



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

АО «First Heartland Jusan Bank»

2023



ОГЛАВЛЕНИЕ

Обращение Председателя Правления	3	Ответственный бизнес	45	Глоссарий	100
Об отчете	4	Ответственное отношение к клиентам	46	Контактная информация	102
Принципы подготовки Отчета	5	Информационная безопасность	49		
Существенные темы Отчета	6	Конфиденциальность данных	52		
О Банке	7	Цифровое развитие	54		
Общие сведения	8	Поддержка малого и среднего бизнеса	57		
География деятельности	9	Социальное воздействие	59		
Поддерживаемые лучшие практики устойчивого развития	10	Занятость	60		
Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН	11	Мотивация и оплата труда	67		
Участие в ассоциациях	13	Обучение и развитие работников	70		
Корпоративное управление и этика	14	Охрана труда и здоровья	73		
Обзор корпоративного управления	15	Волонтерство и корпоративные мероприятия	75		
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26	Благотворительность и поддержка регионов присутствия	76		
Деловая этика	29	Окружающая среда и климат	78		
Противодействие коррупции	30	Выбросы парниковых газов	79		
Противодействие финансовым преступлениям	32	Климатические риски и кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата	81		
Управление конфликтом интересов	36	Потребление топливно-энергетических ресурсов	84		
Права человека и недискриминация	38	Обращение с отходами и ответственное потребление ресурсов	85		
Механизмы обратной связи	39	Потребление водных ресурсов	87		
Управление рисками	41	Указатель стандартов GRI	89		
Налоговая политика	44				

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

GRI 2-22



УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ!

Представляем Вашему вниманию очередной Отчет Jusan Bank об устойчивом развитии. В этом документе раскрываются ключевые нефинансовые показатели деятельности Банка в 2023 году.

Рада отметить, что предыдущий Отчет об устойчивом развитии Банка был признан Казахстанской фондовой биржей (KASE) как лучший нефинансовый отчет среди финансовых организаций Казахстана. В свою очередь компания PwC Казахстан назвала Jusan Bank лидером среди банков страны по качеству раскрытия нефинансовой информации.

Между тем компания S&P Global Market Intelligence повысила оценку Банка в области устойчивого развития CSA 2023 на 11 баллов. Причем оценка была повышена по каждому из трех измерений ESG – экологическому, социальному и управленческому.

Считаем данные оценки от профессионального и экспертного сообщества подтверждением того, что Банк уверенно прогрессирует в вопросах внедрения принципов ESG в свою работу.

Одним из важных событий отчетного года стало присоединение Jusan Bank к Глобальному Договору ООН – крупнейшей международной инициативе для бизнеса в сфере корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, а также участие представителей Банка в шестимесячной климатической программе SDG Ambition.

В течение года Банком были утверждены Политика в области прав человека, разнообразия и равных возможностей, а также Политика ответственного поставщика, отражающие приверженность Банка концепции Целей Устойчивого развития ООН и принципам Глобального Договора ООН.

В 2023 году активно велась работа по подготовке Климатической стратегии до 2030 года, которая была утверждена уже после завершения отчетного периода. В этом документе Банк поставил себе четкие цели по сокращению углеродного следа и повышению устойчивости своей бизнес-модели к климатическим рискам.

Второй год подряд Банк реализует проект «Зеленый офис», в рамках которого производится отдельный сбор отходов, принимаются меры по экономии электроэнергии, воды и бумаги, а также модернизируется система кондиционирования зданий с использованием хладагентов с более низким негативным воздействием на атмосферу.

Будучи социально ответственным финансовым институтом, за 2023 год Банк оказал благотворительную помощь более чем 15 проектам в области образования, здравоохранения, финансовой грамотности и поддержки уязвимых слоев населения.

В отчетном периоде Банк продолжил работу по обеспечению доступными финансовыми услугами своих клиентов из разных отраслей и сегментов экономики. Динамичное развитие цифровой экосистемы дает Банку возможность охватывать своими сервисами население и бизнес в самых отдаленных районах страны. Полностью оцифрованный процесс регистрации ИП и открытия счетов для бизнеса является кратчайшим путем от идеи стать предпринимателем до начала первых продаж.

Банк намерен и далее вести свою деятельность в полном соответствии с передовыми практиками в области экологической и социальной ответственности, а также корпоративного управления.

**С уважением,
член Совета директоров,
Председатель Правления**

ДЖУМАДИЛЛАЕВА Г. Д.

01

ОБ ОТЧЕТЕ



ПРИНЦИПЫ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА

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

Отчет по устойчивому развитию за 2023 год (далее – Отчет) стал третьим ежегодным отчетом о деятельности АО «First Heartland Jusan Bank» (далее – Jusan Bank, Банк, мы) в области устойчивого развития. Это самостоятельный публичный документ, посредством которого мы демонстрируем максимальную прозрачность для всех заинтересованных сторон.

Отчет охватывает деятельность Jusan Bank (Головной банк и филиальная сеть), без учета дочерних компаний, за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года.

Данный 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 2024 году.

В Отчете раскрывается информация о нашем вкладе в достижение Целей ООН в области устойчивого развития, учтены отдельные требования международных рейтинговых агентств в области ESG и отдельные рекомендации TCFD. С каждым годом мы расширяем количество показателей для раскрытия, чтобы заинтересованные стороны получали более точную и подробную информацию.

Данные об экономических и финансовых показателях, содержащиеся в Отчете, основаны преимущественно на информации из отдельной финансовой отчетности Банка за 2023 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.

Отчет был согласован с Председателем правления Банка.

Дата публикации Отчета: ноябрь 2024 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. KPMG проводит аудит финансовой отчетности Банка, составленной согласно требованиям МСФО.

Jusan Bank намерен далее 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

Существенные темы Отчета отражают самые важные направления воздействия Банка на экономику, общество и окружающую среду, а также способы управления этим воздействием.

В РЕЗУЛЬТАТЕ РАНЕЕ ПРОВЕДЕННОГО АНАЛИЗА БЫЛ СФОРМИРОВАН СПИСОК СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ:

01 Корпоративное управление

02 Деловая этика

03 Противодействие коррупции

04 Управление рисками

05 Налоговая политика

06 Права человека и недискриминация

07 Цифровизация

08 Информационная безопасность

09 Конфиденциальность данных

10 Поддержка малого и среднего бизнеса

11 Благотворительность и поддержка регионов присутствия

12 Права человека и недискриминация

13 Занятость

14 Охрана труда и здоровья

15 Обучение и образование

16 Мотивация и оплата труда работников

17 Выбросы парниковых газов

02

О БАНКЕ



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

GRI 2-1,6, 7 GRI 201-4

Jusan Bank – банк, предлагающий широкий спектр финансовых услуг и продуктов физическим и юридическим лицам. Банк входит в группу Jusan, которая включает его дочерние компании. Банк действует на основании лицензии от 7 апреля 2021 года № 1.2.35/225/37, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

Деятельность Jusan Bank сосредоточена на территории Республики Казахстан.

Центральный офис находится в г. Алматы, Республика Казахстан. По состоянию на 1 января 2024 г. организационная структура Банка включает в себя:

01 Головной Банк;

02 19 региональных филиалов и 103 структурных подразделения;

03 5 VIP-центров;

В 2023 году Банк был представлен в 16 регионах и 3 городах республиканского значения Республики Казахстан.

Своей деятельностью Банк повышает доступность банковских услуг и создает новые рабочие места. Количество работников Jusan Bank на конец отчетного периода составляло 5115 человек.

Доля в совокупном объеме активов БВУ Республики Казахстан составляет более 5,6%. Jusan Bank определен Национальным Банком Казахстана как потенциальный системно-значимый банк.

Банк занимается коммерческой банковской деятельностью, предоставлением кредитов и гарантий, привлечением депозитов, открытием и ведением счетов клиентов, осуществлением расчетно-кассового обслуживания, проведением операций с ценными бумагами и иностранной валютой. В число клиентов Банка входят клиенты розничного сегмента, микробизнес, малый и средний бизнес, а также крупный бизнес.

Jusan Bank создал уникальную финансовую экосистему, доступную через единое мобильное приложение Jusan, в котором представлены: онлайн-банкинг, управление личными сбережениями и инвестициями, ведение

и операционный контроль бизнеса, онлайн-кредитование и онлайн-магазин с доступом к рассрочке при приобретении товаров и услуг, формирование налоговой отчетности, обучение и финансовая аналитика, путешествия и страхование, мобильная связь и возможность обучения детей финансовой грамотности.

По состоянию на 31 декабря 2023 года крупнейшим акционером Банка являлась казахстанская брокерская компания АО «First Heartland Securities». Государство или квазигосударственные структуры не входят в число акционеров.

Конечная контролирующая сторона Банка – г-н Есенов Г.Ш.

За отчетный период существенных изменений в структуре акционеров не происходило. Актуальная информация о структуре собственности регулярно обновляется и публикуется на официальном интернет-ресурсе Казахстанской фондовой биржи.

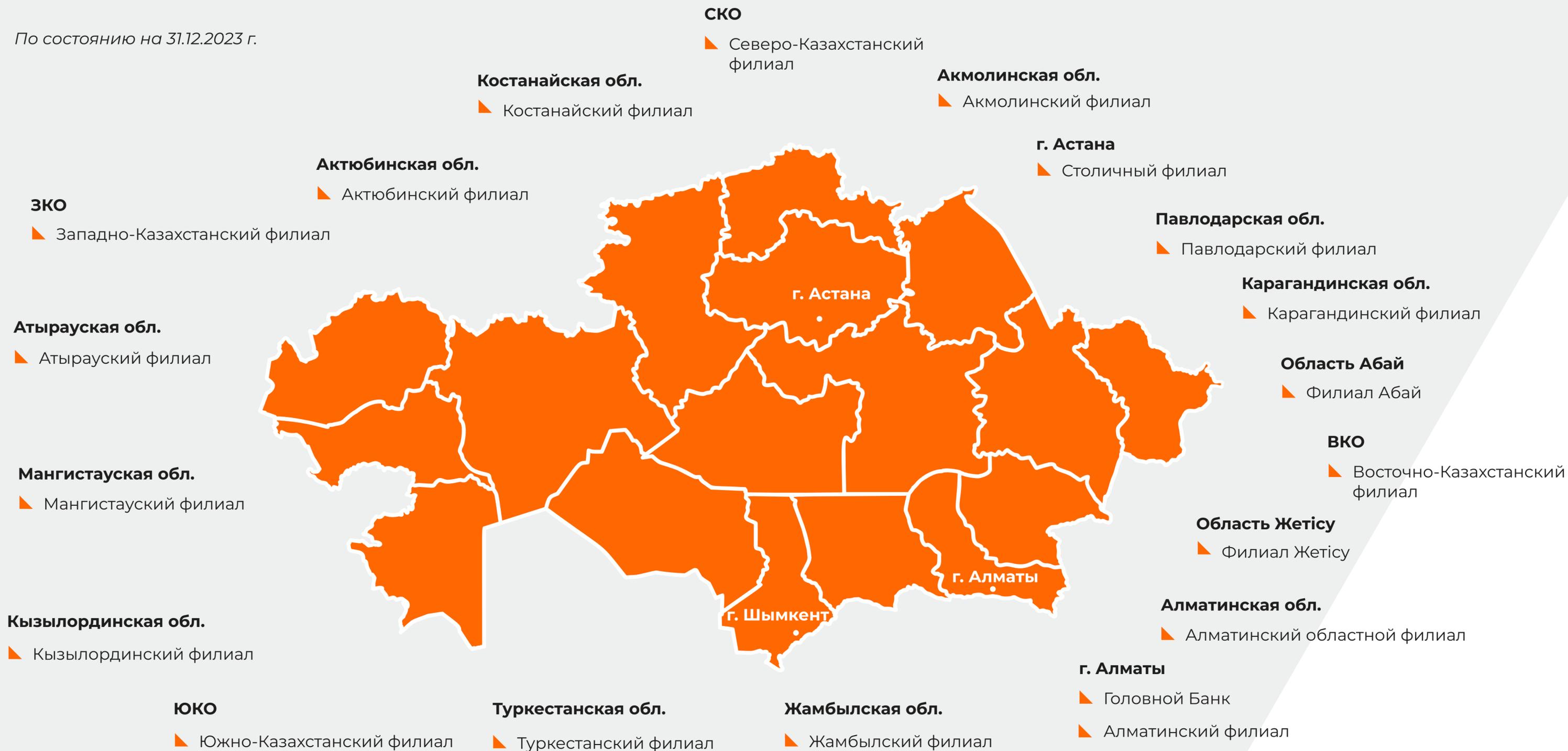
В течение отчетного периода Jusan Bank не получал финансовой помощи от государства.

Банк не приобретал значительные доли участия или акции других компаний в 2023 году.

Jusan Bank не относится к Глобальным системно значимым банкам (Global Systemically Important Banks) в соответствии с методологией Совета по финансовой стабильности (Financial Stability Board).

ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По состоянию на 31.12.2023 г.

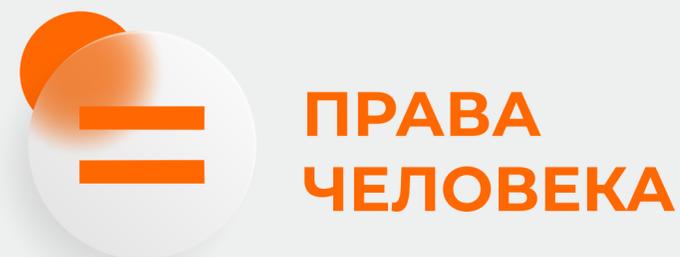


ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-23

Банк привержен принципам устойчивого развития и в своей деятельности стремится к построению эффективной системы управления в области устойчивого развития, что обозначено в Кодексе корпоративного управления, утвержденном Общим собранием акционеров АО «Jusan Bank».

С января 2023 года Банк является активным подписантом Глобального Договора ООН, тем самым разделяя его 10 принципов:



Принцип 1: Коммерческие компании должны обеспечивать и уважать защиту прав человека, провозглашенных на международном уровне.

Принцип 2: Коммерческие компании должны обеспечивать, чтобы их собственная деятельность не способствовала нарушению прав человека.



Принцип 3: Коммерческие компании должны поддерживать свободу собраний и реальное признание права на заключение коллективных договоров.

Принцип 4: Коммерческие компании должны способствовать искоренению обязательного или принудительного труда.

Принцип 5: Коммерческие компании должны способствовать искоренению детского труда.

Принцип 6: Коммерческие компании должны способствовать искоренению дискриминации в сфере труда и занятости.



Принцип 7: Коммерческие компании должны придерживаться осторожных подходов к экологическим проблемам.

Принцип 8: Коммерческие компании должны инициировать распространение экологической ответственности.

Принцип 9: Коммерческие компании должны стимулировать развитие и распространение экологически безопасных технологий.



Принцип 10: Коммерческие компании должны противодействовать любым формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.

В 2023 году Советом директоров Банка была утверждена Политика в области прав человека, разнообразия и равных возможностей, в которой раскрыто применение внутри Банка принципов Глобального Договора ООН в области прав человека.

Информация о приверженности Банка принципам устойчивого развития и соблюдения прав человека раскрывается посредством выпуска ежегодных Отчетов об устойчивом развитии, а документы Банка находятся в открытом доступе для ознакомления заинтересованными сторонами.

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

В своем подходе к вопросам устойчивого развития Jusan Bank ориентируется на Цели устойчивого развития ООН, признавая важность каждой из них и учитывая их в ходе своей деятельности и стратегического планирования. Банк стремится внести вклад в их достижение через партнерство и диалог с заинтересованными сторонами. В 2022 году Банк определил в качестве приоритетных 4 ЦУР ООН:

Приоритетные ЦУР ООН

Вклад Jusan Bank в 2023 году



- ▶ Проведено более 1100 обучающих мероприятий для сотрудников Банка;
- ▶ 561 работник прошел внешнее повышение квалификации;
- ▶ При поддержке Банка была выпущена книга о финансовой грамотности на казахском языке для детей и родителей – «Тиыннан теңге құрайтын бала» (The Opposite of Spoiled: Raising Kids Who Are Financially Smart and Responsible);
- ▶ Организован бесплатный тренинг на тему «Банк и Инвестиции» для журналистов;
- ▶ Оказана поддержка в проведении третьего сезона проекта «Кел, балалар, оқылық» для детей из Павлодара;
- ▶ Совместно с компанией iTeacher Academy Jusan Singularity адаптировали для обучения детей с особыми потребностями программу от Apple;
- ▶ IT-специалисты Jusan провели очередной бесплатный интенсив по кодингу в рамках проекта Auyl.Go.

Приоритетные ЦУР ООН

Вклад Jusan Bank в 2023 году



- ▶ Обеспечены занятостью более 5 тыс. человек, 69% из них – женщины, 31% – мужчины;
- ▶ Доля сотрудников в возрасте до 30 лет составляла 30% всего персонала;
- ▶ Принята Политика в области прав человека, разнообразия и равных возможностей, в которой Банк признает неприемлемыми любые формы принудительного и детского труда, торговлю людьми;
- ▶ Филиальная сеть Банка охватывает 16 регионов и 3 города республиканского значения Республики Казахстан.

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

Приоритетные ЦУР ООН

Вклад Jusan Bank в 2023 году



- ▶ Банк обслуживал более 250 тысяч компаний и предпринимателей из числа малого и среднего бизнеса (МСБ), в том числе микробизнеса;
- ▶ Клиентам из числа МСБ были предоставлены кредиты на сумму 288,8 млрд тенге;
- ▶ Количество ежемесячных активных пользователей мобильных приложений Jusan и Jusan Business составило более 1,2 млн;
- ▶ Выпущено 520 тысяч цифровых карт;
- ▶ Оказана партнерская поддержка международному форуму Digital Almaty;
- ▶ Банк принял участие в 8 государственных программах поддержки бизнеса, в том числе направленных на поддержку микро- и малого предпринимательства, поддержку предпринимателей индустриально-инновационной деятельности, жилищного строительства, развитие агропромышленного комплекса и обрабатывающей промышленности.

Приоритетные ЦУР ООН

Вклад Jusan Bank в 2023 году



- ▶ Присоединение к Глобальному Договору ООН;
- ▶ Участие в программе SDG Ambition Глобального Договора ООН;

УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ

GRI 2-28

Jusan Bank принимает участие в деятельности национальных и международных деловых и отраслевых ассоциаций, и объединений.

