



ESG

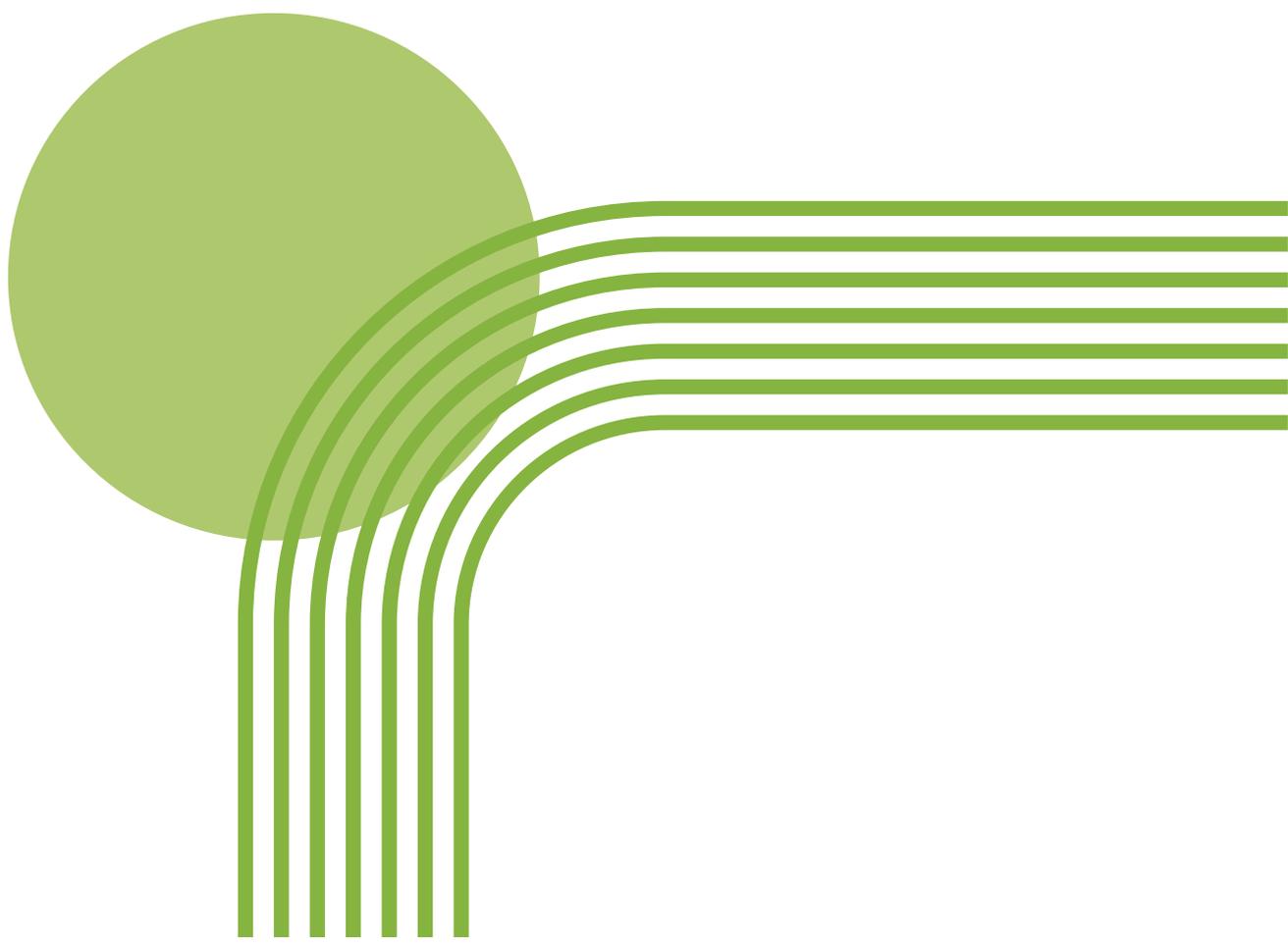
Отчет об устойчивом
развитии



Altyn Bank
PRO ESG

Содержание

1.	ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО	3
2.	ОБ ОТЧЕТЕ	4
3.	О БАНКЕ	5
4.	ВКЛАД В ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	12
5.	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА	15
6.	ЗАБОТА О СОТРУДНИКАХ	23
7.	ОТВЕТСТВЕННОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ	31
8.	ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	35
9.	УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI	37



Вступительное слово



Подводя итоги деятельности Банка в 2023–2024 годах, можно уверенно сказать, что, несмотря на глобальные экономические вызовы, Казахстан продемонстрировал стабильный рост. В этом сложном, но продуктивном периоде банковская система страны сохранила устойчивость, обеспечивая надежное финансирование, высокий уровень ликвидности и поддержку реального сектора экономики.

Наш банк прошел этот этап максимально эффективно, укрепив позиции на рынке. Мы сохранили высокое качество активов, значительно расширили клиентскую базу как в корпоративном, так и в розничном сегменте, модернизировали и дополнили линейку цифровых сервисов, повысили уровень обслуживания. Важно отметить, что рост финансовых показателей сопровождался улучшением ключевых качественных аспектов нашей работы, что свидетельствует о балансе между динамичным развитием и устойчивостью.

Все это стало возможным благодаря сплоченности команды, доверию клиентов и стратегической поддержке акционеров.

Наши ключевые конкурентные преимущества — качественная клиентская база, высокие кредитные рейтинги, надежные активы и технологичность услуг — позволяют нам уверенно смотреть в будущее, ставить новые амбициозные цели и продолжать развивать бизнес, предлагая самые современные банковские решения.

С уважением, Байсынов Мурат Байсынович

Об отчете

GRI 2-3-a,b; GRI 2-5-a. АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd) рад представить Отчет об устойчивом развитии за 2023–2024 годы – документ, отражающий ключевые достижения банка в области устойчивого развития.

В отчете представлена информация о деятельности банка за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2024 года. Он подробно раскрывает наши цели, результаты и стратегические направления, направленные на повышение устойчивости бизнеса, развитие ответственных финансовых практик и поддержку социальной и экологической повестки.



Данный отчет подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности (GRI Standards, «основной» вариант раскрытия), обеспечивающими прозрачность и соответствие международным требованиям. Документ не проходил внешнюю сертификацию, но отражает наше стремление к открытому диалогу и постоянному совершенствованию подходов к устойчивому развитию.

Основная цель отчета – не только представить факты и показатели, но и укрепить сотрудничество с партнерами, клиентами, регулирующими органами и обществом. Мы убеждены, что именно совместные усилия позволяют формировать устойчивое и инновационное будущее, отвечающее современным вызовам и потребностям.

GRI 2-3-c. Отчёт одобрен Советом Директоров (Протокол №11 от 31.07.2025 года) и доступен для ознакомления на корпоративном веб-ресурсе Altyn Bank на казахском, русском и английском языках. Altyn Bank планирует последовательно улучшать уровень и полноту представленной информации в своих нефинансовых отчетах в соответствии с международными стандартами устойчивого развития. Банк будет активно проводить мероприятия и опросы с целью отслеживания мнений и реакций заинтересованных сторон, а также совершенствования качества предоставляемых услуг, осуществляемых операций и предлагаемых продуктов.



О Банке

GRI 2-1; GRI 2-6-a. Altyn Bank – универсальный коммерческий банк второго уровня, предоставляющий широкий спектр финансовых услуг корпоративным и розничным клиентам.

Основанный в 1998 году в Казахстане под названием АО «HSBC Банк Казахстан», банк прошел несколько этапов трансформации. В 2014 году его приобрел АО «Народный Банк Казахстана», а с 2018 года акционерами стали:



China CITIC Bank Corporation Limited



АО «Народный Банк Казахстана»



China Shuangwei Investment Co., Ltd.

Головной офис China CITIC Bank Corporation Limited расположен в Пекине, а сам банк продолжает укреплять позиции в Казахстане, предлагая передовые финансовые решения.

GRI 2-6-a. Altyn Bank осуществляет деятельность на основании Лицензии № 1.1.114, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка 23 октября 2024 года. Лицензия предоставляет банку право на проведение банковских и иных операций, а также деятельность на рынке ценных бумаг.

В рамках своей деятельности банк предлагает широкий спектр финансовых услуг, включая:

- Открытие и ведение счетов клиентов,
- Расчетно-кассовое обслуживание,
- Предоставление кредитов,
- Выдачу аккредитивов и гарантий,
- Привлечение депозитов,
- Карточные продукты и сервисы,
- Операции с ценными бумагами и иностранной валютой.



Altyn Bank продолжает развивать свои сервисы, внедряя современные технологии и ориентируясь на высокие стандарты надежности и клиентского обслуживания.

Миссия Банка

Мы создаём долгосрочную ценность для клиентов, предлагая ответственные финансовые решения и высокий уровень сервиса, соответствующие принципам устойчивого развития, социальной ответственности и этичного корпоративного управления.

Мы работаем для того, чтобы:



Делать счастливее наших сотрудников, создавая комфортную и мотивирующую рабочую среду.



Приносить стабильную прибыль акционерам, обеспечивая устойчивый рост и развитие бизнеса.



Быть ответственным партнером общества, поддерживая инициативы, направленные на социальное и экономическое развитие.



Стать надежным провайдером комплексных финансовых услуг, который ценит каждого клиента и строит долгосрочные отношения на основе доверия.



