

**"Қазақстан Халық Банкінің
өмірді сақтандыру бойынша
"Халық-Life"
еншілес Обществосы"
акционерлік қоғамы**



**Акционерное общество
"Дочерняя Общество
Народного Банка Казахстана
по страхованию жизни
"Халык-Life"**

О Т Ч Е Т по устойчивому развитию в 2023 году

**Алматы,
2024**

Резюме

В 2023 году Общество в рамках приверженности целям ООН в области устойчивого развития продолжает активно проводить ESG-трансформацию, являющуюся одной из ключевых стратегических целей Общества.

Общество считает, что устойчивое развитие является стратегическим подходом, при котором все действия в цепочке создания стоимости страховых услуг, в том числе взаимодействие с заинтересованными сторонами, осуществляются ответственно и перспективно путем выявления, оценки, управления и мониторинга рисков и возможностей, связанных с экологическими, социальными и управленческими вопросами.

Устойчивое развитие в Обществе направлено на снижение рисков, развитие инновационных решений, улучшение бизнес-процессов и содействие экологической, социальной и экономической устойчивости. Мы считаем, что более эффективное управление вопросами ESG укрепит вклад страховой отрасли в построение устойчивого, инклюзивного и устойчивого общества.

Поэтому в Обществе существует рабочая группа по разработке и внедрению принципов устойчивого развития. Ответственными подразделениями были разработаны внутренние нормативные документы, регулирующие внедрение практик устойчивого развития: политика устойчивого развития, политика в области экологии, политика корпоративной социальной ответственности.

Принципы устойчивого развития имплементированы в кодекс корпоративного управления Общества. Совет директоров является органом управления Общества и осуществляет общее руководство деятельностью Общества. При формировании состава Совета директоров соблюдается баланс навыков, опыта и знаний, обеспечивающий принятие Советом директоров независимых, объективных и эффективных решений.

Общество формирует адекватную систему управления рисками, предусматривающую применение методов идентификации, оценки, контроля и мониторинга в управлении рисками на основе трех линий защиты.

В рамках выполнения стратегических задач Общество продолжает внедрять проекты, направленные на цифровизацию своих процессов, на повышение качества и доступности страховых услуг, на развитие информационной безопасности и защиту персональных данных, на развитие корпоративной социальной ответственности.

Общество осознает свою ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, а также признает необходимость осуществления комплекса мероприятий по содействию устойчивому развитию общества и принимает добровольные обязательства по социально-ответственному поведению перед всеми заинтересованными сторонами.

В настоящем Отчете по устойчивому развитию Общества содержится информация об Обществе, о мероприятиях, проводимых Обществом в области управления рисками, в области управления человеческими ресурсами и взаимодействия с заинтересованными сторонами. Главная задача отчета - оценка текущей деятельности Общества с точки зрения устойчивого развития и его влияния на общество и окружающую среду.

Содержание

Резюме.....	2
Аббревиатуры и сокращения	5
Глава 1. Общая информация об Обществе	5
1. Общая информация.	5
2. Общество в контексте устойчивого развития в 2023 году.	7
3. Миссия Общества в Республике Казахстан.	7
Глава 2. Корпоративное управление	8
4. Роль Совета директоров, обязанности и отношения с исполнительным органом	8
5. Внутренний аудит.....	9
6. Управление рисками.	10
7. Управление комплаенс-риском.	11
8. Противодействие коррупции.....	12
9. Обеспечение информационной безопасности	12
10. Управление непрерывностью деятельности.	13
Глава 3. Развитие и поддержка персонала	13
11. Ключевые характеристики персонала Общества.	14
12. Подбор работников.....	15
13. Мотивация и оплата труда персонала.	15
14. Обучение и развитие персонала.	15
15. Кадровый резерв.	16
16. Внутреннее обучение.	17
17. Привлечение молодых кадров.....	17
18. Социальный пакет.	17
19. Содействие здоровому образу жизни.	18
20. Обеспечение безопасности и охраны труда работников.	18
21. Признание Общества в области HR.....	18
Глава 4. Корпоративная социальная ответственность	19
22. Повышение качества обслуживания клиентов.	19
23. Обеспечение доступности страховых услуг.	19
24. Социально-ориентированные продукты.	20
25. Благотворительность и спонсорство.	20
26. Поддержка массового спорта и оздоровление нации.	21
27. Этичное ведение бизнеса.	22
Глава 5. Окружающая среда и климат	23

28.	Озеленение территорий.....	23
29.	Экологические субботники.	23
30.	Показатели экологической результативности, энергосбережения и ответственное обращение с отходами.	24
	Глава 5. Образование и повышение финансовой грамотности	26
31.	Вклад в развитие финансовой грамотности населения.	26
32.	Республиканский конкурс среди журналистов на лучший материал о страховании жизни в Республике Казахстан.	27
	Глава 6. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	27

Аббревиатуры и сокращения

ESG (Environmental, Social, Governance) – учет экологических, социальных и управленческих факторов наряду с финансовыми факторами в процессе принятия инвестиционных решений

Налык Банк – акционерное общество "Народный Банк Казахстана"

Общество – акционерное общество "Дочерняя компания Народного Банка Казахстана по страхованию жизни "Халык-Life"

Правление – Правление Общества

работник – работник Общества

СМИ – средства массовой информации

Совет директоров – Совет директоров Общества

Глава 1. Общая информация об Обществе

1. Общая информация.

