

ОТЧЕТ
АО «JUSAN BANK»
ПО УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ



2021

С ВЫСОТЫ
ДОСТИЖЕНИЙ

03

Обращение Председателя Правления

04

БАНК СЕГОДНЯ

- 05 О Банке
- 07 Сильный универсальный банк
- 10 Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная
- 11 География деятельности
- 12 Анализ существенности
- 14 Вклад в Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций
- 16 Соответствие деятельности Jusan приоритетным Целям устойчивого развития
- 17 Взаимодействие Jusan с заинтересованными сторонами



21

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА

- 22 Корпоративное управление
- 24 Ценности и принципы корпоративного управления
- 25 Подход к управлению устойчивым развитием
- 26 Организационная структура Jusan
- 27 Состав Совета директоров
- 28 Деловая этика и корпоративная культура
- 29 Права человека
- 30 Противодействие коррупции
- 32 Противодействие финансовым преступлениям
- 33 Управление конфликтами интересов
- 34 Внутренний контроль и комплаенс-контроль
- 35 Управление рисками в области устойчивого развития, должная предусмотрительность
- 36 Налогообложение
- 38 Реагирование на инциденты и информирование о нарушениях
- 39 Участие в ассоциациях



40

ОТВЕТСТВЕННЫЙ И КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ БИЗНЕС

- 41 Ответственное отношение к клиентам
- 42 Доступность продуктов и услуг
- 43 Удовлетворенность клиентов
- 45 Цифровизация и инновации
- 49 Кибербезопасность и защита данных
- 51 Поддержка малого и среднего бизнеса
- 53 Взаимодействие с поставщиками

54

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

- 55 Развитие человеческого капитала
- 57 Подходы к развитию человеческого капитала
- 58 Структура персонала
- 60 Обучение и развитие работников
- 61 Мотивация и оплата труда работников
- 63 Охрана труда и здоровья
- 65 Корпоративные мероприятия и корпоративное волонтерство



66

ЭКОЛОГИЯ

- 67 Воздействие на окружающую среду
- 69 Оценка углеродного следа
- 70 Водопотребление и сточные воды
- 71 Обращение с отходами
- 72 Потребление топливно-энергетических ресурсов
- 73 Ответственное потребление ресурсов
- 74 Проект «Зеленый офис»



75

ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО

- 76 Филантропия и поддержка сообществ
- 78 Поддержка образования
- 79 Социальные инициативы



- 80 ОБ ОТЧЕТЕ
- 82 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- 83 УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги!

Jusan Bank представляет вашему вниманию пилотный Отчет по устойчивому развитию, который отражает наше стремление к открытости и прозрачности в соответствии с передовыми международными стандартами. Он является неотъемлемой частью постоянного диалога с заинтересованными сторонами, и мы рады поделиться с вами подробностями деятельности в сфере ответственного ведения бизнеса за 2021 год.

Мы твердо намерены двигаться по пути устойчивого развития через корпоративную ESG-трансформацию для повышения долгосрочной стабильности бизнеса, формирования новых точек роста и создания дополнительной ценности для заинтересованных сторон. Финансовые учреждения, такие как Банк, играют важную роль в обществе, будь то предоставление капитала, содействие развитию предпринимательства и инфраструктуры, взаимодействие с широкими категориями корпоративных и розничных клиентов. Принимая во внимание Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций, Группа Jusan стремится к лидирующим позициям в Республике Казахстан в области ответственной банковской и инвестиционной деятельности.

2021 год стал успешным для Jusan Bank. Финансовые и операционные результаты демонстрируют, что мы развиваемся в правильном направлении. Успешно завершено присоединение АО «АТФБанк», расширилась филиальная сеть. Продолжилось развитие финансовой и цифровой экосистем, проведено оздоровление кредитного портфеля. В будущем мы будем наращивать наши усилия, уделяя особое внимание корпоративному и розничному банкингу, цифровизации, устойчивому развитию и неукоснительному соблюдению законодательных требований. Мы постоянно стремимся повышать прибыльность и эффективно создавать долгосрочную акционерную стоимость.

По мере трансформации национальной банковской отрасли мы постоянно развиваем наши возможности и компетенции для удовлетворения меняющихся потребностей клиентов и улучшения качества сервиса. Банком выведен на рынок ряд новых востребованных и инновационных решений. Благодаря продуман-

ной стратегии развития число розничных и корпоративных клиентов, по итогам отчетного года превысило 2,7 млн. Jusan Bank осуществляет большую работу по кредитованию и финансовой поддержке малого и среднего бизнеса, поддержке предпринимательства.

Корпоративный успех начинается с наших коллег. Твердо убежден, что соблюдение прав человека, наличие разнообразного коллектива и инклюзивной культуры укрепляют способность банка создавать лучшие в своем классе устойчивые решения. Мы обращаем пристальное внимание на развитие человеческого капитала, создавая для своих работников комфортные и безопасные условия трудовой деятельности, проводя регулярное обучение, обеспечивая конкурентную оплату их труда. Это позволило сформировать сплоченный и мотивированный коллектив, который обеспечивает эффективное достижение корпоративных целей.

Филантропия является неотъемлемой частью нашей корпоративной культуры. Jusan Bank акцентирует внимание на поддержке образовательной сферы Республики Казахстан. Мы намерены продолжать активную деятельность в этом направлении, внося вклад в развитие местных сообществ и образовательных проектов.

Jusan Bank придерживается ответственного подхода к экологии, ориентируется на бережное использование ресурсов. Особо отмечу, что Банком проведена оценка эмиссий парниковых газов, что позволило более четко понимать воздействие деятельности на климат в рамках перехода Республики Казахстан к низкоуглеродной экономике. Мы намерены внедрять новые инициативы и меры, которые позволят эффективно управлять корпоративным воздействием на окружающую среду.

Я хотел бы выразить благодарность всей команде Jusan Bank и заинтересованным сторонам за целеустремленность, время и усилия, которые они приложили для укрепления позиций Банка в области бизнеса и устойчивого развития.

ESG-повестка будет и в дальнейшем занимать важное место в Jusan Bank. Уверен, что это поможет нашему Банку успешно развиваться и принесет долгосрочные выгоды заинтересованным сторонам и казахстанскому обществу, на благо которых мы работаем.



Нурдаулет
Айдосов,

Председатель
Правления
Jusan Bank

глава 01

БАНК СЕГОДНЯ



ОТЧЕТ АО «JUSAN BANK» ПО УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ

О БАНКЕ

GRI 102-1

GRI 102-2

GRI 102-3

GRI 102-5

GRI 102-6

GRI 102-7

GRI 102-10

АО «Jusan Bank» (выше и далее – Банк, Jusan, Jusan Bank, мы) публикует свой первый Отчет по устойчивому развитию (далее — Отчет).

Jusan является универсальным банком, оказывающим широкий спектр финансовых услуг предоставляющим финансовые и продукты юридическим и физическим лицам. 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. Выпущенные ценные бумаги Jusan Bank размещены на Казахстанской фондовой бирже и Astana International Exchange.

Банк является одним из крупнейших финансовых учреждений Республики Казахстан и играет значимую роль в кредитовании национальной экономики. Доля Jusan в совокупном объеме активов банков второго уровня Республики Казахстан составляет около 7%. Jusan определен Национальным банком Республики Казахстан как потенциальный системно значимый банк.

Банк входит в Группу Jusan, которая включает его дочерние компании.

Основная деятельность Банка связана с ведением коммерческой банковской деятельности, предоставлением кредитов и гарантий, привлечением депозитов, открытием и ведением счетов клиентов, осуществлением расчетно-кассового обслуживания, осуществлением операций с ценными бумагами и иностранными валютами.

Банк ориентируется на поддержку развития Республики Казахстан через ответственное ведение банковской деятельности

и поэтапное улучшение управления собственным социально-экологическим воздействием. Jusan исходит из того, что ESG-трансформация бизнес-процессов и интеграция принципов устойчивого развития в стратегическое планирование на основе передовых международных компетенций критически важны для создания долгосрочной ценности для заинтересованных сторон.

Головной офис Банка находится в г. Алматы, Республика Казахстан. По состоянию на 30 июня 2022 года региональная сеть представлена 19 филиалами и 121 отделением, включая 5 отделений Private banking, в 41 городе, 2 поселках и 3 селах Республики Казахстан.

По состоянию на 31 декабря 2021 года крупнейшим акционером Банка является казахстанская брокерская компания АО «First Heartland Securities». Конечной контролирующей стороной Банка и его дочерних компаний является NU Generation Foundation, Inc., некоммерческая организация, созданная исключительно для обеспечения финансирования деятельности автономных организаций образования «Назарбаев Университет» и «Назарбаев Интеллектуальные Школы», а также их организаций.

За отчетный период в структуре собственности существенных изменений не происходило. Актуальная информация о структуре собственности предоставляется на официальном сайте Казахстанской фондовой биржи.

В сентябре 2021 года путем присоединения к Банку была завершена добровольная реорганизация АО «АТФБанк», крупного казахстанского банка, который был приобретен Jusan в декабре 2020 года. Это позволило нам значительно масштабировать бизнес.



05

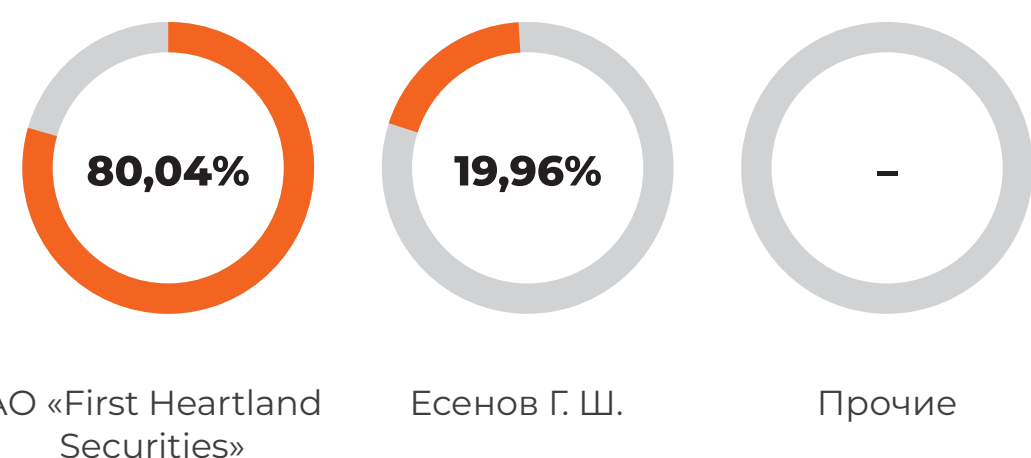
ОКОЛО
7%

составляет доля Jusan в совокупном объеме активов банков второго уровня Республики Казахстан

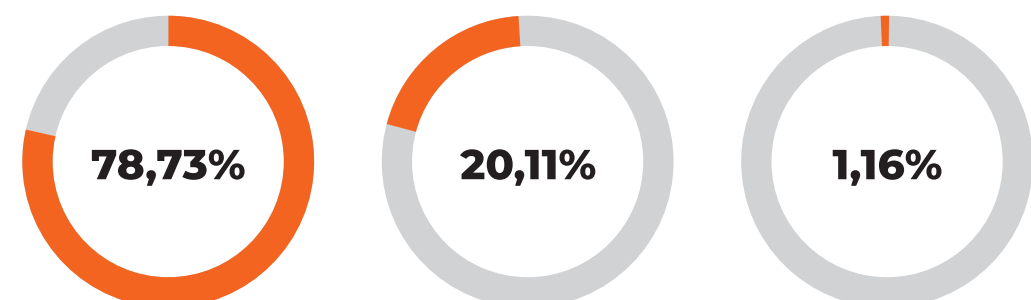
О БАНКЕ

Структура акционеров Jusan, %

2020



2021



Дочерние компании Jusan (Группа Jusan)

Название	Деятельность	Доля участия, % (на 31 декабря 2021 года)	Страна регистрации
АО «Страховая компания «Jusan Garant»	Страхование, перестрахование	100	Республика Казахстан
АО «First Heartland Jusan Invest»	Брокерская и дилерская деятельность на рынке ценных бумаг с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя, управление инвестиционным портфелем	95,0	Республика Казахстан
АО «First Heartland Capital»	Управление инвестиционным портфелем без права привлечения добровольных пенсионных взносов	100	Республика Казахстан
ТОО «Jusan Инкассация»	Инкассация банкнот, монет, ценностей	100	Республика Казахстан
ТОО «ОУСА Юг»	Управление сомнительными и безнадежными активами	100	Республика Казахстан
ТОО «Jusan Development»	Управление сомнительными и безнадежными активами	100	Республика Казахстан
ТОО «Jusan Property»	Управление сомнительными и безнадежными активами	100	Республика Казахстан
ОАО «Оптим Банк»	Оказание коммерческих банковских услуг	97,1	Кыргызская Республика

СИЛЬНЫЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ БАНК

НАШИ ГЛАВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ
ПОДХОД

ЛИДЕРСКИЕ ПОЗИЦИИ
НА ЦИФРОВОМ РЫНКЕ

ЭТИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ
КУЛЬТУРА

СИЛЬНЫЙ И УЗНАВАЕМЫЙ
БРЕНД

07

СИЛЬНЫЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ БАНК

Стандарты

GRI 102-7,

103

Ключевые показатели за 2021 год

на 31 декабря 2021 года



5827 –

число работников
Банка



69%

женщин среди
работников Банка



24,8 млрд
тенге –

расходы
на персонал



2 728,4 тыс.

клиентов



1 млн

активных цифровых
пользователей



893 тыс.

выпущенных
банковских карт*



2 603 млрд
тенге –

активы



957,8 млрд
тенге –

кредиты, выданные
клиентам**



1 507,6 млрд
тенге –

текущие счета и
депозиты клиентов



442,6 млрд
тенге –

собственный капитал



10,1 млрд
тенге –

прибыль
за год



287,84 тенге –

прибыль на
простую акцию



* Цифровые и пластиковые карты в розничном сегменте и Private Banking.

** Без вычета резерва под ожидаемые кредитные убытки.

СИЛЬНЫЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ БАНК

Ключевые показатели за 2021 год

Корпоративный бизнес

149,4 тыс.
корпоративных клиентов

910,3 млрд тенге –
текущие счета и депозиты
корпоративных клиентов

685,3 млрд тенге –
кредиты корпоративным
клиентам

Розничный бизнес

2 579 тыс.
розничных клиентов

597,3 млрд тенге –
текущие счета и депозиты
розничных клиентов

272,6 млрд тенге –
кредиты розничным
клиентам

Кредитные рейтинги

Moody's Investor Services

B1
(стабильный, июнь 2021)

Награды

Jusan стал лауреатом международной премии International Finance Banking Awards в двух номинациях: Most Innovative New Corporate Internet Banking – Kazakhstan 2021 и Best New Mobile Banking Application – Kazakhstan 2021.

Jusan стал лауреатом международной премии Asian Banking & Finance Retail Banking Awards в двух номинациях: Digital Banking

Initiative of the Year – Kazakhstan и Online Banking Initiative of the Year – Kazakhstan.

Jusan признан лучшим банком Казахстана в 2021 году (Best Bank – Kazakhstan 2021) по итогам международного конкурса Banking Awards – 2021 финансового издания CFI.co.



ПРЯМАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ, СОЗДАННАЯ И РАСПРЕДЕЛЕННАЯ

 на 31 декабря 2021 года,
млн тенге

В ходе своей деятельности Банк формирует дополнительную ценность для заинтересованных сторон, включая акционеров Банка, его работников (далее – работники), общество. Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость демонстрирует ценность, которую мы создаем в результате нашей деятельности и ее последующее распределение по ключевым заинтересованным сторонам.

Примечание 1.

Исходные финансовые данные преимущественно приняты из аудированной отдельной финансовой отчетности Банка за год, закончившийся 31 декабря 2021 года.

Примечание 2.

Крупнейший акционер Банка – NU Generation Foundation, Inc., некоммерческая организация, созданная исключительно для обеспечения финансирования деятельности автономных организаций образования «Назарбаев Университет» и «Назарбаев Интеллектуальные Школы», а также их организаций. Как следствие, начисляемые этому конечному бенефициару дивиденды можно обоснованно расценивать как социально-ориентированный вклад в общественное развитие.

Прямая созданная экономическая стоимость	61 141
Чистый процентный доход после доходов по кредитным убыткам	33 250
Чистые доходы по комиссиям	7 884
Прочие операционные доходы	20 007
Распределенная экономическая стоимость	164 918
Операционные расходы	(52 984)
– в том числе вознаграждение работников, с учетом социальных отчислений и налогов по заработной плате	(24 839)
– в том числе расходы на благотворительность и социальные проекты	(20)
– в том числе расходы по налогам, кроме корпоративного подоходного налога	(2 221)
Экономия по корпоративному подоходному налогу	1 917
Выплаты дивидендов акционерам Банка	(113 851)
Нераспределенная экономическая стоимость (прямая созданная экономическая стоимость минус распределенная экономическая стоимость)	-103 777
Нераспределенная прибыль	171 406

ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Стандарты

GRI 102-3

GRI 102-4

GRI 102-6

На 30 июня
2022 года:

★ **46**
населенных
пунктов

🏢 **19**
филиалов

💻 **121**
отделение

👤 **1 054**
банкомата



АНАЛИЗ СУЩЕСТВЕННОСТИ

Термин «существенные темы» является одним из ключевых в отчетах об устойчивом развитии на основе стандартов GRI. Каждая организация своей деятельностью и решениями влияет на заинтересованные стороны, к примеру, на работников, клиентов, поставщиков, а также на партнерские или конкурирующие организации, окружающую среду, социальные и экономические системы.

Воздействие может быть как положительным, так и отрицательным, причем в зависимости от конкретной организации воздействие может быть незначительным в одних сферах деятельности, но существенным в других.

С точки зрения стандартов GRI существенными темами являются те, которые имеют наиболее значительное социальное, экономическое и экологическое влияние, как положительное, так и отрицательное. Темы, которые важны для заинтересованных сторон и могут оказать существенное влияние на их мнения или решения, также считаются существенными.

В соответствии со стандартами GRI структура отчета Jusan основана на существенных темах.

Jusan оценивает стратегическую значимость экологических, социальных и управленческих факторов по двум измерениям: их относительная важность для заинтересованных сторон и их влияние на успех бизнеса, с учетом долгосрочных глобальных мегатрендов – урбанизации, цифровой революции, климатических изменений, спроса на открытость.

Долгосрочная устойчивость бизнеса зависит от его способности адаптироваться к ожиданиям заинтересованных сторон, выявлять негативное воздействие и уменьшать его.

Чтобы провести анализ существенности и определить содержание Отчета, Jusan ориентировался на международные стандарты и передовой опыт, сравнительный анализ с референтными банками, а также на мнения заинтересованных сторон. Банком разработан процесс анкетирования внешних и внутренних заинтересованных сторон для изучения влияния своей деятельности на оценки и решения в разбивке по темам.

Мы сгруппировали существенные темы устойчивого развития в соответствии с основными экологическими последствиями нашей деятельности в матрице существенности.

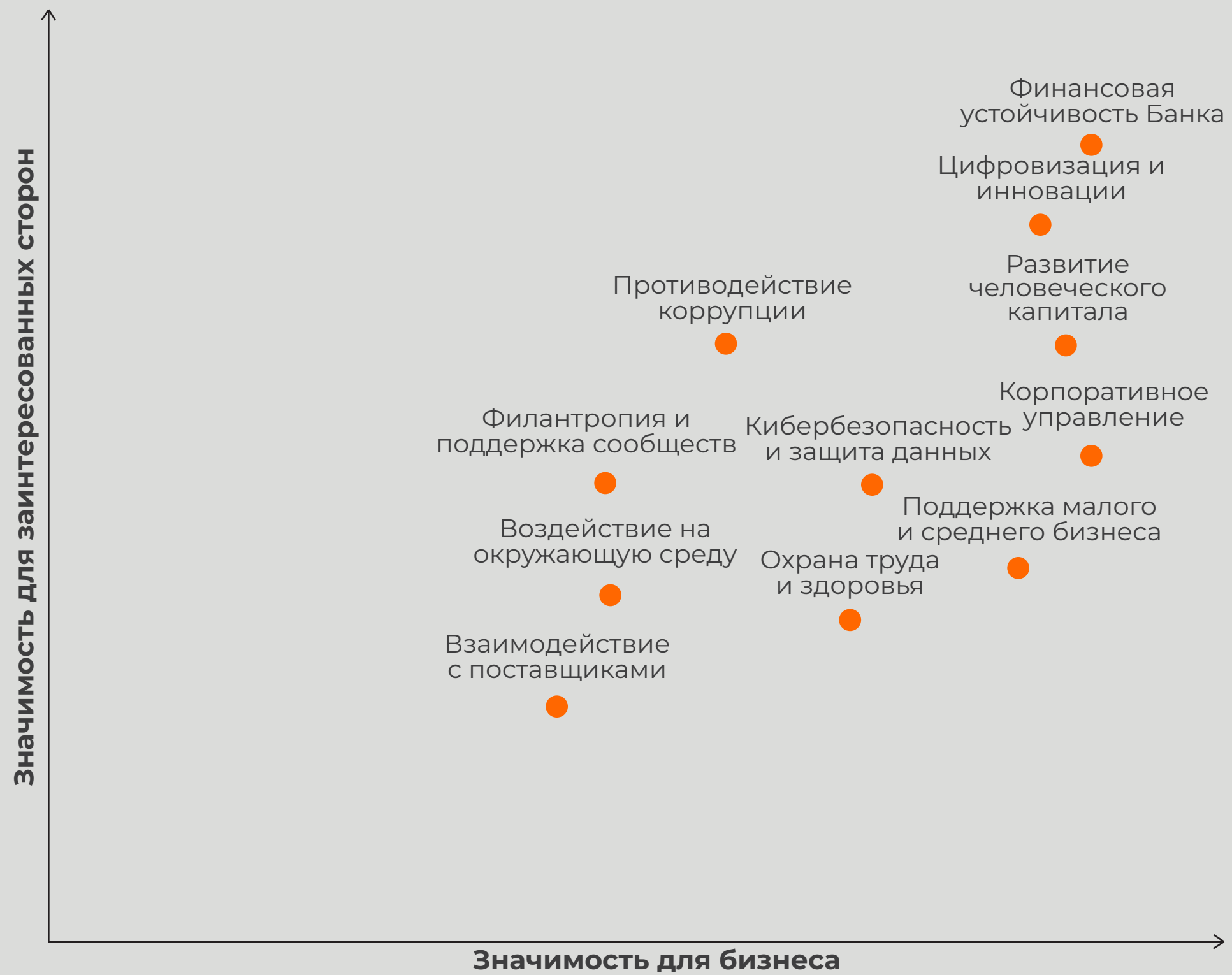
Приведенная ниже матрица существенности, демонстрирующая ESG-факторы, которые оказывают максимальное воздействие на Jusan и заинтересованные стороны, помогает фокусировать корпоративные приоритеты, инициативы и программы.