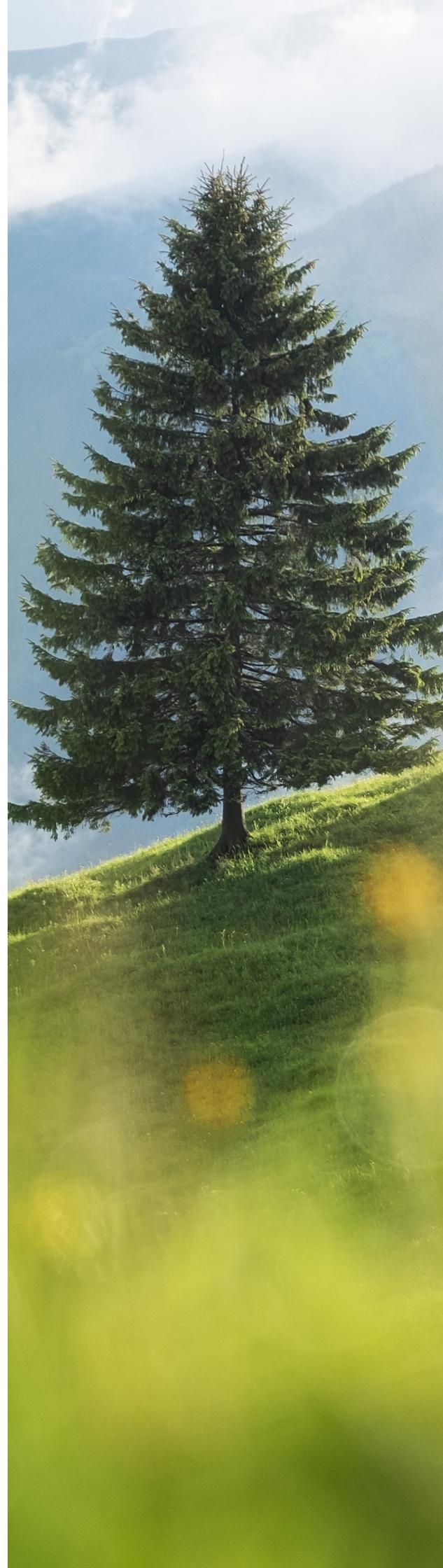
Мы уверены, что именно сочетание ответственности, инноваций и высоких стандартов позволяет нам двигаться вперед и достигать новых высот.

Ценности Банка:

- Клиентоориентированность;
- Честность;
- Инновационность;
- Сотрудничество;
- Превосходство.

Основные принципы:

Ориентация на потребности клиентов и доброжелательное взаимодействие с ними — ключевой принцип бизнес-стратегии Банка. Сотрудникам рекомендуется придерживаться этого подхода в повседневной работе, создавая комфортные условия и предоставляя качественный сервис. Оптимизируя банковские продукты и совершенствуя обслуживание, важно выстраивать прочные, профессиональные и доверительные отношения с клиентами, основанные на:





- Открытости и прозрачности – предоставление клиентам полной и достоверной информации о продуктах и услугах.
- Ответственности и надежности – выполнение обязательств перед клиентами и обеспечение их финансовой безопасности.
- Высоком уровне сервиса – индивидуальный подход, оперативность и внимание к деталям в решении запросов.
- Долгосрочном партнерстве – стремление к построению устойчивых и доверительных отношений.
- Технологичности и удобстве – внедрение цифровых решений, которые делают банковские услуги доступными и простыми.

Следуя этим принципам, Банк укрепляет свою репутацию, повышает удовлетворенность клиентов и формирует основу для устойчивого развития бизнеса.

Комплаенс и управление рисками

Банк придерживается строгих стандартов **комплаенс** и управления рисками, обеспечивая надежность финансовых операций. Основные принципы включают:

- предотвращение и минимизацию потенциальных рисков,
- совершенствование системы управления рисками,
- усиление внутреннего контроля,
- повышение эффективности комплаенс и аудиторского надзора.

В процессе операционной деятельности Банк строго следует **регуляторным требованиям**, гарантируя прозрачность и соблюдение законодательства.

Стратегическое развитие

Банк ориентирован на **приоритетное выполнение плана по созданию нового Казахстана**. В рамках поддержки инициативы «Пояс и путь», банк активно использует возможности международных рынков и ресурсов обеих стран.

Для усиления **трансграничного бизнес-взаимодействия** и эффективного обслуживания корпоративных, розничных и финансовых клиентов в 2024 году был создан **Департамент трансграничного сотрудничества**.

Цифровая трансформация и Fintech

Инновационные технологии – ключевой фактор будущего роста. Банк инвестирует в **финансовые технологии (fintech)**, ускоряет внедрение новых цифровых решений и обеспечивает **глубокую интеграцию технологий и бизнеса**. Важным направлением остается **цифровая трансформация**, направленная на повышение удобства, скорости и надежности обслуживания клиентов.

Развитие команды

Сотрудники – **главный приоритет** банка. Мы стремимся:

- совершенствовать систему управления персоналом,
- формировать эффективную команду, ориентированную на профессиональное развитие,
- учитывать индивидуальные способности сотрудников,
- создавать комфортные условия труда и поддерживать корпоративную культуру, основанную на **взаимоважении, честности и справедливости**.

Благодаря комплексному подходу к развитию бизнеса, инновациям и кадровому потенциалу, банк продолжает укреплять свои позиции и реализовывать стратегические инициативы

Географическое присутствие

Altyn Bank – универсальный коммерческий банк, предоставляющий широкий спектр продуктов и услуг для корпоративных и розничных клиентов. Банк представлен в **пяти ключевых городах Казахстана**:



В Алматы функционируют три отделения, такие как «Достык», «Глобус», включая специализированное подразделение Private Banking.

Кроме того, в Астане расположен филиал Altyn Bank в Международном финансовом центре «Астана» (МФЦА), что расширяет возможности банка в области международного финансового сотрудничества.

Благодаря развитию мобильных приложений и цифровых сервисов, клиенты по всей территории Казахстана и за его пределами получают удобный доступ к современным финансовым решениям.

Матрица существенности

GRI 3-1; GRI 3-2. Банк провел **оценку существенности ESG-тем** в соответствии с рекомендациями и стандартами GRI, чтобы выделить в отчете наиболее значимые аспекты устойчивого развития.

Процесс выбора ключевых тем включал:

- **Сравнительный анализ** международных и локальных ESG-практик,
- **Сбор мнений заинтересованных сторон**, включая клиентов, партнеров и регуляторов,
- **Определение приоритетных направлений**, имеющих значительное экономическое, экологическое или социальное воздействие.

Для построения **матрицы существенности** были использованы **внутренние и внешние показатели**, размещенные на горизонтальной и вертикальной осях соответственно. Оценка тем проводилась по **шкале от 1 до 5**, где:

- **1** – незначительное влияние,
- **5** – критически важное направление.

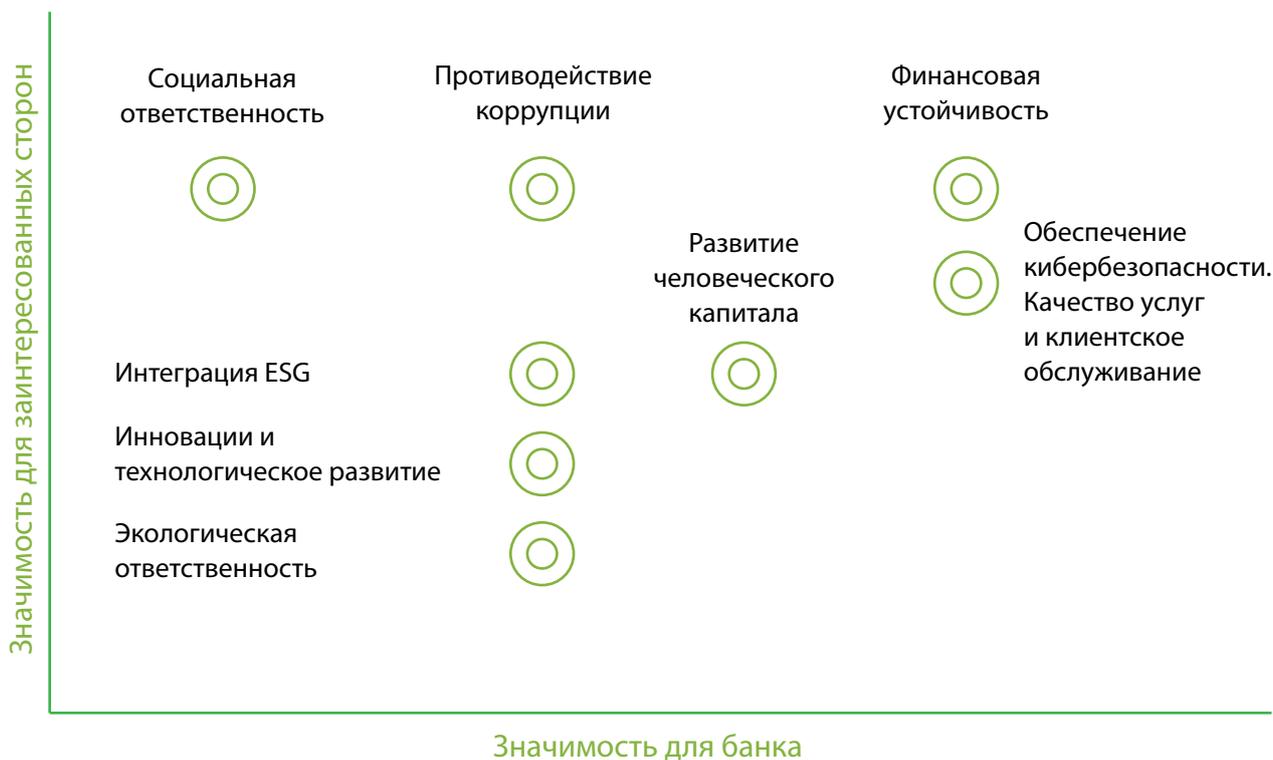
Банк придает большое значение **мнениям и ожиданиям заинтересованных сторон**, ежегодно совершенствуя процессы взаимодействия на основе принципов **открытости, доверия и взаимного уважения**. Мы стремимся:

- **Защищать интересы клиентов и партнеров,**
- **Оперативно реагировать на запросы и обратную связь,**
- **Развивать сотрудничество и диалог в области ESG.**

Для эффективного взаимодействия используются различные инструменты:

- **Мобильное приложение Altyn-i**
- **Корпоративный веб-сайт,**
- **Форумы и профильные мероприятия,**
- **Публикации в СМИ и социальных сетях,**
- **Диалог с клиентами через цифровые платформы.**

Эти механизмы позволяют **учитывать потребности всех заинтересованных сторон** и укреплять позиции Банка как надежного финансового партнера.