Общество основано 17 ноября 2005 года и входит в состав финансовой группы "Halyk Group". Halyk Банк является единственным акционером Общества и владеет 100 % размещенных акций Общества.

01 ноября 2018 года Общество завершило процесс добровольной реорганизации в форме присоединения АО "Казкоммерц-Life" к Обществу.

Общество имеет рейтинг финансовой устойчивости на уровне "B++" ("Good") и долгосрочный кредитный рейтинг эмитента на уровне "bbb" ("Good"), полученный от рейтингового агентства А.М. Best Europe - Rating Services Limited, и рейтинг финансовой устойчивости на уровне "BBB-" с прогнозом "Стабильный" и рейтинг по национальной шкале на уровне "kzAAA" от ведущего рейтингового агентства S&P Global Ratings.

Общество осуществляет свою деятельность в соответствии с международными Стандартами системы менеджмента качества ISO 9001:2015, стандартами системы экологического менеджмента ISO 14001:2016, стандартами системы профессиональной безопасности и здоровья ISO 45001:2018.

Общество имеет развитую региональную сеть, включающую в себя 20 филиалов по всей Республике Казахстан.

Общество является участником АО "Фонд гарантирования страховых выплат" и входит в состав Совета представителей Страхового омбудсмана Республики Казахстан.

В соответствии с Лицензией № 2.2.12 от 28 декабря 2022 года Общество осуществляет страховую (перестраховочную) деятельность по следующим формам страхования:

В добровольной форме	В обязательной форме
1. Страхование жизни, за исключением класса, указанного в подпункте 3) пункта 2 статьи 6 Закона Республики Казахстан "О страховой деятельности"; 2. Аннуитетное страхование, за исключением класса, указанного в подпункте 4) пункта 2 статьи 6 Закона Республики Казахстан "О страховой деятельности"; 3. Пенсионное аннуитетное страхование; 4. Страхование от несчастных случаев; 5. Страхование на случай болезни; 6. Страхование жизни в рамках государственной образовательной накопительной системы	Страхование работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных обязанностей)

В рамках своей деятельности Общество придерживается корпоративной философии, базирующейся на таких принципах как:

Открытость	Общество строит свою работу на принципе открытости информации о своей деятельности, за исключением информации, составляющей тайну страхования, и иной охраняемой законодательством Республики Казахстан информации
Доверие	Общество ответственно за доверенные ей деньги и принимаемые риски. Общество социально ответственно и правдиво по отношению к своим клиентам и работникам
Доступность	Для повышения уровня доступности услуг Общество стремится к расширению регионального присутствия и повышает оперативность при обслуживании клиентов
Профессионализм	Для повышения качества оказываемых услуг, совершенствования внутренних процессов по взаимодействию между подразделениями Общество вкладывает средства в профессиональный и личностный рост работников. Общество нацелено на развитие и сохранение кадрового потенциала, способного обеспечить эффективное решение текущих, перспективных и стратегических задач
Лидерство	Общество стремится стать одной из лучших страховых организаций Казахстана с высоким уровнем корпоративной культуры
Устойчивое развитие	Общество рассматривает свое устойчивое развитие как вклад в развитие и процветание страны, в улучшение качества и условий жизни ее граждан, который удовлетворяет потребностям сегодняшнего дня, не угрожая возможности будущих поколений удовлетворять их потребности

2. Общество в контексте устойчивого развития в 2023 году.

В 2020 и 2022 годах Общество возглавило рейтинг "Лидер отрасли" по версии журнала "Forbes Kazakhstan".

По состоянию на 01 января 2024 года на рынке страхования жизни в Республике Казахстан Общество является лидером по всем финансовым показателям:

- объем страховых премий составляет 165,5 млрд тенге (доля рынка Общества – 33 %);
- объем страховых выплат составляет 26,3 млрд тенге (доля рынка Общества – 38 %);
- размер активов составляет 365,2 млрд тенге (доля рынка Общества – 33 %);
- размер страховых резервов составляет 261,1 млрд тенге (доля рынка Общества – 34 %);
- размер собственного капитала 96,9 млрд тенге (доля рынка Общества – 39 %).