ESG

факторы



Матрица существенности



Существенные темы

1. Финансовая устойчивость Банка
2. Корпоративное управление
3. Противодействие коррупции
4. Кибербезопасность и защита данных
5. Цифровизация и инновации
6. Поддержка малого и среднего бизнеса
7. Взаимодействие с поставщиками
8. Развитие человеческого капитала
9. Охрана труда и здоровья
10. Воздействие на окружающую среду
11. Филантропия и поддержка сообществ

ВКЛАД В ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ






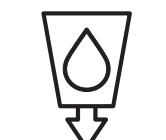


Повестка в области устойчивого развития на период до 2030 года, принятая Республикой Казахстан и другими государствами – членами Организации Объединенных Наций в 2015 году, представляет собой беспрецедентный глобальный план по обеспечению стабильного роста и процветания.

В его основе – 17 взаимосвязанных Целей устойчивого развития, которые состоят из 169 задач и 231 индикатора, направленных на преодоление наиболее острых социальных и экологических проблем.

Jusan признает Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций (ООН) в качестве безусловных глобальных приоритетов и подчеркивает ключевую роль финансовых институтов в мобилизации капитала для перехода к социально-ориентированной, низкоуглеродной, ресурсоэффективной и инклюзивной экономике.

Мы считаем важным, чтобы бизнес, общество и другие заинтересованные стороны работали вместе над претворением в жизнь всех Целей устойчивого развития ООН в период до 2030 года. Jusan стремится внести свой вклад в их достижение через партнерство и диалог с заинтересованными сторонами.

-  **1** ликвидация нищеты
-  **2** ликвидация голода
-  **3** хорошее здоровье и благополучие
-  **4** качественное образование
-  **5** гендерное равенство
-  **6** чистая вода и санитария

-  **7** недорогая и чистая энергия
-  **8** достойная работа и экономический рост
-  **9** индустриализация, инновации и инфраструктура
-  **10** уменьшение неравенства
-  **11** устойчивые города и населенные пункты
-  **12** ответственное потребление и производство

-  **13** борьба с изменением климата
-  **14** сохранение морских экосистем
-  **15** сохранение экосистем суши
-  **16** мир, правосудие и эффективные институты
-  **17** партнерство в интересах устойчивого развития

17
целей

169
задач

231
индикатор

Приоритетные Цели устойчивого развития, на которые Банк оказывает наибольшее воздействие



ЦЕЛЬ 4

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



ЦЕЛЬ 8

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



ЦЕЛЬ 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям.



СООТВЕТСТВИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ JUSAN ПРИОРИТЕТНЫМ ЦЕЛЯМ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Приоритетные
Цели

Практический
вклад



- Поддержка образовательных учреждений Республики Казахстан, проектов и инициатив
- Обучение и повышение квалификации работников
- Повышение финансовой грамотности внешних заинтересованных сторон
- Увеличение количества людей, обладающих востребованными навыками для трудоустройства, получения достойной работы и занятия предпринимательской деятельностью



- Банк – ответственный и крупный налогоплательщик
- Услуги и продукты для малого и среднего бизнеса
- Создание Банком собственных рабочих мест и расширение географии присутствия
- Создание комфортных и цифровых рабочих мест для работников
- Возможности для обучения и трудоустройства молодых специалистов и талантливой молодежи
- Социокультурное многообразие и равные возможности
- Деловая этика и права человека
- Фокус на местных поставщиках в цепочке поставок



- Поддержка предпринимательства и стартапов
- Услуги и продукты для малого и среднего бизнеса
- Инвестиции в инновации, цифровизация
- Модернизация промышленных предприятий инфраструктуры
- Развитие дистанционного мобильного и интернет-банкинга
- Содействие росту занятости в промышленности и инфраструктуре



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ JUSAN С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Конструктивное взаимодействие с заинтересованными сторонами, создание для них ценности, прозрачность деятельности – основа ответственного бизнеса. Jusan считает важным поддерживать регулярный диалог с различными заинтересованными сторонами. Это позволяет более эффективно управлять возникающими в ходе деловой активности рисками и усиливать конкурентоспособность.

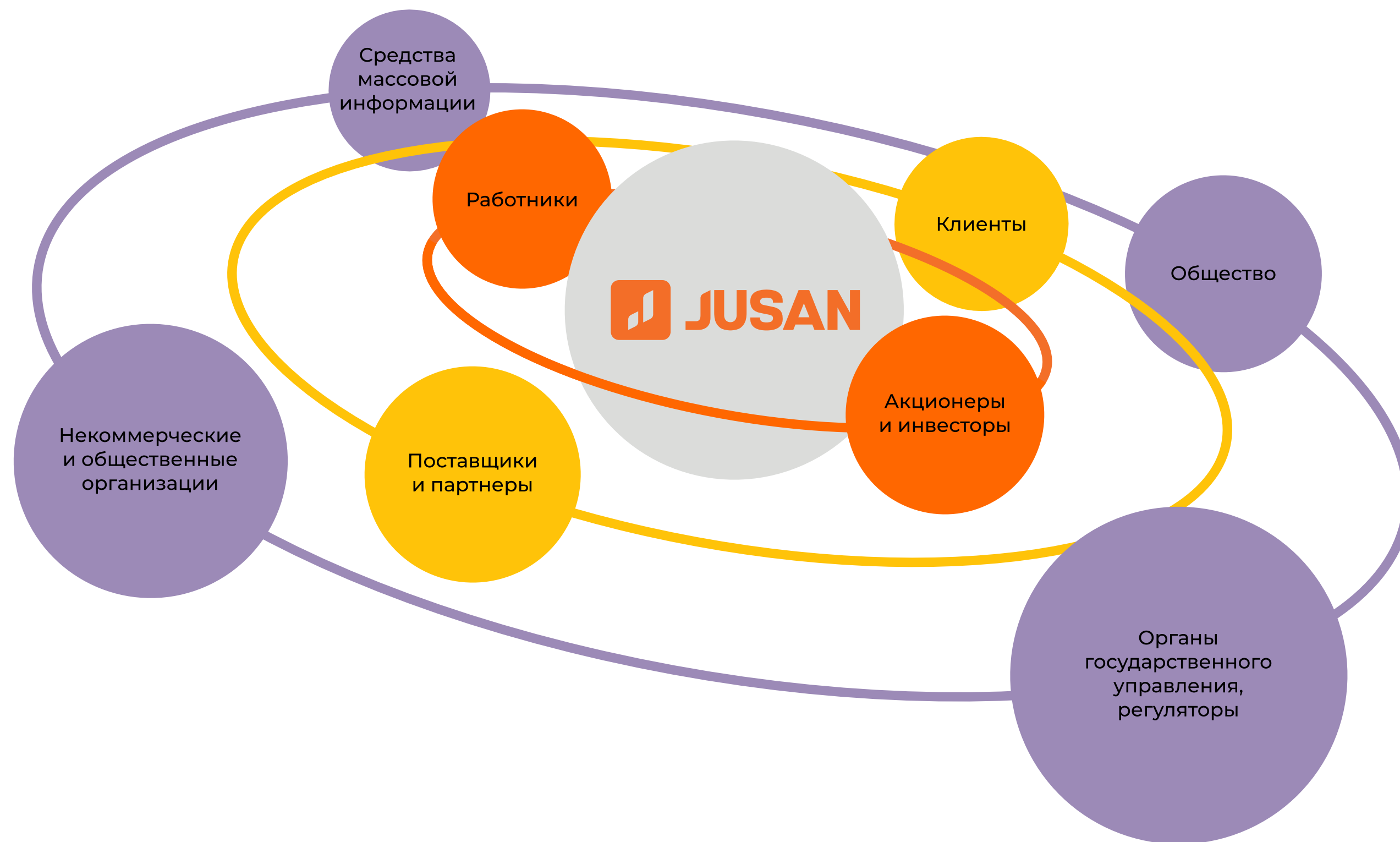
Наше видение заслуживающего доверия лидерства: развиваться вместе с заинтересованными сторонами, понимать широкое влияние на них принимаемых Банком решений, действовать ответственно для повышения их удовлетворенности и доверия к нашему бренду. Мы придаем большое значение добросовестному ведению бизнеса и операционной деятельности.

Jusan приветствует прозрачную коммуникацию и открытый диалог с заинтересованными сторонами.

Мы регулярно взаимодействуем с заинтересованными сторонами, ориентируясь на продвижение среди них культуры ответственного и этичного поведения.

В процессе принятия решений, реализации своей политики и раскрытия информации в области устойчивого развития Jusan учитывает интересы, потребности и ожидания заинтересованных сторон, совершенствуя обратную связь и каналы как внутренней, так и внешней коммуникации. Jusan регулярно актуализирует список заинтересованных сторон путем оценки влияния Банка на заинтересованные стороны и их влияния на свою деятельность.

Вселенная заинтересованных сторон Jusan



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ JUSAN С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны



Клиенты

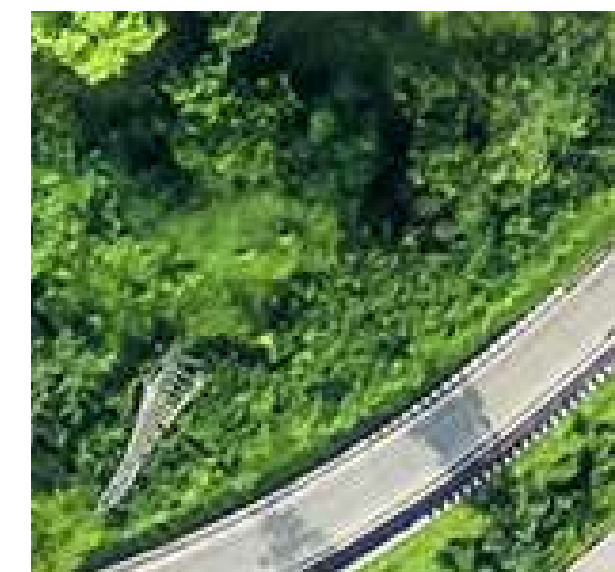
Важнейшие способы взаимодействия

- Филиальная сеть, специалисты филиальной сети (персональные банковские услуги, бизнес-консультанты и т.д.)
- Обслуживание клиентов, оказание услуг и предоставление продуктов, в том числе дистанционно
- Раскрытие информации о финансовых услугах и продуктах Банка для различных категорий клиентов
- Замеры удовлетворенности и ожиданий клиентов
- Общение через колл-центр, цифровые каналы и социальные сети
- Корпоративные объявления (пресс-релизы, сайт)
- Прием и оперативное реагирование на жалобы клиентов
- Повышение финансовой грамотности
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации



Работники

- Личные встречи с высшим руководством, а также онлайн-общение через электронную почту, интранет по рабочим и кадровым вопросам
- Опросы работников
- Обучение, профессиональное развитие и повышение квалификации
- Формирование корпоративной культуры и ценностей
- Волонтерские, спортивные, культурные и иные мероприятия с привлечением работников
- Реализация кадровой и социальной политики
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ JUSAN С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны



Акционеры и инвесторы



Общество



Поставщики и партнеры

Важнейшие способы взаимодействия

- Общие собрания акционеров Банка
- Коммуникация по различным каналам связи (встречи, презентации, переписка по электронной почте и т. п.)
- IR и корпоративные объявления (пресс-релизы, сайт)
- Размещение информации на сайте Казахстанской фондовой биржи
- Участие руководства и представителей Банка в инвестиционных мероприятиях и конференциях
- Внедрение систем корпоративного управления в соответствии с передовым международным опытом
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации

- Волонтерские, социальные и благотворительные проекты
- Образовательные программы, взаимодействие с образовательными учреждениями
- Общение через колл-центр и социальные сети
- Корпоративные объявления (пресс-релизы, сайт), пресс-конференции, интервью
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации

- 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, сайт), рассылка уведомлений
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ JUSAN С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны



Органы государственного управления, регуляторы



Некоммерческие и общественные организации



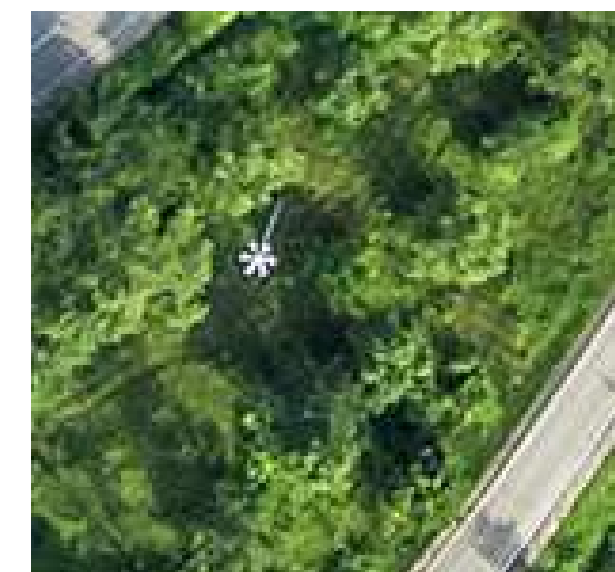
Средства массовой информации

Важнейшие способы взаимодействия

- Полное и своевременное раскрытие информации по соблюдению требований и норм законодательства Республики Казахстан в области банковской деятельности, экологии и социальных отношений
- Участие в совещаниях и встречах по развитию финансового сектора и совершенствованию законодательства Республики Казахстан
- Уведомление посредством средств связи
- Уплата всех требуемых законодательством платежей и налогов
- Получение необходимых лицензий, разрешений, заключений, соблюдение законности
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации

- 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

- Публикация и надлежащее обновление контента на сайте Банка, в социальных сетях и СМИ
- Распространение пресс-релизов
- Участие представителей Банка в конференциях, форумах и иных мероприятиях
- Проведение пресс-конференций, брифингов и иных медиамероприятий
- Раскрытие финансовых результатов и существенной нефинансовой информации



глава 02

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА

21

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

GRI 102-18,
102-19,
102-20,
102-23,
103-1,
103-2,
103-3,
405-1

Будучи публичной компанией, Jusan считает, что передовые стандарты корпоративного управления и деловой этики обеспечивают устойчивое развитие бизнеса, конкурентные преимущества и минимизируют подверженность долгосрочным ESG-рискам.

Jusan продолжает развивать и внедрять комплаенс-культуру, которая устанавливает четкие ожидания в отношении поведения Банка в целом и его работников.

Деятельность Банка основывается на эффективной, соответствующей требованиям законодательства Республики Казахстан и прозрачной системе корпоративного управления, закреплённой в Кодексе корпоративного управления. Jusan придерживается практики последовательного совершенствования системы корпоративного управления и комплаенс-процедур для достижения стратегических целей, дальнейшего повышения операционной и финансовой эффективности.

Мы ожидаем, что работники будут действовать профессионально, добросовестно и в соответствии с применимыми законами, требованиями должной осмотрительности и отраслевыми стандартами.

Важными составляющими выступают соблюдение прав человека и принципов разнообразия и инклюзивности, противодействие любым видам дискриминации, детскому и принудительному труду, эффективный антикоррупционный менеджмент, формирование комфортных и достойных условий труда для работников, наличие рабочей системы обращений и жалоб. Банк прорабатывает внедрение передовых социальных и экологических стандартов и принципов работы с клиентами, а также системы экологического и социального менеджмента.

При формировании состава Совета директоров Банка (далее – Совет директоров) учитывается широкий перечень факторов, позволяющих организовать деятельность наиболее эффективным образом, в том числе: квалификация, опыт, деловые и иные качества; отсутствуют ограничения при вхождении в члены Совета директоров и Правления

Банка (далее – Правление) по этнической и расовой принадлежности, полу или другим признакам разнообразия.

По состоянию на 1 июня 2022 года в составе Совета директоров, определяющего приоритетные направления деятельности и стратегию развития Банка, состоят 5 директоров, включая 2 независимых директоров.

Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров Банка в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка. Они обладают глубокими знаниями и опытом в различных аспектах банковской деятельности и международной финансовой системы.

Все члены Совета директоров – мужчины старше 30 лет. Трое из них являются гражданами Республики Казахстан, один – гражданин Японии, один – гражданин Италии. Заседания Совета директоров и его комитетов проводятся по мере необходимости на еженедельной основе. В течение 2021 года проведено 61 заседание Совета директоров, на которых рассмотрено 397 вопросов.

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Банка, за исключением решения вопросов, отнесенных Уставом Банка к исключительной компетенции Общего собрания акционеров Банка, а также в том числе определяет количественный состав, срок полномочий Правления, процедуру избрания его руководителя и членов, а также досрочное прекращение их полномочий. Председатель Правления не может одновременно являться Председателем Совета директоров.

Правление осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в соответствии с выбранной бизнес-моделью и риск-профилем. Правление несет ответственность за управление Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Банка и своими полномочиями, с учетом интересов акционеров Банка, работников и других заинтересованных сторон.



5

директоров

включая двух независимых директоров.

ОСНОВНЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ JUSAN В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Кодекс
корпоративной
культуры



Кодекс
корпоративного
управления



Политика по
предупреждению
и противодействию
коррупционным
действиям



Кадровая
политика



Регламент управления
инцидентами
информационной
безопасности, а также
иные политики и
внутренние документы
Банка

ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕННОСТИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

ПРОЗРАЧНОСТЬ

СПРАВЕДЛИВОСТЬ

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Принципы корпоративного управления – это исходные начала, лежащие в основе формирования, функционирования и совершенствования системы корпоративного управления Банка.

- Обеспечение акционеров Банка реальной возможностью осуществлять свои права, связанные с участием в деятельности Банка.
- Обеспечение Советом директоров стратегического управления деятельностью Банка и эффективного контроля с его стороны за деятельностью Правления, а также подотчетность членов Совета директоров Общему собранию акционеров Банка.
- Обеспечение Правлением возможности разумно, добросовестно и исключительно в интересах Банка осуществлять эффективное руководство текущей деятельностью Банка, а также подотчетности Правления Совету директоров и акционерам Банка.
- Обеспечение своевременного раскрытия полной и достоверной информации о Банке, в том числе его финансовом положении, экономи-

ческих показателях, структуре собственности и управления в целях обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Банка и его инвесторами.

- Учет предусмотренных законодательством Республики Казахстан прав заинтересованных лиц, в том числе работников, и поощрение активного сотрудничества Банка и заинтересованных лиц в целях увеличения активов Банка, стоимости акций и иных ценных бумаг Банка, создания новых рабочих мест.

- Обеспечение эффективного контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка с целью защиты прав и законных интересов его акционеров.

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

GRI 102-19,
102-20,
102-26,
102-27

Jusan позиционирует высокое качество и эффективность корпоративного управления в области ESG в качестве важного элемента успешности бизнеса. Управление вопросами устойчивого развития поэтапно интегрируется в существующую систему корпоративного управления Банка на всех организационных уровнях.

В рамках начатой в 2021 году ESG-трансформации бизнеса Банк приступил к поэтапной реализации действий, направленных на адаптацию передовых практик корпоративного управления устойчивым развитием, включая совершенствование внутренней нормативной базы в области ESG, повышение компетенций работников, работу над созданием новых органов управления, специализирующихся на вопросах ESG, формирование системы экологического и социального риск-менеджмента, но не ограничиваясь ими.

Инициирован переход на международные стандарты отчетности в области устойчивого развития.

Модель управления устойчивым развитием:

- Совет директоров – надзор за стратегическим планированием вопросов устойчивого развития, определение стратегических направлений деятельности Банка в области устойчивого развития и утверждение ключевых внутренних документов;
- Консультационный комитет Совета директоров – разработка рекомендаций и углубленное изучение вопросов, отнесенных к компетенции Совета директоров, таких как стратегическое планирование, кадры и вознаграждения, социальные аспекты и иные направления;
- Председатель Правления – курирование деятельности Банка и процесса реализации решений Совета директоров в области устойчивого развития на исполнительном уровне, надзор над структурными подразделениями, вовлеченными в корпоративную ESG-повестку, распределение обязанностей в области устойчивого развития между соответствующими подразделениями;

Совет директоров и Правление стремятся усиливать вовлеченность в управление, координацию и контроль вопросов по различным темам и направлениям ESG, ориентируясь на эффективную и сбалансированную ESG-трансформацию Jusan в целях создания долгосрочной ценности для заинтересованных сторон.

В данном контексте предполагается дальнейшее совершенствование системы корпоративного управления в области устойчивого развития.

Создание рабочей группы по ESG, постоянно действующей и включающей членов Правления и руководителей ведущих структурных подразделений Банка, рассматривается как ключевой шаг в межфункциональном взаимодействии, создании и развитии базы коллективных знаний Банка по экономическим, экологическим и социальным темам в рамках ESG-трансформации Банка.

Jusan продолжит осуществление мониторинга и имплементацию лучших практик управления экологической эффективностью рабочих процессов, включая энерго- и ресурсосбережение.