GRI 201-1. Прямая экономическая ценность, создаваемая и распределяемая

тыс. тенге	31 декабря 2024	31 декабря 2023
Прямая созданная экономическая стоимость (Доходы)	58 449 292	54 084 045
Чистый процентный доход	49 292 504	44 988 056
Чистый комиссионный доход	748 439	654 971
Прочие доходы	8 408 349	8 441 018
Распределённая экономическая стоимость	19 341 094	20 080 335
Операционные расходы	17 396 066	15 733 374
– в том числе вознаграждение работников, с учётом соц. отчислений и налогов по заработной плате	11 476 063	10 168 391
– в том числе расходы на благотворительность и социальные проекты	100 307	5 824
– прочие операционные расходы	5 819 696	5 559 159
Прочие непроцентные расходы	- 2 171 584	2 422 713

Расходы по налогу на прибыль

4 116 612

1 924 248

Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)

39 108 198

34 003 710

Прямая экономическая стоимость: ключевой индикатор эффективности. Для нашего Банка прямая экономическая стоимость является **фундаментальным показателем**, позволяющим оценивать реальные финансовые затраты и доходы, связанные с операционной деятельностью.

Анализ этого показателя дает нам возможность:

- **Оценивать эффективность операций**, выявляя пути их оптимизации.
- **Принимать стратегические решения** по управлению ресурсами и инвестициями.
- **Повышать уровень финансовой прозрачности**, укрепляя доверие клиентов и партнеров.

Мы системно анализируем и совершенствуем этот показатель, укрепляя принципы ответственного управления и устойчивого развития. Достижение высокой эффективности финансовых процессов – один из ключевых приоритетов нашего Банка.



4. Вклад в цели устойчивого развития

Цели устойчивого развития (ЦУР), принятые Генеральной Ассамблеей ООН в **2015 году**, представляют собой **глобальный призыв к действию**, направленный на **устранение бедности, защиту планеты и создание мирного, процветающего будущего** для всех. Эти **17 взаимосвязанных целей** служат ориентиром для решения ключевых проблем человечества, включая **неравенство, климатические изменения, мир, справедливость и охрану экосистем**.

- Хорошее здоровье и благополучие,
- Качественное образование,
- Гендерное равенство,
- Достойная работа и экономический рост,
- Индустриализация, инновации и инфраструктура,
- Борьба с изменением климата.

Этот выбор отражает **стратегическую направленность** банка на поддержку устойчивого развития и формирование ответственных финансовых решений. **Altyn Bank** продолжает развивать инициативы, направленные на **укрепление социальной и экологической устойчивости**, внедряя принципы ESG и способствуя созданию благоприятных условий для будущих поколений.

3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ



GRI 403

- Банк предоставляет медицинскую страховку своим сотрудникам.
- На постоянной основе в Банке проходят обучающие тренинги и семинары по технике безопасности и оказании первой помощи при необходимости.
- Проводятся различные спортивные мероприятия для продвижения здорового образа жизни.

4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ



GRI 404

- Банк ежегодно выделяет бюджет на подготовку и обучение сотрудников.
- Проводятся семинары и обучающие курсы по повышению квалификации как на территории Казахстана, так и за рубежом.
- Все сотрудники Банка имеют доступ на онлайн платформу обучения Lerna.kz.

5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО



GRI 405

- Altyn Bank не допускает никакого вида дискриминации по гендерной принадлежности.
- Справедливость и равные возможности – на каждом этапе: от приёма на работу до карьерного роста и оплаты труда.

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ



GRI 202

- Altyn Bank создает достойные рабочие места для своих сотрудников, с конкурентоспособным уровнем оклада, комфортными офисами и хорошими условиями. Тем самым помогает своим сотрудникам развиваться и улучшать уровень их жизни.
- Altyn Bank и его работники являются регулярными плательщиками налогов в государственный бюджет.

9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА



GRI 9

- Altyn Bank является цифровым Банком в Казахстане, который предлагает продукты своим клиентам и онлайн обслуживание.
- Главные преимущества – это доступность услуг в режиме 24/7, гибкие условия и инновационные цифровые возможности.

13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА



GRI 302

- Altyn Bank финансирует проекты, связанные с зеленой энергетикой, тем самым помогая снижать углеродный след.
- В планах у Банка разрабатывать зеленые продукты, которые стимулируют инвестиции в экологически чистые технологии.

Altyn Bank интегрирует принципы **устойчивого развития** в свою стратегию, опираясь на **стратегическое планирование, партнерство и инновации**. Банк активно разрабатывает и внедряет финансовые решения, способствующие **экономическому росту, социальной инклюзии и экологической устойчивости**.

Наши ключевые инициативы направлены на:

- Развитие предпринимательства и инноваций, поддерживая устойчивые бизнес-модели.
- Расширение доступа к качественному образованию и здравоохранению, способствуя социальному прогрессу.
- Снижение углеродного следа, внедряя экологически ответственные финансовые механизмы.

Экологическая и социальная ответственность

В рамках нашей стратегии **экологической устойчивости 21 сентября 2024 года** была проведена **эко-акция** с участием сотрудников и активистов банка. В ходе мероприятия была организована **уборка территории Медео и прилегающих районов**, а также повышена осведомленность работников **о важности защиты окружающей среды**.

Диалог с заинтересованными сторонами

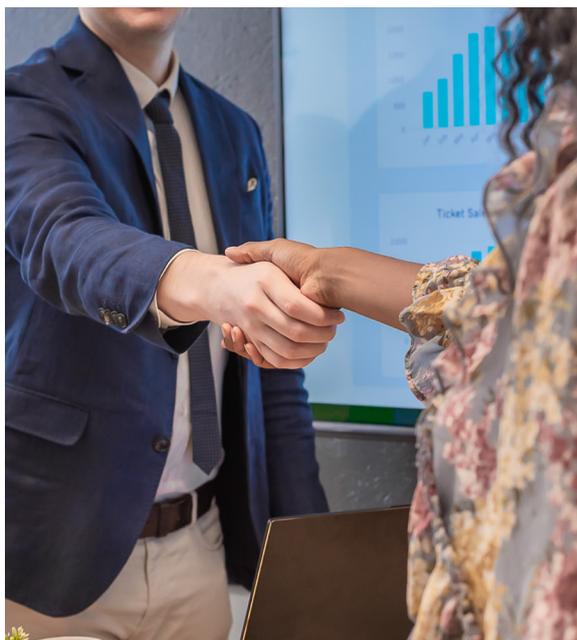
Altyn Bank стремится к **активному взаимодействию** с клиентами, сотрудниками и партнерами, создавая **открытую и прозрачную среду** для обсуждения ESG-инициатив.

Наши цели включают:

- **Углубление сотрудничества** с заинтересованными сторонами по вопросам устойчивого развития.
- **Поддержку открытого диалога** через форумы, мероприятия и цифровые платформы.
- **Расширение вовлеченности бизнеса и общества** в достижение ЦУР.

Наш банк продолжает развивать и совершенствовать подходы к устойчивому развитию, закрепляя ESG-принципы в своей деятельности и способствуя **позитивным изменениям в экономике и обществе**.

5. Корпоративное управление и этика



GRI 2-9; GRI 2-13. Altyn Bank в своей деятельности руководствуется Конституцией и законодательством Республики Казахстан, а также Уставом и внутренними документами Банка.

В Банке действует Кодекс корпоративного управления, утвержденный высшим органом Банка, регулирующий отношения, возникающие в процессе управления Банком, в том числе отношения между акционерами и органами Банка, между органами Банка, Банком и заинтересованными лицами.