Благодаря членству в них Банк может эффективнее доносить свою позицию и выстраивать диалог с компаниями финансового рынка, бизнес-сообществом, регуляторами отрасли, международными организациями и другими заинтересованными сторонами.

KASE

Казахстанская
фондовая биржа

КАЗАХСТАН
ҚАРЖЫГЕРЛЕР
ҚАУЫМДАСТЫҒЫ



АССОЦИАЦИЯ
ФИНАНСИСТОВ
КАЗАХСТАНА

Ассоциация
финансистов Казахстана

ҚР ҰКП



НПП РК

АТАМЕКЕН

Национальная палата
предпринимателей «Атамекен»

NATIONAL CLUB
ESG
ҚАЗАҚСТАН

Национальный
ESG-Клуб

KDIF

Казахстанский фонд
гарантирования депозитов



United Nations
Global Compact

Глобальный
Договор ООН

JUSAN

03

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА



ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

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

Эффективная и прозрачная система корпоративного управления – основа деятельности Jusan Bank. Банк придерживается практики последовательного совершенствования системы корпоративного управления для достижения стратегических целей, дальнейшего повышения операционной и финансовой эффективности.

В сфере корпоративного управления Jusan Bank руководствуется требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, а также лучшими мировыми практиками.

Основные внутренние документы Jusan Bank в области корпоративного управления включают в себя:

01

Устав

02

Кодекс корпоративного управления

03

Положение о Совете директоров

04

Положение о Правлении

В течение 2023 года был актуализирован ряд политик Банка и иных верхнеуровневых внутренних документов, утверждаемых Советом директоров, в том числе в целях лучшего управления рисками и приведения их в соответствие с изменениями в законодательстве Республики Казахстан, изменениями во внутренних процессах Банка, устранения замечаний по итогам аудиторских проверок Службы внутреннего аудита, во исполнение рекомендаций Блока комплаенс, а также в о исполнение поручений Совета директоров.

В частности, актуализированы Тарифная политика, Налоговая учетная политика, Залоговая политика, Политика управления операционным риском, Политика по управлению непрерывностью деятельности, Политика управления кредитным риском, Политика по валидации моделей оценки кредитного риска, Политика управления рентабельностью, Политика по управлению риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, Политика управления конфликтом интересов, Политика по управлению комплаенс-риском, Политика по управлению санкционными и страновыми рисками, Политика управления рисками информационных технологий и рисками информационной безопасности, Политика информационной безопасности, Политика применения регистрационных свидетельств Удостоверяющего центра, Кодекс корпоративной этики, Кодекс организации комплаенс-системы, Стратегия инвестиционной деятельности Банка.

В рамках ESG-трансформации утверждены новые политики Банка – Политика в области прав человека, разнообразия и равных возможностей, и Политика ответственного поставщика, отражающие приверженность Банка концепции Целей Устойчивого развития ООН и принципам Глобального Договора ООН.

Также в 2023 году в целях улучшения эффективности функционирования Банка и отдельных уполномоченных коллегиальных органов Банка пересматривались положения о них, а также о подразделениях, подотчетных Совету директоров. В частности, актуализированы Положение о Комитетах Совета директоров, Положение о Правлении, Положение об Аппарате Совета директоров, положения о подразделениях Блока Комплаенс.

Помимо этого, в отчетном периоде актуализирован ряд внутренних документов Банка, регулирующих вопросы формирования организационной структуры, управленческой отчетности, информационной безопасности, проведения банковских операций, размещения ценных бумаг, применения мер взыскания к работникам Банка, таких как Правила формирования организационной структуры Банка, Правила формирования и предоставления уполномоченным коллегиальным органам управленческой информации, Правила о сведениях, составляющих защищаемую информацию, и основных мерах по организации ее защиты, Правила об общих условиях проведения операций, Правила размещения ценных бумаг путем проведения аукциона или подписки, Правила применения дисциплинарных взысканий к работникам Банка.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров (СД) – постоянно действующий коллегиальный орган управления, который осуществляет общее руководство и контроль за деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров. Решения СД, принятые в рамках его полномочий, обязательны для исполнения Правлением, а также всеми структурными подразделениями и филиалами Банка.

СД обеспечивает полную прозрачность своей деятельности перед акционерами в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Уставом Jusan Bank. Члены СД подотчетны Общему собранию акционеров и должны действовать добросовестно в интересах акционеров и Банка.

Избрание членов СД осуществляется Общим собранием акционеров в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и ВНД Банка, в том числе Положением о Совете директоров. Члены СД избираются индивидуально, выдвижение кандидатов в члены СД может осуществляться как по инициативе акционеров, так и по инициативе Банка. Избрание членов СД происходит в рамках прозрачной процедуры, которая дает возможность акционерам получить информацию о кандидатах, достаточную для формирования представления об их личных и профессиональных качествах.

По состоянию на момент выхода данного Отчета состав СД состоит из 4-х человек: Председатель СД, независимый директор Кожахметов К.Б., члены СД, независимые директора Азбеков Ж.К. и Джарболова С.Ш., член СД Джумадилаева Г.Д.

Согласно пункту 5 статьи 54 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», число членов совета директоров должно составлять не менее 3 человек. Согласно пункту 5 статьи 54 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», не менее 30% от состава совета директоров общества должны быть независимыми директорами. В СД количество независимых директоров фактически составило 3 человека: Кожахметов К.Б., Азбеков Ж.К., Джарболова С.Ш. Таким образом, 75% состава СД составляют независимые директора.

В процессе формирования состава СД не допускаются ограничения по этнической и расовой принадлежности, полу или иным отличительным признакам.

Срок полномочий СД устанавливается Общим собранием акционеров и истекает на момент проведения Общего собрания акционеров, на котором проходит избрание нового состава. Член СД, являющийся независимым директором, не вправе занимать должность независимого директора Банка более 10 (десяти) последовательных лет, за исключением случаев, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного органа.

По состоянию на момент выхода Отчета продолжительность полномочий членов СД:

- ▶ Председатель СД, член СД, независимый директор Кожахметов К.Б. – **14 месяцев** (избран с 11.09.2023 г.);
- ▶ член СД, независимый директор Азбеков Ж.К. – **15 месяцев** (избран с 10.08.2023 г.);
- ▶ член СД, независимый директор Джарболова С.Ш. – **6 месяцев** (избрана с 07.05.2024 г.);
- ▶ член СД Джумадилаева Г.Д. – **3 месяца** (избрана с 16.09.2024 г.).

Средний срок нахождения членов СД в его составе составлял 7,5 месяца.

Все члены СД относятся к группе старше 50 лет.

В рамках реализации принципа гендерного разнообразия, закрепленного Кодексом корпоративного управления Банка, в течение 2024 года в состав СД избраны Джарболова С.Ш., Джумадилаева Г.Д. (Председатель Правления Банка), имеющие значительный опыт работы в банковской сфере, а также международных финансовых организациях (Джарболова С.Ш.).

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Члены СД — высококвалифицированные и многопрофильные специалисты, которые обладают необходимыми компетенциями в финансовой сфере и стратегическом бизнес-планировании. В отчетном периоде состав СД был сбалансирован по возрасту, компетенциям, стажу и опыту работы, в том числе за рубежом. Эти факторы позволяют его членам всесторонне и объективно рассматривать важнейшие вопросы деятельности Банка. С точки зрения критериев независимости членов СД, Jusan Bank регулярно проверяет наличие критериев связанности независимых директоров как у кандидатов в члены СД, так и у действующих членов.

Критерии независимости директоров закреплены в Кодексе корпоративного управления Jusan Bank и соответствуют требованиям законодательства Республики Казахстан, прежде всего Закону Республики Казахстан «Об акционерных обществах». Независимый директор должен отвечать следующим требованиям:

- ▶ не являться аффилированным лицом Банка и не являться им в течение трех лет, предшествовавших его избранию в СД (за исключением случая пребывания на должности независимого директора Банка);
- ▶ не являться аффилированным лицом по отношению к аффилированным лицам Банка;
- ▶ не быть связанным подчиненностью с должностными лицами Банка или организациями, которые являются аффилированными с Банком лицами, и не быть связанным подчиненностью с данными лицами в течение трех лет, предшествовавших его избранию в СД;

- ▶ не являться государственным служащим;
- ▶ не являться представителем акционера на заседаниях органов Банка и не являться им в течение трех лет, предшествовавших его избранию в СД;
- ▶ не участвовать в аудите Банка в качестве аудитора, работающего в составе аудиторской организации, и не участвовать в таком аудите в течение трех лет, предшествовавших его избранию в Совет директоров.

В 2023 г. было проведено 57 заседаний СД, на которых рассмотрено 304 вопроса в соответствии с его целями, задачами и компетенцией. Рассматривались вопросы по различным направлениям деятельности Банка, включая область устойчивого развития. Например, вопросы кадров и вознаграждений, социальные вопросы, вопросы управления рисками и внутреннего контроля. При рассмотрении вопросов, связанных с финансовым и стратегическим планированием, должное внимание уделялось обсуждению стратегических ориентиров развития Банка.

Средняя посещаемость заседаний СД в 2023 году составила 98%. В соответствии с Регламентом рассмотрения вопросов СД заседание проводится при наличии кворума и считается правомочным принимать решения, если в нем принимает участие не менее половины от общего числа членов СД.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Положением о СД установлено, что оценка работы его членов осуществляется на периодической основе не реже одного раза в год, по итогам работы за отчетный год, в срок до 31 мая года, следующего за отчетным. В качестве критериев оценки деятельности членов СД выступают финансовые результаты деятельности Банка. СД проводит оценку одним из следующих способов:

- ▶ собственными силами путем анкетирования каждого члена СД на основании анкеты, которая далее используется Корпоративным секретариатом Jusan Bank для формирования сводного отчета о результатах оценки, в котором по каждому критерию оценки рассчитывается средний балл, указывается сравнение с предыдущими периодами, подводятся итоги оценки;
- ▶ с привлечением внешнего эксперта в установленном Банком порядке с соблюдением действующих в Jusan Bank процедур закупки товаров, работ и услуг, раскрытия конфиденциальной информации.

Информация о результатах проведенной оценки может быть представлена СД на рассмотрение Общего собрания акционеров. Информация о результатах оценки внешнего эксперта и анкеты, заполненные членами СД, являются конфиденциальной информацией, и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением уполномоченного органа, которому информация предоставляется в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, Уставом Jusan Bank и ВНД Банка, регламентирующими порядок предоставления конфиденциальной информации.



ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Состав Совета директоров



КОЖАХМЕТОВ КУАТ БАКИРОВИЧ

Председатель Совета директоров (избран с 16.09.2024 года), член Совета директоров, независимый директор (избран с 11.09.2023 года)

Дата рождения: 02 мая 1973 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата первого избрания в Совет директоров:
11 сентября 2023 года

Дата избрания в Совет директоров по состоянию на момент выхода Отчета:

16 сентября 2024 года в качестве Председателя Совета директоров.

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 «Цеснабанк», 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 «Администрация «МФЦА», АО «ФНБ «Самрук-Казына», ТОО «Самрук-Казына Контракт», АО «НК «Казахстан Инжиниринг», АО «Банк ЦентрКредит», АО «Банковское сервисное бюро Национального Банка Казахстана», АО «СК «Sinoasia B&R» (Синоазия БиЭндАр).

Окончил Казахскую государственную академию управления имени Тураара Рыскулова по специальности «Бизнес и менеджмент», The University of Chicago Booth School of Business по специальности Master of Business Administration (MBA), IoD – институт директоров Великобритании по специальности «Дипломированный директор международной квалификации IoD Chartered Director».

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

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Состав Совета директоров



АЗБЕКОВ ЖАРКИНБЕК КЫДЫРБАЕВИЧ

член Совета директоров, независимый директор

Дата рождения: 15 июня 1966 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата первого избрания в Совет директоров:
10 августа 2023 года

Дата избрания в Совет директоров по состоянию на момент выхода Отчета:
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 «Оптима Банк» (Кыргызская Республика) и АО «Jusan Bank».

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 АО «Jusan Bank», Председателем Комитета Совета директоров АО «Jusan Bank» по вопросам аудита, членом Комитета Совета директоров АО «Jusan Bank» по вопросам стратегического планирования, кадров и вознаграждения и Комитета Совета директоров АО «Jusan Bank» 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» и Независимым членом Совета директоров АО «МФО «Береке» (ТОО «МФО «Береке» реорганизовано путем преобразования в АО «МФО «Береке» 20.07.2023 года).

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Состав Совета директоров



ДЖАРБОЛОВА САИДА ШЕРИЗАТОВНА

член Совета директоров, независимый директор

Дата рождения: 19 ноября 1969 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата первого избрания в Совет директоров:

7 мая 2024 года

Дата избрания в Совет директоров по состоянию на момент выхода Отчета:

7 мая 2024 года

Имеет 30-летний опыт работы в международных финансовых организациях, включая 23 года успешной карьеры в одном из крупнейших банков Европы – ING, где до недавнего времени отвечала за стратегические преобразования в странах Европы и Ближнего Востока. С 2018 по 2022 год Саида Шеризатовна занимала должность Председателя Правления ING Bank в Украине. В Казахстане в течение 10 лет Саида Шеризатовна возглавляла Представительский Офис ING, внося значительный вклад в финансирование ведущих казахстанских компаний на международных рынках капитала.

За годы международной карьеры Саида Джарболова имела возможность работать во многих странах и различных бизнес-культурах, а также приобрести опыт в управлении в кризисные периоды.

Саида Шеризатовна получила образование в Казахском политехническом институте им. В.И. Ленина и KIMEP, и имеет степень магистра экономики, а также степень магистра международных финансов Университета Амстердама. Также прошла обучение по программе для банковского руководства INSEAD Inter-Alpha Banking program. Кроме приверженности качественному корпоративному управлению и зрелой риск-культуре, Саида Шеризатовна выступает за продвижение роли женщин на руководящих позициях в бизнесе.

В настоящее время является членом Совета директоров, независимым директором АО «Jusan Bank», Председателем Комитета Совета директоров АО «Jusan Bank» по вопросам управления рисками и внутреннего контроля, членом Комитета Совета директоров АО «Jusan Bank» по вопросам стратегического планирования, кадров и вознаграждения и Комитета СД АО «Jusan Bank» по вопросам аудита.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Состав Совета директоров



ДЖУМАДИЛЛАЕВА ГУЛЬМИРА ДЖАНИБЕКОВНА

*член Совета директоров, Председатель
Правления*

Дата рождения: 20 февраля 1965 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата первого избрания в Совет директоров:
16 сентября 2024 года

**Дата избрания в Совет директоров по состоянию
на момент выхода Отчета:**
16 сентября 2024 года

Имеет более 25 лет опыта работы в банковской сфере, в том числе около 20 лет – на руководящих позициях. Гульмира Джанибековна является профессионалом с глубоким пониманием специфики банковской сферы. В период с 2007 по 2021 годы занимала должность Заместителя Председателя Правления АО «Kaspi Bank» (ранее – АО «Банк Каспийский»), также имеет опыт работы в Акционерном банке «Alem Bank Kazakhstan», ОАО «Нурбанк». Предыдущий опыт работы, помимо работы в банковской сфере, включает опыт работы в государственных структурах, таких как Государственный комитет Казахской ССР по ценам, Комитет цен при Госэкономкомитете Казахской ССР, Аппарат Кабинета Министров Республики Казахстан, Аппарат Правительства Республики Казахстан.

Окончила Алма-Атинский институт народного хозяйства по специальности «Планирование народного хозяйства» с присвоением квалификации «Экономист».

В настоящее время является членом Совета директоров АО «Jusan Bank», Председателем Правления АО «Jusan Bank», членом комитетов при Правлении АО «Jusan Bank»:

1. Комитета информационной безопасности при Правлении АО «Jusan Bank»;
2. Комитета по информационным технологиям при Правлении АО «Jusan Bank»;
3. Комитета по управлению активами, пассивами и тарифами при Правлении АО «Jusan Bank».

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Комитеты Совета директоров

Количественные и персональные составы комитетов Совета директоров, включая избрание председателей комитетов, сроки полномочий комитетов определяются решением СД. Комитеты состоят из членов СД, обладающих необходимыми профессиональными знаниями для работы в конкретном комитете. Все комитеты СД возглавляются независимыми директорами Банка.

В Банке функционируют следующие комитеты Совета директоров:

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

Деятельность комитетов Совета директоров регулируется законодательством Республики Казахстан и Положением о Комитетах Совета директоров в Банке, с учетом внедрения передовых практик и стандартов корпоративного управления, международных принципов деятельности ESG (Environmental, Social, and Corporate Governance), основанных на социально-экологической и корпоративной ответственности Банка.

Правление

Правление Банка является постоянно действующим коллегиальным исполнительным органом и подотчетно СД.

Его количественный и персональный состав, а также досрочное прекращение полномочий членов Правления осуществляется по решению СД. Члены Правления Банка, кроме его Председателя, не могут быть избраны в СД.

Председатель Правления Банка не вправе занимать должность руководителя исполнительного органа либо лица, единолично осуществляющего функции исполнительного органа, другого юридического лица. Председатель Правления Банка не вправе занимать должность члена исполнительного органа в других банках, в том числе являющихся нерезидентами Республики Казахстан, филиалах банка-нерезидента Республики Казахстан за исключением, если банки являются по отношению друг к другу родительской и дочерней организацией.

Правление организует реализацию решений Общего собрания акционеров и СД. Правление осуществляет руководство текущей деятельностью Jusan Bank в соответствии с выбранной бизнес-моделью и риск-профилем. Правление несет ответственность за управление Банком в соответствии с законодательством, Уставом и своими полномочиями с учетом интересов акционеров, работников и других заинтересованных сторон.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Контроль за деятельностью Правления осуществляется СД, в том числе путем мониторинга реализации Правлением стратегии и политик, утвержденных СД, решений Общего собрания акционеров. Оценка деятельности Правления осуществляется СД по критериям, установленным Положением о Правлении.

В 2023 году было актуализировано Положение о Правлении Банка (решение Совета директоров Банка № 23/11/23-01 от 23.11.2023 года).

По состоянию на момент выхода данного Отчета в состав Правления Банка входили 5 человек, в том числе 1 женщина.



Джумадиллаева Гульмира Джанибековна – Председатель Правления;



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



Шерматов Шиддат Жамалбекович – Член Правления, Заместитель Председателя Правления;



Аргинов Ермек Есболович – Член Правления, Заместитель Председателя Правления;



Ахметов Ербол Есембайұлы – Член Правления, Управляющий директор;



Палий Александр Олегович – Член Правления, Управляющий директор, Глава риск-менеджмента.