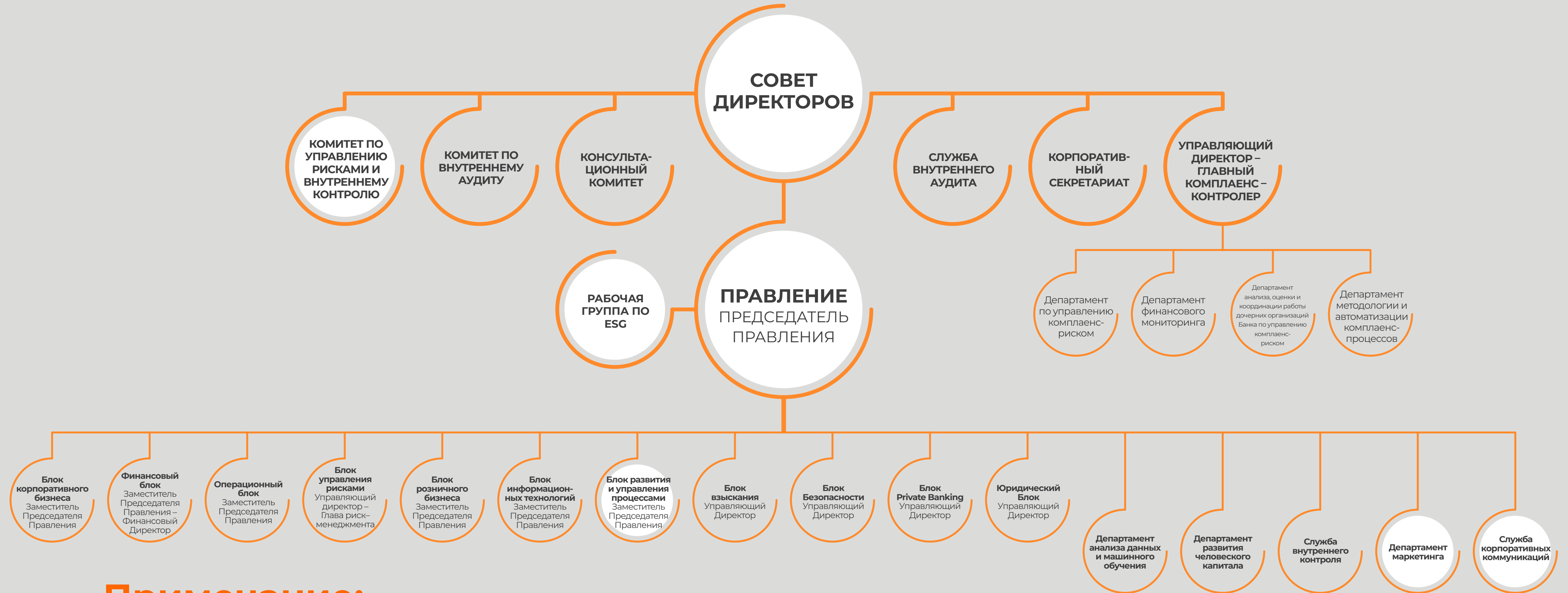
- Рабочая группа по ESG с участием всех членов Правления во главе с Председателем Правления (создана в 2022 году) – разработка ключевых решений и инициатив, мероприятий и планов действий в области устойчивого развития и содействие их внедрению, координация деятельности основных структурных подразделений Jusan по корпоративной ESG-повестке;
- Служба корпоративных коммуникаций – структурное подразделение, ответственное за повседневную работу Банка по ESG-повестке и содействие в реализации ESG-трансформации Банка;
- Другие структурные подразделения — выполнение обязанностей, связанных с профильными направлениями устойчивого развития, соблюдение требований локальных нормативных актов Республики Казахстан и внутренних документов в области устойчивого развития.



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА JUSAN

Стандарты

GRI 102-18



Примечание:

Белым цветом выделены органы управления и структурные подразделения Банка, играющие ведущую роль в управлении устойчивым развитием.

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

по состоянию на 1 июня 2022 года



**ШИГЕО
КАТСУ**
Председатель
Совета
директоров



**НУРДАУЛЕТ
АЙДОСОВ**
Член
Совета
директоров,
Председатель
Правления



**САНЖАР
ЖАМАЛОВ**
Член
Совета
директоров –
независимый
директор



**ДЖОВАННИ
КАПАННЕЛЛИ**
Член
Совета
директоров –
независимый
директор



**ЕВГЕНИЙ
ПАН**
Член
Совета
директоров

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Чтобы завоевать доверие заинтересованных сторон, Банк должен постоянно обеспечивать соответствие своих действий и поведения работников самым высоким стандартам этики. Каждое принимаемое нами решение влияет на клиентов, акционеров Банка, работников, другие заинтересованные стороны и общество в целом.

Jusan придерживается принципов справедливого и ответственного ведения бизнеса на основе уважения и соблюдения применимого законодательства Республики Казахстан и своих корпоративных ценностей, а также поощряет культуру открытости и прозрачности, где ценится мнение каждого работника и всех заинтересованных сторон.

Jusan осознает, что наличие эффективной корпоративной культуры является одним из основных факторов успешного функционирования Банка.

Банк формирует корпоративную культуру на основе ориентиров и установок в поведении и действиях работников, которые необходимы как для успешной реализации бизнес-стратегии, так и для объединения разнообразного коллектива для достижения общих корпоративных задач.

Мы придерживаемся абсолютной нетерпимости к любым формам мошенничества, коррупции, нарушения правил конкуренции, дискриминации или притеснений.

Кодекс корпоративной культуры и лежащие в его основе Политики отражают ценности Банка и выступают консолидирующим звеном для работников и деловых партнеров.

Мы считаем, что Кодекс корпоративной культуры помогает нам действовать ответственно и успешно на благо Банка, наших заинтересованных сторон и сообществ, в которых мы живем и работаем.

Кодекс корпоративной культуры является ведущим внутренним документом, формулирующим принципы этики и поведения, которые применяются ко всем работникам.

Кодекс рассматривается как неотъемлемая часть системы корпоративного управления и призван содействовать повышению эффективности каждого работника, улучшать 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, независимо от занимаемых ими должностей. Кодекс также призван способствовать созданию открытой, разнообразной и инклюзивной среды, в которой работники понимают, чего от них ожидает Банк.

Для эффективного внедрения Кодекса корпоративной культуры Банк принимает меры по повышению осведомленности работников о его принципах и положениях. Важно, чтобы все работники получали исчерпывающую информацию о Кодексе корпоративной культуры.



**НАЛИЧИЕ
ЭФФЕКТИВНОЙ
КОРПОРАТИВНОЙ
КУЛЬТУРЫ ЯВЛЯЕТСЯ
ОДНИМ ИЗ
ОСНОВНЫХ
ФАКТОРОВ
УСПЕШНОГО
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
БАНКА.**

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Jusan подчеркивает свою приверженность неукоснительному соблюдению прав человека в соответствии с законодательством Республики Казахстан и международными стандартами.

Банк опирается на следующие основные нормативно-правовые акты в области прав человека:

международные

- Глобальный договор ООН;
- Всеобщая декларация прав человека;
- Международный пакт о гражданских и политических правах;
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Руководящие принципы предпринимательской деятельности и аспекты прав человека ООН;
- Декларация международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда;

национальные

- Конституция Республики Казахстан;
- Трудовой кодекс Республики Казахстан;

корпоративные

- Кодекс корпоративной культуры;
- Политика по предупреждению и противодействию коррупционным действиям;
- Иные внутренние документы;

Банк стремится к выявлению и предотвращению любых неблагоприятных инцидентов и последствий в области прав человека в рамках своей деятельности, проявляя должную осмотрительность.

Jusan намерен совершенствовать корпоративные практики поддержки прав человека через ведение открытого диалога с заинтере-

Наш основной подход состоит в том, что все люди являются свободными и равными в своих достоинстве и правах, независимо от пола, вероисповедания, этнической и расовой принадлежности, социального происхождения, имущественного положения или других признаков и особенностей.

Jusan не допускает любые формы дискриминации и посягательства на человеческое достоинство по указанным выше признакам и особенностям, а также не приемлет неуважение и несоблюдение прав человека, любые формы детского труда, принудительного труда, торговли людьми, в том числе со стороны своих партнеров. Ко всем работникам демонстрируется уважительное отношение, независимо от их политических взглядов, образа жизни и мировоззрения.

Работники, которые считают, что защита от дискриминации им не предоставляется, вправе обратиться по имеющимся каналам коммуникаций.

За отчетный период 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.

В Банке соблюдаются нормы трудового законодательства – режим рабочего времени и времени отдыха работников, как следствие соблюдается право на частную жизнь с поддержанием баланса между работой и личным временем.

ресованными сторонами, мониторинг рисков и внедрение передовых практик. Для демонстрации своих обязательств по правам человека Jusan изучает возможность принятия, в дополнение к существующим внутренним документам, корпоративной политики в области прав человека, а также политики разнообразия и равных возможностей.



**JUSAN
НЕ ДОПУСКАЕТ
ЛЮБЫЕ ФОРМЫ
ДИСКРИМИНАЦИИ
И ПОСЯГАТЕЛЬСТВА
НА ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ
ДОСТОИНСТВО.**

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Любая форма коррупции неприемлема для Jusan. Придерживаясь принципа нулевой терпимости, мы стремимся реализовать все возможные меры для осуществления строгого контроля и предотвращения коррупционных рисков.

Банк неукоснительно соблюдает Конституцию Республики Казахстан, национальное законодательство, международные и иные нормативно-правовые акты.

За отчетный период в Банке не было выявлено подтвержденных коррупционных нарушений.

В 2021 году Совет директоров утвердил Политику по предупреждению и противодействию коррупционным действиям, которая является основным внутренним документом, регулирующим антикоррупционные подходы в Банке.

Политика по предупреждению и противодействию коррупционным действиям разработана в целях выявления, предотвращения и минимизации случаев противоправного, неэтичного, коррупционного поведения работников. Она направлена на формирование у всех работников единообразного понимания сути коррупционных действий, их форм и проявлений для предотвращения и пресечения ситуаций и действий, которые, в том числе потенциально, могут нарушить требования законодательства Республики Казахстан и применимых норм международного права.

При противодействии коррупционным действиям Банк основывается на следующих принципах:

- законности и этики;
- неприятия коррупции и коррупционных действий в любых формах и проявлениях;
- непримиримого отношения к проявлениям коррупции и коррупционных действий на всех уровнях корпоративного управления;
- недопустимости коррупционных действий, в том числе проявления конфликта интересов в Банке;
- активного вовлечения в работу по противодействию коррупционным действиям должностных лиц и работников.

Правление несет ответственность за соответствие деятельности Банка требованиям законодательства Республики Казахстан, обеспечение выполнения требований законодательства в области противодействия коррупции, осуществляет общий контроль за исполнением работниками требований Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям. Руководители подразделений и филиалов Банка обязаны на постоянной основе проводить контроль и мониторинг по предупреждению коррупционных действий и противодействию им.

Блок комплаенс-контроля в соответствии с предоставленными полномочиями и компетенцией вправе инициировать, а также участвовать в проведении служебных проверок и расследований в области противодействия коррупционным действиям.



**ЛЮБАЯ
ФОРМА
КОРРУПЦИИ
НЕПРИЕМЛЕМА
ДЛЯ JUSAN.**



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Требования Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям соблюдаются при установлении Банком договорных и иных деловых отношений с физическими и юридическими лицами. В договоры с подрядчиками и поставщиками включаются антикоррупционные оговорки.

Банк прилагает разумные и доступные в сложившихся обстоятельствах усилия для минимизации риска нарушения применимого антикоррупционного законодательства Республики Казахстан при установлении деловых отношений с клиентами, контрагентами и другими лицами, которые были или могут быть вовлечены в коррупционную деятельность. В этой связи Банк:

- осуществляет анализ деловой репутации потенциальных клиентов, контрагентов и других лиц, их акционеров (участников) и бенефициарных собственников в соответствии с установленным в Банке порядком, в том числе на предмет наличия негативной информации в общедоступных источниках;

- информирует потенциальных клиентов, контрагентов или других лиц о принципах и требованиях Банка в сфере противодействия коррупционным действиям, установленных в Политике по предупреждению и противодействию коррупционным действиям, в том числе посредством включения соответствующих антикоррупционных оговорок в заключаемые Банком соглашения (договоры) с указанными лицами;

- принимает во внимание их готовность соблюдать принципы и требования в сфере противодействия коррупционным действиям, а также оказывать взаимное содействие для предотвращения коррупционных действий.

Банк проводит обучение работников основным положениям Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям.

Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им

Информирование об имеющихся у Банка политиках и методах противодействия коррупции		2021, чел.
Общее количество проинформированных членов ключевых органов управления		12
Общее количество проинформированных работников		5815
Обучение политикам и методам противодействия коррупции		2021 чел.
Общее количество членов ключевых органов управления, прошедших обучение		1
Общее количество работников, прошедших обучение		4869

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

Jusan абсолютно нетерпим к финансовым преступлениям, нарушениям нормативных требований и любым попыткам обойти политику Банка и соответствующие меры контроля в отношении финансовых преступлений.

Непрерывное совершенствование возможностей по борьбе с финансовыми преступлениями остается важнейшим приоритетом для защиты целостности и репутации Банка. Для нас крайне важно оставаться максимально устойчивыми к рискам, связанным с финансовыми преступлениями.

Предотвращение, выявление финансовых преступлений и информирование о них является неотъемлемой частью деятельности Банка. В борьбе с финансовыми преступлениями Jusan координирует деятельность и сотрудничает с регулирующими органами и властями.

Эффективный контроль и знания о наших клиентах являются важными компонентами борьбы с финансовыми преступлениями. Контроль через процедуру «Знай своего клиента» гарантирует, что все клиенты подлежат надлежащей идентификации, оценке рисков и периодическим проверкам. Элементы управления транзакциями предотвращают или обнаруживают рискованные транзакции и генерируют предупреждения, которые анализируются и расследуются.

Все работники вне зависимости от занимаемой должности обязаны придерживаться самых высоких стандартов поведения в

борьбе с финансовыми преступлениями. Учитывая внимание к повышению культуры управления рисками, постоянные 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 минимизации.

Действия Jusan направлены на то, чтобы работники понимали нормативные обязательства Банка, а также основные механизмы конкретных финансовых преступлений, таких как отмывание денег, и могли выявлять риски финансовых преступлений и управлять ими.

ДЛЯ НАС КРАЙНЕ ВАЖНО ОСТАВАТЬСЯ МАКСИМАЛЬНО УСТОЙЧИВЫМИ К РИСКАМ, СВЯЗАННЫМ С ФИНАНСОВЫМИ ПРЕСТУПЛЕНИЯМИ.



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И ИНТЕРЕСОВ

В своей деятельности Jusan стремится не допускать конфликтов между личными интересами работников и должностных лиц Банка и их профессиональными обязанностями.

За отчетный период в Банке не было выявлено реальных случаев и инцидентов, связанных с конфликтами интересов.

В Jusan приняты комплексные меры по выявлению и урегулированию конфликтов интересов, которые могут возникать у работников в процессе выполнения ими профессиональных обязанностей.

Среди важнейших мер по управлению конфликтами интересов можно выделить следующие:

- неукоснительное соблюдение работниками обязанностей в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами 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 осуществлении операций или совершении сделок, 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;

- запрет на предложение, передачу или получение каких-либо средств поощрения или подарков, подразумевающих скрытое вознаграждение или способных нанести вред деловой репутации Банка.

Никакая деятельность работников и должностных лиц Jusan не должна нарушать обязательства перед Банком или вредить его репутации. Запрещается злоупотребление ресурсами Банка. Работникам и должностным лицам 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.

ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД В БАНКЕ НЕ БЫЛО ВЫЯВЛЕНО РЕАЛЬНЫХ СЛУЧАЕВ И ИНЦИДЕНТОВ, СВЯЗАННЫХ С КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ.



ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И КОМПЛАЕНС-КОНТРОЛЬ

Эффективная система внутреннего контроля является важным фактором долгосрочного стабильного развития Jusan.

За отчетный период Банк не нарушал положения и требования законодательства Республики Казахстан в социально-трудовой и экономической сферах. Отсутствовали какие-либо формы ограничений со стороны финансового регулятора.

Система внутреннего контроля Банка обеспечивает надлежащий уровень надежности. Осуществление комплаенс-контроля является одной из основных целей системы внутреннего контроля. Разработка процедур внутреннего контроля и комплаенс-процедур в Jusan осуществляется комплексно с учетом требований регулятора и передовых международных практик.

Политика внутреннего контроля устанавливает порядок формирования системы внутреннего контроля, которая соответствует текущей рыночной ситуации, стратегии, объему активов, уровню сложности операций Банка. Политика внутреннего контроля обязательна для исполнения всеми органами, структурными подразделениями и филиалами, должностными лицами и работниками Банка, а также рекомендована для соблюдения в дочерних организациях. Общий контроль за реализацией Политики внутреннего контроля осуществляет Правление.

Основой функционирования системы внутреннего контроля Jusan являются следующие взаимосвязанные элементы: управленческий контроль и культура контроля (контрольная среда); контроль за управлением рисками; контрольные действия и разделение полномочий (контрольные процедуры); информация и взаимодействие; мониторинг и исправление недостатков.

Система внутреннего контроля включает, следующих участников, но не ограничивается ими:

- Совет директоров;
- комитеты при Совете директоров;
- Правление и комитеты при Правлении;
- первая линия защиты системы внутреннего контроля;
- вторая линия защиты системы внутреннего контроля;
- третья линия защиты системы внутреннего контроля.

Внутренний контроль осуществляется Советом директоров, а также подразделениями по управлению рисками и иными структурными подразделениями, работниками. Оценка эффективности внутреннего контроля производится подразделением внутреннего аудита.

Функции комплаенс-контроля возложены на Управляющего директора – Главного комплаенс-контролера и подотчетные ему подразделения. Управляющий директор – Главный комплаенс-контролер регулярно отчитывается перед Советом директоров о проведенной работе.

Оценка эффективности процессов и процедур управления комплаенс-риском производится подразделением внутреннего аудита.

В основе взаимодействия участников системы внутреннего контроля в Банке лежит риск-ориентированный подход. Взаимодействие участников системы внутреннего контроля неотрывно связано с процессами управления рисками, в результате чего обеспечивается своевременное и эффективное применение методов по управлению рисками с использованием эффективных механизмов системы внутреннего контроля.



ЭФФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ ЯВЛЯЕТСЯ ВАЖНЫМ ФАКТОРОМ ДОЛГОСРОЧНОГО СТАБИЛЬНОГО РАЗВИТИЯ JUSAN.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ, ДОЛЖНАЯ ПРЕДУСМОТРИТЕЛЬНОСТЬ

Jusan ориентируется на неукоснительное соблюдение требований и норм социального и экологического законодательства Республики Казахстан, а также учитывает положения и принципы международных соглашений, в том числе по правам человека.

В 2021 году у Банка не было штрафов за несоблюдение трудового и природоохранного законодательства и нормативных актов.

В Банке функционирует многоступенчатая система управления рисками и внутреннего контроля, способствующая повышению корпоративной устойчивости. Банк регулярно контролирует соответствие своей деятельности требованиям и нормам законодательства Республики Казахстан через процедуры комплаенс.

В качестве значимых рисков Банк особо выделяет: риск достаточности капитала; кредитный риск; рыночный риск (валютный, процентный, ценовой); риск ликвидности; операционный риск; ИТ и риски информационной безопасности. В сфере кредитования, помимо указанных рисков, Банк намерен учитывать социальные и экологические риски.

Управление ESG-рисками осуществляется путем интеграции таких рисков в общую систему управления рисками Банка. Jusan стремится совершенствовать методики оценки своего воздействия на окружающую среду и человека.

В расчете на среднесрочную перспективу управление рисками устойчивого развития ориентируется на два приоритетных направления:

- оценка рисков прямого воздействия на окружающую среду в результате осуществления Банком собственной деятельности. Ввиду специфики деятельности, а также с учетом разрабатываемых

мероприятий по снижению неблагоприятного воздействия риски прямого воздействия Банка на окружающую среду оцениваются как незначительные;

- Включение ESG-рисков во Внутренний процесс оценки достаточности капитала (ICAAP), интеграция со стратегией управления кредитным, операционными, рыночным риском и риском ликвидности. Jusan намерен перейти на оценку и мониторинг факторов ESG-рисков на регулярной основе в рамках комплексной системы анализа и управления рисками.

В соответствии с применяемым законодательством Республики Казахстан деятельность Jusan не подлежит оценке воздействия на окружающую среду. Тем не менее мы прорабатываем меры надлежащей оценки нашего прямого и косвенного воздействия на окружающую среду и общество в целях ответственного управления им путем применения превентивных и смягчающих мер и инициатив.

Jusan придерживается принципа предосторожности и должной осмотрительности в отношении социальных и экологических вопросов.

Банк будет стремиться обеспечивать соответствие передовым практикам и стандартам, которые применяются в глобальном банковском секторе и не противоречат законодательству Республики Казахстан, в том числе принимая во внимание:

- Принципы ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы Программы ООН по окружающей среде (UNEP FI);
- Стандарты Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI);
- Риск-ориентированный надзор, основанный на модели Европейского центрального Банка SREP (Supervisory Review and Evaluation Process);
- Стандарты ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001;
- Руководящие принципы национальных инвентаризаций парниковых газов, МГЭИК;
- Протокол о парниковых газах (Greenhouse Gas Protocol).



НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ

GRI 207-1,

207-2

Jusan признает важную роль, которую налоги играют для государственных финансов и способности общества достигать долгосрочных приоритетов, в том числе в соответствии с Целями устойчивого развития ООН и Парижским соглашением по климату.

Банк является крупным налогоплательщиком, ведущим прозрачный налоговый учет и применяющим сбалансированную налоговую учетную политику, обеспечивающую максимальный баланс интересов государственного бюджета и Банка.

Банк демонстрирует неукоснительную приверженность соблюдению требований законодательства Республики Казахстан в сфере налогообложения. В частности, мы ориентируемся на строгое и своевременное исполнение всех обязательств, связанных с подачей налоговых деклараций и других документов, уплату налогов в надлежащем размере и сроки в соответствии с применимым законодательством.

Налоговая политика определяется внутренним документом – Налоговой учетной политикой (далее – НУП), утвержденной решением Совета директоров. Она разработана в соответствии с Налоговым кодексом и нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО), Учетной политикой Банка и внутренними документами, регулирующими отдельные бизнес-процессы Банка, а также учет банковских и хозяйственных операций.