Принципы корпоративного управления – это ключевые ориентиры, которыми Банк руководствуется при создании, функционировании и совершенствовании своей системы управления

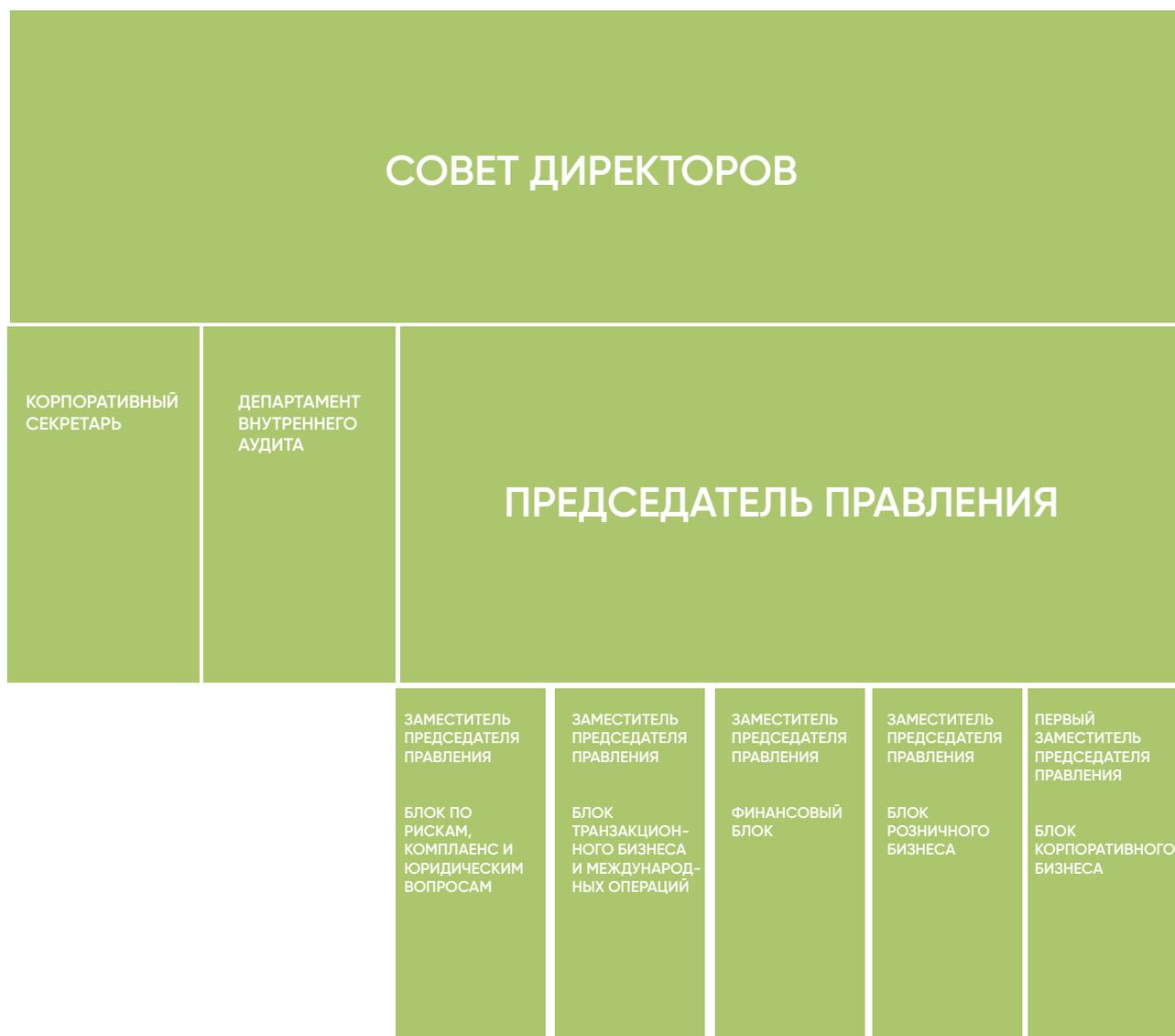
Основными элементами эффективной системы корпоративного управления являются:

- 1) организационная структура;
- 2) корпоративные ценности;
- 3) стратегия деятельности Банка;
- 4) распределение обязанностей и полномочий в части принятия решений между уполномоченными коллегиальными органами Банка;
- 5) механизмы взаимодействия и сотрудничества между Директорами, Правлением, внешними и внутренними аудиторами Банка;
- 6) процедуры и методики управления рисками;
- 7) система внутреннего контроля;
- 8) система вознаграждения;
- 9) наличие адекватной системы управленческой отчетности;
- 10) прозрачность корпоративного управления.

Система корпоративного управления позволяет организовать распределение полномочий и ответственности, а также построить процесс принятия корпоративных решений.

Корпоративное управление Банка основывается, прежде всего, на уважении прав и законных интересов всех его акционеров и статуса самого Банка и направлено на достижение роста эффективности деятельности Банка, включая рост активов Банка, создание рабочих мест и поддержание финансовой стабильности и прибыльности Банка.

Организационная структура Банка



GRI 2-9- a,b,c; GRI 2-12. Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Банка, за исключением решения вопросов, отнесенных Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и (или) Уставом Банка к исключительной компетенции Общего собрания акционеров Банка.

Исключительная компетенция Совета директоров определена в Уставе Банка, Кодексе корпоративного управления и Положении о Совете директоров Банка.

В осуществлении своей деятельности Совет директоров руководствуется законодательством Республики Казахстан, в том числе нормативными правовыми актами уполномоченного государственного органа и (или) Уставом Банка, а также внутренними нормативными документами Банка.

GRI 2-10-a. Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров Банка кумулятивным голосованием с использованием бюллетеней кумулятивного голосования, за исключением случая, когда на одно место в Совете директоров баллотируется один кандидат.

GRI 2-10-b. Членом Совета директоров может быть избрано только физическое лицо. Члены Совета директоров избираются из числа:

1) акционеров – физических лиц;

2) лиц, предложенных (рекомендованных) к избранию в Совет директоров в качестве представителей акционеров;

3) физических лиц, не являющихся акционерами Банка и не предложенных (не рекомендованных) к избранию в Совет директоров в качестве представителя акционера.

Кандидаты в члены Совета директоров должны обладать хорошей профессиональной и личной репутацией, способностью внести свой вклад в работу Совета директоров.

Совет Директоров Банка состоит из 9 человек. И.о. Председателя Совета Директоров – Дунаев Арман Галиаскарович.

Дунаев Арман Галиаскарович.

И.о. Председателя Совета Директоров

Дунаев Арман Галиаскарович родился 7 октября 1966 года. В 1988 году окончил философско-экономический факультет Казахского государственного университета имени Кирова по специальности «Экономист», в 1991 году – аспирантуру МГУ, защитив степень кандидата экономических наук. Член Совета Директоров «Altyn Bank» с июня 2018 года.



Лу Вэй

Член СД – представитель акционера

Лу Вэй родился 18 октября 1971 года. В 2004 году окончил Университет Дикина, Австралия по специальности «Бухгалтерский учет». Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с мая 2025 года.



Ван Лей

Член СД - представитель акционера

Ван Лей родился в сентябре 1979 года. В 2002 году окончил Юго-восточный Финансово-экономический Университет, институт финансов, специальность «Финансовый менеджмент». Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с мая 2025 года.

Пу Ганг

Член СД - представитель акционера

Пу Ганг родился 26 марта 1973 года. В 1995 год окончил College of Finance and Economics of Shanxi province по специальности «Государственные финансы» Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с марта 2024 года.

Шаяхметова Умут Болатхановна Байсынов Мурат Байсынович

Член СД - представитель акционера

Шаяхметова Умут Болатхановна родилась 19 марта 1969 года. В 1993 году окончила Российский университет дружбы народов им. П. Лумумбы с присвоением квалификации «Бакалавр экономических наук», в 1996 году – Rutgers University, США, Нью-Джерси, с присвоением степени MBA. Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с июня 2018 года.

Член СД - представитель акционера

Байсынов Мурат Байсынович родился 9 мая 1967 года, окончил Казахский государственный университет им. С.М. Кирова в 1990 году по специальности «Юрист», Всероссийский финансово-экономический институт, финансово-экономический факультет по специальности «Экономист» в 1999 году. Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с июня 2025 года.



Чжай Сюй

Член СД - представитель акционера

Чжай Сюй, окончила Центральный финансово-экономический университет в 1991 году по специальности «Финансы», в 2001 году Нанькайский университет по специальности «Мировая экономика». Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с 2021 года.

Ван Гошэн

Член СД - представитель акционера

Ван Гошэн родился в августе 1954 года. Окончил Уханьский университет по специальности «Международные финансы», Магистр наук банковского дела Лондонский университет, Великобритания. Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с октября 2018 года.

Нгай Ка Чинг

Член СД - представитель акционера

Нгай Ка Чинг родился 16 июля 1984 года. Окончил Китайский университет Гонконга в 2007 году по специальности Управление бизнесом. Член Совета директоров АО «Altyn Bank» с июня 2018 года.

При Совете директоров функционирует 4 комитета:

Комитет по стратегическому планированию.

Комитет по аудиту.

Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам.

Комитет по управлению рисками.

Правление является коллегиальным исполнительным органом Банка, действует от имени Банка, в том числе представляет его интересы, совершает сделки от имени Банка в порядке, установленном Законодательством и Уставом, принимает решения и дает указания, обязательные для исполнения всеми структурными подразделениями и работниками Банка. Правление состоит из Председателя и Членов Правления, являющихся его заместителями. Деятельностью Правления руководит Председатель Правления. Правление Банка состоит из 4 человек. Председатель Правления – Байсынов Мурат Байсынович.

Члены Правления:

Байсынов Мурат Байсынович

Председатель Правления блок по рискам, комплаенс и юридическим вопросам

Байсынов Мурат Байсынович родился 9 мая 1967 года, окончил Казахский государственный университет им. С.М. Кирова в 1990 году по специальности «Юрист», Всероссийский финансово-экономический институт, финансово-экономический факультет по специальности «Экономист» в 1999 году. Председатель Правления АО «Altyn Bank» с 2025 года.



Ху Цэфэн

Первый заместитель Председателя Правления

Ху Цэфэн родился 02 января 1980 года, окончил Пекинский университет иностранных языков по специальности «Международная экономика, торговля и финансы» в 2002 году, Китайский Народный Университет в 2010 году по специальности Магистр делового администрирования. Первый Заместитель Председателя Правления АО «Altyn Bank» с 2019 года.