Заседания Правления созываются по мере необходимости Председателем Правления либо лицом, его замещающим. В отчетном периоде было проведено в общей сложности 147 заседаний, на которых рассмотрено 982 вопроса.

В рамках Правления действуют комитеты, дирекции и рабочие группы, осуществляющие координацию действий и анализ информации по различным направлениям операционной деятельности Банка. Под председательством Председателя Правления обеспечивается разработка и содействие внедрению ключевых решений и инициатив в сфере ESG, мероприятий и планов действий в области устойчивого развития, координация деятельности основных структурных подразделений Jusan Bank в рамках корпоративной ESG-повестки.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Вознаграждение членов Совета директоров и Правления

Выплата вознаграждения руководящим работникам Банка осуществляется в соответствии с Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 24.02.2012 года № 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 15 сентября 2022 года. В 2023 году размер вознаграждения, выплаченного Банком ключевому управленческому персоналу (членам СД и Правления), составил 2 148 млн тенге.

Согласно Правилам осуществления расходов, связанных с деятельностью членов СД и Комитетов СД, членам СД компенсируются расходы по проезду и пребыванию в месте выполнения членами СД/Комитета СД управленческих обязанностей, включая расходы на оплату суточных.

Система оплаты труда Председателя Правления и членов Правления состоит из фиксированного и нефиксированного вознаграждения.

Фиксированное вознаграждение включает в себя должностной оклад, выплаты постоянного характера (к примеру, выплаты за праздничные и выходные дни, социальные и компенсационные выплаты, и т. д.), которые оплачиваются в случаях, предусмотренных трудовым законодательством Республики Казахстан и трудовым договором.

Нефиксированное вознаграждение не носит постоянного характера и выплачивается с целью материальной мотивации Председателя Правления и членов Правления. Выплата нефиксированного вознаграждения осуществляется в виде:

- ▶ бонусов, выплачиваемых в зависимости от результатов оценки работы за отчетный финансовый год;
- ▶ единовременных премий, выплачиваемых за успешное выполнение отдельных поставленных задач, особо важных и ответственных заданий;

- ▶ акций Банка, при этом совокупный размер пакета акций для нефиксированного вознаграждения путем передачи акций Банка его руководителям с учетом всех ранее переданных акций в качестве нефиксированного вознаграждения не может превышать более 5% от общего количества голосующих акций. Обязательным условием является владение данными акциями не менее 3 лет, без обязательства обратного выкупа данных акций Банком.

Размер нефиксированного вознаграждения по итогам работы за отчетный финансовый год связан с финансовыми результатами Jusan Bank, то есть исполнением, неисполнением или перевыполнением целей по финансовым показателям. По итогам деятельности Банка за отчетный финансовый год рассчитывается коэффициент исполнения целей, с учетом достижения по основным показателям, в том числе прибыли, уровню рисков, капитала и в пределах, определенных Банком значений. Размер нефиксированного вознаграждения рассчитывается индивидуально для каждого руководителя.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-26, 29

Jusan Bank непрерывно анализирует запросы и ожидания ключевых заинтересованных сторон и учитывает их как в своей деятельности, так и в процессе подготовки стратегических решений. Банк ежегодно идентифицирует и актуализирует перечень заинтересованных сторон.

Обратную связь от заинтересованных сторон Банк получает посредством различных видов анкетирования, замеров уровня удовлетворенности клиентов и замеров уровня вовлеченности персонала.

Заинтересованные стороны

Цели взаимодействия

Механизмы взаимодействия

Клиенты

- ▶ сбор обратной связи о качестве обслуживания в Банке;
- ▶ своевременное и достоверное информирование клиентов о Банке и обслуживании в нем;
- ▶ обеспечение информационной безопасности и конфиденциальности данных;
- ▶ повышение финансовой грамотности клиентов;
- ▶ повышение лояльности клиентов к Банку.

- ▶ замеры уровня удовлетворенности при обслуживании в отделениях;
- ▶ замеры уровня удовлетворенности при обслуживании в call-центре;
- ▶ мониторинг методом «Тайный покупатель»;
- ▶ интернет-банкинг;
- ▶ call-центр;
- ▶ обслуживание в отделениях и на мобильных точках;
- ▶ публичная отчетность;
- ▶ публикации в Интернете;
- ▶ публикации в СМИ;
- ▶ страницы Банка в социальных сетях.

Сотрудники

- ▶ сбор обратной связи об условиях работы в Банке;
- ▶ своевременное и достоверное информирование сотрудников о Банке: его стратегии и результатах деятельности;
- ▶ повышение лояльности сотрудников к Банку как к работодателю.

- ▶ опросы работников, в том числе замеры вовлеченности;
- ▶ личные встречи с руководством, а также общение через e-mail,
- ▶ интранет;
- ▶ анонимный канал информирования о нарушениях;
- ▶ реализация кадровой и социальной политики;
- ▶ обучение, профессиональное развитие и повышение квалификации;
- ▶ корпоративные мероприятия;
- ▶ публичная отчетность.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны

Цели взаимодействия

Механизмы взаимодействия

Акционеры и инвесторы

- ▶ своевременное и достоверное информирование о результатах финансовой деятельности и достижениях;
- ▶ эффективное управление и принятие ключевых решений;
- ▶ получение обратной связи о деятельности Банка;

- ▶ общие собрания акционеров;
- ▶ коммуникация по различным каналам связи (встречи, презентации, переписка по электронной почте);
- ▶ IR и корпоративные объявления (пресс-релизы, веб-сайт);
- ▶ размещение информации на веб-сайте Казахстанской фондовой биржи;
- ▶ публичная отчетность;
- ▶ участие руководства и представителей Банка в инвестиционных мероприятиях и конференциях;
- ▶ внедрение систем корпоративного управления в соответствии с передовым международным опытом.

Общество

- ▶ повышение осведомленности о деятельности Банка и доверия к нему;
- ▶ укрепление партнерских отношений между Банком и местными сообществами;
- ▶ сбор обратной связи о деятельности Банка.

- ▶ волонтерские, социальные и благотворительные проекты;
- ▶ образовательные программы, взаимодействие с образовательными учреждениями;
- ▶ общение через call-центр и социальные сети;
- ▶ корпоративные объявления (пресс-релизы, веб-сайт), пресс-конференции, интервью;
- ▶ публичная отчетность.

Поставщики и партнеры

- ▶ взаимное исполнение обязательств по закупкам и договорам;
- ▶ повышение осведомленности о деятельности Банка и доверия к нему;
- ▶ укрепление партнерских отношений между Банком и поставщиками, партнерами;

- ▶ взаимодействие по закупочным процедурам, информация о тендерах и планах закупок;
- ▶ договорные отношения, взаимодействие в процессе выполнения работ или оказания услуг;
- ▶ проведение совещаний, встреч, конференц-звонков, корпоративные объявления (пресс-релизы, веб-сайт), рассылка уведомлений;
- ▶ публичная отчетность.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны

Цели взаимодействия

Механизмы взаимодействия

Органы государственного управления, регуляторы

- ▶ обеспечение полного и своевременного раскрытия информации по соблюдению требований и норм законодательства в области банковской деятельности, а также о результатах деятельности;
- ▶ минимизация регуляторных и операционных рисков.

- ▶ полное и своевременное раскрытие информации по соблюдению требований и норм законодательства в области банковской деятельности, окружающей среды и социальных отношений;
- ▶ участие в совещаниях и встречах по развитию финансового сектора и совершенствованию законодательства;
- ▶ уведомление посредством средств связи;
- ▶ осуществление всех требуемых законодательством платежей и налогов;
- ▶ получение необходимых лицензий, разрешений, заключений, соблюдение законности;
- ▶ публичная отчетность.

Некоммерческие и общественные организации

- ▶ повышение осведомленности о деятельности Банка и доверия к нему;
- ▶ укрепление партнерских отношений между Банком и некоммерческими и общественными организациями;
- ▶ сбор обратной связи о деятельности Банка.

- ▶ участие представителей Банка в конференциях, форумах и иных мероприятиях;
- ▶ оказание благотворительной и спонсорской поддержки общественным инициативам и проектам;
- ▶ опросы и исследования по финансовому сектору;
- ▶ благотворительные взносы и пожертвования;
- ▶ реагирование на обращения и запросы некоммерческих и общественных организаций.

Средства массовой информации

- ▶ сохранение и улучшение репутации Банка;
- ▶ своевременное и достоверное информирование о деятельности Банка и повышение доверия к нему;
- ▶ взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- ▶ сбор обратной связи о деятельности Банка;

- ▶ публикация и надлежащее обновление контента на веб-сайте Банка, социальных сетях и в СМИ;
- ▶ распространение пресс-релизов;
- ▶ участие представителей Банка в конференциях, форумах и иных мероприятиях;
- ▶ проведение пресс-конференций, брифингов и иных медиамероприятий;
- ▶ публичная отчетность.

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

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

Jusan Bank придерживается этичного и справедливого ведения бизнеса, соблюдения принципов добросовестности и открытости в ведении диалога с заинтересованными сторонами. Банк уважает и неукоснительно соблюдает применимое законодательство, поощряет культуру открытости и прозрачности.

Мы демонстрируем абсолютную нетерпимость к любым формам мошенничества, коррупции в любых ее формах, нарушений правил конкуренции, дискриминации или притеснений. Jusan Bank не финансирует политические кампании, политические организации, лоббистов, торговые ассоциации или другие освобожденные от налогов группы, роль которых заключается во влиянии на политические решения. Мы не финансируем благотворительные и спонсорские проекты в целях получения коммерческих преимуществ в конкретных проектах Банка.

В 2023 году не были зафиксированы нарушения деловой этики в Банке, в том числе по таким стратегическим направлениям как коррупция, исполнение Кодекса корпоративного поведения.

Управление вопросами в области деловой этики входит в сферу ответственности Блока комплаенс. В Jusan Bank действует Кодекс корпоративной культуры, утвержденный Советом директоров и доступный для публичного ознакомления на корпоративном веб-сайте. Контроль за соблюдением Кодекса корпоративной культуры осуществляется Советом директоров, Правлением, руководителями структурных подразделений Банка.

Кодекс рассматривается как неотъемлемая часть системы корпоративного управления и призван содействовать повышению эффективности каждого работника, улучшить взаимодействие и взаимопонимание, задавать ориентиры поведения в сложных, неоднозначных ситуациях, связанных с трудовой этикой и культурой делового поведения. Кодекс корпоративной культуры содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех работников Банка, независимо от занимаемой ими должности. Кодекс призван способствовать созданию открытой, разнообразной и инклюзивной среды, в которой наши работники понимают, чего от них ожидает Банк.

Для эффективного внедрения Кодекса корпоративной культуры Jusan Bank предпринимает меры по повышению осведомленности сотрудников о его принципах и положениях. В течение года проводились онлайн-тренинги по изучению Ценностей и Компетенций Банка.

В Банке предусмотрены дисциплинарные меры в случае нарушения работником принципов деловой этики. Согласно своим должностным инструкциям, работники несут дисциплинарную ответственность за ненадлежащее или несвоевременное исполнение обязанностей, закрепленных в Кодексе корпоративной культуры. О нарушении требований Кодекса корпоративной культуры работники могут сообщить напрямую Главному комплаенс-контролеру посредством отправки конфиденциального или анонимного обращения через Портал Jusan Bank / Сервис I-Manager.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

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

Jusan Bank стремится осуществлять меры по предупреждению и противодействию коррупционным действиям и минимизации случаев противоправного, неэтичного, коррупционного поведения работников Банка, в том числе в отношениях с третьими лицами.

За 2023 год в Банке не выявлено нарушений, связанных с коррупцией, что подтверждается отсутствием мер воздействия со стороны государственного уполномоченного органа. По каналам обратной связи с работниками и клиентами не поступало обращений о коррупционных проявлениях в деятельности Банка.

В повседневной деятельности Банк руководствуется законодательством Республики Казахстан в области противодействия коррупции. Мы стремимся обеспечивать приверженность передовым стандартам в области противодействия коррупции, в том числе принципам Глобального Договора ООН.

В Jusan Bank действует утвержденная Советом директоров Политика по предупреждению и противодействию коррупционным действиям. Требования Политики обязательны для исполнения всеми работниками Банка.

Политика разработана в целях применения эффективных механизмов, направленных на противодействие коррупционным действиям и минимизацию рисков вовлечения Банка, а также его должностных лиц и работников в коррупционную деятельность.

При противодействии коррупционным действиям Банк основывается на следующих принципах:

01

законности и этики;

02

непринятия коррупции и коррупционных действий в любых формах и проявлениях;

03

непримиримого отношения к проявлениям коррупции и коррупционных действий на всех уровнях корпоративного управления;

04

недопустимости коррупционных действий, в том числе проявления конфликта интересов в Банке;

05

активного вовлечения в работу по противодействию коррупционным действиям должностных лиц и работников Банка.

Под антикоррупционную оценку подпадают операции Банка.

Работникам Jusan Bank запрещено в любой форме совершать действия, которые рассматриваются как коррупционные, включая, но не ограничиваясь: дача взятки, получение взятки, посредничество во взяточничестве, коммерческий подкуп, злоупотребление полномочиями и иное незаконное использование своего должностного положения вопреки законным интересам Банка в целях получения финансовой либо иной выгоды или преимуществ.

Предусмотрено привлечение к ответственности работников и иных лиц, совершивших коррупционные действия, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Правление и Совет директоров Jusan Bank несут ответственность за соответствие деятельности Банка требованиям законодательства Республики Казахстан, обеспечение выполнения требований законодательства в области противодействия коррупции, осуществляют общий контроль по исполнению работниками Банка требований Политики. Руководители подразделений и филиалов Банка обязаны на постоянной основе проводить контроль и мониторинг по предупреждению и противодействию коррупционным действиям.

При приеме на работу все работники обязаны ознакомиться с требованиями Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям.

В отчетном периоде было проведено обучение всех работников в рамках антикоррупционной программы Банка, на ежеквартальной основе проводился опрос и были осуществлены различные мероприятия в целях выявления и пресечения коррупции, включая тестирование технических решений в области информационной безопасности, проверку работников и контрагентов Банка на благонадежность и конфликты интересов.

При появлении у работника Банка информации или наличии подозрений о возможных коррупционных действиях или бездействии других работников, клиентов, контрагентов или иных лиц, взаимодействующих с Банком, работник должен уведомлять Блок комплаенс-контроля путем направления служебной записки в системе электронного документооборота или посредством анонимного канала. Сведения, предоставляемые работниками посредством анонимного канала, относятся к конфиденциальной информации.

Банк гарантирует соблюдение принципа конфиденциальности в отношении всех работников, а также, что в отношении заявленных сведений будет проведена проверка в кратчайшие сроки и работник, предоставивший информацию, не будет подвергнут санкциям, если он сообщил о предполагаемом факте коррупционных действий, в том числе, если факты, указанные в обращении, не получили подтверждения в ходе проверки.

Деловые партнеры информируются о непринятии Банком любых форм нарушения антикоррупционного законодательства. В каждом договоре с контрагентами содержится норма о необходимости соблюдения антикоррупционных требований.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

GRI 2-17

Jusan Bank является субъектом финансового мониторинга, участвует в реализации государственной политики Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма (далее - ПОД/ФТ) и неукоснительно соблюдает требования регуляторов, придерживается лучших мировых практик в области 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:

- ▶ первой линией защиты выступают все работники Jusan 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);
- ▶ второй линией защиты является подразделение финансового мониторинга (осуществляет контроль и организацию работы по исполнению требований в области ПОД/Ф);
- ▶ третьей линией защиты является 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 Jusan 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 и собственных операций, который определяет программу 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.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

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.

В связи с регулярной оптимизацией процессов комплаенс (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, таких как введением международных экономических санкций) на постоянной основе разрабатываются и актуализируются внутренние документы Блока комплаенс.

Так, в отчетном периоде подразделениями Блока комплаенс актуализированы:

- 01 Политика по управлению риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, утвержденная решением Совета директоров № 14/04/23-01 от 14.04.2023 года;
- 02 Правила внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ, утвержденные протоколом Правления № 99-23 от 08.09.2023 года;
- 03 Регламент идентификации клиентов, утвержденный протоколом Правления № 125-23 от 03.11.2023 года;
- 04 Программа оценки и управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и ФРОМУ, утвержденная Протоколом Правления № 128-23 от 10.11.2023 года.

Кроме того, разработан и утвержден Кодекс организации комплаенс-системы (решение Совета директоров №11/05/23-01 от 11.05.2023года) (далее – Кодекс). Задачами Кодекса является обеспечение построения эффективной комплаенс-системы и непрерывного процесса управления комплаенс-рисками как в Банке, так и в его дочерних организациях. Принципами Кодекса является в том числе соблюдение международных стандартов в целях ПОД/ФТ.

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), разработана и утверждена Политика по управлению санкционными и страновыми рисками (решение Совета директоров № 28/0923-01 от 28.09.2023 года) (далее – Политика).

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

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, решений судов и других компетентных органов иностранных государств, которые могут повлечь за собой риск применения вторичных санкций к Банку.

Обучение работников в области ПОД/ФТ

Блоком комплаенс регулярно актуализируется профессиональная подготовка работников в области ПОД/ФТ. В Jusan Bank действует Регламент обучения работников по вопросам управления комплаенс-рисками, в том числе рисками легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма, 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 и международных стандартов в сфере ПОД/ФТ.

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

В рамках Программы проводятся следующие виды обучений работников:

- 01 **обязательное обучение всех работников Банка при приеме/переводе на работу в рамках вводного курса по ПОД/ФТ;**
- 02 **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;**
- 03 **дополнительное обучение;**
- 04 **обучение работников подразделений Блока комплаенс в целях ПОД/ФТ.**

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

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 «Вводного курса по ПОД/ФТ» успешно прошли обучение 99% работников Банка (от общего количества Работников Банка).

В рамках тематического планового обучения для работников Банка, занятых в сфере обслуживания/проведения/сопровождения операций клиентов, Блоком комплаенс были разработаны два новых курса:

01

«Основной курс по ПОД/ФТ. Идентификация клиента физического лица» - (98% работников филиалов/работников подразделений Головного Банка, ответственных за обслуживание /сопровождение в сфере розничного бизнеса, успешно прошли обучение);

02

«Основной курс по ПОД/ФТ. Идентификация клиента юридического лица» - (97% работников, ответственных за обслуживание /сопровождение в сфере корпоративного бизнеса, успешно прошли обучение).