НУП определяет подходы Jusan 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, в чьи должностные обязанности входит контроль за исполнением Jusan 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 решений.

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.

**БАНК
ДЕМОНСТРИРУЕТ
НЕУКОСНИТЕЛЬНУЮ
ПРИВЕРЖЕННОСТЬ
СОБЛЮДЕНИЮ
ТРЕБОВАНИЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА
РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН В СФЕРЕ
НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ.**



НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ

Jusan 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.

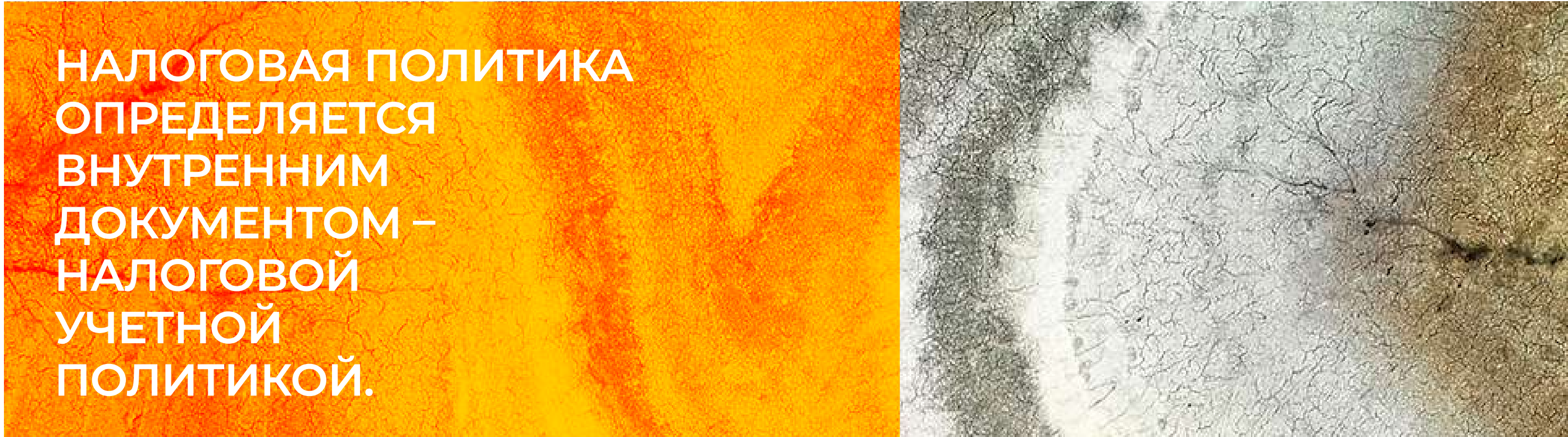
Структура налогового управления и система налогового контроля в Банке определяются в соответствии с НУП и Положением об Управлении налогового администрирования. Соблюдение налоговых обязательств и соответствующая система контроля обеспечиваются на нескольких уровнях.

Ответственность за соблюдение НУП возлагается на Председателя Правления и Главного бухгалтера Банка.

Управление налогового администрирования, которое организационно входит в состав Финансового блока во главе с Заместителем Председателя Правления и Финансовым директором по совместительству, является ответственным подразделением за сферу налогообложения, включая ведение налогового учета, расчет и составление отчетности в налоговые органы. Управление налогового администрирования, как участник первой линии защиты системы внутреннего контроля Банка, осуществляет общий контроль за реализацией НУП на постоянной основе.

Мониторинг соответствующих вопросов усиливается за счет мер внутреннего контроля и организации внешнего аудита. Налоговые риски выявляются, управляются и контролируются в соответствии с внутренними процессами.

О происшествиях или подозрениях в налоговых правонарушениях можно сообщать как внутри Банка, так и третьим лицам, используя установленные каналы связи Службы комплаенс.



**НАЛОГОВАЯ ПОЛИТИКА
ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ
ВНУТРЕННИМ
ДОКУМЕНТОМ –
НАЛОГОВОЙ
УЧЕТНОЙ
ПОЛИТИКОЙ.**

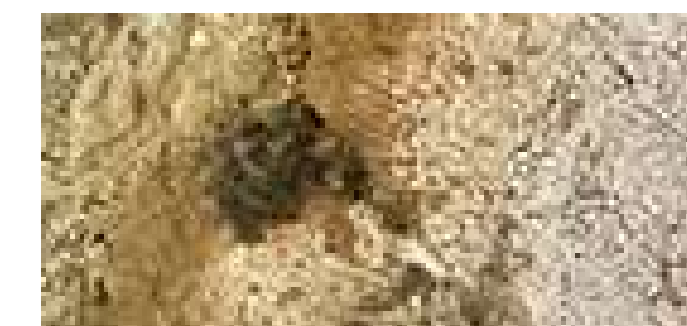
РЕАГИРОВАНИЕ НА ИНЦИДЕНТЫ И ИНФОРМИРОВАНИЕ О НАРУШЕНИЯХ

Одним из инструментов внедрения этических принципов и анти-коррупционной политики в повседневную деятельность Jusan является реагирование на инциденты и информирование о нарушениях, которые позволяют эффективно выявлять случаи нарушения Кодекса корпоративной культуры, Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям и других внутренних документов и корпоративных ценностей.

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

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

Банк стремится совершенствовать процедуры уведомления о подозрении в совершении нарушений, которые регламентируют принципы информирования о любых касающихся Банка нарушениях, предполагаемых противоправных действиях и подозрительных инцидентах, в том числе фактах ненадлежащего поведения, приводящего к неэтичным деловым практикам.



БАНК ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СЛЕДУЮЩИЕ КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ:

- анонимный канал, посредством которого работники могут направлять информацию о нарушениях, в том числе о возможных нарушениях требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов, о коррупционных нарушениях и конфликтах интересов;
- обращение к Председателю Правления, членам Правления, Главному комплаенс-контролеру, Блок комплаенс-контроля.

УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ

GRI 102-13

**БАНК ПРИНИМАЕТ
УЧАСТИЕ ИЛИ
ВЗАИМОДЕЙСТВУЕТ
С РЯДОМ КРУПНЫХ
АССОЦИАЦИЙ,
ОРГАНИЗАЦИЙ И
ОБЪЕДИНЕНИЙ**

СРЕДИ НИХ:

- АССОЦИАЦИЯ ФИНАНСИСТОВ КАЗАХСТАНА;
- КАЗАХСТАНСКИЙ ФОНД ГАРАНТИРОВАНИЯ ДЕПОЗИТОВ;
- КАЗАХСТАНСКАЯ ФОНДОВАЯ БИРЖА;
- НАЦИОНАЛЬНАЯ ПАЛАТА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ «АТАМЕКЕН»;
- МЕЖДУНАРОДНАЯ МЕЖБАНКОВСКАЯ СИСТЕМА SOCIETY FOR WORLDWIDE INTERBANK FINANCIAL TELECOMMUNICATIONS (S.W.I.F.T.).

Банк намерен активизировать сотрудничество с международными инициативами, общественными и профессиональными ассоциациями по вопросам продвижения принципов и повестки ESG.

39

глава 03

ОТВЕТСТВЕННЫЙ И КЛИЕНТООРИЕНТИ- РОВАННЫЙ БИЗНЕС

40

ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

Безупречное обслуживание клиентов является основой бренда Jusan. Мы относимся к клиентам с уважением и профессионализмом, строим с ними доверительные и долгосрочные отношения.

Банк предлагает решения высокого качества, постоянно стремясь предвидеть меняющиеся потребности клиентов.

Нашим приоритетом является развитие экосистемы на основе трех платформ – Jusan Retail, Jusan Business и Jusan Private Banking, через которые каждый клиент может легко удовлетворить свои финансовые запросы.

Подход Банка:

- широкая доступность финансовых продуктов и услуг;
- ответственная маркетинговая коммуникация;
- тщательное изучение ситуаций и требований клиентов;
- ответственные продажи и продуктовые предложения;
- расширение цифровых и онлайн-сервисов;
- возможности персонального обслуживания клиентов.

Под ответственным отношением к клиентам Банк подразумевает в том числе, что:

- клиентам предлагаются качественные финансовые продукты и услуги;
- рекламируемые и реализуемые финансовые продукты, оказываемые услуги предназначены для удовлетворения потребностей определенных групп клиентов и имеют соответствующую направленность;
- клиентам своевременно предоставляется четкая и достоверная информация – мы не призываем клиентов приобретать ненужные им финансовые продукты и услуги с целью выполнения финансовых планов;
- клиенты информируются о существенных рисках, ограничениях и лимитах, связанных с конкретными финансовыми продуктами и услугами;
- клиентам предоставляются договоры и контрактные условия, составленные в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Jusan является участником Казахстанского фонда гарантирования депозитов, основной целью которого является защита интересов вкладчиков в случае принудительной ликвидации банка – участника названного фонда. По состоянию на 31 декабря 2021 года максимальная сумма страхового покрытия по сберегательным вкладам в национальной валюте составляет 15 млн тенге, по банковским картам, счетам и прочим депозитам в национальной валюте – до 10 млн тенге, в иностранных валютах – до 5 млн тенге.

Практика «Знай своего клиента» также является обязательным элементом в процессе сопровождения новых клиентов, что помогает не только хорошо понимать каждого клиента, но и противодействовать нелегальным денежным операциям.

Банк будет стремиться к внедрению социально-экологических принципов в свои операции, услуги и продукты, а также к разработке ответственного продуктового предложения для поддержки клиентов при переходе к устойчивому развитию.

Jusan прорабатывает поэтапную имплементацию социально-экологических стандартов и критериев в процессе оценки и мониторинга заемщиков и финансируемых проектов для минимизации рисков и последствий негативного воздействия, а также повышения собственного вклада в глобальную повестку в области устойчивого развития.

Количество клиентов

	2021, чел.
Розничные клиенты	2 579 025
Корпоративные клиенты, включая МСБ	149 395



БАНК ПРЕДЛАГАЕТ РЕШЕНИЯ ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА, ПОСТОЯННО СТРЕМЯСЬ ПРЕДВИДЕТЬ МЕНЯЮЩИЕСЯ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ.

ДОСТУПНОСТЬ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Для обеспечения максимальной доступности финансовых продуктов и услуг Банк реализует цифровую трансформацию бизнеса и внедрение инновационных решений для клиентов.

Продолжая разрабатывать и поставлять новые цифровые решения, мы стремимся к тому, чтобы ими могли пользоваться все. Мы считаем, что статус клиента Jusan должен быть комфортным, в том числе для клиентов с ограниченными возможностями или проживающих в отдаленных районах.

Наш подход позволяет людям с инвалидностью, маломобильным группам населения, пенсионерам, жителям всех регионов страны обслуживаться в Jusan с учетом своих особенных потребностей, без посещения отделения.

Цифровые и дистанционные услуги Банка, включая оказание оперативной клиентам поддержки, доступны через официальный сайт или мобильное приложение. К примеру, цифровая карта Jusan обеспечивает распространение финансовых услуг на удаленные районы без банковского присутствия – для ее оформления и использования достаточно иметь подключение к Интернету.

Наши усилия по улучшению цифровой доступности будут направлены на удовлетворение различных предпочтений и контекстов клиентов – не только клиентов со слабым зрением или другими ограничениями, но и клиентов, которые используют небольшие экраны, такие как мобильные телефоны и смарт-часы.

Модернизируемые офисы и новые точки обслуживания оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа людей с

ограниченными возможностями, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста, включая наружные звонки вызова, удобное обустройство касс, тактильные дорожки, специальные пандусы.

Работники проинструктированы по правилам взаимодействия и поддержки клиентов с ограниченными возможностями.

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

- «Социальная карта», предназначенная для выплаты пенсий, алиментов и пособий населению;
- мультивалютная «Детская карта» для клиентов в возрасте от 6 до 16 лет, которая включает родительский контроль операций, а также возможность для детей управлять своими денежными средствами и обучаться основам инвестирования через мобильное приложение Jusan Junior;
- «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 «Aqul» 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.

В июне 2021 года запущена новая бонусная программа для держателей платежных карточек, которым присваиваются 3 уровня (Silver, Gold и Premium) в зависимости от активности клиентов и использования продуктов экосистемы Банка. На каждом уровне клиентам предоставляются разные размеры бонусов от безналичных покупок (до 2%) и возможность выбора любимых категорий покупок с бонусами от 5 до 15%. В бонусной программе участвует более 175 тыс. клиентов Jusan.

ОКОЛО

175 ТЫС.

клиентов Jusan участвует в Бонусной программе



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

Обеспечивая высокую лояльность клиентов, Банк сосредоточен на улучшении клиентского опыта и постоянной работе над повышением качества предоставляемых клиентам решений. Широкий ассортимент финансовых продуктов и услуг, непрерывные инновации являются важными предпосылками для положительного клиентского опыта и удовлетворенности клиентов.

Система управления качеством обслуживания клиентов включает такие элементы, как регулярные измерения уровня удовлетворенности клиентов и контроль качества работы работников, сбор мнений клиентов о качестве сервиса, предоставляемого Банком, проведение регулярного обучения работников фронт-офиса.

В целях эффективного управления качеством сервиса в блоке розничного бизнеса по направлению обслуживания клиентов, включая работу с персоналом фронт-офиса в части повышения компетентности и мотивации работников отделений, определены следующие виды мониторинга качества сервиса и ключевые показатели эффективности:

ОКОЛО

7 минут

среднее время обслуживания по Банку

86%

уровень удовлетворенности клиентов (t-NPS)

■ **ежемесячно:** замер уровня удовлетворенности клиентов обслуживанием в отделениях филиалов (t-NPS). Целевое значение – не менее 80%. Результат за июнь 2022 года – 86%;

■ **ежемесячно:** контрольное тестирование для замера уровня компетентности работников фронт-офиса (дистанционное тестирование). Целевое значение – не менее 80%. Результат за июнь 2022 года – 93%;

■ **ежемесячно:** замер по клиентскому потоку, времени обслуживания и ожидания в очереди в отделениях филиалов (электронная очередь). Результат за июнь 2022 года – среднее время обслуживания по Банку – 7 минут;

■ **ежеквартально:** мониторинг соблюдения стандартов обслуживания методом «Тайный покупатель» по продаже целевых продуктов (экспресс-кредитование, дебетовая карта). Целевое значение – не менее 80%. Результат за второй квартал 2022 года – 85,58%.

В целях оптимизации времени на выезды в отделения в офлайн-режиме и постоянного контроля филиальной сети в удаленном формате, на ежемесячной основе проводятся следующие виды мониторинга без привязки к целевым значениям:

■ ежемесячный мониторинг соблюдения стандартов внешнего вида и поведения работников фронт-офиса с помощью просмотра видео записей с камер наблюдения (Branch Monitor);

■ мониторинг стандартов внутреннего и внешнего вида отделения («Образцовое отделение Model Branch»).

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

На основании мониторинга и анализа ключевых показателей качества сервиса проводятся корректирующие мероприятия с персоналом (обучение, депремирование) и внесение изменений в организацию процесса обслуживания в отделениях Банка. Для работников филиальной сети блока розничного бизнеса утвержден план дистанционного обучения, на еженедельной основе проводятся обучение по изменениям, новшествам, инструкциям и т. д., с последующей оценкой.

Мы регулярно запрашиваем обратную связь от клиентов и используем 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 оказываемых услуг.

В Jusan 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 (к примеру, жалобы, полученные через социальные сети или электронную почту Info@jusan.kz).

Осуществляется контроль за скоростью и качеством ответов на жалобы, претензии и обращения клиентов, а также степенью их удовлетворенности после получения ответов.

В целях контроля уровня обслуживания и выявления недобросовестного или некорректного предоставления информации также производится ежедневный мониторинг входящих и исходящих

вызовов, обработанных работниками Департамента обслуживания клиентов.

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

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

Широкая филиальная сеть Банка позволяет обеспечить присутствие персональных менеджеров в каждом регионе, где выделяются локальные зоны обслуживания для клиентов Private Banking – в 27 VIP-зонах и 5 VIP-центрах по Казахстану.

В рамках среднесрочной стратегии развития Банк концентрирует свои усилия на следующих продуктах для клиентов Private

Banking:

- депозиты;
- платежные карты;
- сейфовые услуги;
- консультирование по инвестиционным продуктам;
- страховые продукты;
- lifestyle услуги;
- юридическое и налоговое сопровождение.



ЦИФРОВИЗАЦИЯ И ИННОВАЦИИ

Цифровизация и развитие высокотехнологических платформ являются ключевыми приоритетами для Jusan.

Благодаря постоянному вниманию к инновациям нам удалось консолидировать серьезную экспертизу в этой сфере и успешно позиционировать себя как финансово-технологическую компанию.

В 2021 году инвестиции в IT – направление составили более 2,8 млрд тенге. Количество ежемесячных активных пользователей (MAU) цифровых сервисов Банка превышает на момент подготовки Отчета 1 млн пользователей. За отчетный период выпущено 442,5 тыс. цифровых карт.

Jusan стремится внедрять инновации в наш основной бизнес в тех областях, где клиенты ожидают новых решений и где мы можем наиболее эффективно и выгодно позиционировать себя на рынке.

Лейтмотив цифровизации Jusan – это инновации, ориентированные на клиента. Отметим, что цифровые платформы Jusan и Jusan Business признаны лучшими инновационными разработками в Казахстане по версии International Finance Awards – 2021.

Банк ориентируется на создание гибких, настраиваемых, удобных, востребованных и клиентоориентированных цифровых экосистем, тесно интегрированных с платежными и финансовыми предложениями на основе высокого уровня безопасности и защиты персональных данных. В свою очередь цифровизация внутренних процессов создает комфортную среду для работников и повышает

эффективность работы Банка.

Мы учитываем то, что цифровые решения позволяют снижать воздействие Jusan и его клиентов на окружающую среду и сокращать климатические эмиссии.

Jusan осуществляет полный цикл разработки продуктов и услуг, а также анализ big data, которые направлены на создание решений, повышающих качество клиентского обслуживания и предоставляющих новые возможности клиентам.

При этом мы открыты к партнерству с другими компаниями в целях развития высокотехнологичных платформ и развития финансовой инклюзии на этой основе.

Так, Банком инициирован совместный проект с сотовым оператором Kcell и международной платежной системой Mastercard по запуску банковских продуктов OGO в мобильных приложениях Kcell/Activ. Продуктовая линейка включает цифровую мультивалютную платежную карту OGO Card, систему банковского вклада OGO Deposit и беззалоговый заем OGO Credit. В данном проекте Jusan выступает в роли технологичного партнера и финансового оператора.

Jusan систематически работает над созданием высокотехнологичной рабочей среды, которая среди прочего побуждает работников способствовать цифровой трансформации Банка. Мы организуем дискуссии о последних тенденциях в области технологий, чтобы работники могли понимать, как Банк реагирует на эти тенденции.



В 2021 году инвестиции в IT направление составили

2,8
млрд тенге

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN

46

ПРИЛОЖЕНИЕ С ШИРОКИМ НАБОРОМ СЕРВИСОВ. В ОДНОМ ПРИЛОЖЕНИИ КЛИЕНТАМ ДОСТУПНЫ ВСЕ ПРОДУКТЫ ЭКОСИСТЕМЫ JUSAN.

Количество ежемесячных активных пользователей приложения

1067 ТЫСЯЧ



Jusan Магазин

- Рассрочка 0-0-24 на товары и услуги
- Бонусы за покупки в рассрочку
- Покупки в кредит сроком до 24 месяцев
- Бесплатная доставка продуктов из супермаркетов
- Оплата картой любого банка
- Более 1 млн товаров, услуг и продуктов питания



Jusan Инвестиции

- Бесплатное открытие брокерского счета и его пополнение
- Покупка и продажа акций
- Аналитика и инвестиционные идеи



Мультивалютная карта Jusan

- Мгновенный и бесплатный выпуск онлайн
- Повышенные бонусы до 15%
- 10 любимых категорий бонусов на выбор



Jusan Страхование

- Автострахование онлайн в три клика без посещения офиса и звонков менеджера
- ОГПО ВТС со скидкой 10% и 25% Jusan бонусов в подарок
- Автострахование КАСКО
- Страхование от несчастного случая
- Страхование туристов



Jusan Mobile

- Бесплатное получение sim-карты в любом отделении
- Бесплатные звонки и мобильный Интернет в первый месяц
- Бесплатная связь при покупках на сумму от 50 тыс. тенге в месяц картой Jusan начиная со второго месяца
- Самостоятельно настраиваемые ресурсы (звонки, SMS или Интернет)
- Цифровой оператор без скрытых подписок



Jusan Junior

- Выпуск карты для ребенка онлайн
- Детское приложение для инвестирования



Другие функции

- Онлайн: регистрация, открытие счета и карты
- Оформление онлайн-кредита до 6 млн тенге на срок до 5 лет
- Оплата услуг без комиссий (ТВ, Интернет, коммунальные услуги, мобильная связь, транспорт и др.)
- Мгновенные переводы денег между своими счетами, клиенту Jusan или на карты других банков
- Управление лимитами по карте и ее блокировка
- Смена ПИН-кода карты в приложении
- Контроль остатков и движения средств по всем картам, счетам и депозитам

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ

СРЕДИ
ЦИФРОВЫХ
РЕШЕНИЙ ДЛЯ
РОЗНИЧНЫХ
КЛИЕНТОВ
МОЖНО
ВЫДЕЛИТЬ
СЛЕДУЮЩИЕ:

- ПРОДУКТ «ЦИФРОВАЯ КАРТА» – ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ БЕЗ ПОСЕЩЕНИЯ ОТДЕЛЕНИЯ БАНКА ОТКРЫТЬ КАРТУ И ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ПО НЕЙ ПОЛНЫЙ СПЕКТР ОПЕРАЦИЙ, ДОСТУПНЫХ ДЛЯ ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ: ОПЛАТА ПОКУПОК С ПОМОЩЬЮ NFC-ТЕХНОЛОГИИ, СНЯТИЕ НАЛИЧНЫХ В БАНКОМАТАХ ПО КОДУ, ОПЛАТА ПО QR, ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ ПО НОМЕРУ КАРТЫ, НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА, НОМЕРУ СЧЕТА;
- КРЕДИТЫ ОНЛАЙН – ПОЛУЧЕНИЕ КРЕДИТА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN И МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ KCELL/ACTIV НА СУММУ ДО 6 МЛН ТЕНГЕ НА СРОК ДО 60 МЕСЯЦЕВ, ОДОБРЕНИЕ ОНЛАЙН ЗА МИНУТУ. КЛИЕНТУ ДЛЯ ПОДАЧИ КРЕДИТНОЙ ЗАЯВКИ И ПОЛУЧЕНИЯ КРЕДИТА НЕ НУЖНО ФИЗИЧЕСКИ ПОСЕЩАТЬ БАНК;
- ПОЛУЧЕНИЕ КАРТЫ ПОСРЕДСТВОМ КАРТОМАТА, А ТАКЖЕ МГНОВЕННАЯ ПЕЧАТЬ КАРТЫ В ОТДЕЛЕНИИ ПОСРЕДСТВОМ МИНИ-ЭМБОССЕРА;
- БЕСКОНТАКТНЫЕ ПЛАТЕЖИ APPLE PAY/SAMSUNG PAY/GOOGLE PAY;
- БИОМЕТРИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА ПРИ ВЫПУСКЕ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ;
- ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ В БАНКОМАТЕ ПО SMS-КОДУ.