Айкимбаева Жанара Тулигеновна

Заместитель Председателя Правления блок транзакционного бизнеса и международных операций

Айкимбаева Жанара Тулигеновна родилась 9 марта 1977 года, окончила Казахский Государственный Юридический Университет по специальности «Правоведение» в 1998 году, Казахский Государственный Экономический Университет им. Т. Рыскулова по специальности «Банковское Дело» в 2002 году, Международную Бизнес Школу с присвоением степени Магистр делового администрирования (MBA) «Финансовый менеджмент» в 2012 году. Заместитель Председателя Правления - Член Правления АО «Altyn Bank» с 2018 года.



Арслан Динара

Заместитель Председателя Правления блок розничного бизнеса

Арслан Динара родилась 29 мая 1983 года, в 2005 году окончила КИМЭП (Казахстанский институт менеджмента Экономика и стратегические исследования), Бакалавр социальных наук в области международных отношений и делового администрирования. В 2007 году окончила Университет международного бизнеса (UIB) с присвоением степени Магистр «Финансы и кредит», а также окончила Московскую международную высшую школу бизнеса с присвоением степени Магистр «Финансовый менеджмент». Заместитель Председателя Правления - Член Правления АО «Altyn Bank» с 2025 года.



GRI 406. В основе корпоративной культуры Банка лежат принципы корпоративной этики, закрепленные во внутренних документах и являющиеся ключевым элементом в стратегии устойчивого развития. Эти принципы определяют подход к ведению бизнеса, взаимодействию с клиентами, партнерами и сотрудниками, а также способствуют созданию позитивного рабочего и социального климата.

Правила корпоративной этики включают положения, направленные против любых форм дискриминации и насилия на рабочем месте. Мы стремимся обеспечить, чтобы каждый сотрудник чувствовал себя ценным и уважаемым, имел равные возможности для профессионального роста и развития, независимо от личных характеристик или социального статуса.

В декабре 2024 года в Банке был создан Департамент корпоративного управления. В рамках корпоративного управления входят организация и обеспечение эффективной деятельности Совета директоров, комитетов при Совете директоров и Правления Банка, обеспечение своевременного и надлежащего взаимодействия между Советом директоров, комитетами, Правлением и структурными подразделениями Банка, а также взаимодействие со структурными подразделениями акционеров по вопросам корпоративного управления и деятельности Банка, в целом.

Согласительная комиссия играет центральную роль в системе управления корпоративной этикой. Этот орган, состоящий из представителей различных подразделений и уровней управления, обеспечивает объективное и всестороннее рассмотрение каждого случая. Комиссия рассматривает жалобы и споры, принимая меры для их разрешения в соответствии с принципами справедливости и равенства. Банк разработал и внедрил комплексные процедуры и практики, направленные на предотвращение дискриминации на всех уровнях деятельности.

Основой для этих мер служат внутренние документы по корпоративной этике, которые чётко определяют неприемлемость любых форм дискриминации и создают условия для формирования инклюзивной рабочей среды, с целью повышения производительности, креативных и инновационных решений, снижения текучести кадров, улучшения репутации Банка и большего привлечения талантов, расширения клиентской базы, а также более гармоничным отношениям между сотрудниками.

GRI 205; GRI 205-2. В современном мире, где финансовые операции становятся всё более прозрачными и подконтрольными, банковская сфера играет ключевую роль в обеспечении экономической стабильности и устойчивого развития. Противодействие коррупции и отмыванию денег является важнейшим аспектом этой деятельности, отражающим ответственность финансовых учреждений перед обществом и законом. В рамках стремления Банка к обеспечению высоких стандартов честности и прозрачности, Банк строго придерживается комплексного подхода в борьбе с коррупцией, что находит отражение во внутренних нормативных документах.

Антикоррупционные Правила совместно с иными внутренними документами Банка определяет основные требования к каждому работнику в отношении соблюдения законодательства и принципов противодействия коррупции, на основе риск ориентированного подхода. Требования Правил являются обязательными для всех работников Банка.

GRI 205-3. Процедура осуществления внутреннего контроля, выполняемая Департаментом комплаенс, обеспечивает регулярную проверку и анализ действий и операций банка на предмет соответствия установленным антикоррупционным стандартам. Эта процедура включает в себя мониторинг транзакций, проверку контрагентов и оценку внутренних процессов на предмет уязвимостей к коррупционным действиям. За отчетный период в Банке не было выявлено подтвержденных коррупционных правонарушений.

Комплаенс-программа и план на отчетный год служат динамичными инструментами для реализации антикоррупционной политики Банка. В этих документах определяются цели, задачи и меры по предотвращению коррупции. Банк придает большое значение повышению осведомленности и компетенций своих сотрудников в вопросах противодействия коррупции, отмыванию денег и финансированию терроризма. В рамках данного подхода, регулярные тренинги и образовательные программы играют важную роль в противодействии коррупции. Ежегодные тренинги по противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма не только предоставляют сотрудникам необходимые знания и умения, но также способствуют формированию культуры абсолютной неприемлемости коррупционных и незаконных действий.

В будущем Банк намерен:

- Дальше совершенствовать свои антикоррупционные программы и процедуры, внедряя новые технологии и методы анализа данных для улучшения внутреннего контроля.
- Расширять программы обучения и развития персонала, уделяя особое внимание актуальным темам в сфере противодействия коррупции и финансовым преступлениям.
- Укреплять взаимодействие с регуляторными и надзорными органами, а также с другими финансовыми учреждениями для обмена лучшими практиками и совместной борьбы с коррупцией.

6. Забота о сотрудниках

Управление персоналом

Altyn Bank является крупным работодателем в финансовом секторе и действует в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Департамент по работе с персоналом является структурным подразделением, отвечающим за организацию системы управления персоналом и реализацию решений руководства в области трудовых отношений и кадровой политики.

Принципы кадровой политики банка:

Банк уважает и ценит свой персонал и создает условия для формирования корпоративной ответственности у персонала. Работники прилагают все усилия для достижения целей Банка.

Конкурсность, ротация, регулярность оценки индивидуальных качеств и возможностей – Банк стремится к отбору кандидатов на конкурсной основе, планомерной смене должностей по вертикали и горизонтали, путем подготовки резерва на конкретную должность, выявления и развития склонностей работников.

Долгосрочный характер взаимоотношений – Банк стремится к тому, чтобы взаимоотношения Банка с работниками были долгосрочными. Преемственность знаний и опыта, акцент на развитии и обучении работников – инвестиции в обучение и развитие должны соответствовать потребностям Банка в достижении его стратегических целей.

Банк стремится к обеспечению профессионального роста и развития работников. В Банке существует и развивается наставничество, работники обучаются и делятся накопленными знаниями и навыками.

Оценка достигнутых результатов деятельности – Банк ценит вклад каждого работника. Внедрена система управления результативностью через требования в должностных инструкциях, ключевые показатели деятельности (карты системы сбалансированных показателей и оценка трудовой деятельности и компетенции), корпоративной модели компетенций, оценку качества исполнения стандартов, мотивации и поощрения работников.

Соответствие оплаты труда объему и сложности выполняемой работы – Банк стремится к построению эффективной системы оплаты труда, а также к выявлению и развитию факторов, влияющих на повышение эффективности труда.

Формирование и поддержание благоприятного морально-психологического климата – Банк стремится к созданию благоприятных условий труда и построению отношений в коллективе, способствующих эффективной деятельности.

Основными направлениями Кадровой политики являются:

- формирование эффективной корпоративной культуры.
- совершенствование организационной структуры и кадровое планирование;
- оплата труда, льготы и компенсации работникам;
- оценка эффективности работы работников.

Занятость

Банк предоставляет сотрудникам равные возможности, вне зависимости от национальности, пола, социального положения и прочего. При проведении всех кадровых мероприятий, Банк руководствуется исключительно уровнем развития компетенций сотрудника и его трудовой эффективности, не допуская преимуществ по причинам, отличным от профессионально значимых.

По состоянию на конец 2023 года численность работников Банка выросла на 3%. Все работники осуществляют свою деятельность в Республике Казахстан. При сравнении численности работников по полу было установлено, что в процентном отношении женщины составляют 63%, а мужчины – 37%. Средний возраст сотрудников – 34 года, при этом большую часть, 64%, сотрудников составляют работники в возрасте от 30 до 50 лет, доля сотрудников младше 30 лет составляет 32%, оставшиеся 4% сотрудники старше 50 лет

По состоянию на конец 2024 года численность работников Банка выросла на 7%. Все работники осуществляют свою деятельность в Республике Казахстан. При сравнении численности работников по полу было установлено, что в процентном отношении женщины составляют 60%, а мужчины – 40%. Средний возраст сотрудников – 34 года, при этом большую часть, 64%, сотрудников составляют работники в возрасте от 30 до 50 лет, доля сотрудников младше 30 лет составляет 32,5%, оставшиеся 3,5% сотрудники старше 50 лет.

Банк не практикует принудительный труд и не использует детский труд. На конец отчетного периода из 602 сотрудников, работавших на условиях постоянного трудового договора (93% от всех сотрудников), 59% составили женщины, 41% – мужчины. На конец 2024 года из 43 сотрудников, работавших на условиях временного трудового договора (7% от всех сотрудников), 77% составили женщины, 23% – мужчины. В 2024 году все сотрудники Банка были заняты на полный рабочий день. В состав руководителей высшего и среднего звена входят 11% от общего числа работников, в том числе женщины – 45%, мужчины 55%.