Общество имеет самый высокий коэффициент достаточности маржи платёжеспособности среди компаний по страхованию жизни, который на 01 января 2024 года составляет 5,65 (при нормативе не ниже 1,00).

За 2023 год в Обществе заключено около 1 320 000 договоров страхования жизни, из которых по классу "страхование жизни" заключено более 1 270 000 договоров, по классу "пенсионный аннуитет" около 4 800 договоров, по классу "обязательное страхование работников от несчастных случаев" более 40 000 договоров.

Общество имеет 20 филиалов и 7 региональных подразделений по всей территории Казахстана. Агентская сеть в Обществе насчитывает более 2,5 тысяч человек

Общество первое и единственное в отрасли выпустило мобильное приложение для розничных клиентов. В 2023 году прошла модернизация мобильного приложения.

Общество является членом Национальной Палаты предпринимателей Республики Казахстан "Атамекен", объединение юридических лиц "Ассоциация финансистов Казахстана" и АО "Фонд гарантирования страховых выплат". С 2005 года Общество входит в состав Совета представителей страхового омбудсмана.

3. Миссия Общества в Республике Казахстан.

Миссия Общества заключается в достойном служении интересам общества, через обеспечение финансовой защиты гражданам Казахстана на случай причинения вреда их жизни или здоровью в любых жизненных ситуациях, повышая тем самым качество их жизни, а также предоставление предпринимателям возможности использовать услуги страхования жизни для успешного развития их бизнеса.

В рамках выполнения своей Миссии Общество:

- 1) Осуществляет страховую защиту клиентов, обеспечивая финансовую поддержку семьям и близким застрахованных лиц в случае их смерти, недееспособности или критического заболевания.
- 2) Предоставляет клиентам возможности для долгосрочного накопления средств через страховые продукты с накопительными элементами.
- 3) Управляет инвестированием страховых премий с целью обеспечения надежного дохода для выполнения обязательств перед клиентами.
- 4) Оценивает и управляет рисками, связанными с жизнью и здоровьем застрахованных лиц, для обеспечения финансовой устойчивости компании.

- 5) Проводит обучение клиентов вопросам финансового планирования и оказывает консультации по выбору наиболее подходящих страховых продуктов.

Эти задачи направлены на обеспечение финансовой стабильности клиентов и поддержание долгосрочной финансовой устойчивости Общества.

Глава 2. Корпоративное управление

4. Роль Совета директоров, обязанности и отношения с исполнительным органом

Совет директоров является органом управления Общества и осуществляет общее руководство деятельностью Общества за исключением решения вопросов, отнесенных законом Республики Казахстан "Об акционерных обществах" к исключительной компетенции общего собрания акционеров и уставом Общества к исключительной компетенции единственного акционера Общества. Председатель Совета директоров обеспечивает эффективную организацию деятельности Совета директоров и взаимодействие его с иными органами и руководителями структурных подразделений Общества.

При формировании состава Совета директоров соблюдается баланс навыков, опыта и знаний, обеспечивающий принятие Советом директоров независимых, объективных и эффективных решений.

Для рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки рекомендаций Совету директоров в Общества созданы комитеты Совета директоров, которые рассматривают следующие вопросы:

стратегического планирования;

кадров и вознаграждений;

внутреннего аудита;

социальные вопросы;

иные вопросы, предусмотренные положением о комитете (комитетах) Совета директоров.

В Обществе функционирует коллегиальный исполнительный орган – Правление, который осуществляет руководство текущей деятельностью Общества и отвечает за соответствие работы Общества, стратегии развития Общества, утвержденной решением Совета директоров, а также за своевременное и эффективное исполнение решений Единственного акционера и Совета директоров.

В Обществе на постоянной основе действуют следующие коллегиальные/совещательные органы/советы для рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки рекомендаций:

- 1) Андеррайтинговый совет;
- 2) Совет по управлению активами и пассивами;
- 3) Комитет Совета директоров по вопросам внутреннего аудита;
- 4) Комитет Совета директоров по вопросам стратегического планирования;

- 5) Комитет Совета директоров по вопросам кадров и вознаграждений, социальным вопросам;
- 6) Рабочая группа по созданию и изменению страхового продукта;
- 7) Проектный офис/отдел/группа;
- 8) Комиссии/комитеты.

В Обществе Совет директоров состоит из четырех членов Совета. В составе Совета директоров 50 % – это независимые директора, 25 % – представитель акционера АО "Народный Банк Казахстана" и 25 % – председатель Правления.

В гендерном разрезе в составе Совета директоров 50 % занимают женщины и 50 % – мужчины. По возрасту в составе Совета директоров 50 % занимают работники в возрасте до 50 лет и 50 % – старше 50 лет.