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ БИЗНЕСА:

Открытие счетов онлайн, платежи, конвертация, переводы, экономия на комиссиях, налоги в один клик. Мобильное приложение позволяет сократить операционные расходы и вести бизнес без привязки к офису и городу.



Основные функции

- Онлайн открытие счета
- Платежи и переводы
- Сканирование счета и отправка платежей контрагентам
- Онлайн-оплата налогов и социальных выплат, а также таможенных платежей
- Переводы P2P
- Формирование выписок и справок
- Карты для бизнеса (корпоративные и для индивидуальных предпринимателей)
- Конвертация иностранной валюты
- Push-уведомления по операциям
- Архив и быстрый поиск любой операции
- Экспорт выписок в учетные системы компании
- Создание и сохранение шаблонов платежей
- Возможность настройки уровней доступа для сотрудников
- Курсы валют, справочно-финансовая информация
- Доступность приложения в роуминге



Jusan Tole

- Продажа товаров, прием оплаты товаров и услуг с помощью QR-кода
- Минимальная комиссия
- Моментальное получение средств на счет
- Бонусы для клиентов, покупки в рассрочку и кредит



Индивидуальный пакет – Конструктор тарифов

- Создание пакета необходимых банковских услуг, экономия на комиссиях за платежи и переводы

Количество ежемесячных активных пользователей приложения

46,5
ТЫСЯЧ

КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА ДАННЫХ

В условиях акцентированного внимания на развитие цифровых финансовых услуг и продуктов Jusan рассматривает кибербезопасность и защиту данных клиентов, работников, поставщиков в качестве долгосрочного корпоративного приоритета, в том числе с точки зрения практического внедрения передовых инструментов и способов предотвращения атак на информационные системы и вредоносной активности.

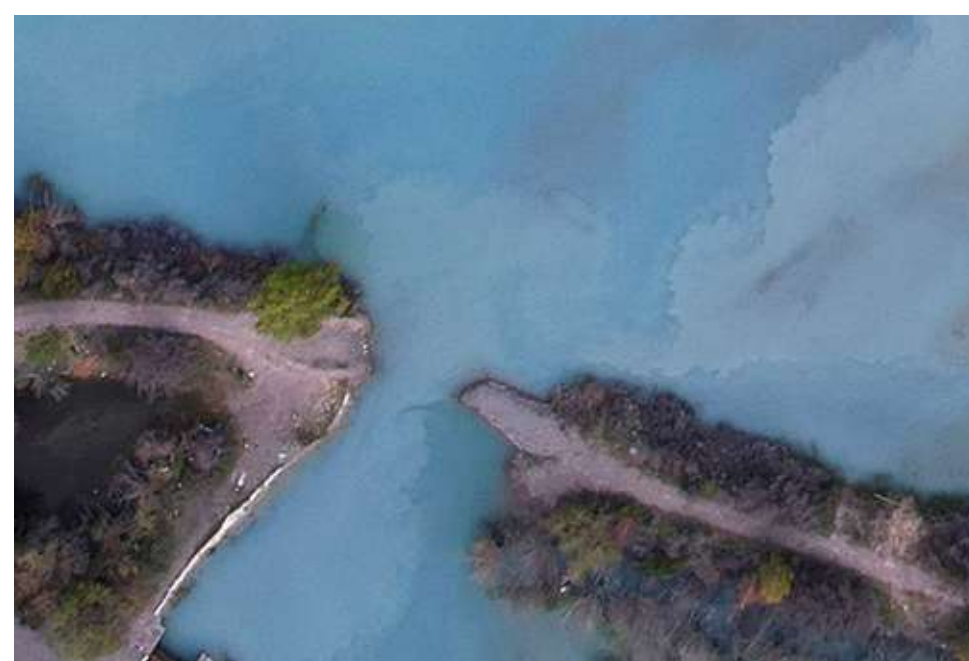
Быстрый темп технологических изменений требует непрерывного процесса совершенствования и корректировки мер безопасности как с технической, так и с организационной точки зрения. Мы работаем в среде с постоянно растущим уровнем цифровизации и постоянно меняющимся ландшафтом рисков, связанных с кибербезопасностью и защитой данных.

Банк неукоснительно соблюдает законодательство Республики Казахстан в сфере обработки и защиты персональных данных, включая обязательное получение согласия клиентов, работников, поставщиков Банка на получение и обработку их данных.

Основными внутренними документами, которые регулируют деятельность и операции в сфере обработки и защиты персональных данных клиентов и работников, являются Положение о сведениях, составляющих конфиденциальную информацию, и основных мерах по организации ее защиты в АО «Jusan Bank» и Регламент управления инцидентами информационной безопасности.

Они разработаны в соответствии с нормативными актами, действующими в Республике Казахстан. Ключевыми элементами нашей стратегии является формирование и поддержание корпоративной культуры безопасности, характеризующейся тесным сотрудничеством между подразделениями и активным осознанием работниками своей важной роли в обеспечении кибербезопасности и защиты данных на всех уровнях.

Корпоративная система кибербезопасности и защиты данных Банка соответствует международным практикам и позволяет прогнозировать, выявлять, предотвращать атаки и оперативно реагировать на них.



БАНК НЕУКОСНИТЕЛЬНО СОБЛЮДАЕТ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН В СФЕРЕ ОБРАБОТКИ И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА ДАННЫХ

Для противодействия эволюционирующим рискам мы стремимся встроить элементы управления кибербезопасностью и защитой данных в каждый технологический уровень, включая идентификацию, данные, инфраструктуру, устройства и приложения. Цель такого многоуровневого подхода Jusan – обеспечить сквозную защиту, а также широкие возможности для обнаружения, предотвращения, реагирования на возможные риски.

Регулярно тестируются используемые системы информационной безопасности для определения и последующего устранения уязвимостей в защите и анализе слабых мест. Банк имеет план обеспечения своего бесперебойного функционирования и порядок действий в случае информационных инцидентов и кибер инцидентов. Наши системы постоянно обновляются для эффективного противодействия любым возникающим угрозам.

Реагирование на потенциальные инциденты осуществляется в режиме 24/7.

За отчетный период в Jusan не было зафиксировано каких-либо подтвержденных инцидентов, связанных с потерей, утечкой или кражей данных клиентов, работников, поставщиков.

За отчетный период не было получено обоснованных жалоб о нарушении конфиденциальности данных клиентов.

Мы приветствуем активность клиентов и других заинтересованных сторон по содействию в выявлении и пресечении возможных инцидентов, связанных с информационной безопасностью и нарушением конфиденциальности данных.

Работники проходят обучение по вопросам, связанным с информационной безопасностью, политикой Банка в этом направлении, методами защиты данных, мерами по предотвращению фишинга, средствами отчетности.

Для этого, среди прочего, разработан Регламент по повышению уровня знаний работников в области информационной безопасности. По внутрикорпоративным каналам осуществляются регулярные рассылки для повышения осведомленности работников в области информационной безопасности.

Департамент защиты информационных систем, организационно входящий в Блок безопасности Банка во главе с Управляющим директором, является ответственным подразделением за обеспечение информационной безопасности и конфиденциальности данных.



РЕАГИРОВАНИЕ НА ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ИНЦИДЕНТЫ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В РЕЖИМЕ 24/7.

ПОДДЕРЖКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Малый и средний бизнес играет важную роль в экономике Республики Казахстан, поскольку он способствует созданию рабочих мест и стабильному экономическому развитию.

Jusan позиционирует себя как банк для малого и среднего бизнеса, предлагая удобные и доступные решения на основе мобильного приложения Jusan Business. Это создает новые возможности и точки роста для малого и среднего бизнеса, которые прямо влияют на процветание и устойчивость Республики Казахстан и местных сообществ.

По состоянию на 31 декабря 2021 года, кредиты Банка малому и среднему бизнесу составили 463,3 млрд тенге.

Продукты и услуги для малого и среднего бизнеса:

- депозиты на разные сроки и цели;
- стандартные, упрощенные и беззалоговые программы кредитования;
- карты для бизнеса;
- банковские гарантии онлайн;
- расчетно-кассовое обслуживание;
- платежи, переводы и эквайринг;
- дистанционное банковское обслуживание и онлайн-сервисы (онлайн-бухгалтерия, консультирование онлайн и другие).

Банк продолжает расширять линейку финансовых продуктов и услуг на базе системы интернет-банкинга Jusan Business.

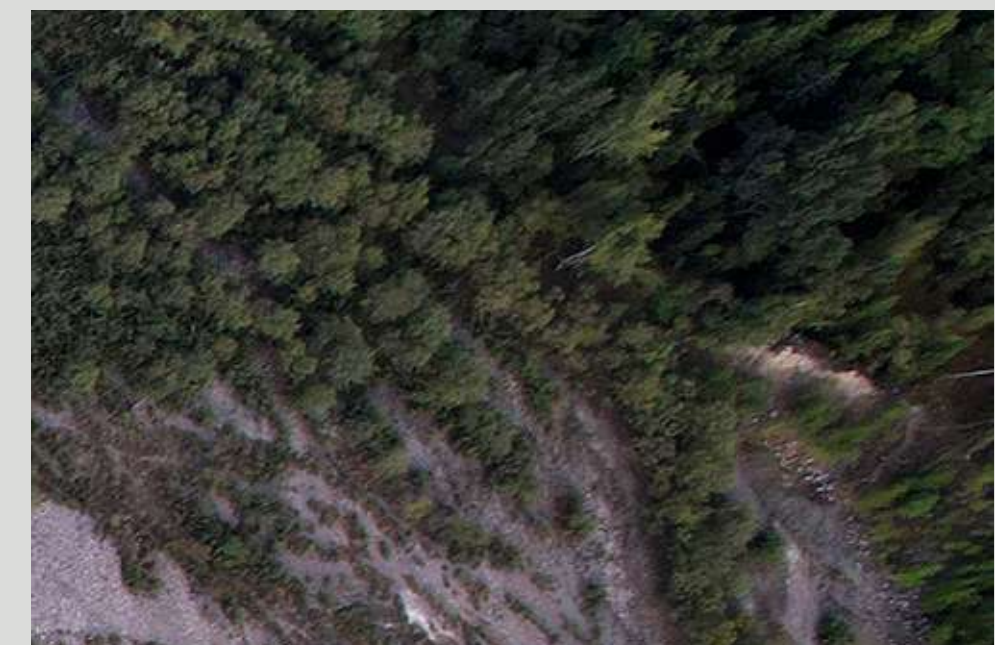
Среди прочего в 2021 году запущено приложение для приема платежей Jusan Tole, позволяющее принимать платежи и продавать товары с помощью QR в рассрочку и кредит. При этом на конец отчетного периода также действовала сеть из 26.2 тыс. 15 731 устройств (POS терминалы и прочие)

Малые и средние предприниматели могут эффективно развивать онлайн-бизнес на основе маркетплейса Jusan Магазин.

Банк предоставляет своим клиентам возможность получения льготного финансирования как в виде займов, так и в виде субсидирования части процентных ставок за счет государства, а также получения доступа к финансированию предпринимателей, не имеющих достаточного обеспечения исполнения обязательств по займам, в виде гарантирования и страхования займов.

Среди таких программ:

- программа поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в сфере обрабатывающей промышленности;
- программа финансирования региональных проектов субъектов малого и среднего предпринимательства «Даму регионы III»;
- программа развития продуктивной занятости и массового предпринимательства «Еңбек»;
- программа субсидирования АО «ФРП «Даму» совместно с ПРООН «Устойчивые города для низкоуглеродного развития»;
- программа льготного кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства и иные.



Кредиты Банка малому и среднему бизнесу составили

463,3
млрд тенге

ПОДДЕРЖКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

52

В 2021 году клиенты Jusan участвовали в Государственной программе поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025», и получали государственную поддержку в виде субсидирования и частичного гарантирования, при этом Банк является активным участником программы с момента ее запуска.

Банк и дальше намерен принимать участие в государственных программах с целью получения клиентами поддержки в виде льготного кредитования, субсидирования и частичного гарантирования, включая программу субсидирования части ставки вознаграждения в рамках национального проекта по развитию предпринимательства на 2021–2025 годы по направлению «Поддержка микро- и малого предпринимательства» и «Поддержка предпринимателей/ субъектов индустриально-инновационной деятельности».

Основными структурными подразделениями, ответственными за рассматриваемое направление, являются Департамент малого и среднего бизнеса в части кредитования и Департамент развития и сопровождения продаж в части транзакционного бизнеса.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОСТАВЩИКАМИ

Jusan рассматривает честное и ответственное взаимодействие с поставщиками в качестве важного элемента для успешного достижения стратегических целей и повышения качества обслуживания своих клиентов и стремится выстраивать отношения с ними на основе доверия, а также общепринятых этических, социальных и экологических ценностей и принципов.

Количество поставщиков Jusan на 31 декабря 2021 года достигает 3 406, из них МСБ составляет 88%. Цепочки поставок Jusan охватывают различные направления деятельности, включая административно-хозяйственное обеспечение, маркетинг, PR и иные.

Доля местных поставщиков в общем закупочном бюджете Банка – 94%. К местным поставщикам мы относим юридические и физические лица, которые являются субъектами налогообложения на территории Республики Казахстан.

Банк соблюдает все требования законодательства Республики Казахстан и внутренних документов, которые регламентируют взаимодействие с поставщиками и процесс закупок.

Банк сотрудничает с добросовестными поставщиками, обладающими высокой репутацией, и уделяет особое внимание прозрачности процедур закупок и поставок. Jusan ориентируется на обеспечение добросовестной конкуренции поставщиков, равноправие,

справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованного ограничения конкуренции по отношению к поставщикам; предотвращение возможных злоупотреблений со стороны работников, участвующих в проведении закупок.

Процесс взаимодействия с поставщиками и закупочные процедуры регулируются Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг, утвержденными протоколом Правления. По предмету закупок Управление закупок, их инициатор и центры затрат ответственны за взаимодействие с поставщиками.

Новые поставщики проходят обязательную проверку, в том числе для исключения конфликта интересов.

В расчете на обозримую перспективу для достижения устойчивости цепочки поставок Банк изучает вопрос внедрения минимальных ценностей и принципов этического, социального и экологического поведения, соблюдение которых ожидается от поставщиков.

Количество поставщиков Jusan на 31 декабря 2021 года достигает

3406

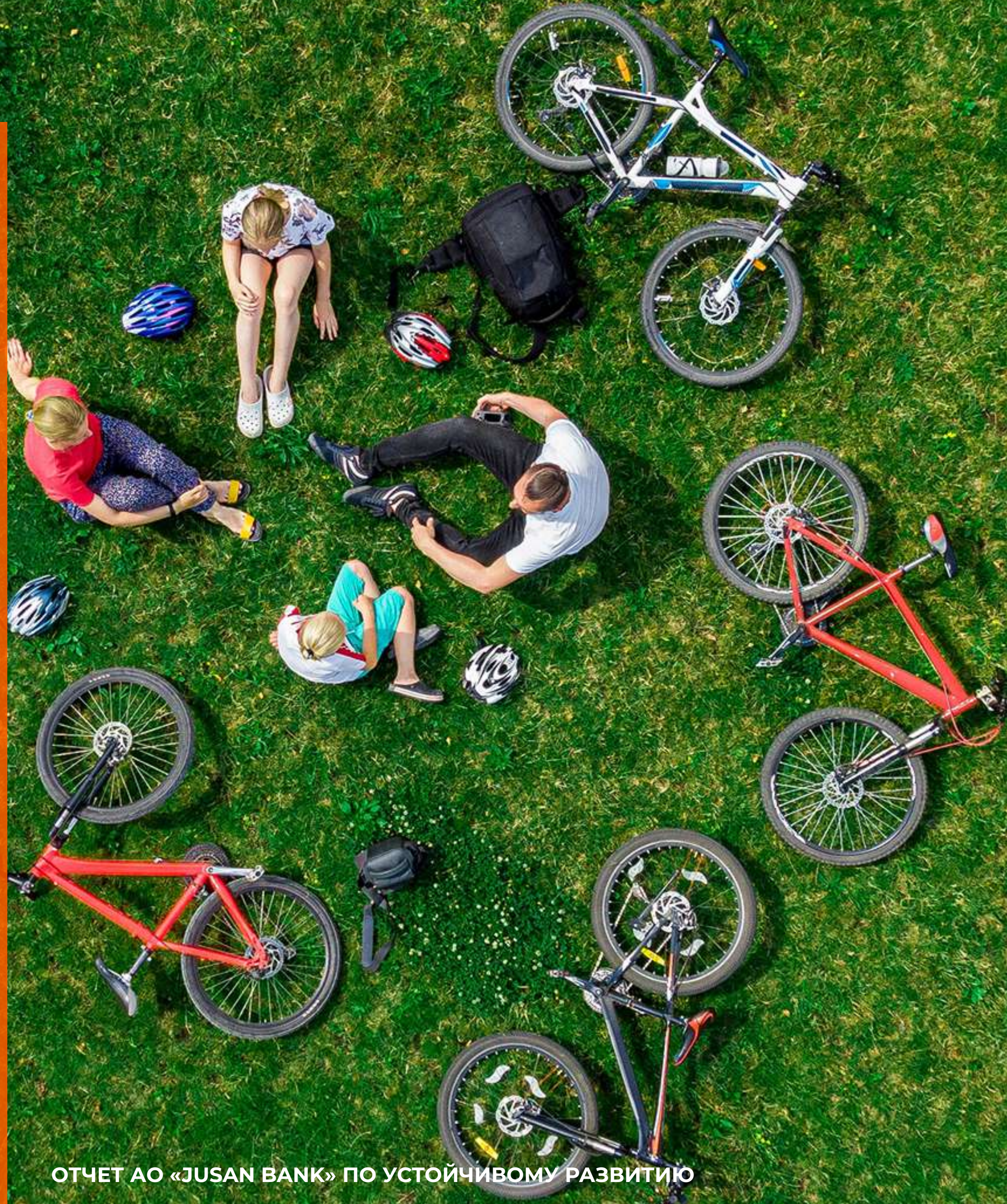
из которых МСБ составляет 88%

Доля местных поставщиков в общем закупочном бюджете Банка

94%

глава 04

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ



РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

Человеческий капитал является главным активом Jusan, от которого зависят долгосрочная успешность и стабильность нашей деятельности. Поэтому развитию человеческого капитала уделяется в Банке особое внимание.

Будучи крупным работодателем, Банк формирует достойную и комфортную рабочую среду, в которой каждый работник чувствует себя принятым, уважаемым и услышанным. Социальная политика Банка направлена на поддержание здоровья работников и формирование благоприятной среды, которая повышает их лояльность и мотивирует на долгосрочную и эффективную работу. Новые гибкие методы работы ускоряют инновации и способствуют большей ориентации на клиента.

Условия труда, созданные в Банке, соответствуют законодательным требованиям в области обеспечения охраны здоровья и безопасности, а также требованиям соответствующих внутренних политик и процедур.

Соблюдается равенство возможностей при найме на работу и определении размера заработной платы. Процесс взаимодействия с внешними кандидатами, заинтересованными в работе в Jusan, обеспечивает прозрачный и справедливый подход, отсутствие дискриминации любого характера в отношении кандидатов.

Банк соблюдает права человека и придерживается принципа нулевой терпимости к каким-либо формам притеснения и дискри-

минации работников, что закреплено во внутренних документах. В 2021 году в Банке не было отмечено инцидентов, связанных с притеснением и дискриминацией, работники и кандидаты на рабочее место не направляли какие-либо жалобы и претензии по этой теме.

При этом каждый работник может оставить обращение или жалобу по любым беспокоящим его вопросам в соответствии с установленной процедурой подачи обращений и жалоб.

Предварительное уведомление работников о реализации существенных изменений в хозяйственной деятельности, которые могут затронуть их существенным образом, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Jusan стремится привлекать и удерживать таланты и лучших профессионалов, гарантируя, что они в свою очередь будут предоставлять клиентам максимально эффективный сервис.

В рамках внедрения передовых практик управления человеческим капиталом Банк с 2022 года инициировал регулярные замеры уровня вовлеченности, лояльности и удовлетворенности работников.

Банк стремится продвигать гендерное равенство и поддерживать разнообразие среди работников, в том числе прилагая усилия по увеличению доли женщин на руководящих должностях. Количество работников женского пола в коллективе выше, чем работников мужского пола.



Коллектив Банка характеризуется значительной долей молодых работников до

30 лет
почти **40%**

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

Коллектив Банка характеризуется значительной долей молодых работников до 30 лет (почти 40%). Jusan создает благоприятные условия для привлечения на работу молодых специалистов. Банк придерживается открытой политики по трудоустройству специалистов с особенностями здоровья.