GRI 2-7; GRI 405-1.		На 31.12.2024	На 31.12.2023
Численность	сотрудников	645	601
Постоянный трудовой договор		602	559
Временный трудовой договор		43	42
Полный рабочий день		645	601
Неполный рабочий день		0	0
Численность сотрудников по полу:			
Женщины		390	378
Мужчины		255	223

Численность сотрудников по возрасту		
Моложе 30 лет	32,5%	32%
30–50 лет	64%	64%
Старше 50 лет	3,5%	4%
Численность сотрудников по должности:		
Правление	5	5
Остальные должности	640	596
Доля инвалидов от общего кол-ва работников:	1%	1%

В 2023 году было принято 108 новых сотрудников, что составило 19% от среднесписочной численности персонала. За весь период, 57 сотрудников расторгли трудовые отношения по собственной инициативе. Текучесть кадров за 2023 год составила 9,48% на 1,97% ниже чем в 2022 году.

В 2024 году было принято 151 новых сотрудников, что составило 23% от среднесписочной численности персонала. За весь период, 87 сотрудников расторгли трудовые отношения по собственной инициативе. Текучесть кадров за 2024 году составила 13,5% на 4% выше чем в 2023 году.

Работники в разбивке по регионам присутствия

на 31 декабря 2023

Регион	Кол-во	Мужчины	Женщины
Головной офис (г. Алматы)	451	184	267
Филиал в г. Алматы	29	6	23
Филиал в г. Актау	32	10	22
Филиал в г. Астана	40	8	32
Филиал в г. Атырау	27	8	19
Филиал в г. Шымкент	22	7	15

Работники в разбивке по регионам присутствия на 31 декабря 2024

Регион	Кол-во	Мужчины	Женщины
Головной офис (г. Алматы)	494	216	278
Филиал в г. Алматы	26	5	21
Филиал в г. Актау	29	9	20
Филиал в г. Астана	43	10	33
Филиал в г. Атырау	27	6	21
Филиал в г. Шымкент	26	9	17

В 2023 году доля женщин среди всех работников Altyn Bank достигает 63%. Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, составляет 51%; доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящим доход, составляет 70%.

В 2024 году доля женщин среди всех работников Altyn Bank достигает 60%. Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, составляет 46%; доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящим доход, составляет 65%.

GRI 405-1. Представительство женщин	На 31.12.2024	На 31.12.2023
Доля женщин в общем кол-ве работников	60%	63%
доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, в % от общего числа руководящих должностей	46%	51%
доля женщин на младших руководящих должностях, в % от общего числа младших руководящих должностей	48%	62%
доля женщин на высших руководящих должностях, то есть максимально на два уровня ниже Председателя правления, в % от общего числа высших руководящих должностей	17%	17%
доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящих доход, в % от всех руководящих должностей по направлениям деятельности Банка, приносящим доход	65%	70%

Все работники Банка имеют право на отпуск по уходу за ребенком. Согласно нормам Трудового кодекса Республики Казахстан, право на отпуск по уходу за ребенком до достижения им трехлетнего возраста 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, без сохранения заработной платы, за работником сохраняется место работы. Кроме того, в соответствии с Трудовым кодексом Республик Казахстан, беременным женщинам, а также женщинам, родившим ребенка, предоставляется отпуск по беременности и родам продолжительностью 70 календарных дней до родов и 56 календарных дней после родов.

В 2023 году численность работников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, составила 36 человек, из них 100% женщины

В 2024 году численность работников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, составила 27 человек, из них 100% женщины.

Количество работников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, итого	27	36
Мужчины	0	0
Женщины	27	36
Количество работников, вернувшихся на работу в отчетном периоде после окончания отпуска по уходу за ребенком в отчетном году, итого	19	24
Мужчины	0	0
Женщины	19	24
Количество работников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, которые продолжали работать через 12 месяцев после возвращения на работу, итого	14	24
Мужчины	0	0
Женщины	14	24

GRI 404-3. Оценка персонала

Оценка персонала является в Банке важным инструментом, позволяющим оценить лидерский потенциал и компетенции руководителей и их команд. Это помогает определить направление дальнейшего развития и карьерного продвижения работников. Все категории работников и руководителей в Банке проходят оценку, включая членов Правления.

Для оценки использованы различные инструменты, такие как система сбалансированных показателей (ССП), которая позволяет установить зависимость между степенью достижения целевых значений каждого из показателей подразделения Банка и уровнем премирования руководителей. Также используется оценка трудовой деятельности и компетенций (ОТК).

Банк гарантирует прозрачность процесса оценки и своевременное получение работниками обратной связи в процессе оценки и поощрения в виде мотивационной выплаты при успешной деятельности. В Оценке Трудовой Деятельности и Компетенций (ОТК) используются три формы оценки, которые отличаются в зависимости от должности и функционала сотрудника. Оценка не проводится для сотрудников, работающих менее 6 месяцев, а также для тех, кто был в отпуске по уходу за ребенком или находился в состоянии временной нетрудоспособности более 6 месяцев в течение периода оценки. Вспомогательный и технический персонал (водители, рабочие) не проходят оценку.

В 2023 году оценка эффективности работы была проведена по 421 работникам, что составило 77% от фактической численности персонала. 23% численности персонала не подлежало оценке. Оценка охватила 38% мужчин и 62% женщин.

В 2024 году оценка эффективности работы была проведена по 440 работникам, что составило 68% от фактической численности персонала. 32% численности персонала не подлежало оценке. Оценка охватила 41% мужчин и 59% женщин.

За отчетный период оценку прошли все члены Правления и 100% руководителей высшего звена, 100% руководителей среднего звена и 90% специалистов. Оценка деятельности также является важным инструментом для принятия управленческих решений, таких как формирование кадрового резерва, разработка программ развития персонала, мотивационные выплаты, признание лучших работников Банка и расчет годового бонуса.



GRI 2-17. Обучение и развитие работников

Altyn Bank ежегодно формирует бюджет на обучение и повышение квалификации сотрудников и предоставляет компенсацию стоимости внешнего обучения, полученного работником по инициативе Банка. Обучение работников в Банке производится с целью повышения квалификационного уровня работников и обеспечения Банка специалистами соответствующего профессионального уровня.

Обучение работников Банка осуществляется по следующим видам:

- индивидуальное обучение (в том числе дистанционное обучение, проводимое внешним провайдером);
- профессиональная сертификация, все виды магистратуры и докторантуры;
- корпоративное обучение;
- стажировка.

Итого за 2023 год внешнее обучение прошли 145 сотрудников банка. Обучение сотрудников проводилось по таким темам как: Устойчивое развитие, Эффективное управление в коммуникации, Основы внутреннего аудита, Риск-менеджмент, Сертификационная программа в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма в области ПОД/ФТ, Ведение бухгалтерского учета в системе WAY4 и другие.

За 2024 год внешнее обучение прошли 132 сотрудника банка. Обучение сотрудников проводилось по таким темам как: Базы данных для разработчиков, Excel с 0 до PRO, Campaign, Декларативный язык программирования SQL, "Power BI", Финансовый анализ, Международный арбитраж, санкционные споры, исполнение судебных решений за пределами РК, Трансфертное ценообразование, противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма, информационная безопасность, и другие.

Кроме того, сотрудники регулярно посещают конференции, форумы, вебинары и другие мероприятия с участием внешних экспертов, в том числе организованные по различным вопросам ESG.

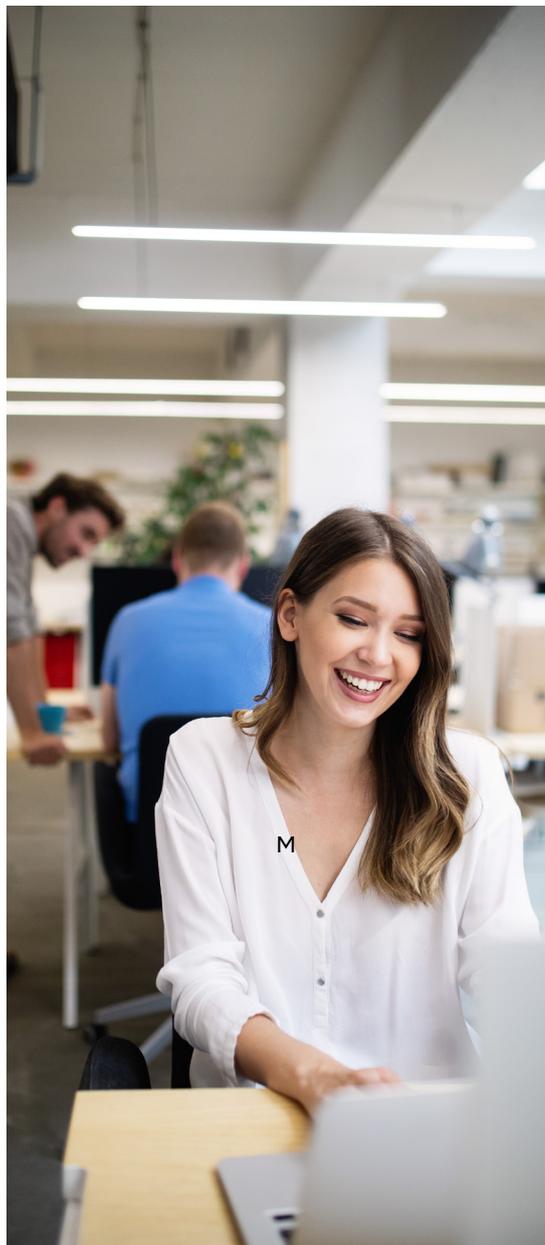
Охрана труда и здоровья GRI 403-1; GRI 403-2; GRI 403-3; GRI 403-5; GRI 403-6; GRI 403-7.