Презентационный материал курсов содержит информацию по вопросам процедур надлежащей проверки клиента, процедур 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.

В рамках дополнительного обучения ответственными работниками по ПОД/ФТ проводилось обучение посредством ZOOM и выездов в филиалы – всего 17 тренингов/лекций по ПОД/ФТ и санкционным рискам за 2023 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 11 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 получили 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.



Награды

Ко Дню национальной валюты заместитель директора Департамента финансового мониторинга Толегенов Маргулан был награжден Юбилейной медалью от Национального Банка по случаю 30-летия национальной валюты за вклад в развитие финансовой сферы нашей страны.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ

GRI 2-15

Jusan Bank стремится принимать разумные меры для строгого контроля и предотвращения конфликта интересов.

За отчетный период не было выявлено подтвержденных инцидентов, связанных с конфликтом интересов, которые привели к финансовому или репутационному ущербу для Банка.

Управление конфликтом интересов является значимой задачей корпоративного управления для исключения недобросовестных практик при принятии решений Банком. В Банке существует Политика управления конфликтом интересов, которая была утверждена в новой редакции в апреле 2023 года. В соответствии с ней принимаются комплексные меры по выявлению и урегулированию конфликтов интересов, которые могут возникать у работников в процессе выполнения ими профессиональных обязанностей. В своей деятельности Jusan Bank стремится не допускать конфликта между личными интересами должностных лиц и работников Банка и их профессиональными обязанностями.

Среди важнейших мер по управлению конфликтами интересов можно выделить следующие:

- ▶ Неукоснительное соблюдение работниками обязанностей в соответствии с законодательством Республики Казахстан, ВНД Банка и должностными инструкциями;
- ▶ Наличие сбалансированной организационной структуры, где четко разграничены сферы ответственности подразделений, полномочия и ответственность каждого работника;
- ▶ Ограничение трудоустройства родственников на должности, предусматривающие подчинение другому родственнику или возможность влияния на постановку задач и оценку эффективности их выполнения;
- ▶ Исключение действий, которые в состоянии привести к возникновению конфликта интересов, в частности, работники должны воздерживаться от участия в совершении операций или сделках, предполагающих вовлечение лиц, с которыми они, либо члены их семей, имеют личные связи или финансовые интересы;
- ▶ Запрет на передачу третьим лицам конфиденциальной информации, которая может использоваться ими для продвижения и заключения коммерческих сделок, противоречащих интересам Jusan Bank;
- ▶ Запрет на предложение, передачу или получение каких-либо средств поощрения или подарков, подразумевающих скрытое вознаграждение или способных нанести вред деловой репутации Банка.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ

В отчетном периоде проведены обучение среди работников Банка по повышению знаний политики управления конфликтом интересов и опрос на предмет наличия конфликта интересов среди работников Банка. На постоянной основе проводится экспертиза и предоставление заключений по приему/переводу Кандидатов/Работников, у которых имеются родственники, работающие в Банке, или дополнительная трудовая деятельность.

Для недопущения конфликта интересов у членов Совета директоров и Правления осуществляется регулярное обновление перечня заинтересованных лиц Банка, используется практика обязательного информирования членами руководства Jusan Bank о подконтрольных им или связанных с ними лицах, а также о должностях, занимаемых в других компаниях.

В соответствии с действующим Положением о Совете директоров, члены Совета директоров должны воздерживаться от голосования по вопросам, в принятии решений, по которым у них имеется заинтересованность, с раскрытием Совету директоров как самого факта такой заинтересованности, так и оснований ее возникновения.

Никакая деятельность должностных лиц и работников Jusan Bank не должна нарушать обязательства перед Банком или вредить его репутации. Запрещается злоупотребление ресурсами Банка. Должностным лицам и работникам Банка необходимо учитывать характер своих действий и избегать ситуаций, которые могут быть восприняты как конфликт интересов. В Банке осуществляются контрольные процедуры, которые ориентированы на выявление признаков конфликта интересов. Контроль и мониторинг конфликтов интересов относится к ответственности Блока комплаенс-контроля.



ПРАВА ЧЕЛОВЕКА И НЕДИСКРИМИНАЦИЯ

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

Jusan Bank как крупный работодатель вносит значимый вклад в развитие регионов присутствия и принимает особую ответственность в области прав человека.

В 2023 году в Банке не было отмечено подтвержденных инцидентов, связанных с дискриминацией по признаку пола, вероисповедания, этнической и расовой принадлежности, социального происхождения, имущественного положения, или другими формами дискриминации.

Банк функционирует в соответствии с Конституцией и законодательством Республики Казахстан, соблюдает международные нормы и стандарты в области защиты прав человека, которые закреплены во Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций от 10 декабря 1948 года, Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах от 16 декабря 1966 года, Глобальном Договоре Организации Объединенных Наций (ГД ООН). Как активный участник ГД ООН, Jusan Bank придерживается следующих принципов:

01 Поддержание и уважение защиты провозглашенных на международном уровне прав человека;

02 Непричастность к нарушениям прав человека.

В 2023 году в Банке была утверждена Политика в области прав человека, разнообразия и равных возможностей, соблюдение которой обязательно для всех подразделений Банка.

Ответственность за соблюдение возложена на работников и руководителей структурных подразделений, руководителей филиалов Банка. Выявление причастности должностного лица или сотрудника Банка к дискриминационному поведению и посягательствам на человеческое достоинство влечет за собой дисциплинарную ответственность.

Подход Jusan Bank в области соблюдения прав человека заключается в:

- ▶ Признании всех людей свободными и равными в своем достоинстве и правах, независимо от пола, языка, возраста, вероисповедания, этнической и расовой принадлежности, социального происхождения, имущественного положения или других признаков и особенностей;
- ▶ Недопущении любых форм дискриминации и посягательств на человеческое достоинство по любым признакам и особенностям;
- ▶ Неприемлемости любых форм детского труда, не соответствующих законодательству Республики Казахстан, а также нулевой терпимости к любым формам принудительного труда и торговли людьми;
- ▶ Стремлении к выявлению и предотвращению любых неблагоприятных последствий в области прав человека в рамках своей деятельности, проявляя должную осмотрительность; Соблюдении права всех работников, в том числе свободу на выражение мнений и ведение коллективных переговоров.

Никто из работников Банка не может быть ограничен в трудовых правах, за исключением случаев и в порядке, предусмотренных законодательством РК;

- ▶ Стремлении обеспечивать каждому работнику право на получение и предоставление регулярной обратной связи.

Этот подход применяется ко всем аспектам трудовой деятельности сотрудников Банка, включая оплату и условия труда, обучение, карьерное продвижение, поведение на работе, дисциплинарные процедуры, прекращение трудовых отношений в соответствии с должностными инструкциями.

Данный подход в области прав человека распространяется также и на клиентов, партнеров и поставщиков Банка. Jusan Bank приветствует наличие у деловых партнеров и поставщиков четко сформулированной позиции по правам человека.

По состоянию на конец отчетного периода в Банке не была внедрена практика коллективных договоров. Причина: ни одна из сторон (работодатель и работники в лице их представителей) не изъявила желание начать коллективные переговоры в соответствии с п. 2 ст. 156 Трудового Кодекса Республики Казахстан.

Jusan Bank намерен совершенствовать корпоративные практики поддержки прав человека через ведение открытого диалога с заинтересованными сторонами, мониторинг рисков и внедрение передовых практик.

МЕХАНИЗМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

GRI 2-25, 26

Jusan Bank на повседневной основе реагирует на инциденты и нарушения, что является одним из инструментов внедрения этических принципов, принципов соответствия деятельности Банка законодательству и антикоррупционной политики в повседневную деятельность Банка и позволяет эффективно выявлять случаи нарушения Кодекса корпоративной культуры, Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям и других корпоративных документов.

Jusan Bank в своей деятельности руководствуется Правилами конфиденциальных и анонимных обращений о нарушениях, согласно которым Банк принимает и рассматривает обращения конфиденциального характера по нарушениям законодательства РК.

Согласно указанным Правилам, конфиденциальные сообщения, полученные Департаментом комплаенс-контроля, хранятся обособленно и считаются конфиденциальной информацией, доступ к которой имеет Департамент комплаенс-контроля. Анонимные сообщения, принимаются и рассматриваются самим Главным комплаенс-контролером.

Департаментом комплаенс-контроля ведется учет всех обращений о нарушениях по мере их поступления.

Руководитель Департамента комплаенс-контроля, участвующий в процессах, указанных в упомянутых выше Правилах, несет ответственность за организацию и поддержание эффективного внутреннего контроля в ходе принятия и обработки обращений от работников Банка о совершении работниками Банка нарушений требований законодательства Республики Казахстан, касающихся деятельности Банка.

Ответственность за соблюдение политики возложена на работников и руководителей структурных подразделений, руководителей филиалов Банка. Выявление причастности должностного лица или сотрудника Банка к дискриминационному поведению и посягательствам на человеческое достоинство влечет за собой дисциплинарную ответственность.

В Jusan Bank функционируют каналы коммуникации, по которым работники вправе сообщить о нарушениях законодательства Республики Казахстан и корпоративных принципов. Банк предоставляет анонимный канал, посредством которого работники могут направлять информацию о возможных нарушениях, в том числе требований законодательства и ВНД, о коррупционных случаях и конфликте интересов. Сообщения можно подать двумя способами: через внутренний портал Банка (анонимное сообщение Главному комплаенс-контролеру) и внешний сайт Банка на электронный ящик compliance@jusan.kz.

МЕХАНИЗМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Jusan Bank ожидает от работников незамедлительного и добросовестного уведомления о нарушениях, предполагаемых противоправных действиях и подозрительных инцидентах.

Jusan Bank ориентируется на недопустимость дисциплинарных, дискриминационных или любых иных ответных мер неблагоприятного воздействия, а также угроз их применения в отношении информатора, ответственно сообщившего о нарушении.

Мы стремимся совершенствовать процедуры уведомления о подозрении в совершении нарушений, которые регламентируют принципы по информированию о любых касающихся Jusan Bank нарушениях, предполагаемых противоправных действиях и подозрительных инцидентах, в том числе фактах ненадлежащего поведения, приводящего к неэтичным деловым практикам.

Клиентам Jusan Bank предоставлены различные каналы предоставления жалоб и претензий через:

- ▶ отделения Банка;
- ▶ корпоративную почту Info@jusan.kz;
- ▶ call-центр 7711;
- ▶ SMM.

Предусмотрено обязательное доведение до клиента-заявителя итогов рассмотрения его обращения через предоставление обратной связи по устным/электронным жалобам или одного экземпляра письменного ответа с результатами рассмотрения и вариантами урегулирования вопросов и требований клиента-заявителя.

По итогам рассмотрения обращений на постоянной основе осуществляется составление и реализация ответственными подразделениями Банка Плана корректирующих мероприятий в целях предотвращения возникновения подобных жалоб в будущем и направленных на повышение качества обслуживания клиентов.



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

GRI 3-3

В Jusan Bank функционирует связанная со всеми бизнес-процессами и операциями многоступенчатая система управления рисками и внутреннего контроля, способствующая повышению корпоративной устойчивости. Система управления рисками обеспечивает идентификацию, оценку и контроль изменений риска как внутренней, так и внешней среды в отношении экономической и операционной деятельности.

Банк соблюдает установленные финансовым регулятором требования к системе управления рисками.

В Jusan Bank утверждена Политика управления банковскими рисками в целях организации действенной системы управления рисками в соответствии с международными стандартами и обеспечения ее функционирования на должном уровне.

В 2023 году в АО Jusan Bank (далее - Банк) произошли следующие изменения в части системы управления рисками и внутреннего контроля:

01

Правила формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня дополнены в части усиления требований к внутреннему процессу оценки достаточности капитала и внутреннему процессу оценки достаточности ликвидности:

- разработан отчет по соблюдению внутреннего процесса оценки достаточности капитала и внутреннего процесса оценки достаточности ликвидности;
- внедрен расчет внутреннего (экономического) капитала с целью определения необходимого уровня капитала, достаточного для покрытия основных рисков, присущих деятельности Банка.

02

Разработана методология расчета риск-аппетита с учетом внутреннего (экономического) капитала и дочерних организаций.

03

В процессе управления операционными рисками автоматизированы инструменты выявления операционных рисков. Проведены категорирование информационных активов и оценка потенциального ущерба при нарушении свойств ИБ.

Jusan Bank формирует риск-аппетит и систему лимитов, ограничивающих максимальный уровень принимаемых рисков. Утверждена Стратегия риск-аппетита, которая 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 чем один раз 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 Jusan 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); текущий и будущий объемы финансовых операций; текущий и ожидаемый в будущем объемы значимых рисков; текущий и будущий объемы совокупного капитала; текущее состояние и прогнозы развития экономики Республики Казахстан.

По состоянию на 31.12.2023 г. в структуре рисков Банка наибольшую долю занимают кредитный риск (90% от общего объема риск-взвешенных активов), операционный риск (8%) и рыночный риск (2%). Согласно Стратегии риск-аппетита, максимальный агрегированный уровень риск-аппетита на 2023 год составлял 41,6%, в том числе в разрезе основных (существенных) видов риска: кредитный риск – 24%, рыночный риск – 16,5%, операционный риск – 1,1%. Фактические уровни риск-аппетита были значительно ниже установленный лимитов: агрегированный риск-аппетит по основным (существенным) рискам на конец 2023 г. составил 16%, в том числе уровень риск-аппетита по кредитному риску – 14,5%, рыночному риску – 1,4%, операционному риску – 0,1%.

Стратегия риск-аппетита предусматривает, что в целях анализа рисков, присущих деятельности Банка, производится регулярная процедура идентификация рисков – не реже чем один раз 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. В целях диверсификации рисков Jusan Bank не желает допускать высокую концентрацию по заемщикам и отраслям.

В организации системы управления рисками в 2023 году сделаны следующие изменения:

- ▶ с целью усиления контроля риска в ключевом направлении развития в Банке организовано подразделение Розничного риск-менеджмента;
- ▶ подразделение Collections и Андеррайтинг выделено в отдельную структуру в Блоке управления рисками;
- ▶ произведен ряд улучшений по идентификации и контролю рисков.

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.



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Организация системы управления рисками

Jusan 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 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 Jusan 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, GRI 207-1, 2, 3

Jusan Bank – крупный налогоплательщик, ведущий прозрачный налоговый учет и применяющий сбалансированную налоговую учетную политику. Эффективная налоговая ставка у Банка в 2023 году составила 1,2%.

Банк демонстрирует неукоснительную приверженность соблюдению требований законодательства Республики Казахстан в сфере налогообложения. Мы ориентируемся на своевременное выполнение налогового обязательства, связанного с подачей налоговой отчетности и других документов, исчислением и уплатой налогов в надлежащем размере и в сроки, установленные применимым законодательством.

В отчетном периоде существенных изменений в налоговом управлении, контроле и управлении рисками в Банке, налоговой стратегии и подходах Банка к налогообложению не было.

Структура налогового управления и система налогового контроля в Банке определяется в соответствии с Налоговой политикой и Положением об управлении налоговым администрированием. Соблюдение налоговых обязательств и соответствующая система контроля обеспечивается на нескольких уровнях.

Ответственность за соблюдение Налоговой политики возлагается на Председателя Правления и Главного бухгалтера Jusan Bank.

Налоговая политика определяется внутренним документом – Налоговой учетной политикой (далее – Налоговая политика), утвержденной решением Совета директоров. Она разработана в соответствии с Налоговым кодексом и нормативными правовыми актами Республики Казахстан, международными стандартами финансовой отчетности, Учетной политикой Банка и внутренними документами, регулирующими отдельные бизнес-процессы Jusan Bank, а также учет банковских и хозяйственных операций. Налоговая политика определяет подходы Jusan Bank в части исполнения налоговых обязательств, устанавливает способы и методы, применяемые Банком для ведения налогового учета и раскрытия информации для налоговой отчетности с соблюдением требований налогового законодательства Республики Казахстан.

Принятие решений в части признания объектов налогообложения, доходов и расходов для целей исчисления сумм налогов осуществляется

с использованием консолидированного суждения работников Банка, в чьи должностные обязанности входит контроль над исполнением Jusan Bank налоговых обязательств.

Профессиональное суждение указанных работников всегда основывается на принципах разумной осмотрительности и включает в себя выводы о позиции государственных органов, о результатах налогового контроля и практике налогового учета других налогоплательщиков, и других факторах, способных повлиять на процесс принятия решения.

Банк использует консервативный подход к процессу принятия решений в отношении неопределенных налоговых позиций. Использование такого подхода означает признание приоритетности позиции налоговых органов в отношении нормы налогового законодательства, порядок исполнения которой представляется неоднозначным.

Jusan Bank не применяет схемы агрессивного налогового планирования и уклонения от уплаты налогов, в том числе не поощряет использование для целей налогообложения налоговых убежищ или юрисдикций, которые не сотрудничают с уполномоченными налоговыми органами. Банк не предоставляет налоговые консультации клиентам, и не продвигает услуги, продукты или сделки, связанные с уклонением от уплаты налогов.

04

ОТВЕТСТВЕННЫЙ БИЗНЕС



ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

Основа бренда Jusan Bank – безупречное обслуживание клиентов. Мы относимся к клиентам с уважением и профессионализмом, строим доверительные и долгосрочные отношения, в том числе через ответственную маркетинговую коммуникацию. Количество наших клиентов составляет

БОЛЕЕ 3,4 МЛН.

Нашим приоритетом является развитие экосистемы на основе трех платформ – Jusan Business, Jusan Retail, и Jusan Private Banking, через которые каждый клиент может удовлетворить свои потребности в финансовых и нефинансовых сервисах.

Количество клиентов



Ответственное отношение Банка к клиентам – это:

- ▶ Качественные финансовые продукты и услуги;
- ▶ Финансовые продукты, предназначенные для удовлетворения потребностей определенных групп клиентов;
- ▶ Информация о существенных рисках, ограничениях и лимитах, связанных с конкретными финансовыми продуктами и услугами;
- ▶ Договоры и контрактные условия, составленные в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Jusan Bank – участник Казахстанского фонда гарантирования депозитов, основной целью которого является защита интересов вкладчиков в случае принудительной ликвидации банка-участника указанного фонда.

В Банке действуют Правила о стандартах обслуживания клиентов, которые определяют единые требования к поведению работников и стандарты деловой коммуникации с клиентами, требования к организации их обслуживания.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

Данные стандарты обязательны для исполнения всеми сотрудниками, в функциональные обязанности которых входит непосредственное взаимодействие с клиентами. В случае нарушения стандартов работниками Банк имеет право применить к ним меры дисциплинарного и иного воздействия в соответствии с Гражданским кодексом, Трудовым кодексом и другими законодательными актами Республики Казахстан.