По состоянию на 1 июня 2022 года из числа руководителей высшего звена (члены Совета директоров и Правления) 75% представляют местное население – являются гражданами Республики Казахстан.

Основные внутренние документы в области управления человеческим капиталом и кадрами:

- Кадровая политика;
- Кодекс корпоративной культуры;
- Процедуры трудового распорядка для работников;
- Политика по оплате труда работников;
- Регламент по подбору персонала и иные.

Вопросами, связанными с человеческим капиталом, приоритетно занимается Департамент развития человеческого капитала Банка.



ПОДХОДЫ К РАЗВИТИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

JUSAN ПОДДЕРЖИВАЕТ РАБОТНИКОВ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕЙ КАРЬЕРЫ

- ПРИСЛУШИВАЯСЬ К ИХ ПОТРЕБНОСТЯМ;
- ЦЕНЯ ИХ НАВЫКИ И РЕАЛИЗУЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ И ПЕРСОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ;
- ПРОДВИГАЯ ПРИНЦИПЫ РАЗНООБРАЗИЯ, СПРАВЕДЛИВОСТИ, ИНКЛЮЗИВНОСТИ И БЛАГОСОСТОЯНИЯ.

ESG-воздействие:

- расширение персональных возможностей и развитие навыков работников;
- укрепление разнообразия, равенства и инклюзивности в обществе;
- повышение качества жизни работников.

Наши ресурсы:

- заинтересованные работники;
- компетентные и квалифицированные специалисты;
- разнообразный и сплоченный коллектив.



СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

Общая численность работников на конец отчетного периода составляла



Происходившая трансформация организационной структуры в связи с приобретением АО «АТФБанк» временно обусловила высокий показатель текучести кадров – 39% в 2021 году. Количество принятых на работу работников в отчетный период составило 4 130 человек.

Общее количество работников, взявших в 2021 году отпуск по материнству/отцовству – 797, из них женщин – 795, мужчин – 2. Количество вернувшихся из отпуска по материнству/отцовству в отчетном периоде – 404 работника, из них женщин – 399, мужчин – 5.

Общая статистика по работникам

по состоянию на 31.12.2021

Списочная численность работников	5 827
Работники на условиях полной занятости	5 813
Работники на условиях неполной занятости	14
Срочный трудовой договор	3 591
Бессрочный трудовой договор	2 236
Численность работников по полу	
Мужчины	1 788
Женщины	4 039
Доля женщин от общего количества работников	69%
Численность работников по возрасту	
Работники моложе 30 лет	2 153
Работники 30-50 лет	3 327
Работники старше 50 лет	347
Численность работников по должности	
Совет директоров, Правление	12 (Совет директоров – 5 человек; Правление – 7 человек)
Остальные должности	5 815

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

Работники в разбивке по регионам присутствия

по состоянию на 31.12.2021

Регион	Количество работников
Головной офис (г. Алматы)	2280
Акмолинский филиал	166
Актюбинский филиал	146
Алматинский областной филиал	105
Алматинский филиал	558
Атырауский филиал	152
Восточно-Казахстанский филиал	169
Жамбылский филиал	136
Западно-Казахстанский филиал	132
Карагандинский филиал	161
Костанайский филиал	153
Кызылординский филиал	108
Мангистауский филиал	139
Павлодарский филиал	179
Северо-Казахстанский филиал	108
Степногорский филиал	82
Столичный филиал (г. Нур-Султан)	529
Темиртауский филиал	59
Туркестанский филиал	98
Филиал Семей	138
Южно-Казахстанский филиал	229



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ

Jusan создает равные условия для обучения, повышения профессиональной квалификации и стремится к постоянному совершенствованию и развитию человеческого капитала. Банк нацелен на расширение компетенций, знаний и навыков работников.

Для этого Jusan использует технологичные онлайн- и офлайн-решения для индивидуального и корпоративного обучения, применяет различные методы и формы обучения:

- системно проводит обучающие тренинги и онлайн-встречи в соответствии с планом обучения;
- направляет работников для участия в различных обучающих программах, семинарах, мастер-классах и курсах как на территории Республики Казахстан, так и за ее пределами, согласно плану внешнего обучения.

Такой подход позволяет усиливать профессиональную отдачу от работников и помогает в формировании лояльного, мотивированного и сплоченного коллектива, способного эффективно адаптироваться под рыночную конъюнктуру и потребности клиентов. Конкурентная среда и постоянно меняющиеся внешние условия также обуславливают важность процессов обучения и повышения квалификации работников, оценки их компетенций и личностных качеств.

В 2021 году расходы Jusan на обучение и повышение квалификации работников составили 49,7 млн тенге.

С целью повышения квалификации в 2021 году для работников проведено более 100 мероприятий внутреннего обучения по различным онлайн- и офлайн-программам.

Разработано и внедрено 86 внутрикорпоративных тренингов, электронных курсов и тестов по направлениям адаптации новых работников, курсы по работе с электронными системами банка, кассовой дисциплины, информационной безопасности, сервисного обслуживания, личностного роста, продуктов и услуг Банка, а также обязатель-

ного обучения согласно законодательству Республики Казахстан.

Значительное внимание уделяется обучению работников по вопросам предотвращения коррупционной активности, отмыванию денежных средств и финансированию терроризма. Осуществляются обучение по охране труда и проверка знаний по требованиям охраны труда.

Для новых работников используется адаптационное обучение, осуществляется ввод в бизнес-процессы, принятые подходы и культуру Банка через наставников, предоставляется регулярная обратная связь на каждой ступени адаптации, формируется четкий, последовательный и понятный план действий на период испытательного срока.

За отчетный период почти 370 работников прошли внешнее повышение квалификации в таких областях, как информационные технологии и безопасность, бухгалтерский учет и налогообложение, антикоррупционный комплаенс, политики и процедуры по аспектам прав человека, изменения МСФО, финансовый анализ, развитие управленческих компетенций.

С привлечением внешних экспертов в 2021 году для работников организован семинар по вопросам ESG, а также семинар по вопросам климата и низкоуглеродного развития, что позволило повысить компетенции и знания по указанным направлениям.

Количество часов обучения работников

	2021
Часы обучения, всего	49 420
в том числе руководители высшего и среднего звена	9 687
в том числе работники структурных подразделений	39 733
Среднее значение в расчете на одного работника, часов	8,5



МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА РАБОТНИКОВ

Банк считает, что благосостояние и социальная защищенность работников напрямую влияют на их мотивированность, эффективность и заинтересованность, поэтому Jusan стремится поддерживать конкурентный, справедливый, прозрачный и достойный уровень оплаты труда работников.

В 2021 году расходы на оплату труда работников составили 24,8 млрд тенге с учетом социальных отчислений и налогов по заработной плате.

В основе системы вознаграждения и мотивации работников Jusan лежат принципы справедливости вознаграждения, роста эффективности и производительности, конкурентоспособности заработных плат.

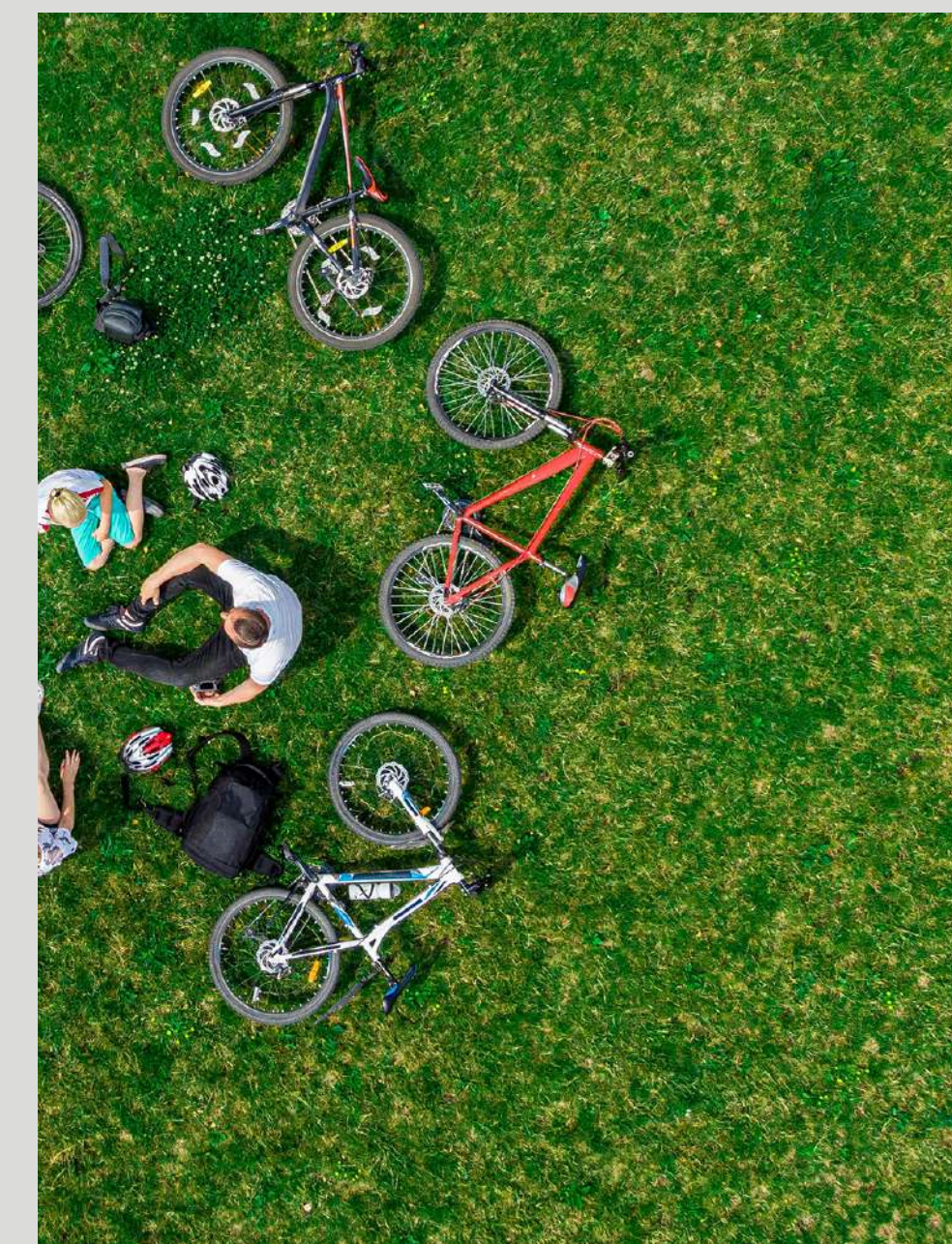
Применяемая система оплаты труда направлена на повышение личной заинтересованности работников в достижении планов и бизнес-целей Банка. Размер вознаграждения членов органов управления и работников формируется на основе объективных факторов, связанных исключительно с эффективностью выполнения должностных обязанностей, квалификацией, типом и объемом выполняемых работ, количественными и качественными оценками трудовой деятельности.

Оплата труда работников производится на основании должностных окладов и гарантийных выплат, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и трудовыми договорами.

В целях стимулирования у работников заинтересованности в успешном достижении целевых индивидуальных и командных результатов Банком предусмотрена система нефиксированного (мотивационного) вознаграждения.

К примеру, Банком внедрена программа мотивации для работников филиальной сети с возможностью получения бонусов при исполнении ключевых показателей результативности свыше 100%. Для работников Головного офиса разработана система квартального вознаграждения по результатам достижения ключевых показателей результативности с возможностью получения дополнительного вознаграждения.

Для членов Совета директоров и Правления используются программы мотивации, в соответствии с которыми размер нефиксированного вознаграждения зависит от результатов финансово-хозяйственной деятельности Банка.



МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА РАБОТНИКОВ

Банк проводит регулярный анализ уровня заработной платы работников всех должностей для выявления гендерного и иных разрывов в оплате труда, не имеющих отношения к их деловым качествам. Jusan предоставляет всем работникам социальные гарантии в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Jusan стремится регулярно повышать оплату труда работников через грейдинг заработной платы, а также в связи с изменением занимаемой должности. По итогам 2021 года повышение оклада отмечено у 37% работников. Мы начали процесс грейдинга на предмет минимизации гендерного разрыва в оплате труда работников.

В соответствии с законодательством Республики Казахстан и с целью реализации эффективной социальной политики Jusan предоставляет финансовую поддержку, обязательные льготы и гарантии отдельным категориям работников, в том числе лицам, осуществляющим уход за ребенком, временно нетрудоспособным и иным категориям. Осуществляется ежегодное обязательное страхование работников с учетом класса профессионального риска.

Кроме того, в Банке существует система дополнительных мер поддержки работников, к примеру, материальная помощь (на погребение при смерти близкого родственника работника, на погребение при смерти работника). Меры поддержки распространяются на всех работников вне зависимости от принадлежности к Головному офису или филиальной сети.

Для работников Головного офиса и Алматинского филиала также предусмотрена льгота на посещение сети фитнес-клубов Royal Club.

По итогам 2021 года повышение оклада отмечено у

37%
работников Jusan



ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

Стандарты

GRI 103-1,

103-2,

103-3,

403-1,

403-2,

403-4,

403-5,

403-7,

403-9,

403-10

Jusan стремится обеспечивать максимально эффективную охрану труда и здоровья работников, руководствуясь законодательством Республики Казахстан.

Создание для работников безопасных условий труда является важнейшим элементом комфортной рабочей среды и эффективной профессиональной деятельности. Сохранение жизни и здоровья работников, включая принятие превентивных мер для обеспечения их безопасности, является долгосрочным приоритетом для Банка.

Предусмотрено постоянное улучшение системы управления охраной труда путем реализации соответствующих мероприятий.

В Банке проводится регулярная специальная оценка условий труда, направленная на фиксацию опасных производственных факторов и реализацию контроля за состоянием условий труда работников на рабочих местах, в том числе с привлечением организации, аккредитованной в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Регулярно проверяется система пожаротушения.

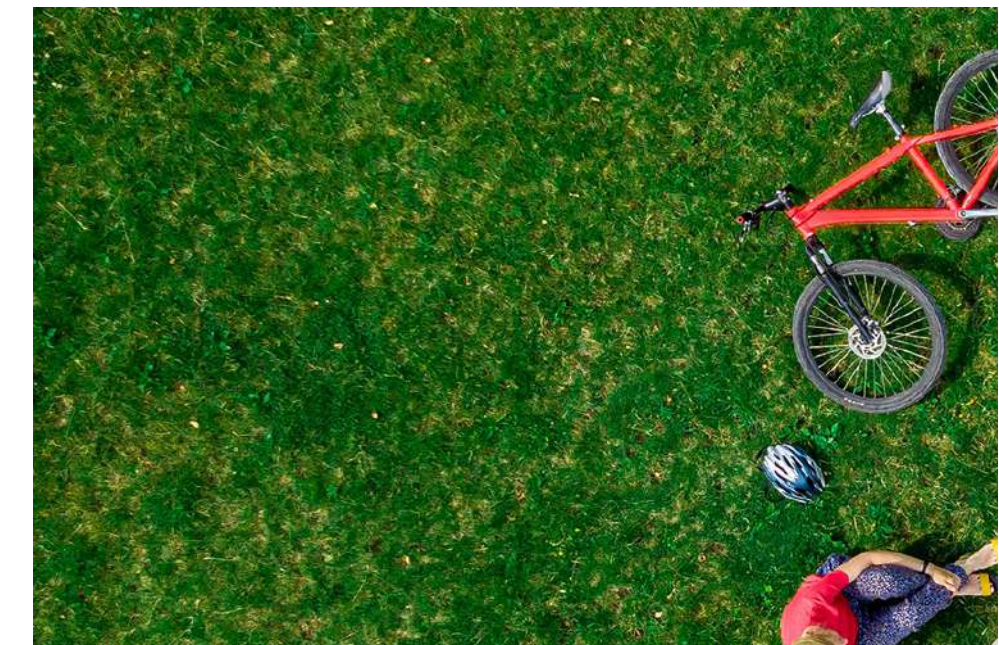
Приветствуются инициативные обращения работников, информирующие об опасных и вредных производственных факторах, которые способны привести к травмам или ухудшению здоровья.

Работники информируются об охране труда и условиях труда посредством проведения инструктажей и различных видов обучения, корпоративных электронных информационных ресурсов, размещения информации в общедоступных местах, в том числе на внутреннем информационном портале Банка.

Работники проходят обучение по охране труда и проверку знаний о требованиях охраны труда в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними положениями Банка. Новые работники проходят вводный инструктаж по охране труда.

Работники ежедневно обеспечивают безопасность клиентов и посетителей отделений Банка, включая недопущение инцидентов, связанных с рисками для здоровья и жизни. В Jusan разработан порядок действий работников при возникновении аварий, инцидентов и несчастных случаев. Осуществляется регулярная рассылка о правилах безопасности и поведения работников в случае чрезвычайных ситуаций.

Jusan осуществляет ежегодное обязательное страхование работников с учетом класса профессионального риска в соответствии с деятельностью Банка и требованиями законодательства Республики Казахстан. Проведена работа по вакцинации работников против



НОВЫЕ РАБОТНИКИ JUSAN ПРОХОДЯТ ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ ПО ОХРАНЕ ТРУДА.

ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

COVID-19, включая сбор желающих и организацию получения вакцины. В Банке нет каких-либо соглашений с профсоюзами, охватывающих аспекты безопасности и охраны труда.

В 2021 году в Банке не было отмечено несчастных случаев, связанных с травматизмом работников во время исполнения ими трудовых обязанностей. Среди прочего не зафиксировано несчастных случаев со смертельным исходом. Коэффициент травматизма с потерей рабочего времени (LTIR, коэффициент на 1 млн отработанных человеко-часов) – 0.

Опасные факторы в Jusan как финансовом учреждении отсутствуют. В Банке не было зафиксировано случаев профессиональных заболеваний.

При возникновении таких случаев они расследуются в установленном порядке. В частности, при несчастном случае ответственные работники по персоналу с участием представителя страховщика и уполномоченного государственного органа проводят расследование обстоятельств наступления страхового случая, организуют проведение медико-социальной экспертизы и освидетельствование работника на определение степени утраты его трудоспособности.

Для минимизации рисков для здоровья работников, в том числе в целях профилактики от COVID-19, в Банке проводились усиленная уборка и дезинфекция в офисах, использовались санитайзеры, произведено физическое разграничение пространства для обеспечения социального дистанцирования, а также обеспечены условия для выполнения служебных обязанностей в удаленном режиме работы, то есть онлайн из дома.

Банк активно поддерживает работников в занятиях спортом, в том числе организует и проводит корпоративные спортивные мероприятия и спортивные тимбилдинги.

**В 2021 ГОДУ
В БАНКЕ НЕ БЫЛО
ОТМЕЧЕНО
НЕСЧАСТНЫХ
СЛУЧАЕВ.**



КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ И КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Корпоративные мероприятия и волонтерское движение являются важными инструментами повышения сплоченности коллектива, обеспечения лояльности работников и формирования сильного командного духа. Более 300 работников приняли участие в различных волонтерских и спортивных проектах и инициативах за отчетный период.

Среди волонтерских инициатив Банка в 2021 году обратим внимание на следующие:

- в период с мая по ноябрь 2021 года проводился корпоративный конкурс среди филиалов Банка «Лучший социальный проект»;
- в мае 2021 года работники поздравили ветеранов Великой Отечественной войны и героев труда, проживающих в Медеуском районе г. Алматы;
- в декабре 2021 года более 100 работников приняли участие в акции «Новогоднее чудо». 32 ребенка с диагнозом ДЦП из медико-социального учреждения для детей дневного пребывания «Шапагат» и 17 детей из семейного детского дома «Надежда» получили желанные подарки к Новому году, о которых писали Деду Морозу в своих письмах.

Jusan благодарит работников за готовность помогать в качестве волонтеров. Мы рады, что можем вдохновить их на добрые дела.



Банк уделяет внимание поддержке здорового образа жизни работников, а также, где возможно, клиентов и населения в регионах присутствия. Содействуя развитию спорта, Jusan приветствует участие работников в спортивных мероприятиях по различным видам спорта, как командных, так и индивидуальных.

В 2021 году выделяются такие спортивные мероприятия, как:

- апрель 2021 года: футбольный турнир в г. Шымкенте среди финансовых организаций, где команда Южно-Казахстанского филиала Jusan заняла I место;
- август 2021 года: турнир по настольному теннису среди работников, количество участников – 70 человек;
- сентябрь 2021 года: работники приняли участие в «Алматы Марафон – 2021», Банк спонсировал участие 64 сотрудников (команда экидэн, дистанции 21 км и 42 км);
- ноябрь 2021 года: участие команды Банка в турнире по волейболу среди финансовых организаций;
- декабрь 2021 года: турнир по футболу за Кубок Акима г. Кокшетау, где команда Акмолинского филиала Jusan заняла I место.



**JUSAN
БЛАГОДАРИТ
СВОИХ
РАБОТНИКОВ ЗА
ГОТОВНОСТЬ
ПОМОГАТЬ В
КАЧЕСТВЕ
ВОЛОНТЕРОВ.**

глава 05

ЭКОЛОГИЯ

66

ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

Принципиальная позиция Jusan заключается в необходимости эффективного управления воздействием своей деятельности на окружающую среду, в том числе Банк намерен поэтапно учитывать и оценивать влияние активов, внутренних операций, кредитной и финансовой деятельности.

Ключевые направления работы в расчете на долгосрочную перспективу:

- снижение прямого негативного воздействия через эффективное использование ресурсов, контроль над эмиссиями парниковых газов и образуемыми отходами;
- снижение косвенного воздействия через улучшение управления кредитным портфелем посредством полноценного учета ESG-факторов в рамках работы с заемщиками.

Управление вопросами охраны окружающей среды основывается на неукоснительном исполнении требований экологического законодательства Республики Казахстан, мониторинг и учет изменений ко-

торого осуществляются ответственными работниками на постоянной основе. Jusan внедряет практики ответственного обращения с отходами, рационального использования ресурсов, управления энергоэффективностью.