Состав Совета директоров	Должность
Мамутов Жумабек Жарылкасынович	Председатель Совета директоров
Джолдасбеков Азамат Мырзаданович	Член Совета директоров, независимый директор
Жубаниязова Жанар Адилбековна	Член Совета директоров
Маженова Бахыт Мурсалимовна	Член Совета директоров, независимый директор

В состав Правления Общества входят четыре работника. В гендерном разрезе в составе Правления 25 % занимают женщины и 75 % - мужчины. По возрасту в составе Правления 100 % занимают работники в возрасте до 50 лет.

Состав Правления	Должность
Жубаниязова Жанар Адилбековна	Председатель Правления
Беков Айдос Серикович	Заместитель председателя Правления
Джексембаев Андрей Заманбекович	Заместитель председателя Правления
Медеубаев Меиржан Амалбекович	Заместитель председателя Правления

5. Внутренний аудит

В целях обеспечения независимости и объективности внутреннего аудита, функционально Служба внутреннего аудита подчинена и подотчетна Совету директоров Общества. Взаимодействие с членами Совета директоров Общества осуществляется как посредством Комитета Совета директоров по аудиту, так и напрямую.

Долгосрочный (на три года) план работ, годовой план работ, бюджет и внутренние нормативные документы, регулирующие деятельность Службы внутреннего аудита, назначение и прекращение полномочий работников Службы внутреннего аудита

утверждаются Советом директоров Общества. При планировании работ Служба внутреннего аудита использует риск-ориентированный подход.

Согласно Положению о Службе внутреннего аудита внутренние аудиторы имеют неограниченный доступ ко всем материалам, сведениям, документам (файлам), информации, необходимых для осуществления своих функций, без права внесения в них изменений.

Служба внутреннего аудита в соответствии с годовым планом работ может оценивать уровень развития (зрелости) системы внутреннего контроля в области управления ESG в Обществе, а также систем информационных технологий и информационной безопасности. Основные виды деятельности, направления развития системы внутреннего контроля в области управления ESG и основные выводы по ним отражаются в соответствующих аудиторских заключениях по оценке ESG-политик и практик Общества.

Аудиторские задания, проведенные Службой внутреннего аудита в 2023 году, осуществлены в целях оценки эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления по страховой, операционной и другой деятельности Общества, включая направлений по автоматизации деятельности, информационной безопасности, управления рисками, управления комплаенс-рисками Общества, а также по вопросам ESG, как например вопросы корпоративной этики, экономии ресурсов, защиты персональных данных клиентов, упрощения обслуживания и взаимодействия с клиентами.

В 2023 году были актуализированы две внутренние нормативные документы Службы внутреннего аудита, в частности: сокращено оформление документов по аудиторским заданиям на бумажном носителе, часть документов оптимизированы, часть переведены в электронный формат.

Комитет Совета директоров по аудиту/Совет директоров Общества обеспечивает корректирующие действия в отношении недостатков систем внутреннего контроля, которые были выявлены внутренними и/или внешними аудиторами путем рассмотрения отчетов о выполнении корректирующих действий на периодической основе.

6. Управление рисками.

Процесс управления рисками в Обществе неразрывно связан со всеми бизнес-процессами и операциями. Такой интегрированный подход направлен на определение конкретных действий и решений для своевременного реагирования, а также минимизации возможных рисков. Для обеспечения эффективного функционирования системы управления рисками в Обществе была принята Политика управления рисками. Целями данной Политики является внедрение единого подхода Общества к управлению рисками, достижение максимальной доходности при принятии управляемого уровня рисков и построение интегрированной системы управления рисками в Обществе, которая соответствует текущей рыночной ситуации, риск-профилю, риск-аппетиту, стратегии, видам деятельности, размеру, характеру и сложности риска, уровню и видам рисков, присущих деятельности Общества. Политика устанавливает основные понятия и виды рисков, возникающие в деятельности Общества, основные принципы, методы и способы управления рисками, а также определяет органы и подразделения Общества, ответственные за реализацию всех указанных положений. Политика обязательна к исполнению всеми структурными подразделениями Общества.

Выявление источников риска происходит на уровне подразделения по управлению рисками и самостоятельных структурных подразделений, осуществляющих бизнес-операции Общества. Реализация одного или совокупности рисков и значительные убытки в их результате, могут негативно повлиять на финансовое состояние и репутацию Общества и, вследствие, привести к росту социального недовольства и напряженности, недоверия к отрасли страхования в целом. Именно поэтому для Общества чрезвычайно важно выявлять риски на начальных стадиях и качественно управлять ими. Для управления рисками в Обществе принята трехуровневая система защиты, которая обеспечивается структурными подразделениями, подразделением по управлению рисками и подразделением внутреннего аудита.