Altyn Bank стремится создать безопасную и благоприятную рабочую среду для всех работников и действует в соответствии с Трудовым Кодексом Республики Казахстан.

Принципами трудового законодательства Республики Казахстан являются:

- Недопустимость ограничения прав человека и гражданина в сфере труда;
- Свобода труда;
- Запрещение дискриминации, принудительного труда и наихудших форм детского труда;
- Обеспечение права на условия труда, отвечающие требованиям безопасности и гигиены;
- Приоритет жизни и здоровья работника по отношению к результатам производственной деятельности;
- Обеспечение права на справедливое вознаграждение за труд не ниже минимального размера заработной платы;
- Обеспечение права на отдых;
- Равенство прав и возможностей работников;
- Обеспечение права работников и работодателей на объединение для защиты своих прав и интересов;
- Социальное партнерство;
- Государственное регулирование вопросов безопасности и охраны труда;
- Обеспечение права представителей работников осуществлять общественный контроль за соблюдением трудового законодательства Республики Казахстан.

Соблюдая требования **Трудового кодекса Республики Казахстан**, Банк обеспечивает **безопасные условия труда** для сотрудников, ставя **жизнь и здоровье персонала** в приоритет по отношению к любым другим результатам деятельности.



Меры по охране труда (2023–2024)

В указанный период проводились регулярные инструктажи по вопросам безопасности и охраны труда:

Целевые и внеплановые инструктажи на случай чрезвычайных ситуаций (пожар, землетрясение и др.).

Вводный инструктаж для новых сотрудников.

Первичный инструктаж на рабочем месте в соответствии с нормами и правилами охраны труда.

Средства индивидуальной защиты

При приеме на работу сотрудники обеспечиваются газо-дымозащитными коробками (ГЗДК), а при необходимости – медицинскими масками.

Оснащение зданий и рабочих помещений

Филиалы и офисы банка оборудованы первичными средствами пожаротушения (пожарные щиты, огнетушители, пожарные краны).

Бытовые помещения соответствуют требованиям СНиП и оснащены дезинфицирующими и моющими средствами.

В зданиях банка предусмотрены средства первой медицинской помощи.

Следуя этим принципам, Altyn Bank создает безопасную и комфортную рабочую среду, обеспечивая соблюдение стандартов охраны труда и оперативное реагирование на потенциальные риски.

Руководители и работники, ответственные за обеспечение безопасности и охраны труда по приказу, периодически, не реже одного раза в три года проходят сертифицированное обучение и проверку знаний по вопросам безопасности и охраны труда в организациях. В 2024 году было обучено 24 работника, из них:

Сертификаты на ответственных по охране труда и технике безопасности получили 12 работников;

Удостоверение по пожарно-техническому минимуму ПТМ – 12 работников.

С учётом важности поддержания здоровья Altyn Bank призывает работников придерживаться здорового образа жизни, предоставляет сотрудникам медицинское страхование. Помимо обязательного страхования работников от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей Банк покрывает также добровольное страхование работников от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей. Таким образом здоровье работника покрыто от 5% до 100% от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей.

Банк активно стимулирует вовлечение работников в корпоративные спортивные мероприятия и тимбилдинги. В целях популяризации физической активности среди работников, Банк поддерживает спортивные инициативы работников, такие как футбольные тренировки (в виде оплаты тренера и аренды футбольного поля), Банк поддерживает работников, увлекающихся настольным теннисом, периодически устраивает турниры между различными организациями, оснащает работников всем необходимым инвентарем для тренировок на рабочем месте, тем самым укрепляя физическую форму и здоровье. Активно также поддерживает работников, участвующих в благотворительных марафонах по бегу, организуемых в различных городах Казахстана.

Также Банк постоянно расширяет сеть партнеров фитнес клубов страны с предоставлением значительной корпоративной скидки для работников Банка для поддержания здоровья. Наряду с физическим здоровьем в 2024 году запущены инициативы по ментальному здоровью работников, направленные на выявление возможных проблемных зон.

7. Ответственное финансирование

GRI 416. Качество услуг и клиентское обслуживание

Altyn Bank понимает, что потребности и ожидания клиентов постоянно меняются, качество услуг и клиентское обслуживание становятся решающими факторами для Банка, стремящегося к устойчивому развитию. Для этого Банк следует принципу ответственного финансирования, где требуется не только предоставление финансовых услуг на высоком уровне, но и создание долгосрочных отношений с клиентами, основанных на доверии, прозрачности и уважении их интересов. Это подразумевает непрерывное совершенствование качества обслуживания и адаптацию к изменяющимся потребностям рынка.

Банк стремится к ответственному обслуживанию клиентов, что включает в себя:

Предложение клиентам высококачественных финансовых продуктов и услуг;

Гарантируется, что рекламируемые и предлагаемые финансовые продукты, и услуги соответствуют потребностям определенных категорий клиентов;

Информирование клиентов о существенных рисках, ограничениях и условиях, связанных с предлагаемыми финансовыми продуктами и услугами;

Предоставление клиентам договоров и контрактных условий, соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан.

В 2024 году Altyn Bank участвовал в выдаче синдицированных займов:

Дата начала	Дата завер.	Наименование клиента /банка	Сумма договора
29.04.2024	01.05.2025	TURKIYE CUMHURİYETİ ZIRAAT BANKASI A.S.	€ 4 000 000.00
21.05.2024	20.05.2025	TÜRKİYE İHRACAT KREDİ BANKASI A.Ş. (Türk Eximbank)	€ 3 000 000.00

Цель сделок «Финансирование займов для сельскохозяйственной экосистемы».

Все участники этой экосистемы взаимодействуют друг с другом как единое целое и финансирование, направленное на формирование экологически и социально выгодного сельского хозяйства. Одним из направлений финансирования являются займы для молодых фермеров, кредит на орошение с использованием солнечной энергии.

В 2024 год Банк выпустил гарантии в пользу АО «Казахстанский оператор рынка электрической энергии и мощности». Гарантии выпущены в рамках Договоров на оказание услуг по организации и проведению аукционных торгов, направленных на отбор проектов по строительству новых объектов по использованию возобновляемых источников энергии.

Altyn Bank является участником системы гарантирования депозитов в Казахстане, где за сохранность депозитов и защиту прав и законных интересов вкладчиков в случае лишения Банка лицензии в нашей стране отвечает Казахстанский фонд гарантирования депозитов (КФГД). Депозиты находятся под защитой КФГД с момента заключения договора банковского вклада и (или) банковского счета. Перед подписанием договора Банк уведомляет вкладчика о сроках и порядке выплаты гарантийного возмещения. Таким образом, накопления клиентов полностью защищены в пределах сумм гарантирования независимо от ситуации в Банке, работы отделений или внешних обстоятельств.

Количество клиентов в Altyn Bank:

Тип клиента	31.12.2024	31.12.2023
Розничные клиенты, из них:	407 193	389 094
- Private bank	1 508	1 398
Корпоративные клиенты	1 117	1 123

Для поддержания и повышения качества услуг и уровня клиентского обслуживания Банк внедряет ряд стратегий и инициатив:

Цифровизация процессов: Улучшение цифровых технологий для упрощения и ускорения процессов обслуживания, включая онлайн-банкинг и мобильные приложения.

С ноября 2024 года в Банке запущено автоматическое открытие цифровых карт при регистрации.

На сегодняшний день доля цифровых карт в портфеле составляет 69%.

Обучение сотрудников: Регулярное обучение и развитие навыков сотрудников для повышения их компетенций в области клиентского обслуживания.

Обратная связь от клиентов: Регулярный сбор и анализ обратной связи от клиентов для оперативного устранения недочетов и улучшения качества услуг.

Банк применяет комплексные методы для оценки удовлетворенности клиентов и качества предоставляемых услуг. Используются различные инструменты, включая опросы удовлетворенности, анализ жалоб и предложений, а также внутренние показатели качества обслуживания. Результаты этих оценок позволяют Банку оперативно адаптировать свои стратегии и процессы для обеспечения высокого уровня клиентского сервиса.

Иновации и технологическое развитие

В эпоху цифровизации Банк сталкивается с необходимостью постоянно адаптироваться к новым технологиям, чтобы не только удовлетворять текущие потребности клиентов, но и предвидеть будущие тренды. Это требует внедрения инновационных решений, которые способствуют улучшению эффективности операций, повышению качества обслуживания и гарантии безопасности данных.

Банк активно работает над внедрением инновационных технологий и разработкой новых продуктов для улучшения клиентского обслуживания и операционной эффективности:



Цифровые платформы и мобильные сервисы: Банк продолжает совершенствовать цифровые решения, обеспечивая удобный и доступный сервис для клиентов. В 2024 году были реализованы **ряд важных инициатив**, направленных на улучшение пользовательского опыта:

- Запущен **онлайн процесс залогового потребительского кредитования**.
- Внедрено **онлайн автокредитование** – полностью цифровой процесс, интегрированный с крупными компаниями-автодилерами страны, включая подключение сервисов МВД для автоматического оформления транспортных средств.
- Реализовано **подтверждение платежей и переводов** через Face ID/Touch ID.
- Расширены возможности по **ипотечному кредитованию**, включая интеграцию с ведущими застройщиками. Теперь весь процесс получения кредита можно пройти онлайн.
- Введена **интеграция с железнодорожным перевозчиком**, что позволило внедрить новый сервис Travel для удобного планирования поездок.
- Осуществлена **интеграция с биржами в МФЦА**, обеспечивающая клиентам возможность работы с криптовалютами.