В расчете на долгосрочную перспективу Jusan, будучи динамично растущим финансовым учреждением, заинтересован в расширении своего вклада в низкоуглеродное развитие, в том числе через цифровизацию, ESG-оценку заемщиков, разработку устойчивых финансовых решений и ответственного продуктового предложения.

С учетом ориентированности Банка на малый и средний бизнес, а также розничный сегмент, кредитный портфель Jusan не является «коричневым» – крупные загрязнители окружающей среды среди основных клиентов отсутствуют.

Jusan намерен оказывать поддержку своим корпоративным клиентам в переходе к низкоуглеродному развитию.

JUSAN ВНЕДРЯЕТ ПРАКТИКИ ОТВЕТСТВЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ С ОТХОДАМИ, РАЦИОНАЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСОВ, УПРАВЛЕНИЯ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬЮ.



ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

В частности, мы принимаем участие в программе субсидирования АО «ФРП «Даму» совместно с ПРООН «Устойчивые города для низкоуглеродного развития», которая направлена на поддержку проектов, имеющих потенциал энергосбережения и снижения выбросов парниковых газов. Максимальная сумма кредита по этой программе составляет 350 млн тенге.

В 2021 году была проведена ESG-диагностика Банка, которая позволила определить ключевые возможности и рекомендации по повышению эффективности деятельности в экологической сфере. Также Jusan организовал через привлечение внешних консультантов обучение отдельных категорий работников передовым международным практикам, связанным с экологически ответственной деятельностью и низкоуглеродным развитием.

Ориентируясь на лучшие практики управления устойчивым развитием бизнеса, в 2022 году мы приняли решение о создании рабочей группы по ESG под руководством Председателя Правления для коор-

динации ESG-трансформации Банка. Jusan приступил к формированию элементов системы экологического менеджмента, постепенной интеграции оценки экологических рисков в действующую систему управления рисками и к определению направлений, потенциально способных ослабить негативное воздействие Банка на окружающую среду.

Ответственность за экологическое управление возложена на отдельные функциональные подразделения, а также на Правление Банка.

С учетом специфики своей деятельности и надлежащим образом проводимой работы по недопущению нарушений, в 2021 году Банк не нарушал экологическое законодательство Республики Казахстан и не подвергался штрафам со стороны контролирующих природоохран-ных органов.



JUSAN ПРИСТУПИЛ К ФОРМИРОВАНИЮ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА.



ОЦЕНКА УГЛЕРОДНОГО СЛЕДА

Банк учитывает важность борьбы с изменением климата, и намерен стремиться к достижению целей Парижского соглашения. В качестве первого шага проведена оценка выбросов парниковых газов от внутрихозяйственных операций Банка (Scope 1 и Scope 2).

Верифицированная количественная оценка эмиссий парниковых газов по 2021 году: прямые выбросы (Scope 1) – 2 595,2 тонны CO₂-экв., косвенные энергетические (Scope 2) – 17 709,3 тонны CO₂-экв. Удельное значение выбросов парниковых газов (Scope 1 и 2), приведенное к единице персонала, составило 3,48 тонны CO₂-экв/человек.

Расчет эмиссий осуществлялся с применением Руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК, 2006, а также на основе GHG Protocol.



Эмиссии парниковых газов, тонн

прямые выбросы
(Scope 1)

2 595,2 ТОНН
CO₂-ЭКВ.

косвенные энергетические
(Scope 2)

17 709,3 ТОНН
CO₂-ЭКВ.

ВОДОПОТРЕБЛЕНИЕ И СТОЧНЫЕ ВОДЫ

За отчетный период потребление холодной воды собственными офисами Банка составило 29,9 млн литров. В связи с особенностями учета, в отдельных филиалах Банка данные по теплоснабжению и подаче горячей воды являются консолидированными. По этой причине предоставление достоверных данных по объему потребления горячей воды не представляется возможным на момент подготовки Отчета. Объем сточных вод – 36,4 млн литров.

Холодная вода для хозяйственно-бытовых нужд в регионах присутствия поступает из централизованных систем водообеспечения. Горячая вода в зависимости от региона присутствия используется либо из централизованных систем, либо производится на месте за счет локальных водонагревателей, в том числе для отопления офисов.

Для повышения рационального расхода воды Банк контролирует исправное состояние водопроводных сетей, использует счетчики для измерения потребления горячей и холодной воды.

Хозяйственно-бытовые сточные воды, образуемые в результате деятельности Банка, направляются сторонним организациям, занимающимся очисткой сточных вод, на основании соответствующих договоров.

В отношении качества сброса сточных вод используются только государственные стандарты и нормативы. За отчетный период отсутствуют нарушения водного законодательства Республики Казахстан и предписания со стороны контролирующих органов для объектов в собственности.



ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ

За отчетный период в результате деятельности собственных офисов Банка образовано твердых бытовых отходов в объеме 5 613 м³.

В ходе деятельности Банка образуются преимущественно неопасные твердые бытовые отходы. Все образующиеся отходы в рамках договорных отношений передаются сторонним организациям, осуществляющим деятельность по обращению с отходами в рамках лицензий на сбор, транспортировку, обработку, утилизацию, размещение отходов.

В целях сокращения объемов образования отходов осуществляется переход на электронный документооборот, отказ от использования ртутьсодержащих ламп, а также применяется практика повторного использования офисной техники, например, повторная заправка тонером печатных картриджей.

Банк изучает дополнительные мероприятия, направленные на сокращение объемов образования отходов.

В ряде своих крупных офисов Банк организывает централизованный первичный сбор батареек, пластика, бумаги для последующей передачи на переработку и утилизацию. Также мы прорабатываем постепенное исключение использования одноразовой пластиковой посуды в пунктах питания и торговых автоматах, расположенных в наших офисах.



Объем образования отходов, куб. м³

образовано твердых бытовых отходов в объеме

5 613 куб. м³

Головной офис

971,5
куб. м³

Филиальная сеть

4 641,6
куб. м³

ПОТРЕБЛЕНИЕ ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

Потребление топливно-энергетических ресурсов собственными офисами и автотранспортом Jusan

	2021
Электрическая энергия	
кВт/ч	9 693 775
ГДж	34 897
Тепловая энергия	
Гкал	11 141
ГДж	46 649
Дизельное топливо	
тыс. литров	25,4
ГДж	941
Бензин	
тыс. литров	207,3
ГДж	6 778
Газ	
тыс. м ³	159,7
ГДж	6 229
Общее потребление энергии, ГДж	95 494



Примечание. Для расчетов использованы соответствующие коэффициенты и данные преимущественно из:
 – Методики по формированию топливно-энергетического баланса и расчету отдельных статистических показателей, характеризующих отрасль энергетики (утверждена приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан № 160 от 11 августа 2016 года).
 – Руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК, 2006.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

Рациональное потребление ресурсов является важным направлением для Банка, в том числе посредством имплементации ресурсосберегающих принципов и методов ведения бизнеса, развития экологических компетенций и осведомленности работников.

За счет перехода на новые технологические решения мы постоянно работаем над тем, чтобы использовать меньше бумаги, потребление которой за отчетный период составило 147,5 тонны.

Банк осуществляет внедрение безбумажного документооборота через цифровизацию внутренних процессов и перевод делопроизводства в электронный формат. К примеру, технология *desktop-on-demand* позволяет участникам встреч и переговоров просматривать файлы на экране, устраняя тем самым необходимость распространять их распечатанные версии.

Jusan является потребителем пластика. За отчетный период в розничном сегменте и Private Banking выпущено 450,5 тыс. пластиковых карт, на изготовление которых израсходовано примерно 2,3 тонны пластика.

Ориентирование Банка на продвижение цифровых карт позволяет резко уменьшить потребности в использовании и дальнейшей переработке пластика и, как следствие, снизить сопутствующее негативное влияние на окружающую среду.

Для иллюстрации: в 2021 году выпущено 442,5 тыс. цифровых карт. Это привело к экономии до 2,3 тонны пластика (при условии, что вме-

сто цифровых было бы выпущено аналогичное количество пластиковых карт).

В целях повышения энергоэффективности для освещения внутренних помещений и фасадов применяются исключительно люминесцентные и светодиодные лампы с низким энергопотреблением, по истечении срока службы которых осуществляются их сбор и передача специализированным организациям для дальнейшей безопасной переработки. В крупных офисах внедряется автоматизация систем кондиционирования и вентиляции воздуха, что позволяет сокращать потребление электроэнергии.

Банк ориентируется на внедрение современных методов контроля и учета потребления энергоресурсов, проведение своевременной реконструкции и модернизации инженерных систем.

Банк выполняет все технические требования к своему автопарку с периодическим проведением технического осмотра автомобилей. Это позволяет обеспечивать оптимальное использование топлива и контролировать содержание вредных веществ в выхлопных газах. Jusan приветствует использование работниками экологически чистого транспорта, включая электрические автомобили, велосипеды и электрические самокаты.

Банк не использует возобновляемую энергию, а также энергию пара и охлаждения, потребляя исключительно сетевую электроэнергию. Однако мы будем стремиться к поиску возможностей, направленных на задействование возобновляемой энергии, в том числе для снижения корпоративных эмиссий парниковых газов Scope 2.



в 2021 году выпущено

442,5
ТЫСЯЧ
цифровых карт

ПРОЕКТ «ЗЕЛЕНЫЙ ОФИС»

В 2021 году Jusan инициировал подготовку к реализации на корпоративном уровне проекта «Зеленый офис», который является авторской инициативой экологического сообщества ECO Network.

Целью проекта «Зеленый офис» является формирование на корпоративном уровне устойчивых практик разумного потребления, сокращения и переработки отходов.

В 2022 году Jusan принял решение о присоединении к экосистеме ECO Network.

В качестве первого шага Банк принял участие в первом эко-марафоне, организованном через приложение ECO Network.

Эко-марафон является онлайн-мероприятием, ориентированным на формирование у участников устойчивых практик разумного потребления как внутри офиса, так и дома. В эко-марафон было вовлечено порядка 100 участников из 6 организаций. Jusan занял первое место в командном зачете.

Участие работников в эко-марафоне стало важным шагом перед запуском проекта «Зеленый офис». В частности, это позволило сформировать внутри Банка группу эко-активистов, которые приняли на себя

пилотную ответственность по запуску проекта, информированию коллег, мониторингу качества проекта.

Полноценный корпоративный запуск проекта «Зеленый офис» в Банке состоялся в середине 2022 года.

Первый этап рассчитан на три месяца, на этом этапе осуществляется обучение работников всех офисов и центров банковского обслуживания Jusan в городах Алматы и Нур-Султане. Проводится обеспечение инфраструктурой, необходимой для отдельного сбора отходов, включая боксы, которые изготавливаются Обществом слепых из прочного картона (это является еще и социальной задачей), а также наклейки на боксы, плакаты, ознакомительные ролики.

По состоянию на июль 2022 года в рамках проекта «Зеленый офис»:

- проведено обучение работников Банка;
- установлено 225 боксов для отдельного сбора отходов с целью их дальнейшей переработки;
- организовано более 50 мониторингов отдельного сбора в офисах и центрах банковского обслуживания.

Общий охват проекта составил порядка 3,5 тыс. работников Jusan.



глава 06

ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО

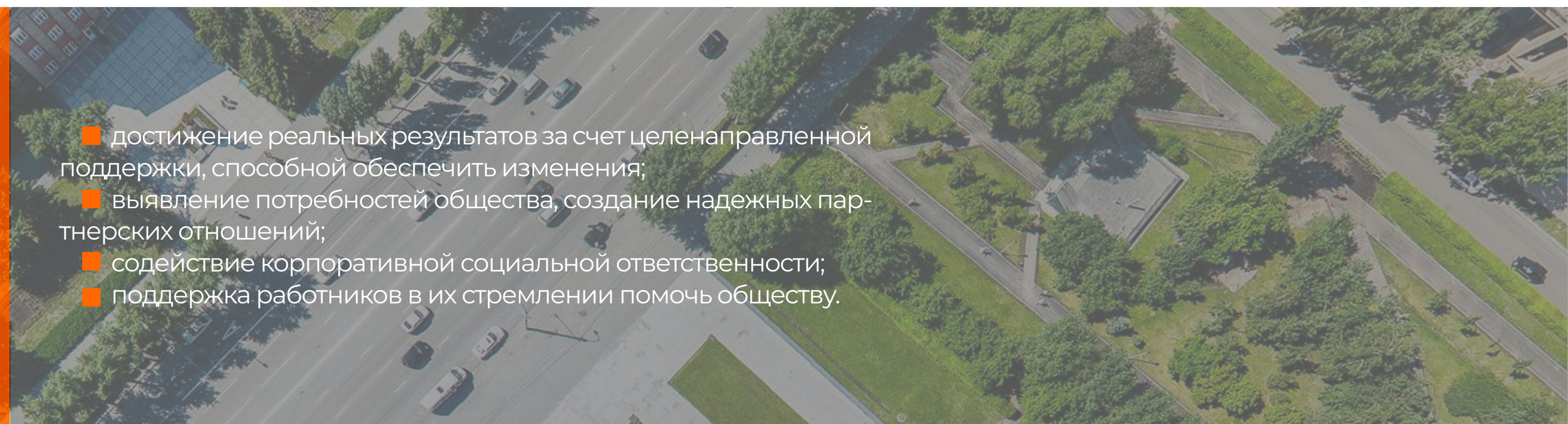
ФИЛАНТРОПИЯ И ПОДДЕРЖКА СООБЩЕСТВ

Мы считаем, что, будучи крупным финансовым учреждением, должны играть важную роль в поддержке сообществ, и поэтому Jusan стремится вносить свой вклад в развитие общества, помимо основной деятельности.

С момента своего основания Jusan активно вовлечен в реализацию общественно значимых и благотворительных проектов и инициатив, направленных на поддержку сообществ в регионах присутствия. Реализуя принципы устойчивого развития, мы стремимся к диалогу с сообществами регионов присутствия.

Банк позиционирует каждый социальный проект и инициативу как важный элемент, способствующий укреплению своего имиджа и репутации, а также укреплению социального партнерства с обществом. В 2021 году прямые расходы на реализацию социальных проектов в регионах присутствия составили 20 млн тенге.

При выборе и реализации социальных и благотворительных проектов Банк ориентируется на стратегические приоритеты своей основной деятельности и ценности корпоративной культуры, базируясь на таких ключевых принципах, как адресность, результативность, прозрачность и системность.



Мероприятия Jusan в этой сфере реализуются в соответствии с Процедурой по учету благотворительной помощи, которая утверждена Правлением в сентябре 2021 года.

ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ

Приоритетным направлением социальной деятельности Jusan является поддержка образования, которое является составной частью корпоративного ДНК.

Банк твердо привержен содействию построению инклюзивного и устойчивого общества посредством повышения качества и доступности образования всех уровней. Образование является ключом к развитию инноваций и снижению социального неравенства. Наша приверженность поддержке образования – это инвестиции в будущее общества и в молодое поколение Республики Казахстан.

Отличительной спецификой Банка является то, что конечным бенефициаром выступает инвестиционный холдинг автономных организаций образования «Назарбаев Университет», «Назарбаев Интеллектуальные Школы», объединенные образовательным эндаумент-фондом. Таким образом, доходы от деятельности Банка как социального предприятия направляются на развитие этих ведущих образовательных учреждений Республики Казахстан.

Кроме этого, в начале 2021 года года Банком оказана спонсорская помощь «Назарбаев интеллектуальной школе химико-биологического направления» города Актау для организации международного конкурса инновационных стартапов Caspian Startup 2021 среди учащихся 9-12 классов и студентов 1-2 курсов на тему «Возобновляемые источники энергии».

В октябре 2021 года Банк в качестве спонсорской помощи передал 10 средним школам города Туркестана комплекты для уроков робототехники в честь открытия новой «Назарбаев Интеллектуальной школы химико-биологического направления».

В декабре 2021 года Банк оказал спонсорскую поддержку ЧУ Nazarbayev University Research and Innovation System для проведения онлайн-соревнования в сфере digital-маркетинга – Markethon 5.0.

В 2021 году Банк инициировал подготовку к практической реализации образовательной инициативы Jusan Singularity – бесплатной IT-школы по подготовке программистов и специалистов-разработчиков по таким направлениям, как Java Backend, разработка DevOps, Front End, iOS, Android. Стажировка проходит в городах Нур-Султане и Алматы. Выпускники IT-школы могут трудоустроиться в Группу Jusan.

В первом квартале 2022 года успешно начато осуществление данного уникального проекта. Первая группа выпускников, а это 150 IT-специалистов, уже получила работу в Группе Jusan.

Банк в партнерстве со своими дочерними компаниями вовлечен в повышение финансовой грамотности населения, которая является движущей силой расширения экономических возможностей и социальной мобильности клиентов и общества в целом. Финансовая грамотность позволяет усилить компетенции людей по таким аспектам,



Образование является ключом к развитию инноваций и снижению социального неравенства.

ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ

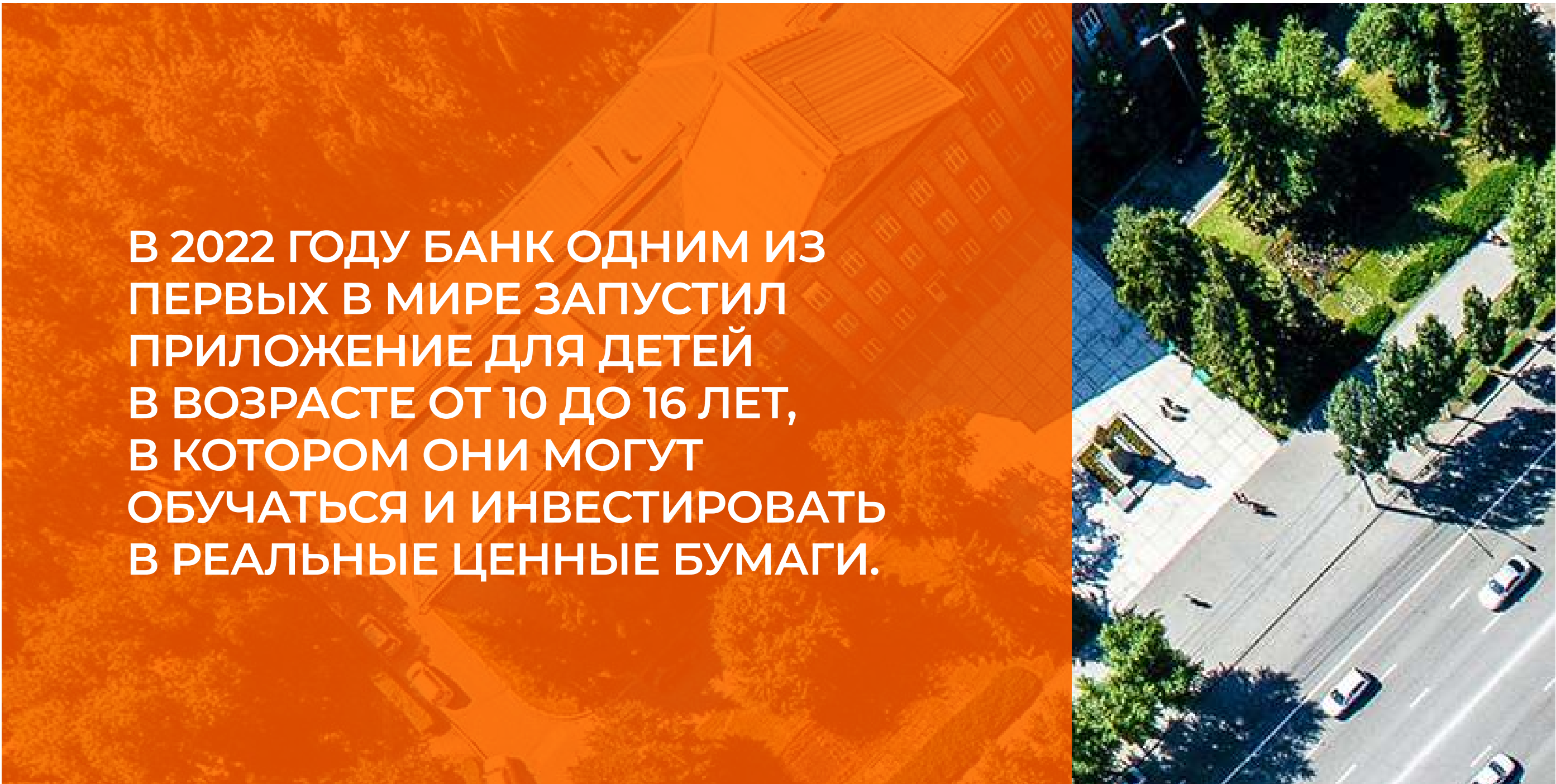
как управление собственными финансами, правильное взаимодействие с финансовыми учреждениями, помогая формировать понимание основ инвестирования, ведения бизнеса и предпринимательства.

В частности, на базе АО «First Heartland Jusan Invest» успешно реализуется бесплатный образовательный проект по повышению финансовой грамотности Jusan Academy для широких слоев населения с удобным онлайн-форматом обучения на казахском и русском языках, который обеспечивает доступ к курсам в режиме 24/7. Кроме того, более 15 тыс. учащихся 21 школы в 11 регионах Республики Казахстан имеют возможность проходить бесплатные курсы по повышению финансовой грамотности.

В 2022 году Банк одним из первых в мире запустил приложение для детей в возрасте от 10 до 16 лет, в котором они могут обучаться и инвестировать в реальные ценные бумаги.