В Обществе утверждаются ключевые индикаторы рисков, пересматривается карта рисков, устанавливается максимально допустимое значение показателей рисков, проводится постоянный мониторинг динамики рисковых событий и исполнение мероприятий с целью минимизации рисковых событий в будущем. Для выявления направлений, в которых необходимо совершенствование системы управления рисками, Служба внутреннего аудита Общества в соответствии с планом внутренних проверок проводит оценку эффективности системы управления рисками. В 2023 году не выявлено рисков, повлекших за собой значительный уровень ущерба и ухудшение финансового состояния Общества.

7. Управление комплаенс-риском.

Целью системы управления комплаенс-риском является обеспечение соответствия деятельности Общества законодательным нормам Республики Казахстан, нормативным правовым актам уполномоченного органа, внутренним документам и процедурам Общества.

В настоящее время в Обществе существует Служба комплаенс, основными задачами которой являются:

обеспечение выполнения применимого законодательства и внутренних документов Общества работниками;

обеспечение построения единой системы управления комплаенс-риском;

обеспечение выполнения работниками рекомендаций, признанных международными организациями в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

недопущение вовлечения Общества и его работников в процессы легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, или в иную преступную деятельность.

содействие руководству Компании в эффективном управлении комплаенс-риском.

В рамках системы управления комплаенс-рисками в Обществе разработаны Правила внутреннего контроля, которые определяют виды деятельности, не страхуемые компанией:

связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма;

террористическая деятельность;

подлежит финансовому мониторингу страхование лиц, деятельность которых связана с производством, оборотом оружия и сильнодействующими, ядовитыми медикаментами.

Система управления комплаенс-риском Общества представляет собой трехуровневую систему защиты. Первый уровень защиты - структурные подразделения, второй уровень защиты – Служба комплаенс, участники комплаенс, третий уровень защиты – внутренний аудит. Все участники системы управления комплаенс-рисками в рамках своей компетенции и ответственности осуществляют управление комплаенс-рисками в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

8. Противодействие коррупции.

Общество имеет нулевую терпимость к мошенничеству и коррупции, злоупотреблениям и недобросовестному поведению. В целях предотвращения коррупционных правонарушений в Обществе решением Совета директоров утверждена Антикоррупционная политика АО "Халык-Life" (протокол заочного голосования от 24 июля 2020 года № 34), в которой регламентирован комплекс мероприятий по проведению профилактики и принятия мер по противодействию коррупции, в том числе определены цели, задачи и основные принципы противодействия мошенничеству и коррупции. Требования Антикоррупционной политики являются обязательными для исполнения и соблюдения всеми работниками Общества. В 2023 году мер надзорного реагирования в отношении Общества со стороны Агентства Республики Казахстан по финансовому мониторингу не было.

9. Обеспечение информационной безопасности

В процессе своей деятельности Общество аккумулирует большой объем данных, составляющих как коммерческую тайну, так и персональные данные. Учитывая, что услуги страхования жизни в большой степени являются персонализированными и оказываются индивидуально, Общество обеспечивает безопасность обрабатываемых персональных данных своих клиентов.

Для снижения рисков реализации кибератак на АО "Халык-Life" в 2023 году службой информационной безопасности на регулярной основе проводилось оповещение работников о действующих в Обществе правилах по информационной безопасности, по работе с корпоративной электронной почтой, в сети Интернет и с другими информационными ресурсами, а также рассылалась информация о методах защиты от социальной инженерии.

Дополнительно службой информационной безопасности Общества дважды было проведено обучение персонала по специальным учебным материалам с проведением тестирования на знание требований информационной безопасности, включая методы защиты от социальной инженерии.

Дополнительно Обществом внедрены такие инструменты как: система сетевой безопасности для защиты от внешних угроз и вредоносного программного обеспечения, система защиты веб-приложений для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложения защищающий их от киберугроз, хакерских взломов, система предотвращения от утечки данных, а также расширен охват сканирования информационных систем на уязвимости. Также службой информационной безопасности проведен технический анализ защищенности информационной инфраструктуры Компании.

В рамках повышения осведомленности населения о действующих схемах мошенничества для клиентов на интернет-ресурсе Общества размещена информация по противодействию мошенничеству.

Дополнительно в Обществе внедрена система Data Leak Prevention, которая обеспечивает предотвращение утечки информации и производит мониторинг действий пользователей в информационных системах, а также сканер безопасности, предназначенный для сканирования и технического анализа защищенности информационной инфраструктуры на наличие текущих и потенциальных уязвимостей позволяющий выявлять критичные и иные угрозы в информационных системах.