В Банке проводятся регулярные замеры уровня удовлетворенности клиентов. Уровень удовлетворенности клиентов – физических лиц обслуживанием в колл-центре (CSAT) в среднем за 2023 год составил 81%, а клиентов – юридических лиц – 92%. Уровень удовлетворенности клиентов обслуживанием в отделениях филиалов (t-NPS) в среднем за 2023 год составил 95,7%. При этом Банк отмечает, что с сентября 2023 года была изменена методика расчета t-NPS в отделениях филиалов, а именно Банк перестал собирать обратную связь с клиентов, которые поставили негативную оценку, засчитывая эти оценки как оценки детракторов. Банком осуществляется мониторинг соблюдения стандартов обслуживания методом «Тайный покупатель» по продаже одного из целевых продуктов (экспресс-кредитование, дебетовая карта, быстрые переводы). Средний результат за 2023 год – 89,75%.

Мы ценим обратную связь и тщательно изучаем запросы клиентов. Банк регулярно запрашивает обратную связь от клиентов и использует полученную информацию для тщательного анализа их потребностей и интересов. Банк внимательно относится к отзывам клиентов, что способствует повышению их лояльности, улучшению качества предоставляемых продуктов и услуг.

В Jusan Bank действует система обработки и реагирования на жалобы, претензии и обращения клиентов – как физических, так и юридических лиц, включая процедуры работы по устным обращениям и по электронным обращениям. Основные подразделения Банка, которые занимаются регистрацией, учетом, расследованием жалоб клиентов и предоставлением обратной связи – это Департамент Retail Customer Care в отношении розничных клиентов и Управление Business Customer Care в отношении юридических лиц.

Большое внимание уделяется повышению качества и скорости обслуживания клиентов нашим колл-центром. В частности, мы автоматизировали колл-центр с использованием технологий искусственного интеллекта, который обрабатывает до 20% всех поступающих звонков. Внедрена сервис помощь (раздел FAQ) с видеоматериалами и таргетированной картой отделений и банкоматов Jusan Bank.

Для обеспечения максимальной доступности финансовых продуктов и услуг Банк предлагает различные цифровые и инновационные решения для клиентов. Наш подход позволяет людям с инвалидностью, маломобильным группам населения, пенсионерам, жителям всех регионов страны обслуживаться в Jusan Bank с учетом своих особенных потребностей, без посещения отделения. К примеру, цифровая карта обеспечивает распространение финансовых услуг на удаленные районы без банковского присутствия – для ее оформления и использования достаточно иметь подключение к Интернет. Новые банкоматы Банка поддерживают режимы для незрячих клиентов – могут озвучивать операции.

В 2023 году для удобства использования сервисов клиентами были внедрены следующие цифровые решения:

Second Call - перенаправление клиентов на более опытных операторов при повторных звонках;

Упрощение меню IVR - клиенту больше не нужно выбирать конкретную тематику звонка, робот выбирает её автоматически исходя из вопроса клиента;

Решения в чат-боте, которые улучшают клиентский опыт:

- 01** Приветствие по имени при звонке с зарегистрированного в системе Банка номера;
- 02** Поздравление с днем рождения клиента при звонке с подтвержденного номера;
- 03** Добавлены развлекательные функции: финансовый гороскоп и финансовые анекдоты.

Работники Банка проинструктированы по правилам взаимодействия и поддержки клиентов с инвалидностью.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

У Банка имеются социально-ориентированные финансовые продукты, к примеру:

- ▶ Социальная карта, предназначенная для выплат пенсий, алиментов и пособий для населения.
- ▶ Мультивалютная Детская карта для клиентов в возрасте от 6 до 17 лет, которая включает родительский контроль операций, а также возможность для детей управлять своими денежными средствами и обучаться основам инвестирования через мобильное приложение Jusan Family.
- ▶ Ко-бренд карты для высших учебных заведений – нами выпускаются банковские карты, которые совмещают в себе как функции платежного инструмента, так и систему идентификации студентов (студенческий билет), систему контроля доступа в кампусы и общежития университетов.
- ▶ Образовательный накопительный вклад AQYL с дополнительной премией до 7% к основной ставке от государства – уникальное решение для оплаты обучения по программам технического и профессионального, высшего и послевузовского (магистратуры) образования.

Мы кредитруем молодежь, студентов и пенсионеров (возрастные группы клиентов с 18 лет до 70 лет) без выдвижения им дополнительных условий, что также рассматривается нами как социально-ориентированное кредитование.

Действует совместный проект с сотовым оператором Kcell и международной платежной системой Mastercard по запуску банковских продуктов OGO в мобильных приложениях Kcell/Activ, что также улучшает банковские возможности для населения.

Банк также предлагает клиентам услуги персонального банковского обслуживания Private Banking, которые ориентированы на работу с состоятельными клиентами на основе индивидуального подхода.

Private Banking – это самостоятельная вертикаль бизнеса, обладающая собственным брендом, философией, финансовым инструментарием, стратегией развития, со сформировавшейся устойчивой клиентской базой.

Банк развивает следующие продукты для клиентов Private Banking:



Депозиты



Страховые продукты



Платежные карты



Lifestyle услуги



Сейфовые услуги



Юридическое и налоговое сопровождение



Консультирование по инвестиционным продуктам

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

GRI 3-3

Информационная безопасность – основополагающая часть работы Jusan Bank, в основе которой лежит соблюдение требований законодательства Республики Казахстан, а также рекомендаций Совета по стандартам безопасности данных в индустрии платежных карт (PCI SSC).

Совет директоров контролирует эффективность деятельности Jusan Bank в области информационной безопасности. Ответственным подразделением в области информационной безопасности является Департамент защиты информационных систем (во главе с директором, равнозначным Chief Information Security Officer). Департамент организует систему управления информационной безопасностью, осуществляет координацию и контроль деятельности структурных подразделений по обеспечению информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и реагированию на инциденты информационной безопасности.

Политика по информационной безопасности Jusan Bank была дополнена в декабре 2023 года в части расширения ответственности руководителей и работников структурных подразделений Банка, а также информирования Руководства Банка о состоянии системы управления информационной безопасностью в Банке и ее соответствии требованиям информационной безопасности.

Процедуры реагирования на инциденты информационной безопасности тестируются не реже одного раза в год. Правила управления инцидентами информационной безопасности в АО «Jusan Bank» были пересмотрены в марте 2023 года с целью расширения классификации критериев событий информационной безопасности и инцидентов ИБ, подлежащих процедуре сбора и хранения.

Также в 2023 году:

- 01 Проведена плановая проверка критичных информационных активов;
- 02 Проведен независимый внешний аудит на соответствие стандартам информационной безопасности Банка компанией KPMG;
- 03 Осуществлена сертификация на соответствие стандартам SWIFT и PCI DSS;
- 04 Произведена оценка угроз информационной безопасности для критичных информационных активов Банка;
- 05 Проведено тестирование на фишинговую атаку для работников Банка;

06 Проведено обучение по информационной безопасности для работников Банка;

07 Работниками подразделения ИБ пройдены курсы повышения квалификации и сертификации. 11% работников подразделения ИБ имеют сертификат, выданный в соответствии с требованиями Международного стандарта ISO/IEC 17024:2012 "Conformity assessment - general requirements for bodies operating certification of persons";

08 Сформирован шаблон оговорки по обеспечению информационной безопасности (в договор) для партнеров и контрагентов;

09 В IT-подразделения регулярно направляется информация по выявленным уязвимостям в целях дальнейшего устранения;

10 Проведена аттестация на соответствие единым требованиям в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности в рамках внедрения государственного сервиса цифровых документов в Банке.

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В 2023 г. на ранних стадиях были выявлены и своевременно остановлены инциденты в следующем количестве:

ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ **23 098**

ПО АНТИВИРУСАМ **709**

ПО WAF **1 426 557**

Специалистами Банка проводится работа по своевременному выявлению и предотвращению инцидентов, связанных с информационной безопасностью и кибербезопасностью. Реагирование на инциденты осуществляется в формате 24/7. В отчетном году, согласно проведенному тестированию плана реагирования по брутфорсу, время реагирования составило 42 минуты. В течение 2023 года количество выявленных на ранних стадиях и своевременно остановленных инцидентов составило 7. Количество подтвержденных нарушений информационной безопасности – 2. Ни один из них не привел к финансовым потерям со стороны клиентов, работников или самого Банка.



В Банке используются, среди прочего, такие системы защиты как:

- Системы защиты мобильных и web приложений (WAF);
- Система контроля доступа к базам данных (DAM);
- Системы защиты периметра (NGFW);
- Системы обнаружения вторжений (IPS);
- Антивирусное ПО;
- Системы контроля и защиты доступа в Интернет (Proxy);
- Система динамического анализа файлов (Sandbox);
- Система защиты электронной почты;
- Системы контроля изменений системных файлов;
- Системы обеспечения безопасности удалённого доступа;
- Система управления событиями информационной безопасности;
- Системы управления секретами;
- Система защищённого удалённого доступа к корпоративной почте.



ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Департамент защиты информационных систем проводит различные мероприятия, благодаря которым минимизируются риски утечки информации. В отчетном периоде такими мероприятиями стали:

01

Пилотный проект DLP (в процессе внедрения) в целях минимизации утечки информации с корпоративной сети Банка;

02

Пилотный проект BlackBerry (в процессе внедрения) в целях минимизации утечки информации с корпоративной почты на мобильных устройствах;

03

Отключение буфера обмена (невозможность копирования) на удаленном сеансе при удаленном доступе;

04

Подключение администраторов ИС к продуктивным системам через систему контроля привилегированных пользователей – PAM, которая осуществляет видеозапись выполненных действий в режиме реального времени.

В целях минимизации риска утечек данных из-за активности работников регулярно проводится повышение осведомленности работников по вопросам информационной безопасности; инвентаризация мест хранения и обработки данных клиентов, а также постоянный мониторинг обращений работников к данным и их использования ими с учетом оценки соответствия подобных действий работников их должностным обязанностям. Доступ к информационным системам Jusan Bank осуществляется путем идентификации и аутентификации пользователей информационных систем.

Обучение в сфере информационной безопасности

Jusan Bank предпринимает системные действия по обучению работников по темам, связанным с информационной безопасностью.

Действуют Правила по повышению уровня знаний в области информационной безопасности в АО «Jusan Bank», которые определяют меры и процедуры по повышению компетенций и осведомленности работников в области информационной безопасности.

В частности, в соответствии с указанными Правилами для новых работников Банка организуется дистанционное обучение в течение одного месяца со дня оформления на работу с дальнейшим прохождением обязательного тестирования на знание требований информационной безопасности. Каждый работник Департамента защиты информационных систем не реже одного раза каждые два года в обязательном порядке проходит внешнее обучение (посещение курсов, семинаров). Работникам, функциональные обязанности которых регламентированы международным стандартом PCI DSS, обучение и тестирование необходимо проходить не реже одного раза в год.

В 2023 году изменения требований в Правилах по повышению уровня знаний работников в области информационной безопасности затронули:

РАБОТНИКОВ БАНКА

ЛИЦ, ПРИВЛЕЧЕННЫХ ПО ДОГОВОРАМ ГПХ

В ходе мероприятий по повышению осведомленности в области информационной безопасности работников Банка используются такие методы донесения информации как информирование по корпоративной электронной почте; уведомления и/или информационные сообщения на корпоративном портале; очное обучение и/или проведение интернет-презентаций; тематические хранители (заставки) экранов, плакаты, видеоролики и иные.

Ведется работа по повышению осведомленности клиентов об аспектах информационной безопасности, в том числе через размещение информационных сообщений и уведомлений на корпоративном веб-сайте и в социальных сетях.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

GRI 3-3, GRI 418-1

Jusan Bank неукоснительно соблюдает законодательство Республики Казахстан в области защиты конфиденциальности данных.

В 2023 году не было жалоб со стороны клиентов Банка в отношении нарушения конфиденциальности и персональных данных.

Работа с персональными данными регламентируется Правилами о сведениях, составляющих защищаемую информацию, и основных мерах по организации ее защиты в АО «Jusan Bank», требования которых обязательны для исполнения всеми подразделениями и работниками. Указанные Правила регулируют, среди прочего, процедуры в отношении персональных данных клиентов и их представителей; персональные данные контрагентов; персональные данные работников и должностных лиц Банка, акционеров-физических лиц, лиц, связанных с Jusan Bank особыми отношениями.

В 2023 году рабочей (экспертной) группой был произведен пересмотр Перечня защищаемой информации Банка и Перечня персональных данных в рамках Правил о сведениях, составляющих защищаемую информацию, и основных мерах по организации ее защиты.

Лицо, ответственное за организацию в Банке обработки персональных данных, назначается Председателем Правления, путем издания приказа.

Сбор и обработка персональных данных осуществляются только с согласия субъекта персональных данных или его законного представителя, кроме предусмотренных законодательством случаев сбора и обработки персональных данных без его согласия. Обработка персональных данных в Банке ограничивается достижением конкретных, заранее определенных 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 обеспечивается соблюдение прав субъекта персональных данных, среди которых, в том числе:

- ▶ право требования уточнения его персональных данных (изменения и дополнения его персональных данных при наличии оснований, подтвержденных соответствующими документами), их блокирования в случае наличия информации о нарушении условий сбора, обработки персональных данных, а также уничтожения, если их сбор и обработка произведены с нарушением законодательства и по основаниям, предусмотренным законодательством;

- ▶ право на получение информации о наличии у Банка его персональных данных, в том числе подтверждение факта, цели, источников, способов сбора и обработки персональных данных; о перечне его персональных данных, обрабатываемых Банком и источниках их получения; о сроках обработки его персональных данных, в том числе о сроках их хранения;
- ▶ право требования извещения всех лиц, которым ранее были сообщены неверные или неполные его персональные данные, обо всех произведенных в них исключениях, исправлениях или дополнениях;
- ▶ право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке;
- ▶ право отозвать согласие 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.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

Доступ работников и должностных лиц Jusan Bank осуществляется только к той информации, обладание которой необходимо в целях надлежащего исполнения ими своих должностных, функциональных и иных обязанностей. При взаимодействии с поставщиками и третьими лицами Банком обеспечивается контроль безопасности персональных данных клиентов и работников.

Разглашение сведений, составляющих персональные данные работников и должностных лиц Банка, лиц, связанных с ним особыми отношениями, связанных сторон Банка, его клиентов, контрагентов в нарушение законодательства Республики Казахстан, предоставленных согласий и заключенных соглашений, незаконное использование таких сведений, утрата документов, содержащих данную информацию, влечет ответственность в соответствии с применимым законодательством.

Ответственность в том числе может включать: дисциплинарные взыскания, вплоть до расторжения трудового договора, уголовную ответственность, а также гражданско-правовую, в части возмещения убытков, причиненных Jusan Bank и его клиентам в результате разглашения конфиденциальной информации.



ЦИФРОВОЕ РАЗВИТИЕ

GRI 3-3

По состоянию на 31 декабря 2023 года количество ежемесячных активных пользователей (MAU) основных цифровых платформ Банка, – мобильных приложений Jusan и Jusan Business составило

БОЛЕЕ 1,2 МЛН.

За отчетный период было выпущено 520 тысяч цифровых карт. В Jusan Bank за развитие цифровых платформ отвечает Департамент разработки продуктов.

В 2023 году:

- ▶ были запущены P2P переводы на карты, выпущенные в других странах;
- ▶ запущен собственный банковский удостоверяющий центр: клиент может выпускать ЭЦП на стороне Банка для подписания кредитных документов;
- ▶ был реализован сервис по получению цифровых документов в мобильном приложении и стала доступна возможность обслуживания по цифровым документам в отделениях Банка;
- ▶ для предоставления возможности полноценного использования цифровых карт без выпуска физического пластика реализованы сервисы пополнения и снятия средств без использования пластиковых платежных карт через банкоматы и терминалы Банка;

- ▶ в Jusan Business была запущена регистрация ИП;
- ▶ Jusan Tole был дополнен возможностью выставления счета от мерчанта к физическому лицу – клиенту Банка.

Максимальные рейтинги мобильного приложения Jusan: в App Store – 4,8 из 5, в Google Play - 4,7 из 5. Согласно данным сайта ranking.kz за 2023 г.: Google play - 7 место; App Store - 5 место. Максимальные рейтинги мобильного приложения Jusan Business: App Store – 4,9 из 5, Google Play – 4,9 из 5.

ЦИФРОВОЕ РАЗВИТИЕ

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN

По состоянию на 31.12.2023 г.

MAU 1 133 000

Количество выпущенных цифровых карт 488 000

В результате эффективной операционной деятельности Банк закрепил за собой статус успешно развивающейся цифровой экосистемы, комплексно решающей потребности в финансовых и нефинансовых сервисах, покрывая ежедневные нужды казахстанцев. Объем платежей и переводов в 2023 году вырос на 48% по сравнению с показателем 2022 года.

Цифровые продукты для розничных клиентов:

01

Переводы:

- между своими счетами;
- P2P (на карту РК и зарубежную);
- переводы по номеру счета внутри Банка и в другие БВУ;
- переводы Золотая корона;
- по номеру телефона;
- переводы СМП (система мгновенных платежей).

02

Экспресс-кредитование

03

Товарное кредитование через Jmart

04

Платежные карточки Jusan Pay

05

Детские карточки Jusan Family



ЦИФРОВОЕ РАЗВИТИЕ

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN BUSINESS

По состоянию на 31.12.2023 г.

MAU 106 001

Количество выпущенных цифровых карт 32 213

В 2023 году Jusan Business продолжил работу над оцифровкой продуктов и услуг. Развитие и продвижение продуктов сохранило доверие клиентов к Банку и по итогам отчетного периода привело к следующим результатам:

- ▶ На 32% увеличилось количество клиентов;
- ▶ Количество активных пользователей (MAU) достигло 106 тыс. пользователей, что позволило занять на рынке Казахстана 5-ю позицию по данному показателю;
- ▶ Jusan Business вошел в ТОП-3 лучших мобильных и интернет-банкингов для бизнеса в Казахстане по версии SME banking club, а также вошел в топ-30 мобильных приложений Казахстана (10 место) по рейтингу Forbes Kazakhstan по итогам 2023 года.