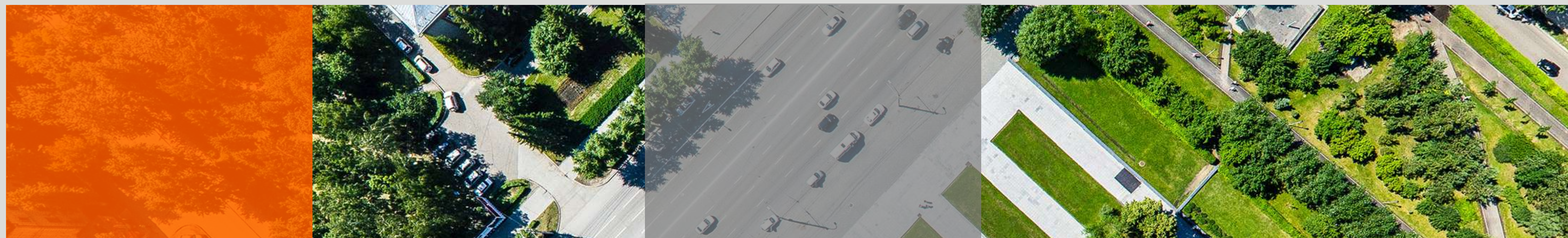
В приложении Jusan Junior можно торговать любыми акциями из списка KASE Global, а также акциями казахстанских компаний на Казахстанской фондовой бирже (KASE). Счет Junior привязан к счету родителя, который в любой момент может проверять операции ребенка, устанавливать лимиты и пополнять счет через мобильное приложение. Предварительно потребуется пройти видеообучение в Jusan Академии, адаптированное для подростков.

Jusan также способствует расширению знаний о финансовом рынке, финансовых продуктах и услугах в рамках своей повседневной консультационной деятельности при взаимодействии с клиентами.



В 2022 ГОДУ БАНК ОДНИМ ИЗ ПЕРВЫХ В МИРЕ ЗАПУСТИЛ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ДЕТЕЙ В ВОЗРАСТЕ ОТ 10 ДО 16 ЛЕТ, В КОТОРОМ ОНИ МОГУТ ОБУЧАТЬСЯ И ИНВЕСТИРОВАТЬ В РЕАЛЬНЫЕ ЦЕННЫЕ БУМАГИ.

СОЦИАЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ



В МАРТЕ 2021 ГОДА

Банк предоставил благотворительную спонсорскую помощь многопрофильной больнице имени профессора Х. Ж. Макажанова в виде покупки автомобиля.

НА 9 МАЯ 2021 ГОДА

Банком оказана благотворительная помощь ветеранам Великой Отечественной войны, проживающим в Медеуском районе г. Алматы, и филиальной сети. Благотворительную помощь получили в общей сложности 124 ветерана.

В ИЮНЕ 2021 ГОДА

в условиях продолжающейся борьбы с распространением коронавирусной инфекции в Казахстане Банк выделил денежные средства в пользу ГКП ПВХ «Степногорская многопрофильная городская больница» в виде благотворительной помощи для приобретения средств индивидуальной защиты для сотрудников медицинского учреждения.

ОСЕНЬЮ 2021 ГОДА

Банк оказал финансовую поддержку семьям пострадавших в результате взрывов на территории войсковой части в Байзакском районе Жамбылской области. Денежная помощь переведена общественному фонду «Сенім-Байзақ», специально созданному для сбора средств в пользу пострадавших семей.

ОБ ОТЧЕТЕ

GRI 102-32,

102-45,

102-46,

102-50,

102-52,

102-54

Отчет АО «Jusan Bank» по устойчивому развитию за 2021 год является самостоятельным публичным документом, предназначенным для раскрытия нефинансовой информации о деятельности Банка.

Отчет публикуется на ежегодной основе, позиционируется как составная часть общей годовой отчетности Jusan и должен рассматриваться совместно с финансовыми отчетными документами Банка.

Отчет раскрывает важнейшие для Банка события и процессы в области устойчивого развития в период с 1 января по 31 декабря 2021 года. Там, где это необходимо и целесообразно, в Отчет включена информация, показатели и данные по 2022 году, а также по будущим направлениям развития Банка как в среднесрочной, так и в долгосрочной перспективах.

Отчет охватывает Головной офис и филиальную сеть Jusan. Данные об экономических и финансовых показателях, содержащиеся в Отчете, основаны преимущественно на информации из отдельной финансовой отчетности Банка за 2021 год, которая подготовлена в

соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) и проверена внешним аудитором. Финансовые показатели представлены в тенге.

Отчет раскрывает стратегию и подходы Банка к ответственной банковской деятельности, корпоративные ценности, приоритеты ESG-трансформации бизнеса, информацию, показатели и данные по ключевым для Банка темам, связанным с устойчивым развитием и, где уместно, Целями устойчивого развития Организации Объединенных Наций. Кроме того, в Отчет включены отдельные показатели, относящиеся к экономической и финансовой деятельности. Информация, показатели и данные для Отчета консолидируются и проверяются на уровне Головного офиса.

Наши заинтересованные стороны ожидают, что Банк продолжит соблюдать международные стандарты и принципы устойчивого развития, в том числе с точки зрения качества и степени публичного раскрытия информации.



ОБ ОТЧЕТЕ

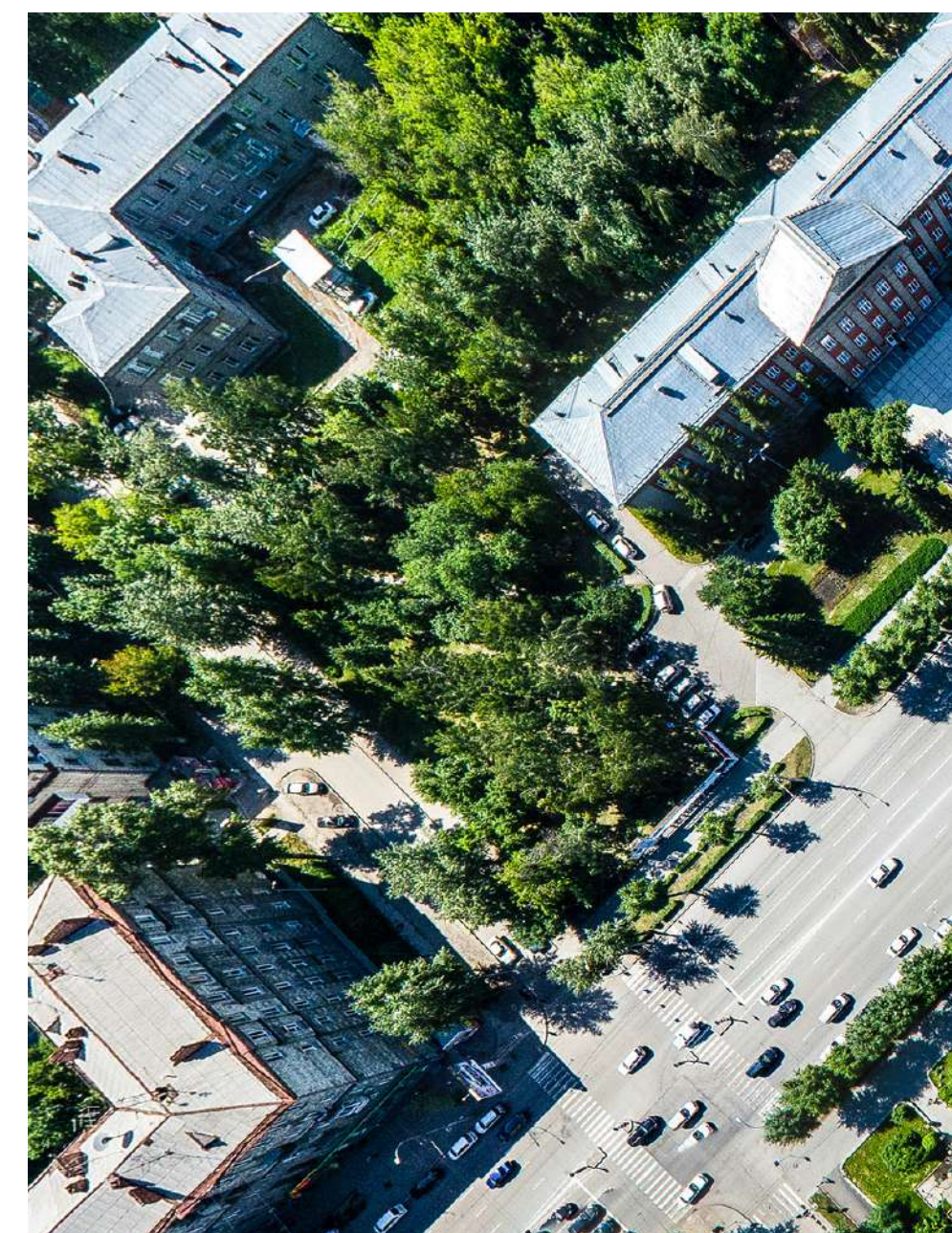
Таким образом, Отчет предназначен для всех заинтересованных сторон Банка с точки зрения предоставления им четкой, емкой, основанной на фактах информации об экономическом, экологическом и социальном влиянии нашей деятельности в 2021 году. В Отчете отражены усилия Jusan по созданию ценности для работников, клиентов, акционеров, инвесторов, поставщиков Банка и общества в целом. В Отчет включена информация, которая с точки зрения Банка представляет интерес для большинства заинтересованных сторон.

Информация в Отчете касается тем, которые были определены как существенные, и связанных с ними показателей, которые отражают основное экономическое, экологическое и социальное воздействие Банка или могут оказать существенное влияние на взгляды и решения его заинтересованных сторон. Анализ существенности имел основополагающее значение для определения приоритетных для Отчета направлений раскрытия информации в соответствии с потребностями заинтересованных сторон.

Отчет подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Global Reporting Initiative, GRI) в варианте «Core». Стандарты GRI являются международно признанными стандартами отчетности в области устойчивого развития. Список стандартов GRI размещен в Отчете в разделе Указатель стандартов GRI, страница 83.

Отчет утверждается решением Правления и публикуется на корпоративном интернет-сайте Jusan на казахском, русском и английском языках.

Jusan намерен далее поэтапно повышать качество и степень раскрытия информации в своей нефинансовой отчетности в соответствии с международными стандартами отчетности в области устойчивого развития. Банк будет стремиться на регулярной основе проводить мероприятия и опросы, направленные на отслеживание мнений и реакции заинтересованных сторон, а также на улучшение качества оказываемых Банком услуг, осуществляемых операций и предлагаемых продуктов.



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

GRI 102-3,

102-53

Банк заинтересован в обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам полноты и актуальности информации, раскрываемой в Отчете.

Дата выхода отчета – сентябрь 2022 года.

Полное название	Акционерное общество «First Heartland Jusan Bank»
Сокращенное название	АО «Jusan Bank»
Юридический адрес Головного офиса	Республика Казахстан, город Алматы, Медеуский район, проспект Назарбаева, дом 242
Код SWIFT	TSESKZKA
Телефон	+7 (717) 258-77-11
Корпоративный сайт	https://jusan.kz/
Электронная почта для обратной связи по Отчету	info@jusan.kz

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 102: Общие раскрытия				
Краткая информация об организации				
102-1	Название организации	О Банке	05	
102-2	Деятельность, бренды, товары и услуги	О Банке	05	
102-3	Расположение штаб-квартиры организации	О Банке География деятельности Контактная информация	05, 11, 82	
102-4	География деятельности	География деятельности	11	
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	05	
102-6	Рынки, на которых работает организация	О Банке География деятельности	05, 11	
102-7	Масштаб организации	О Банке Сильный универсальный банк Структура персонала	05, 07, 58	
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	Развитие человеческого капитала Структура персонала	55, 58	
102-9	Цепочка поставок	Взаимодействие с поставщиками	53	
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок	О Банке	05	
102-11	Применение принципа предосторожности	Управление рисками в области устойчивого развития, должная предусмотрительность	35	
102-12	Внешние инициативы	Вклад в Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций	14	
102-13	Членство в ассоциациях	Участие в ассоциациях	39	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
Стратегия				
102-14	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	Обращение Председателя Совета директоров	03	
Этика и добросовестность				
102-16	Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения	Деловая этика и корпоративная культура Противодействие коррупции Противодействие финансовым преступлениям Управление рисками в области устойчивого развития, должная предусмотрительность	28, 30, 32, 35	
102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в сфере этики	Реагирование на инциденты и информирование о нарушениях	38	
Корпоративное управление				
102-18	Структура корпоративного управления	Корпоративное управление Организационная структура JUSAN	22, 26	
102-19	Делегирование полномочий	Корпоративное управление Подход к управлению устойчивым развитием	22, 25	
102-20	Ответственность руководства за экономические, экологические и социальные вопросы	Корпоративное управление Подход к управлению устойчивым развитием	22, 25	
102-21	Консультирование заинтересованных сторон по экономическим, экологическим и социальным проблемам	Противодействие коррупции Противодействие финансовым преступлениям	30, 32	
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Состав Совета директоров	27	
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Корпоративное управление	22	
102-25	Конфликты интересов			
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в постановке целей, определении ценностей и разработке стратегии	Подход к управлению устойчивым развитием	25	
102-27	Коллективные знания высшего руководящего органа	Подход к управлению устойчивым развитием	25	
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в процессе подготовки отчетности в области устойчивого развития	Об Отчете	80	Отчет утвержден Правлением

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
Этика и добросовестность				
102-16	Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения	Деловая этика и корпоративная культура Противодействие коррупции Противодействие финансовым преступлениям Управление рисками в области устойчивого развития, должная предусмотрительность	28, 30, 32, 35	
102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в сфере этики	Реагирование на инциденты и информирование о нарушениях	38	
Корпоративное управление				
102-18	Структура корпоративного управления	Корпоративное управление Организационная структура JUSAN	22, 26	
102-19	Делегирование полномочий	Корпоративное управление Подход к управлению устойчивым развитием	22, 25	
102-20	Ответственность руководства за экономические, экологические и социальные вопросы	Корпоративное управление Подход к управлению устойчивым развитием	22, 25	
102-21	Консультирование заинтересованных сторон по экономическим, экологическим и социальным проблемам	Противодействие коррупции Противодействие финансовым преступлениям	30, 32	
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Состав Совета директоров	27	
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Корпоративное управление	22	
102-25	Конфликты интересов	Управление конфликтами интересов	33	
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в постановке целей, определении ценностей и разработке стратегии	Подход к управлению устойчивым развитием	25	
102-27	Коллективные знания высшего руководящего органа	Подход к управлению устойчивым развитием	25	
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в процессе подготовки отчетности в области устойчивого развития	Об отчете	80	Отчет утвержден Правлением Банка

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
Взаимодействие с заинтересованными сторонами				
102-40	Перечень групп заинтересованных сторон	Взаимодействие JUSAN с заинтересованными сторонами	17	
102-41	Коллективные договоры			В Банке не внедрена практика коллективных договоров. Ни одна из сторон не изъявила желание начать коллективные переговоры в соответствии с пунктом 2 статьи 156 Трудового Кодекса Республики Казахстан
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие JUSAN с заинтересованными сторонами	17	
102-43	Подход организации ко взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие JUSAN с заинтересованными сторонами Удовлетворенность клиентов	17, 43	
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	Анализ существенности Взаимодействие JUSAN с заинтересованными сторонами	12, 17	
Подготовка отчетности				
102-45	Юридические лица, включенные в консолидированную финансовую отчетность организации	Об Отчете	80	Финансовая отчетность по МСФО охватывает финансовые данные и информацию по АО «JUSAN BANK» (Головной офис и филиалы), без его дочерних компаний.
102-46	Определение содержания отчета и границ тем	Анализ существенности Об Отчете	12, 80	
102-47	Перечень существенных тем	Анализ существенности	12	Отчет по устойчивому развитию подготовлен впервые.
102-48	Пересмотр данных			

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
102-49	Изменения в отчетности			Отчет по устойчивому развитию подготовлен впервые.
102-50	Отчетный период	Об Отчете	80	
102-51	Дата выпуска предыдущего отчета	Об Отчете	80	Отчет по устойчивому развитию подготовлен впервые.
102-52	Цикл отчетности	Об Отчете	80	
102-53	Контактные данные для обращения с вопросами относительно отчета и его содержания	Контактная информация	82	
102-54	Заявление о соответствии отчета Стандартам отчетности в области устойчивого развития (GRI STANDARDS)	Об отчете.	80	
102-55	Указатель содержания GRI	Указатель стандартов GRI	83	
GRI 103: Подход к управлению				
103-1	Пояснение в отношении существенных тем и их границ			Представлено в Отчете в рамках раскрытия информации по каждой существенной теме.
103-2	Управленческий подход и его компоненты			Представлен в Отчете в рамках раскрытия информации по каждой существенной теме.
103-3	Оценка управленческого подхода			Представлена в Отчете в рамках раскрытия информации по каждой существенной теме.

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 200: Экономическая категория				
GRI-201: Экономические показатели				
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	10	
GRI 202: Присутствие на рынке				
202-2	Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения	Развитие человеческого капитала	55	
GRI 203: Непрямые экономические воздействия				
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Филантропия и поддержка сообществ	76	
203-2	Значительное косвенное экономическое воздействие	Вклад в Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций	14	
GRI 204: Закупки				
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Взаимодействие с поставщиками	53	
GRI 205: Борьба с коррупцией				
205-1	Подразделения, в отношении которых проводились оценки рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции	30	
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции	30	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Противодействие коррупции	30	
GRI 206: Антиконтурное поведение				
206-1	Правовые действия в отношении антиконкурентного поведения, антитрастовая и антимонопольная практика	Внутренний контроль и комплаенс-контроль	34	За отчетный период соответствующих случаев зафиксировано не было
GRI 207: Налогообложение				
207-1	Подход к налогообложению	Налогообложение	36	
207-2	Управление налогами, контроль и управление рисками	Налогообложение	36	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 300: Экологическая категория				
GRI 302: Энергия				
302-1	Энергопотребление внутри организации	Потребление топливно-энергетических ресурсов	72	
GRI 303: Вода и сбросы				
303-2	Управление значимыми воздействиями, связанными с водоотведением	Водопотребление и сточные воды	70	
303-3	Водозабор	Водопотребление и сточные воды	70	
303-4	Водосброс	Водопотребление и сточные воды	70	
303-5	Водопотребление	Водопотребление и сточные воды	70	В связи с особенностями учета, в отдельных филиалах Банка данные по теплоснабжению и подаче горячей воды являются консолидированными. С учетом реорганизации Банка в 2021 году, статистика по водопотреблению по некоторым отделениям является неполной

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 305: Выбросы				
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Оценка углеродного следа	69	
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Оценка углеродного следа	69	
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов			
GRI 306: Отходы				
306-2	Управление существенными воздействиями образующихся отходов	Обращение с отходами	71	
306-3	Общий вес образованных отходов	Обращение с отходами	71	Ввиду особенностей учета показатели по отходам представлены в куб. м ³ . С учетом реорганизации Банка в 2021 году, информация по образованию отходов по некоторым отделениям является неполной
GRI 307: Соответствие экологическому законодательству				
307-1	Несоблюдение природоохранного законодательства и нормативных требований	Воздействие на окружающую среду	67	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 400: Социальная категория				
GRI 401: Занятость				
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров			Разбивка численности вновь нанятых работников по регионам присутствия не представлена в Отчете по причине специфики учета
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Структура персонала	58	
GRI 402 Взаимоотношения сотрудников и руководства				
402-1	Минимальные периоды уведомления об изменениях в хозяйственной деятельности	Развитие человеческого капитала	55	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				
403-1	Система управления вопросами охраны труда	Охрана труда и здоровья	63	
403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, и расследование инцидентов, связанных с реализацией этих рисков	Охрана труда и здоровья	63	
403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам гигиены труда и техники безопасности	Охрана труда и здоровья	63	В JUSAN нет совместных комитетов по ОТиПБ работников и работодателя

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	Охрана труда и здоровья.	63	
403-6	Поддержание здоровья работников	Мотивация и оплата труда работников; Корпоративные мероприятия и корпоративное волонтерство.	61, 65	
403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере охраны труда и промышленной безопасности, напрямую связанных с деловыми отношениями	Мотивация и оплата труда работников; Охрана труда и здоровья.	61, 63	
403-9	Производственный травматизм	Охрана труда и здоровья.	63	
403-10	Профессиональные заболевания	Охрана труда и здоровья.	63	
GRI 404: Обучение и развитие				
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Обучение и развитие работников.	60	В связи со спецификой учета часов обучения, используемого в Банке, не представляется возможным предоставить данные в гендерном срезе.
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	Обучение и развитие работников.	60	В JUSAN нет программ помощи, предоставляемой работникам для обеспечения возможности их дальнейшего трудоустройства, программ для работников предпенсионного возраста, а также программ поддержки при выходе на пенсию или прекращении работы.
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры			Периодические оценки результативности работников в 2021 году не проводились. Изучается внедрение подобной практики.

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 405: Социокультурное разнообразие персонала и равные возможности				
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	Корпоративное управление Структура персонала	22, 58	
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	Мотивация и оплата труда работников	61	С учетом приобретения АО «АТФБанк» и организационных изменений консолидированные данные по гендерному разрыву в оплате труда работников в 2021 году не формировались
GRI 406: Недопущение дискриминации				
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Права человека Развитие человеческого капитала	29, 55	
GRI 408: Детский труд				
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				
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 410 Практики обеспечения безопасности				
410-1	Сотрудники службы безопасности, прошедшие обучение политикам и процедурам в области соблюдения прав человека			Сотрудники службы безопасности не проходят обязательное обучение в области соблюдения прав человека

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

ИНДИКАТОР	РАСШИФРОВКА ИНДИКАТОРА	МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЕ В ОТЧЕТЕ	СТР. ОТЧЕТА	КОММЕНТАРИЙ
GRI 412: Оценка деятельности по правам человека				
412-1	Подразделения, в отношении которых проводилась проверка на предмет соблюдения прав человека или оценка воздействия на права человека			За отчетный период в Jusan не проводилась оценка деятельности по правам человека
GRI 416: Здоровье и безопасность клиентов				
416-2	Случаи несоответствия продуктов или услуг требованиям к их воздействию на здоровье и безопасность			За отчетный период не было отмечено случаев несоответствия требованиям к воздействию продуктов и услуг Банка на здоровье и безопасность клиентов
GRI 418: неприкосновенность частной жизни потребителя				
418-1	Подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя или потери информации	Кибербезопасность и защита данных	49	
GRI 418: неприкосновенность частной жизни потребителя				
419-1	Несоответствие требованиям законодательства в социально-экономической сфере	Внутренний контроль и комплаенс-контроль	34	



Возможности
для тебя!