- **Онбординг и открытие счетов для юридических лиц** доступны в онлайн-формате.
- Запущен **сервис электронных банковских справок**, что сокращает необходимость обращения в отделения.
- Добавлена возможность **формирования выписки** в мобильном приложении.
- Реализована функция **онлайн досрочного погашения кредитов для корпоративных клиентов**.

Эти инициативы направлены на улучшение клиентского опыта, упрощение взаимодействия с банком и повышение доступности финансовых услуг.

Блокчейн и криптовалюты: Исследование возможностей блокчейн технологий для улучшения безопасности транзакций и разработка продуктов, связанных с криптовалютами.

Искусственный интеллект и машинное обучение: Применение ИИ для анализа больших данных, улучшения качества клиентского сервиса через чат-боты и автоматизацию внутренних процессов.

Для оценки эффективности инноваций и технологического развития, Банк использует ряд показателей, включая уровень удовлетворенности клиентов цифровыми услугами, сокращение времени на обработку операций и улучшение показателей безопасности.

GRI 418. Обеспечение кибербезопасности и защита данных

Кибербезопасность также является приоритетом для Банка и клиентов. Защита конфиденциальности, целостности и доступности информации не только предотвращает финансовые потери и сохраняет репутацию Банка, но и является ключевым аспектом устойчивого и ответственного финансирования. Обеспечение кибербезопасности требует комплексного подхода, включающего в себя передовые технологии, строгие процедуры и постоянное обучение персонала.

Банк защищает персональные данные клиентов и обеспечивает прозрачность в вопросах сбора, хранения и обработки информации. Данный шаг помогает Банку не только соответствовать законодательным требованиям в области защиты данных, но и строить доверительные отношения с клиентами.

В течение отчетного периода в Altyn Bank не было зарегистрировано ни одного подтвержденного инцидента, связанного с утратой, утечкой или кражей данных клиентов, работников или поставщиков. Также не поступало обоснованных жалоб на нарушение конфиденциальности данных клиентов.

Банк предпринимает следующие меры для обеспечения кибербезопасности:

Технологическое обновление: Регулярное обновление и модернизация ИТ-инфраструктуры для предотвращения уязвимостей.

Шифрование данных: Использование передовых методов шифрования для защиты данных клиентов во время передачи и хранения.

Многофакторная аутентификация: Внедрение многофакторной аутентификации для доступа к банковским услугам как дополнительный этап защиты.

Обучение сотрудников: Разработка и проведение программ обучения по кибербезопасности для сотрудников всех уровней защиты.

Для оценки эффективности мер по кибербезопасности Банк использует комплекс показателей, включая число успешно отражённых кибератак, время реагирования на инциденты безопасности и уровень осведомленности персонала о принципах кибербезопасности. Регулярные аудиты помогают выявлять потенциальные уязвимости и разрабатывать меры по их устранению.

8. Экологическая ответственность

Деятельность Банка не связана с потенциальными экологическими угрозами или высоким риском для окружающей среды. Банк придерживается принципа предосторожности в отношении экологических вопросов и активно способствует развитию и распространению экологически безопасных технологий. За отчетный период не было зафиксировано нарушений экологического законодательства и штрафные санкции не применялись.

GRI 302. Энергопотребление и энергоэффективность

Обеспечение деятельности Банка требует значительных объемов электро- и тепловой энергии. Для сокращения негативного воздействия на окружающую среду и повышения операционной эффективности Банк предпринимает меры по энергосбережению. Например, Банк стремится использовать светодиодные светильники от 18 до 48 ватт. Общее энергопотребление в Банке в 2024 году составило 1 759 862 кВт. Годовой расход электроэнергии на одного сотрудника составил 2 728 кВт. Потребление тепловой энергии Банка за год составило 1 102 Гкал, что ниже показателя в 2023 году (1 110 Гкал).

GRI 303. Водопотребление

В ходе своей деятельности Банк активно работает над сокращением объемов потребления воды, улучшением эффективности использования водных ресурсов и уменьшением негативного воздействия на природные водные объекты. Он придает большое значение бережному и разумному использованию водных ресурсов страны. Объем потребления воды Банка за 2024 год составил 4 464,05 м³.

Охрана окружающей среды

В связи с характером своей деятельности Банк не оказывает существенного воздействия на окружающую среду, не производя выбросов загрязняющих веществ в атмосферу.



Основные ресурсы, которые потребляет Банк – это электроэнергия, тепловая энергия и вода, как было отмечено ранее. Банк активно использует принципы и методы рационального использования этих ресурсов, что наилучшим образом способствует сокращению негативного воздействия на окружающую среду. В рамках своей деятельности Банк регулярно проводит мероприятия, направленные на повышение экологической осознанности среди сотрудников. В 2023 году Банк отказался от дизельного генератора, который находился в одном из отделений Банка.

Наша работа по защите окружающей среды:

Сокращение бумажного документооборота с переходом на электронный документооборот

Сокращение энергопотребления через использование энергосберегающих осветительных приборов

Замена автопарка Банка на электромобили, в целях сокращения выделения продуктов сгорания.

№п/п	Наименование	2024 г.	2023 г.
1	Вид энергии		
	Электроэнергия (покупка), кВт*ч	1 759 862,51	1 798 222,17
	Теплоэнергия - отопление, Гкал	1 102,56	1 109,83
2	Вид потребления		
	Водопотребление - горячая вода, Гкал	33,11	35,55
	Водопотребление - холодная вода / химически очищенная вода, м ³	4 464,05	4 832,61
	Канализация, м ³	5 060,98	4 812,23
3	Объем образования отходов, тонн		
	GRI 306. Макулатура, тонн	2,88	2,16
4	Бензин (ГСМ), л.		
	АИ 98	3 405	9 642
	АИ 95	36 350	41 332

9. Указатель стандартов GRI

№	Показатель	Раздел отчета	Страница отчета
GRI 2-1	Информация об организации	3. О Банке	5
GRI 2-3-a,b,c	Отчетный период, периодичность отчетности и контактная информация	2. Об отчете	3-4
GRI 2-5 -a	Внешнее заверение отчетности	2. Об отчете	4
GRI 2-6-a	Сведения о деятельности, цепочке создания добавленной стоимости и об иных деловых связях организации	3. О Банке	6
GRI 2-7	Штатные сотрудники организации	6. Забота о сотрудниках	24
GRI 2-9-a,b,c	Структура и состав управления	5. Корпоративное управление и этика	16
GRI 2-10-a,b	Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	5. Корпоративное управление и этика	16
GRI 2-11	Глава высшего органа управления	5. Корпоративное управление и этика	16
GRI 2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями	5. Корпоративное управление и этика	16
GRI 2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	5. Корпоративное управление и этика	16
GRI 2-17	Коллективное знание высшего органа управления	6. Забота о сотрудниках	28

№	Показатель	Раздел отчета	Страница отчета
GRI 3-1	Порядок определения существенных тем	3. О Банке	10
GRI 3-2	Перечень существенных тем	3. О Банке	10
GRI 3-3	Управление существенными темами	6. Забота о сотрудниках	10
GRI 9	Индустриализация, инновации и инфраструктура	4. Вклад в цели устойчивого развития	13
GRI 201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	3. О Банке	11
GRI 202	Экономическое воздействие компании	4. Вклад в цели устойчивого развития	13
GRI 205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	5. Корпоративное управление и этика	22
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	5. Корпоративное управление и этика	22
GRI 302	Энергопотребление и энергоэффективность	8. Экологическая ответственность	14,35
GRI 303	Водопотребление	8. Экологическая ответственность	35
GRI 306	Макулатура	8. Экологическая ответственность	36

№	Показатель	Раздел отчета	Страница отчета
GRI 401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	6. Забота о сотрудниках	25
GRI 401-3	Отпуск по уходу за ребенком	3. О Банке	27
GRI 403	Охрана труда и техника безопасности	4. Вклад в цели устойчивого	13
GRI 403-1	Система управления вопросами охраны труда	6. Забота о сотрудниках	30
GRI 403-2	Выявление опасностей, оценка рисков, расследование происшествий	6. Забота о сотрудниках	30
GRI 403-3	Службы охраны труда	6. Забота о сотрудниках	30
GRI 403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	6. Забота о сотрудниках	32
GRI 403-6	Поддержание здоровья работников	6. Забота о сотрудниках	29
GRI 403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере охраны труда и промышленной безопасности, напрямую связанных с деловыми отношениями	6. Забота о сотрудниках	28
GRI 404	Обучение и Образование	4. Вклад в цели устойчивого развития	13
GRI 404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	6. Забота о сотрудниках	27

№	Показатель	Раздел отчета	Страница отчета
GRI 405	Разнообразие и равные возможности	4. Вклад в цели устойчивого развития	13
GRI 405-1	Раскрытие по полу и возрасту среди всех сотрудников	6. Забота о сотрудниках	26
GRI 406	Права человека	5. Корпоративное управление и этика	21
GRI 416	Качество услуг и клиентское обслуживание	7. Ответственное финансирование	31
GRI 418	Защита конфиденциальности	7. Ответственное финансирование	34

Контактная информация:

Адрес: Республика Казахстан, А05А1В9, Алматы, пр. Абая 109 «В»

Сайт: <https://altynbank.kz/>

Контакт-центр: +7 727 356-57-77