Цифровые продукты Jusan Business:

- 01** **Онлайн-кредитование**
- 02** **Платежи и переводы:**
 - между своими счетами;
 - P2P;
 - налоговые платежи и платежи в бюджет;
 - зарплатные платежи;
 - внешние платежи
 - подключение тарифа (конструктор тарифа Tanda).
- 03** **Внешняя экономическая деятельность:**
 - платежи по валютному контракту;
 - платежи без валютного контракта;
 - регистрация валютного контракта;
 - отслеживание платежа swift GPI треккер.
- 04** **Открытие счета:**
 - открытие счета (для ИП и ТОО с одним учредителем);
 - регистрация ИП.
- 05** **Открытие цифровой бизнес-карты**
- 06** **Торговый эквайринг – предоставление POS-терминала по заявке.**



ПОДДЕРЖКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

GRI 3-3, GRI 203-2

Jusan Bank – банк для малого и среднего бизнеса, который предлагает удобные и доступные решения на основе мобильного приложения Jusan Business. Содействие занятости населения через поддержку МСБ посредством качественных кредитных и цифровых инструментов – одна из стратегических целей Банка в области устойчивого развития.

Нашими клиентами из числа МСБ, включая микробизнес, являются более 250 тыс. компаний и предпринимателей. По состоянию на 31 декабря 2023 года объем кредитования Банком МСБ составил 288,8 млрд тенге. Большое внимание мы уделяем поддержке микробизнеса. За отчетный период объем финансирования сегмента микробизнеса составил 72,6 млрд тенге.

Основные структурные подразделения Jusan Bank, ответственные за рассматриваемое направление – Департамент малого и среднего бизнеса в части кредитования и Департамент развития и сопровождения продаж в части транзакционного бизнеса.

Продукты и услуги Jusan Bank для МСБ включают:

- ▲ **Онлайн-кредитование;**
- ▲ **Платежи и переводы:**
 - между своими счетами;
 - P2P;
 - налоговые платежи и платежи в бюджет;
 - зарплатные платежи;
 - внешние платежи;
 - подключение тарифа (конструктор тарифа Tanda).
- ▲ **Внешняя экономическая деятельность:**
 - платежи по валютному контракту;
 - платежи без валютного контракта;
 - регистрация валютного контракта;
 - отслеживание платежа swift GPI треккер.
- ▲ **Открытие счета:**
 - открытие счета (для ИП и ТОО с одним учредителем);
 - регистрация ИП (запущен в 2023 году).
- ▲ **Открытие цифровой бизнес-карты;**
- ▲ **Торговый эквайринг – предоставление POS-терминала по заявке.**



ПОДДЕРЖКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Участие в государственных программах поддержки бизнеса

Банк в 2023 году участвовал в следующих государственных программах поддержки бизнеса, кредитные портфели по которым на 01.01.2024 г. составили:

- 01** Национальный проект по развитию предпринимательства на 2021-2025 годы (инструменты: субсидирование и гарантирование):
- 1) направление «Поддержка микро- и малого предпринимательства»: 1228 проектов, остаток основного долга составляет 11 133,4 млн тенге.
 - 2) направление «Поддержка предпринимателей/субъектов индустриально-инновационной деятельности»: просубсидировано 1258 проектов, остаток основного долга составляет 120 792,2 млн тенге, прогарантировано 695 проектов, остаток основного долга по которым составляет 66 542,5 млн тенге.
-
- 02** Экономика простых вещей (Механизм кредитования и финансового лизинга приоритетных проектов; инструменты: субсидирование и гарантирование): 88 проектов, остаток основного долга составляет 20 398,5 млн тенге.
-
- 03** Государственная программа жилищного строительства «Нұрлы жер» (субсидирование): 2 проекта, остаток основного долга составляет 3 562,2 млн тенге.
-
- 04** Программа субсидирования ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования: 21 проект, остаток основного долга составляет 5 367 млн тенге.
-
- 05** Программа гарантирования «ДАМУ - ОПТИМА»: прогарантировано 72 проекта, остаток основного долга по которым составляет 6 268 млн тенге.
-
- 06** Страхование займов АО «Экспортная страховая компания «KazakhExport»: 2 проекта, остаток основного долга составляет 156,1 млн тенге.
-
- 07** Программа финансирования субъектов крупного предпринимательства в сфере обрабатывающей промышленности: 1 проект, остаток основного долга составляет 559 035 млн. тенге;
-
- 08** Национальный проект по развитию предпринимательства, который предоставляет субсидии для МСБ в сфере индустриально-инновационной деятельности на сумму займа до 3 млрд тенге. Субсидирование от государства позволяет снизить ставку по кредиту до ~ 8 %, а для моногородов, малых городов и населенных пунктов – до ~ 7 %.

05

СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ



ЗАНЯТОСТЬ

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

Являясь крупным работодателем, Jusan Bank понимает важность постоянного развития своей команды как одного из ключевых факторов успеха бизнеса. Мы стремимся создавать трудовой коллектив как сообщество мотивированных, квалифицированных и талантливых единомышленников, объединенных общими долгосрочными целями и этическими принципами.

По состоянию на 31.12.2023 года, численность работников Банка составила 5115 человек. Снижение по сравнению с концом 2022 года связано с оптимизацией операционных процессов. Все сотрудники осуществляют свою деятельность в Республике Казахстан. Доля сотрудников в возрасте до 30 лет составляет 30% всего персонала.

Как и в предыдущих отчетных периодах, в 2023 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 41,6%, вынужденная – 1,8%.

Для привлечения новых работников задействованы различные каналы коммуникаций, включая таргетированную рекламу, рекрутинговые сайты, социальные сети. Jusan Bank своими силами формирует собственные квалифицированные кадры, к примеру в рамках проекта IT School Jusan.

В 2023 году получено более 6000 заявок на обучение в Jusan Singularity, обучено - 104 студента по направлениям Java Backend, Frontend, DevOps, Android, iOS. Обучены 17 подростков в возрасте от 14 до 18 лет с различными диагнозами (синдром ДЦП, Туретта, дизартрия, тугоухость). На летней школе было обучено программированию 1707 детей. Jusan Singularity получил аккредитацию от Apple.

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 Jusan Bank достигает 69%, что сопоставимо с показателями 2022 и 2021 годов (68 и 69%). Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, составляет 59%.

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. Банк как работодатель оплачивает отпуск по беременности и родам с сохранением средней заработной платы.

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. Jusan Bank не ведет деятельность в странах с повышенным риском принудительного или детского труда.

Численность работников

на 31.12.2023

Числ-ть работников по полу	Списочная числ-ть (без СД)	Процент
Мужчины	1598	31%
Женщины	3517	69%
Общий итог	5115	100%

Кол-во инвалидов на 31.12.2023

36

Доля инвалидов

0,7%

на 31.12.2023

Числ-ть работников по возрасту	Списочная числ-ть (без СД)	Процент
До 30-ти лет	1511	30%
От 30-ти до 50-ти лет	3211	63%
Старше 50-ти лет	393	8%
Общий итог	5115	100%

Численность работников по должности

Совет директоров, Правление

8

Остальные должности

5111

Работники на условиях полной занятости

5111

Работники на условиях неполной занятости

4

Срочный трудовой договор

3086

Бессрочный трудовой договор

2029

ЗАНЯТОСТЬ

Работники в разбивке по регионам присутствия

Данные на 31.12.2023г.	Списочная числ-ть (без СД)	Процент
Головной Банк		
Головной Банк	2417	47%
Филиальная сеть		
Акмолинский филиал	151	3%
Актюбинский филиал	117	2%
Алматинский областной филиал	65	1%
Алматинский филиал	404	8%
Атырауский филиал	120	2%
Восточно-Казахстанский филиал	128	3%
Жамбылский филиал	110	2%
Западно-Казахстанский филиал	100	2%
Карагандинский филиал	162	3%
Костанайский филиал	100	2%
Кызылординский филиал	84	2%
Мангистауский филиал	114	2%
Павлодарский филиал	122	2%
Северо-Казахстанский филиал	85	2%
Столичный филиал	420	8%
Туркестанский филиал	95	2%
Филиал Абай	106	2%
Филиал Жетісу	37	1%
Южно-Казахстанский филиал	178	3%
Общий итог	5115	100%

Данные на 31.12.2023г.	женский	мужской	Общий итог
Головной Банк			
Головной Банк	1356	1061	2417
Филиальная сеть			
Акмолинский филиал	126	25	151
Актюбинский филиал	97	20	117
Алматинский областной филиал	52	13	65
Алматинский филиал	312	92	404
Атырауский филиал	109	11	120
Восточно-Казахстанский филиал	119	9	128
Жамбылский филиал	70	40	110
Западно-Казахстанский филиал	87	13	100
Карагандинский филиал	135	27	162
Костанайский филиал	84	16	100
Кызылординский филиал	67	17	84
Мангистауский филиал	107	7	114
Павлодарский филиал	99	23	122
Северо-Казахстанский филиал	65	20	85
Столичный филиал	331	89	420
Туркестанский филиал	52	43	95
Филиал Абай	84	22	106
Филиал Жетісу	31	6	37
Южно-Казахстанский филиал	134	44	178
Общий итог	3517	1598	5115

ЗАНЯТОСТЬ

Представительство женщин

доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, в % от общего числа руководящих должностей

59%

доля женщин на младших руководящих должностях, в % от общего числа младших руководящих должностей

64%

доля женщин на высших руководящих должностях, то есть максимально на два уровня ниже Председателя Правления, в % от общего числа высших руководящих должностей

40%

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

59%

Текущая текучесть кадров за отчетный период

Текущая текучесть по возрастной категории	за 2023г.
Моложе 30-ти лет	58%
От 30-ти до 50-ти лет	38%
Старше 50-ти лет	25%

Вынужденная текучесть	1,8%
Добровольная текучесть	41,6%

Текущая текучесть по полу	за 2023г.
Женский	39%
Мужской	52%

Вынужденная текучесть	105
Добровольная текучесть	2454

ЗАНЯТОСТЬ

Общее количество новых работников, нанятых за отчетный период

Принятые по возрасту	кол-во
Моложе 30-ти лет	824
От 30-ти до 50-ти лет	665
Старше 50-ти лет	28
Общий итог	1517

Принятые по полу	кол-во
Женский	909
Мужской	608
Общий итог	1517

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

Принятые в 2023 году	кол-во
Головной Банк	770
Алматинский филиал	172
Столичный филиал	105
Южно-Казахстанский филиал	75
Акмолинский филиал	46
Карагандинский филиал	43
Атырауский филиал	38
Актюбинский филиал	28
Павлодарский филиал	26
Туркестанский филиал	26
Алматинский областной филиал	25
Жамбылский филиал	25
Костанайский филиал	24
Северо-Казахстанский филиал	22
Восточно-Казахстанский филиал	20
Мангистауский филиал	20
Филиал Абай	16
Филиал Жетісу	15
Западно-Казахстанский филиал	11
Кызылординский филиал	8
Филиал Семей	2
Общий итог	1517

ЗАНЯТОСТЬ

Разбивка работников по национальной принадлежности

Казахи	4361	85,3%
Русские	484	9,5%
Уйгуры	52	1%
Остальные национальности в совокупности	218	4,3%
	5115	100,0%

Отпуск по уходу за ребенком

Количество работников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, итого	
Мужчины	2
Женщины	294
Итого	296
Количество работников, вернувшихся на работу в отчетном периоде после окончания отпуска по уходу за ребенком в отчетном году, итого	
Мужчины	2
Женщины	125
Итого	127
Количество работников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, которые продолжали работать через 12 месяцев после возвращения на работу, итого	
Мужчины	
Женщины	112
Итого	112

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

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

В 2023 году расходы Jusan Bank на оплату труда работников составили 43,14 млрд тенге с учетом социальных отчислений и налогов по заработной плате.

Система оплаты труда в Банке является прозрачной и единой в отношении всех категорий трудового коллектива. Общие положения и направления в области оплаты труда работников определяются Политикой по оплате труда. 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 ВД, 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 качестве референтного рынка определен банковский сектор Республики Казахстан, прирост средней заработной платы в 2023 году составил 20%.

В Jusan Bank предусмотрена повременно-премиальная система оплаты труда работников в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан, Политикой по оплате труда и другими ВНД 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 и взаимосвязь размера нефиксированного вознаграждения работников с результатами их деятельности, в том числе с негативными финансовыми последствиями, возникшими в связи с реализацией тех или иных рисков.

Для обеспечения справедливого вознаграждения, к работникам Банка применяется тарифная сетка – совокупность тарифных разрядов и тарифных коэффициентов, предусматривающая дифференциацию по признаку сложности выполняемых работ и квалификации работников, возложенных обязанностей. Тарифная сетка является ориентиром для установления 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 соблюдением норм дисциплины труда;
- 02** компенсационные выплаты (доплаты) – устанавливаются как возмещение дополнительных затрат рабочей силы при существующих отклонениях условий труда, носят персонализированный характер, т. е. устанавливаются для конкретного работника;

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

- 03** социальные выплаты – устанавливаются лицам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, экологического бедствия в Приаралье в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 04** стимулирующие выплаты – устанавливаются в целях усиления материальной заинтересованности в повышении эффективности и качества работы, формирования ответственности за достижение коллективных и корпоративных целей и формирования стандартов поведения и работы, основанных на корпоративных ценностях и соответствующих корпоративной культуре Банка.

Стимулирующие выплаты устанавливаются в виде:

- ▶ единовременных премий (однократных выплат) за выполнение разовых, особо важных и ответственных заданий, связанных с улучшением деятельности Банка, к юбилейным, праздничным датам;
- ▶ ежемесячных, квартальных и годовых стимулирующих выплат (бонусы), в зависимости от достигнутых результатов Банка за качественное и своевременное выполнение поставленных задач, а также за личный вклад работников в конечные результаты работы, при этом периодические стимулирующие выплаты выплачиваются в соответствии с мотивационными программами, утвержденными в Банке.

При этом в Jusan Bank осуществляются иные выплаты, включающие в себя выплату за работу в ночное время, праздничные и выходные дни, и другие выплаты, предусмотренные трудовым законодательством Республики Казахстан и трудовым договором.

В Банке допускаются гибкие часы работы и практика дистанционной работы, в случае если это не препятствует надлежащему исполнению работником своих обязанностей. Работники могут приниматься на работу на условиях неполного рабочего дня.

В Банке действует Мотивационная программа, основанная на ключевых показателях эффективности (КПЭ). Программа направлена на достижение коллективного результата Банком и конкретным подразделением, а также индивидуальной эффективности работника, которые отражаются в картах КПЭ. Подведение итогов посредством заполнения карт КПЭ производится на ежеквартальной основе. При расчете бонуса учитывается итоговое значение карты КПЭ, базовый размер бонуса в зависимости от уровня должности, процент отработанного времени, наличие дисциплинарных взысканий.

Jusan Bank предоставляет все предусмотренные законодательством Республики Казахстан виды финансовой поддержки, обязательных льгот и гарантий работникам, в том числе лицам, осуществляющим уход за ребенком, временно нетрудоспособным и иным категориям. Осуществляется ежегодное обязательное страхование работников от несчастных случаев при исполнении ими трудовых (служебных) обязанностей с учетом класса профессионального риска.

В соответствии законодательством Республики Казахстан Банк осуществляет:

- ▶ выплату работникам социального пособия по временной нетрудоспособности;

- ▶ предоставление основного ежегодного оплачиваемого трудового отпуска продолжительностью 24 календарных дня;
- ▶ предоставление дополнительного оплачиваемого трудового отпуска работникам, проживающим в зонах радиационного и экологического риска, инвалидам первой и второй групп.

Банк оказывает социальную поддержку своим работникам в виде материальной помощи при возникновении сложных жизненных ситуаций, таких как смерть работника или близкого родственника работника. В исключительных случаях Банк рассматривает оказание материальной помощи при наступлении чрезвычайных ситуаций, повлекших ухудшение жилищных условий работника в результате пожара или затопления недвижимого имущества, а также для компенсации расходов на получение работником медицинских услуг и приобретения медицинских препаратов по онкологическим заболеваниям, диабету, туберкулезу, лучевым поражениям.

Банк предоставляет работникам возможность использовать услуги фитнес-центров по льготным корпоративным ценам.

В 2023 году средняя заработная плата в Jusan Bank, без учета вознаграждения членов Совета директоров, составила 514 тыс. тенге в месяц, в том числе у мужчин – 665 тыс. тенге, женщин – 429 тыс. тенге. Принимая во внимание действующие в отчетном периоде нормы рабочего времени, средняя заработная плата в почасовом выражении находилась на уровне 3 139 тенге.

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

Гендерный разрыв в оплате труда составил 34,5%. В первую очередь, это объясняется значительно более высоким представительством женщин в Банке по сравнению с мужчинами, в том числе на различных неменеджерских или рядовых должностях, которые характеризуются менее высоким вознаграждением. Банк стремится предпринимать усилия по сокращению указанного разрыва. При этом и женщины, и мужчины с одинаковыми обязанностями получают равное вознаграждение.

В случае изменений в условиях труда, связанных с реорганизацией или изменением экономических, технологических условий, условий организации труда, сокращением объема работ, Банк руководствуется требованиями Трудового кодекса Республики Казахстан.

В частности, Банк как работодатель обязан уведомить работника об изменении условий труда, произошедшем по причинам, указанным выше, не позднее чем за 15 календарных дней, если трудовым, коллективным договорами не предусмотрен более длительный срок уведомления. При расторжении трудового договора Банк уведомляет работника не менее чем за 1 месяц, если в трудовом договоре не предусмотрен более длительный срок уведомления.

Jusan Bank задействует различные инструменты для оценки компетентности работников и их эффективности. Банк активно применяет инструменты People Analytics. В частности, проводится:

- ▶ оценка компетенций с помощью Shltools, которая представляет собой систему оценки кандидатов и работников, включающая профессиональные личностные опросники и тесты способностей. В 2023 году проведена оценка SHL в целях развития компетенций руководящих работников Банка, что составило 1,5% от среднегодовой фактической численности работников;
- ▶ оценка методом 360 градусов – это метод текущей оценки персонала, который заключается в выявлении степени соответствия работника занимаемой должности посредством опроса делового окружения работника. В 2023 году проведена оценка руководителей структурных подразделений Головного банка, что составила 1,6% от среднегодовой фактической численности работников.

В рамках программы выплаты бонусов по результатам оценки эффективности Банка, действующей для работников Головного банка, на ежеквартальной основе осуществляется оценка эффективности работников. Указанная оценка производится по пятиступенчатой буквенной шкале и измеряется посредством оценки корпоративных ценностей (компетенций). Каждой оценке соответствует повышающий или понижающий коэффициент, влияющий на увеличение/уменьшение результата по оценке эффективности и общего результата по карте КПЭ.