В 2023 году Общество ежеквартально проводило аудит инфраструктуры, в рамках которого проводилось сканирование информационных систем на наличие уязвимостей с использованием специализированного программного обеспечения. Результаты сканирования, а также мероприятия по устранению выявленных уязвимостей в виде ежеквартальных отчетов были представлены руководящим работникам.

10. Управление непрерывностью деятельности.

Обществом проводится работа по совершенствованию системы управления непрерывностью деятельности. Эта деятельность регламентируется внутренними документами – Политикой управления непрерывностью деятельности и Планом на случай чрезвычайных обстоятельств и обеспечения непрерывности деятельности, разработанные с учетом требований международных стандартов с целью обеспечения непрерывности критически важных видов деятельности при наступлении инцидентов и чрезвычайных ситуаций, а также минимизацию их влияния на основную деятельность с целью быстрого восстановления деятельности Общества.

В 2023 году проведена работа по актуализации внутренних документов Общества, регулирующих систему управления непрерывностью деятельности. Подразделением по управлению рисками проводится тестирование планов на случай чрезвычайных обстоятельств и обеспечения непрерывности деятельности, в том числе тестирование работы ИТ-систем с использованием виртуальных рабочих мест и альтернативной площадки.

За 2023 год превышений максимального допустимого времени простоя/целевого времени восстановления бизнес-процессов не зафиксировано. Фактический материальный ущерб от реализации рискованных событий, связанных с системой управления непрерывностью деятельности в 2023 году, отсутствует.

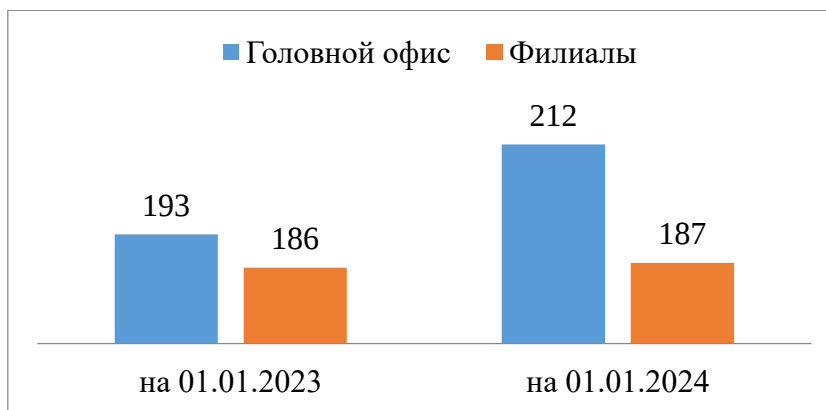
Глава 3. Развитие и поддержка персонала

Работники - наше богатство. Каждый из них лучший в своей профессиональной деятельности, ответственен и стремится достичь самых амбициозных целей. Общество обеспечивает работников интересными проектами, превращая их выполнение в увлекательный процесс и создает дружественную атмосферу в коллективе. Общество предлагает работникам возможности для обучения, карьерного роста и самореализации, предоставляя лучшие условия для достойной жизни.

11. Ключевые характеристики персонала Общества.

Количество работников по состоянию на 01 января 2024 года, согласно общей штатной численности работников, составило 399 человек и увеличилось по сравнению с 2022 годом на 20 человек.

Диаграмма 1. Изменение штатной численности работников



Текущая численность персонала по сравнению с уровнем прошлого периода увеличилась на 0,5 % и составила в Обществе 16,9 %.

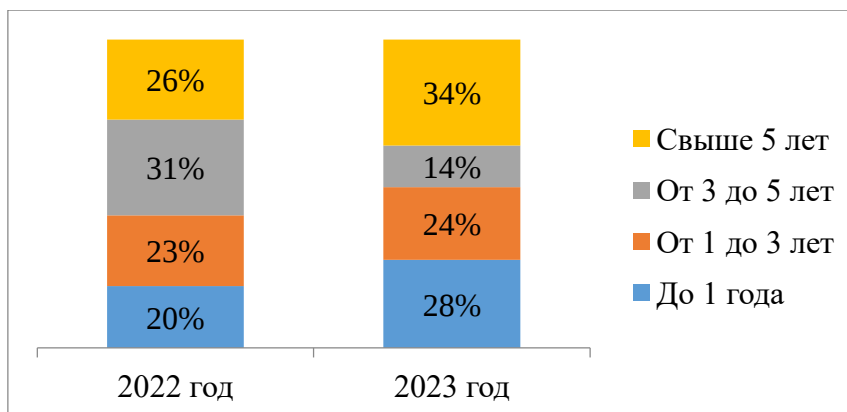
В составе персонала Общества 384 работника или 94 % имеют высшее образование.