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ

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

В Банке ежегодно совершенствуются образовательные программы, направленные на развитие у работников компетенций, знаний и навыков, которые позволяют нашим работникам достигать качественных результатов в своей деятельности. Банк проводит мероприятия для повышения квалификации, управленческих навыков, получения знаний в смежных областях. Для этого Банк развивает различные технологичные онлайн- и офлайн-решения, применяет различные методы и формы обучения.

Расходы Банка на обучение и повышение квалификации работников за отчетный период составили 39,8 млн тенге. Средняя сумма в тенге, затраченная на обучение и развитие одного работника с учетом среднесписочной численности работников Банка за 2023 год – 8 тыс. тенге.

Внешнее и внутреннее обучение в Банке за 2023 год — это более 1100 мероприятий, в том числе:

Hard skills

более 800 мероприятий по продуктам, услугам, процессам, по работе с электронными системами Банка, кассовой дисциплине, информационной безопасности, ПОД/ФТ, порядке определения лиц, связанных с Jusan Bank особыми отношениями и заключения сделок с ними, противодействию коррупции, антикоррупционному комплаенсу, информационным технологиям и безопасности, бухгалтерскому учету и налогообложению, политикам и процедурам по аспектам прав человека, финансовому анализу и прочим направлениям.

Soft skills

более 300 мероприятий по продажам, сервисному обслуживанию, клиентоориентированности, развитию управленческих компетенций, личностному развитию и прочим направлениям.

В 2023 году 561 работник прошел внешнее повышение квалификации в таких областях, как: антикоррупционный комплаенс «Комплаенс: построение эффективной системы в компании. Антикоррупционная политика: профилактика и предупреждение коррупционных рисков, хищений на предприятии», информационные технологии и безопасность, Административное судопроизводство и споры с государственными органами по новому АППК РК, «Антитеррористическая защита объектов уязвимых в террористическом отношении», Пожарно-технический минимум, Безопасность и охрана труда, «Международное налогообложение в Казахстане 2023. MLI, тест основной цели, роялти», обязательное обучения согласно Законодательству РК др.

Проведено 736 мероприятий по внутреннему обучению по: продуктам, услугам, процессам, по работе с электронными системами Банка, кассовой дисциплине, информационной безопасности ПОД/ФТ, порядке определения лиц, связанных с АО «Jusan Bank» особыми отношениями и заключения сделок с ними, противодействию коррупции в АО «Jusan Bank», антикоррупционный комплаенс, продажам, сервисному обслуживанию, клиентоориентированности, развитие управленческих компетенций, личностного развития, корп. культуре и др.



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ

Проводится регулярное контрольное тестирование для замера уровня компетентности работников фронт-офиса (дистанционное тестирование). Средний результат за 2023 год – 88% при целевом значении не менее 80%.

Все новые руководители проходят обучение Базовым управленческим навыкам. В зависимости от уровня компетенций руководителя, формируются группы для участия в программе обучения и развития («JUSAN LEADER», «JUSAN LEADER CLUB», «JUSAN LEADER ONLINE»). Концепция обучения обеспечивает системное и последовательное решение задач в рамках реализации стратегии Кадровой Политики Банка по наличию персонала, способного эффективно управлять задачами и процессами, связанными с деятельностью Банка.

Jusan Leader

По данной программе (по разным уровням) за 2023 год сертифицировалось 86 руководителей. Запущенная программа для развития руководителей показывает прекрасные результаты. За 2023 год у 5 руководителей произошли положительные изменения в карьере, директора департаментов стали Управляющими директорами, а Начальники управлений перешли на позицию директоров департаментов. Сейчас сертифицированные по программе «JUSAN LEADER» руководители проводят онлайн-встречи «Лидер Лидеру».



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ

Работники Банка, прошедшие обучение по вопросам противодействия коррупции

	% вовлеченности
Головной Банк	88%
Акмолинский филиал	100%
Актюбинский филиал	99%
Алматинский областной филиал	100%
Алматинский филиал	98%
Атырауский филиал	100%
Восточно-Казахстанский филиал	97%
Жамбылский филиал	100%
Западно-Казахстанский филиал	100%
Карагандинский филиал	100%
Костанайский филиал	99%
Кызылординский филиал	100%
Мангистауский филиал	100%
Павлодарский филиал	99%
Северо-Казахстанский филиал	100%
Столичный филиал	99%
Туркестанский филиал	99%
Филиал Абай	99%
Филиал Жетісу	100%
Южно-Казахстанский филиал	99%
Общий итог	99%

Количество часов обучения работников

Общее количество часов обучения, всего	62416
Общее количество часов обучения работников по категориям	
<i>Руководители высшего и среднего звена</i>	26120
<i>Работники структурных подразделений</i>	36296
В среднем на одного работника, часов (с учетом среднесписочной численности работников за 2023 год)	12,2



ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

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

Jusan Bank заботится об охране труда и безопасности работников и клиентов, стремясь максимально соблюдать законодательные требования в этой области. Мы ориентируемся на создание рабочих мест, оснащенных современным оборудованием и технологиями, отвечающих безопасным и комфортным условиям труда.

В Банке внедрена система управления охраной труда и техникой безопасности (ОТиТБ), которая охватывает оценку возможных рисков в этой сфере, интеграцию планов действий с количественными целями для минимизации рисков, а также действия по подготовке и реагированию на чрезвычайные ситуации.

Внутренним документом, который регулирует сферу охраны труда и здоровья, являются Процедуры безопасности и охраны труда, которые применяются ко всей деятельности и работникам Банка, а также к подрядчикам. 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 2023 году были утверждены следующие документы: Инструкция по безопасности и охране труда, Инструкция о мерах пожарной безопасности, приказы по безопасности и охране труда и пожарной безопасности.

В соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан внутренний контроль по ОТиТБ включает в себя организацию создания и внедрения системы управления охраной труда, наблюдения 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 Jusan Bank назначены ответственные лица за безопасность и охрану труда, пожарную безопасность и электробезопасность. Их права и обязанности прописаны в должностных инструкциях, которые соответствуют требованиям законодательства и ВНД 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 работников (водители, электрики и другие), которые подвержены повышенному риску несчастных случаев.

Согласно требованиям законодательства по пожарной безопасности, проводится ежегодный противопожарный аудит с целью проверки состояния пожарной безопасности на объектах Банка.

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. На ежегодной основе Банк осуществляет профилактические работы по электробезопасности.

Инструктаж по безопасности и охране труда, противопожарный инструктаж для работников Банка организуется на ежедневной основе. Проводится регулярный инструктаж о действиях при чрезвычайных ситуациях. Обязательное обучение по безопасности и охране труда, пожарно-технический минимум ответственных лиц – один раз в три года. Все новые работники проходят обязательный вводный инструктаж по безопасности и охране труда.

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.

ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

Работники информируются об ОТиТБ и условиях труда посредством различных видов обучения, корпоративных электронных информационных ресурсов, размещения информации в общедоступных местах, в том числе на внутреннем информационном портале Jusan Bank. Осуществляется регулярная рассылка о правилах безопасности и поведения работников в случае чрезвычайных ситуаций.

Jusan Bank обеспечивает для работников возможности участия в разработке, внедрении и оценке различных элементов системы управления охраной труда и безопасности. К примеру, информация по охране труда и безопасности, пожарной безопасности, электробезопасности направляется работникам при помощи электронного документооборота. Каждый работник имеет возможность ответить комментариями и предложениями на ту либо иную информацию, которую учитывают в дальнейшей работе профильные специалисты.

Также утверждаемые документы проходят соответствующее обязательное согласование с заинтересованными подразделениями Банка.

Разработаны процедуры расследования производственных травм, несчастных случаев, иных происшествий и инцидентов. В Банке ведется учет случаев травматизма и случаев профессиональных заболеваний. 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 Jusan Bank, как финансовом учреждении, отсутствуют.

Расследование несчастных случаев проводится в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, при которых устанавливается связь с производственной деятельностью, причины возникновения происшествий, меры по устранению выявленных нарушений. При несчастном случае ответственные работники по персоналу с участием представителя страховщика и уполномоченного государственного органа проводят расследования обстоятельств наступления страхового случая, организуют проведение медико-социальной экспертизы и освидетельствование работника на определение степени утраты его трудоспособности.

Независимые внешние проверки Банка в сфере ОТиТБ на регулярной основе проводятся специализированными государственными органами.

Осуществляется ежегодное обязательное страхование работников с учетом класса профессионального риска в соответствии с деятельностью Jusan Bank и требованиями законодательства. Банк обеспечивает конфиденциальность личной информации о здоровье работников.

С учетом важности поддержания здоровья Jusan Bank призывает работников придерживаться здорового образа жизни, в том числе стимулируя их вовлечение в корпоративные спортивные мероприятия и тимбилдинги.

ВОЛОНТЕРСТВО И КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Корпоративное волонтерство – значимый элемент сплоченности коллектива и высокой общественной активности сотрудников. Любой работник Jusan Bank может стать волонтером.

В 2023 году была проведена акция

«НОВОГОДНЕЕ ЧУДО»:

были собраны письма к Деду морозу от детей с инвалидностью и детей, воспитывающихся в неимущих семьях. В ходе акции сотрудники Банка купили и развезли подарки детям. Также была организована акция по высадке деревьев на день рождения Банка.

Для поддержания здоровья сотрудников Jusan Bank поддерживает и развивает корпоративный спорт по различным направлениям. Для сотрудников арендуются спортивные залы для занятий волейболом и футболом, проводятся различные спортивные соревнования среди сотрудников Банка. Спортивные команды Банка созданы как на уровне Головного банка, так и региональных филиалов, и обеспечены брендовой спортивной формой. Наши сотрудники принимают участие в различных спортивных мероприятиях, проходящих в регионах присутствия Банка.

Банк намерен продолжить как внедрение новых направлений волонтерской активности, так и работу над вовлечением в такую деятельность максимально широкого круга сотрудников.

В 2023 году сотрудники Банка участвовали в следующих соревнованиях и стали их призерами:

Команда Jusan второй год подряд становится чемпионом по футболу среди БВУ области Абай. Сотрудники пробежали Абай-Марфон и проехали на БеНиЛюкс велопробеге (где сотрудница Банка стала обладательницей приза – спортивного велосипеда);

Акмолинский филиал занял 1 место по мини-футболу и 3 место по волейболу;

Алматы марафон – 2023. В забеге приняло участие 300 сотрудников Банка;

Филиал Жетісу принял участие в спартакиаде среди БВУ и финансовых организаций Жетысуской области и вошел в 5-ку лучших;

Команда Jusan Костанайского филиала завоевала первое место в турнире по стритболу;

Южно-Казахстанский филиал принял участие в Шымкент марафоне-2023.



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И ПОДДЕРЖКА РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

GRI 3-3, GRI 203-1

Благотворительность и содействие местным сообществам – отдельное направление деятельности Jusan Bank. В 2023 году благотворительная деятельность курировалась подразделением PR & ESG. Благотворительная деятельность Банка осуществляется в рамках Инструкции по учету благотворительной помощи.

В отчетном году Банк продолжил развивать социально-ответственный бизнес, активно участвуя в благотворительных и спонсорских проектах: как социальных, так и экологических. В 2023 году Банк поддержал ряд образовательных проектов, культурных фестивалей и спортивных мероприятий, а также оказал благотворительную помощь медицинским учреждениям и проектам для людей с инвалидностью. В каждом областном центре Казахстана были высажены **«Аллеи возможностей Jusan»**, в сумме было высажено

350 ДЕРЕВЬЕВ

Поддержка образования и финансовой грамотности

01

В 2023 году особое место в благотворительности и спонсорской деятельности заняло направление финансовой грамотности:

- ▶ При поддержке Банка была выпущена книга о финансовой грамотности на казахском языке для детей и родителей: мировой бестселлер The Opposite of Spoiled: Raising Kids Who Are Financially Smart and Responsible переведен на казахский язык с названием «Тиыннан теңге құрайтын бала».
- ▶ Для журналистов был организован бесплатный тренинг на тему «Банк и Инвестиции». Спикеры от Национального Банка РК, Jusan Invest и Jusan Analytics рассказали о том, как работать с финансовой отчетностью и статистикой, что такое инвестиции и почему важно развивать инвестиционную культуру среди казахстанцев.

02

Также Банк активно поддерживал образовательные проекты:

- ▶ Оказана поддержка в проведении третьего сезона проекта «Кел, балалар, оқылық»: дети из Павлодара отрисовали и сняли мультпликационный клип на новую песню популярных исполнителей Алдияра и Hey Monro.

Этот образовательный проект помогает казахстанским детям бесплатно получить профессиональные навыки в креативных профессиях.

- ▶ Оказана партнерская поддержка международному форуму Digital Almaty.
- ▶ Jusan Singularity совместно с компанией iTeacher Academy адаптировали для обучения детей с особыми потребностями программу от Apple. Ученикам стал доступен двухнедельный курс программирования на языке Swift, а по завершении дети создали свои первые игры для iPhone.
- ▶ Интенсив по кодингу в рамках проекта Auy!Go: IT-специалисты Jusan провели очередной бесплатный интенсив по программированию в г. Есик Алматинской области для 15 школьников.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И ПОДДЕРЖКА РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

Поддержка спорта, медицины и здорового образа жизни

- ▶ Оказана поддержка марафону Aktau Spring Run 2023, приуроченному к годовщине бегового клуба «Найк Ран Клуб», которому исполнилось 6 лет.
- ▶ Оказана поддержка «Love Марафону» в Астане, приуроченному к Национальному Дню влюбленных.
- ▶ Оказана поддержка ИнваТакси: профинансирован годовой расход горюче-смазочных материалов для специализированных микроавтобусов, которые перевозят маленьких жителей Астаны, перемещающихся на инвалидных колясках.
- ▶ 1 июня, в Международный День защиты детей, Jusan Bank организовал поздравления во всех городах Казахстана, а в Алматы праздник был устроен для детей Республиканской детской клинической больницы «Аксай».
- ▶ Медицинское оборудование передано в дар одной из клиник: 2 аппарата для стерилизации стоматологического оборудования переданы поликлинике №9 г. Астана
- ▶ Jusan Cyber Day: в рамках события, направленного на развитие киберспорта, прошел турнир по Counter-Strike: Global Offensive (CS:GO) в формате 1x1. В нем приняли участие 45 человек.

Поддержка культуры и искусства

- ▶ Оказана спонсорская поддержка спектаклю в инклюзивном театре для глухих и слабослышащих людей - Театр Il Silenzio.
- ▶ Оказана спонсорская поддержка фестивалю SAQ Fest.

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И КЛИМАТ



ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

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

Признавая высокую значимость климатических факторов для финансового сектора в средне- и долгосрочной перспективе, с 2021 года Jusan Bank 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 осуществлен 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 2023 отчетном году выбросы парниковых газов составили 29 744,5 тонны CO₂-экв. В том числе: по Scope 1 – 1 764,4 тонны CO₂-экв, по Scope 2 – 18 715,5 тонны CO₂-экв, по Scope 3 – 9 264,7 тонны CO₂-экв.

Удельный показатель выбросов парниковых газов Scope 1, Scope 2 и Scope 3, приведенный к единице персонала, составил 5,8 тонны CO₂-экв на человека.

После окончания отчетного периода, в июле 2024 года, в Банке была утверждена Климатическая стратегия до 2030 года, где 2022 год принят за базовый.



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 *

	2021 **	2022 ***	2023
Scope 1	2 595,2	1 755,5	1 764,4
Scope 2	17 709,3	20 231,3	18 715,5
Scope 3	-	12 128,6	9 264,7
Всего	20 304,5	34 115,4	29 744,6

* прирост выбросов Scope 2 в 2022 году по сравнению с 2021 годом связан с присоединением к Jusan Bank АО «АТФБанк» (ДБ АО «Jusan Bank»), а также с прекращением действия ограничений, связанных с COVID-19.

** в 2021 году оценка scope 3 не проводилась

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

Выбросы по категориям score 3



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

GRI 201-2

Как финансовый институт Jusan Bank 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.

За 2023 календарный год Банк выдал кредиты в углеродоемких секторах и видах деятельности на 202,2 млрд тенге, что составляет 38,5% от общего объема кредитования в отчетном периоде. Также по состоянию на 31.12.2023 остаток основного долга выданных ранее кредитов в этих секторах и видах деятельности составил 30% от общего объема.

Среднесрочные климатические риски*

Потенциально сильное воздействие:

- Регулятивные и юридические переходные риски

Потенциально умеренное воздействие:

- Технологические переходные риски
- Рыночные переходные риски
- Репутационные переходные риски
- Экстренные физические риски

Долгосрочные климатические риски*

Потенциально сильное воздействие:

- Регулятивные и юридические переходные риски
- Технологические переходные риски
- Рыночные переходные риски
- Репутационные переходные риски

Потенциально умеренное воздействие:

- Экстренные физические риски
- Систематические физические риски

* согласно классификации TCFD

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

Кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата (2023 г.)

	Сумма кредитов, выданных за 2023 г.	Остаток основного долга кредитов, выданных ранее по состоянию на 31.12.2023 г.
Сельское хозяйство, производство продовольствия и лесная продукция	36 199 943 584,72	42 696 798 230,78
Сельское хозяйство (растениеводство и животноводство)	9 783 898 081,26	9 429 821 200,45
Производство продуктов питания и напитков	25 993 389 348,46	32 937 693 061,05
Производство табачных изделий	0,00	0,00
Лесозаготовки, производство изделий из древесины, производство бумаги и бумажной продукции	422 656 155,00	329 283 969,28
Энергетический сектор	1 970 430 000,00	10 266 104 337,20
Добыча угля	0,00	1 250 594,45
Добыча нефти и природного газа	0,00	0,00
Производство электроэнергии (за исключением солнечных, ветровых станций и иных объектов возобновляемой энергетики, а также деятельности по передаче и распределению электроэнергии)	1 970 430 000,00	10 264 853 742,75
Производство и строительство	148 118 190 054,78	142 692 146 066,38

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

Кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата (2023 г.)

	Сумма кредитов, выданных за 2023 г.	Остаток основного долга кредитов, выданных ранее по состоянию на 31.12.2023 г.
Добыча металлических руд, металлургическое производство	118 029 184 000,00	71 642 040 513,15
Производство продуктов химической промышленности, резиновых и пластмассовых изделий, кокса и продуктов нефтепереработки	3 477 127 619,93	3 847 849 744,15
Производство цемента	0,00	0,00
Строительство зданий, гражданское строительство	24 340 439 926,63	65 414 458 043,46
Производство готовых металлических изделий, машин и оборудования	2 271 438 508,22	1 787 797 765,62
Транспорт	18 953 592 598,36	20 274 422 317,75
Деятельность воздушного транспорта	0,00	137 644 672,78
Деятельность пассажирского железнодорожного транспорта, грузового железнодорожного транспорта	364 500 000,00	104 915 589,70
Деятельность грузового автомобильного транспорта и прочего пассажирского сухопутного транспорта	18 589 092 598,36	20 031 862 055,27
Деятельность водного транспорта, а также вспомогательная деятельность водного транспорта	0,00	0,00
Итого	205 242 156 237,86	215 929 470 952,11
Доля в общем кредитовании	38,5%	30,1%

ПОТРЕБЛЕНИЕ ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

GRI 302-1

В 2023 году общее потребление топливно-энергетических ресурсов офисами и автотранспортом Банка составило 116 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 Jusan Bank*

	2021	2022	2023
Электрическая энергия			
кВт/ч	9 693 775	14 620 944	14 457 136
ГДж	34 897	52 635	52 046
Тепловая энергия			
Гкал	11 141	16 961	11 885
ГДж	46 649	71 012	49 760
Дизельное топливо			
тыс. литров	25,4	31,4	36,8
ГДж	941	1 162	1 345
Бензин			
тыс. литров	207,3	219,7	283,1
ГДж	6 778	7 184	9 032
Газ			
тыс. м ³	159,7	267,6	111,8
ГДж	6 229	10 436	3 610
Общее потребление энергии, ГДж	95 494	142 429	115 792

* увеличение потребления топливно-энергетических ресурсов в 2022 г. по сравнению с 2021 г. связано как с завершением процесса присоединения АО «АТФБанк» (ДБ АО «Jusan Bank») к Jusan Bank, так и с снятием ранее действовавших ограничений из-за пандемии COVID-19.

ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ И ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

GRI 306-2, 3, 4

В Jusan Bank управление обращением с отходами осуществляется в соответствии с законодательством и классификацией отходов, действующими в Республике Казахстан. Большинство отходов, которые образуются в ходе деятельности Банка, относятся к неопасным. В 2023 году Банк не нарушал экологическое законодательство Республики Казахстан и не подвергался штрафам со стороны контролирующих природоохранных органов.

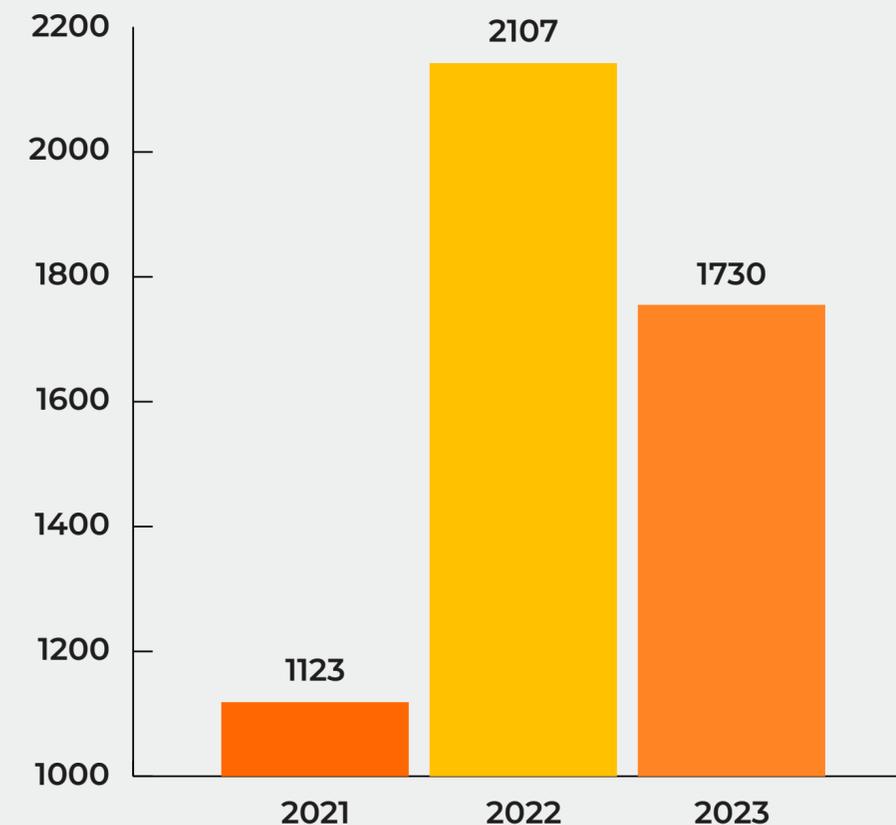
В соответствии с заключенными договорами, отходы передаются специализированным организациям, которые имеют разрешения на их сбор, транспортировку, обработку, утилизацию, размещение.

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 2023 году объем образования смешанных твердых коммунальных отходов в собственных помещениях Jusan Bank составил 1 730 тонн (8 650 м³).*

*** увеличение объемов образования отходов в 2022 г. по сравнению с 2021 г. связано как с завершением процесса присоединения АО «АТФБанк» (ДБ АО «Jusan Bank») к Jusan Bank, так и с снятием ранее действовавших ограничений из-за пандемии COVID-19.*

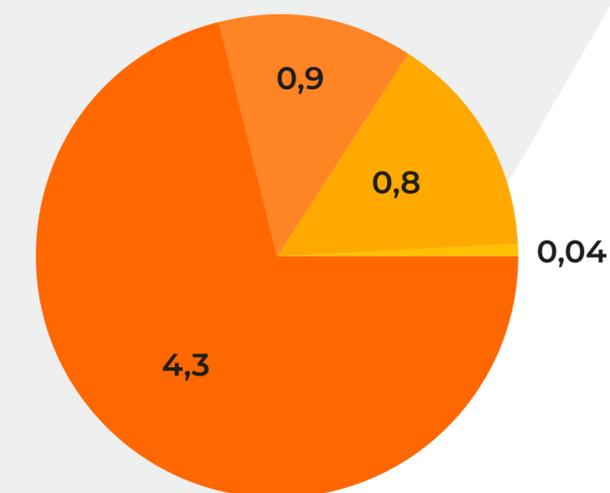
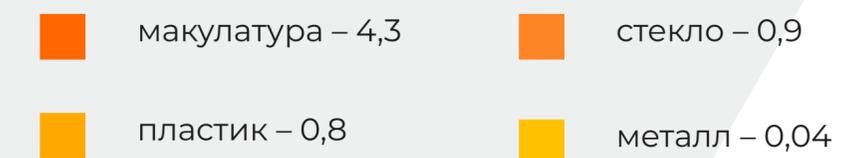
Объем образования отходов в собственных помещениях, тонн**



*** увеличение объемов образования отходов в 2022 г. по сравнению с 2021 г. связано как с завершением процесса присоединения АО «АТФБанк» (ДБ АО «Jusan Bank») к Jusan Bank, так и с снятием ранее действовавших ограничений из-за пандемии COVID-19.*

Второй 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 2023 год было собрано более 6 тонн отходов, которые были направлены на переработку.

Масса отходов, переданных на переработку в 2023 г., тонн



ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ И ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

**БАНК
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНО
РЕАЛИЗУЕТ
РЯД ПРОЕКТОВ,
НАПРАВЛЕННЫХ
НА ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ
РЕСУРСОВ:**

01

Сокращение использования офисной бумаги

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

02

Выпуск цифровых карт

В 2023 году клиенты Банка получили 520 тысяч цифровых карт, что позволило предотвратить использование более 2,7 тонны пластика.

03

Рециклинг

В 2023 году Jusan Bank продолжил производить сумки из своих рекламных баннеров.

ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДНЫХ РЕСУРСОВ

GRI 303-2, 3, 4

В Головной Банк и филиалы холодная вода поступает 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.

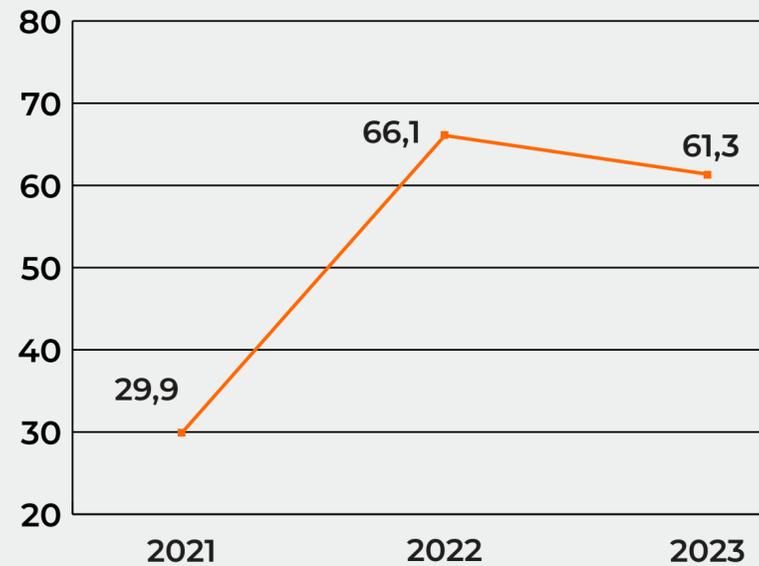
За отчетный период у Jusan Bank отсутствуют нарушения водного законодательства и предписания со стороны контролирующих органов для объектов, находящихся в собственности Банка.

В 2023 году суммарное потребление собственными офисами Банка холодной воды составило 61,3 млн литров, горячей воды – 6,7 млн литров, что в совокупности равно 68 млн литров.



ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДНЫХ РЕСУРСОВ

Общее объем потребления воды (млн литров) *



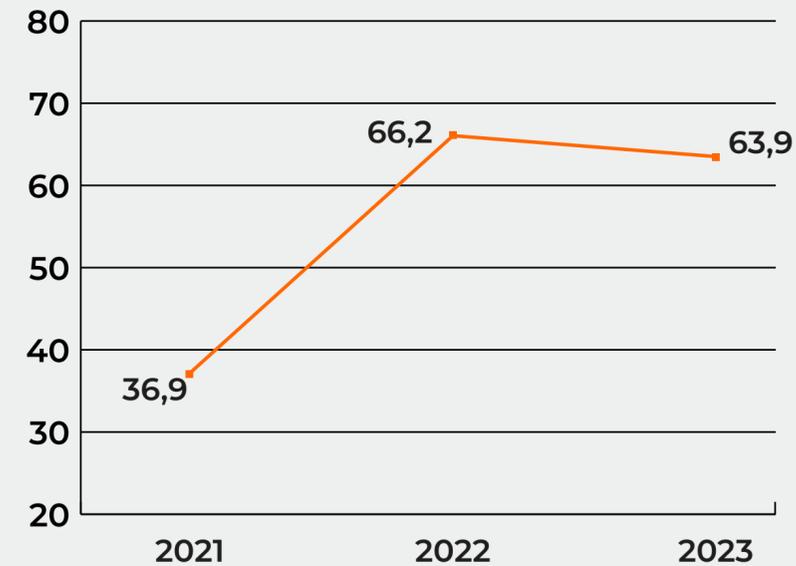
Объем потребляемой воды определен на основании показаний коммерческих приборов учета водных ресурсов. Но в связи с особенностями договорных условий с поставщиками, в отдельных филиалах Банка данные по теплоснабжению и подаче горячей воды являются консолидированными. Из-за этого для части офисов расчеты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

В 2023 году объем отведения сточных вод от собственных офисов Jusan Bank оценивается в 63,9 млн литров.

* увеличение объемов потребления воды в 2022 г. по сравнению с 2021 г. связано как с завершением процесса присоединения АО «АТФБанк» (ДБ АО «Jusan Bank») к Jusan Bank, так и с снятием ранее действовавших ограничений из-за пандемии COVID-19.

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.

07

**УКАЗАТЕЛЬ
СТАНДАРТОВ GRI**

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Заявление о применении

АО «Jusan Bank» подготовило Отчет в соответствии со стандартами GRI за отчетный период 01.01.2023 - 31.12.2023

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, 60-66, 70-72	
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	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	
2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	15-25	
2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	5	
2-15	Конфликт интересов	36-37	
2-16	Коммуникация/информирование о критически важных проблемах	15-25	
2-17	Коллективное знание высшего органа управления	15-25, 32-35	
2-18	Оценка работы высшего органа управления	15-25	
2-19	Политика вознаграждения		
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		
2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	10-12, 29, 30-31, 38	
2-24	Внедрение политик и обязательств	15-25, 29, 30-31, 38	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	29, 30-31, 39-40	
2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	26-28, 39-40	
2-27	Соблюдение законодательства	29, 30-31, 38	
2-28	Членство в ассоциациях	13	
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ			
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	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	15-25, 29, 30-31, 38, 41-43, 44, 49-51, 52-53, 54-56, 57-58, 60-66, 67-69, 70-72, 73-74, 76-77, 79-80	
GRI-201: Экономические показатели 2016			
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость		
201-2	Финансовые последствия и другие риски, и возможности, связанные с изменением климата	81-83	
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	8-9	
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	76-77	
203-2	Значительное косвенное экономическое воздействие	57-58	
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	30-31	
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	30-31	Обучение бизнес-партнеров на тему противодействия коррупции не проводилось.
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	30-31	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 206: Антиконтурное 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	44	
207-2	Управление налогами и риск-менеджмент	44	
207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление вопросами налогообложения	44	
GRI 302: Энергия 2016			
302-1	Энергопотребление внутри организации	84	
GRI 303: Вода 2018			
303-2	Управление значимыми воздействиями, связанным с водоотведением	87-88	
303-3	Общее количество забираемой воды	87-88	
303-4	Сбросы сточных вод	87-88	

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 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.
GRI 305: Выбросы 2016			
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	79-80	
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	79-80	
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	79-80	
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	79-80	
GRI 306: Отходы 20201			
306-2	Управление существенными воздействиями образующихся отходов	85-86	
306-3	Общий вес образованных отходов	85-86	
306-4	Утилизация отходов	85-86	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 401: Занятость 2016			
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	60-66	
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	60-66	
GRI 402 Взаимоотношения сотрудников и руководства 2016			
402-1	Минимальные периоды уведомления об изменениях в хозяйственной деятельности	67-69	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	73-74	
403-2	Выявление опасностей, оценка рисков, расследование происшествий	73-74	
403-3	Службы охраны труда	73-74	
403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам гигиены труда и техники безопасности	73-74	В Jusan Bank нет совместных комитетов по ОТиТБ работников и работодателя.
403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	73-74	
403-6	Поддержание здоровья работников	73-74	
403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере охраны труда и промышленной безопасности, напрямую связанных с деловыми отношениями	73-74	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
403-9	Производственный травматизм	73-74	
403-10	Профессиональные заболевания	73-74	Опасные факторы в Банке отсутствуют.
GRI 404: Обучение и образование 2016			
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	70-72	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 Jusan 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	67-69	
GRI 405: Социокультурное разнообразие персонала и равные возможности 2016			
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	15-25, 60-66	
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин		

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 406: Недопущение дискриминации 2016			
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	38	
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 418: неприкосновенность частной жизни потребителя 2016			
418-1	Подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя или потери информации	52-53	

08

ГЛОССАРИЙ

ГЛОССАРИЙ

COVID-19 – коронавирусная инфекция 2019 года

CO2-экв – эквивалент углекислого газа

CSAT (Customer satisfaction score) – индекс удовлетворенности клиента

DAM (Database Activity Monitoring) – мониторинг активности базы данных

DLP (Data loss Prevention) – предотвращение утечек данных

ESG (Environment, Social, Governance) – ответственное отношение к окружающей среде, высокая социальная ответственность и качество корпоративного управления

FATF (Financial Action Task Force) – Группа разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег

FAQ (Frequently Asked Questions) – часто задаваемые вопросы

GHG Protocol – Протокол по парниковым газам

GRI (Global Reporting Initiative) – Глобальная инициатива по отчетности в области устойчивого развития

GWP (Global Warming Potentials) – потенциалы глобального потепления

IPCC (МГЭИК) – Межправительственная группа экспертов по изменению климата

IT (Information technology) – информационные технологии

IPS (Intrusion Prevention System) – система обнаружения вторжений

ISO/IEC 17024:2012 – международный стандарт аккредитации для органов, которые проводят сертификацию персонала

IVR (Interactive Voice Menu) – интерактивное голосовое меню

LTIFR (Lost time injury frequency rate) – коэффициент частоты производственного травматизма с временной потерей трудоспособности

MAU (Monthly Active Users) – количество уникальных пользователей за месяц

NGWF (Next Generation Firewall) – межсетевой экран следующего поколения

NPS (Net Promoter Score) – индекс лояльности

PAM (Privileged Access Management) – система контроля привилегированных пользователей

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

PCI SSC (PCI Security Standards Council) – Совет по стандартам безопасности индустрии платежных карт

SCP (Sanctions compliance program) – программа по предотвращению наложения санкций

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 финансовой информации, связанной с климатом

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

АО – Акционерное Общество

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 ООН

ИБ – информационная безопасность

ИП – индивидуальный предприниматель

КПЭ – ключевые показатели эффективности

Млн – миллион

Млрд – миллиард

МСБ – малый и средний бизнес

МСФО – Международные стандарты финансовой отчетности

ОАО – открытое акционерное общество

ООН – Организация Объединенных Наций

ОД/ФТ – управление риском отмывания денег и финансирования терроризма

ОТИТБ – охрана труда и техника безопасности

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

РК – Республика Казахстан

СД – Совет директоров

СМИ – средство массовой информации

СМП – система мгновенных платежей

ТОО – товарищество с ограниченной ответственностью

Тыс. – тысяч

ФЛ – физическое лицо

ЭЦП – электронная цифровая подпись

ЮЛ – юридическое лицо

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- ▶ Полное название: **Акционерное общество «First Heartland Jusan Bank»**
- ▶ Сокращенное название: **АО «Jusan Bank»**
- ▶ Юридический адрес
Головного офиса: **Республика Казахстан, А26F8Т9, город Алматы,
Медеуский район, проспект Нурсултана Назарбаева,
дом 242**



+7 (717) 258-77-11



<https://jusan.kz/>



press-service@jusan.kz

- ▶ Дата выхода отчета: **ноябрь 2024 года**