Средний возраст работников составляет 41 год.

Свыше пяти лет в Обществе работают 34 % работников, от трех до пяти лет работают 14 % работников, от одного года до трех 24 % работников. И с опытом работы до одного года в Обществе насчитывается 28 % работников.

По сравнению с годом ранее структура работников в зависимости от стажа работы незначительно изменилась. Каждый третий работник имеет стаж работы в Обществе свыше пяти лет.

Диаграмма 2. Изменение структуры работников в зависимости от стажа работы в Обществе



В гендерном разрезе доля мужчин в общей численности работников составила 33 %, доля женщин – 67 %.

Молодые специалисты Общества в возрасте до 30 лет включительно составляют 23 %, количество работников предпенсионного и пенсионного возраста (от 55 до 66 лет)

составило 6 % и основную часть работников составили специалисты в возрасте от 31 до 54 лет, их доля – 71 %.

12. Подбор работников.

В Обществе организован подбор внешнего и внутреннего персонала. При подборе и продвижении кадров Общество придерживается принципа равных возможностей и основывается исключительно на объективной оценке профессиональных знаний, опыта в соответствии с квалификационными требованиями к должности, исключая какие-либо проявления дискриминации.

В целях обеспечения информационной прозрачности информация о вакантных позициях размещается в таких каналах как: социальные сети мессенджеров, внутренняя рассылка, используется рекомендательный найм работников. Для новых работников обновлен ознакомительный материал об Обществе. В 2023 году закрыто более 40 вакансий.

13. Мотивация и оплата труда персонала.

В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда в Обществе утверждена система поощрения работников, которая учитывает эффективность результатов деятельности каждого работника и его индивидуальный вклад в результат деятельности компании. Система стимулирования персонала нацелена на достижение высоких производственных результатов и повышение производительности труда.

В Обществе применяются следующие виды поощрения: награждение почетной грамотой; объявление благодарности; присвоение номинации "Лучший по профессии (должности)"; присвоение номинации "Лучший филиал", "Лучшее структурное подразделение".

В 2023 году работникам произведены: выплата годового бонуса с учетом индивидуального вклада каждого работника в достижение годовых результатов Общества; ежеквартальные мотивационные выплаты; единовременная премия за выслугу лет – 10 работникам; материальная помощь – восьми работникам. По итогам деятельности в 2023 году в рамках номинации "Лучший по профессии (должности)" поощрены 101 работник, в номинации "Лучший филиал" персонал филиала Общества в г. Алматы поощрен поездкой в Египет.

14. Обучение и развитие персонала.

Общество осознает, что развитие персонала является ключевым фактором успеха любой организации, поэтому поддерживает стремление работников к получению новых знаний. Ежегодно Общество выделяет средства на обучение, развитие и повышение профессионального уровня работников. Для обучения и развития работников применяется внутреннее и внешнее обучение.

Персоналу Общества предоставляется медицинское обслуживание, социальная защита в случае сокращения или потери доходов в случае несчастного случая на производстве, болезни, материнства и ухода за ребенком, ограничений трудоспособности. Общество проводит корпоративное обучение и предоставляет работникам возможности для повышения квалификации. В 2023 году не было зафиксировано ни одного обращения работников по вопросам несоблюдения Правил корпоративной этики Общества. С целью оценки степени вовлеченности и степени удовлетворенности персонала исследовательской компанией было проведено анкетирование работников,

по результатам которого установлено, что 74 % работников удовлетворены своей работой.

В течении года были проведены корпоративные семинары: по технике продаж накопительного страхования жизни через банковскую сеть, корпоративный Хакатон" для работников бизнес-подразделений, по теме "Agile, Scrum, Kanban"; по теме продаж для корпоративных клиентов, по теме "Роль руководителей в стратегическом развитии Компании", тренинг А.Винса для работников продающих подразделений. В рамках пропаганды культуры чтения профессиональной литературы в Обществе был организован клуб любителей книг - "Life-bookclub", в котором регулярно собираются работники, которые любят читать и хотят поделиться впечатлениями друг с другом и обсудить особенно важные выводы. На заседаниях участники предлагают понравившиеся им книги другим участникам для прочтения, а после проводят яркие и интересные обсуждения и обмен мнениями. Всего в рамках заседания клуба в 2023 году было проведено шесть встреч.

Для развития компетенций работников и повышения уровня профессионализма Общество стало партнером международной платформы Lerna Corp, на которой собраны более 600 онлайн-курсов от ведущих онлайн-школ Skillbox, Geekbrains и Skillfactory. На платформе доступны специальные условия обучения для работников и их близких. По таким направлениям как стресс-менеджмент, управление конфликтами, эмоциональный интеллект и лидерство работникам доступны курсы для на бесплатной основе в течение года.

В отчетном периоде бюджет Общества на участие в различных обучающих программах, семинарах и тренингах составил около 27 млн тенге. Это позволило направить на внешнее обучение 403 работников. Внутреннее обучение за этот период прошли 250 работников.

В течение года работники прошли профильное обучение по следующим направлениям: "НБ РК по вопросам МСФО 17"; "Основы обеспечения информационной безопасности"; "CIA Сертифицированный внутренний аудитор/DiplFR"; "Актuariй"; "Специалист CIA по корпоративному управлению".

Дополнительно работники приняли участие в таких мероприятиях как: "Форум актуарного будущего: Международная практика в изменившихся условиях" (г. Москва); "XIX Международный PR Форум "Время изменений и вызовов"; "Международный технологический форум Digital Bridge-2023", "Конференция HR-2023", "Международная конференция HR-бренд"; "Kazakhstan Growth Forum 2023", Конференция "Компaненс. Бизнес. Риски".

С целью обмена опытом работники посетили международные форумы в Японии и Германии.

15. Кадровый резерв.

С целью формирования резерва руководящего и управленческого состава кадров и подготовки работников, имеющих потенциал для карьерного роста, к занятию руководящих и управленческих должностей, в Обществе ведется работа по формированию кадрового резерва работников, обладающих потенциалом развития. В 2023 году с учетом достижения высоких результатов и индивидуального вклада работников в развитие деятельности Общества сформирован кадровый резерв работников, в который зачислены 65 работников головного офиса и 71 работник филиалов Общества. В том числе в кадровый резерв на руководящие должности зачислено пять работников. Всего за 2023 год повышены в должностях 65 работников,

в том числе из кадрового резерва по головному офису – 22 работника, по филиалам – 10 работников.

16. Внутреннее обучение.

В рамках внутреннего обучения в Обществе проведено обучение персонала по бизнес-процессам, выпущены обучающие видеоролики по внутренним процессам и размещены на телеграмм-канале для работников филиалов.

Дополнительно в головном офисе и во всех филиалах Общества проведен бизнес-практикум "Гемба". Цель мероприятия - поиск путей повышения качества обслуживания клиентов, развитие бережливого производства, исключение лишних операций, а также формирование корпоративной культуры, где каждый работник стремится к совершенствованию, заинтересован в результатах своей работы, думает, что можно улучшить, предлагает свои идеи, отвечает на вопрос "Как я могу стать еще лучше?". Во время проведения гембы задача каждого работника, задействованного на рассматриваемом участке, заключалась в том, чтобы он стал партнером в работе над улучшением процесса, а не объектами надзора и критики. Благодаря такому подходу, были проанализированы ключевые процессы обслуживания клиента и выявлены зоны для возможного улучшения.

Для страховых агентов Общество ежегодно проводит республиканские форумы и обучающие семинары в регионах. Главная цель таких встреч - поделиться с агентами происходящими изменениями и новшествами в сфере страхования, познакомить со стратегией развития Компании, отметить достигнутые успехи, и дать агентам новые знания, чтобы они могли успешно использовать их в работе. В течение года Общество провело два республиканских форума: в г. Алматы и в г. Астана.

Всего в 2023 году внутреннее обучение прошли 250 работников.

17. Привлечение молодых кадров.

Общество заинтересовано в привлечении студентов и молодых специалистов к работе в Обществе. В целях поддержания молодых специалистов в течение года Общество:

приняло участие в ярмарке вакансий в Университете "Туран", Евразийско-Технологическом Университете, De Montfort University, Казахстанско-Британском Техническом Университете;

организовало практики/стажировки 59 студентам из De Montfort University, Университет "Almaty Management University", НАО "Казахский национальный университет им. Аль Фараби", МУИТ, КБТУ, НАО "Алматинский университет энергетики и связи имени Г.Даукеева", Высший Экибастузский колледж Инновационного Евразийского Университета, Колледж Каспийского общественного университета, МУИТ "Информационные технологии", Назарбаев Интеллектуальная школа физико-математического направления;

приняло участие в научной конференции "Накопительное страхование жизни – инструмент инвестирования" в КазНУ им. Аль Фараби;

организовало день открытых дверей для Алматинского экономического колледжа.

18. Социальный пакет.

В рамках социальной поддержки персонала, которая предусматривает предоставление работникам дополнительных социальных льгот, не предусмотренных Трудовым кодексом Республики Казахстан, Общество ежегодно осуществляет добровольное

страхование жизни своих работников. Ежегодно всем работникам предоставляется медицинское страхование, включая возможность прикрепления к страховому полису членов семьи. Кроме того, персонал страхуется по коллективному страхованию жизни работников. Согласно условиям договора коллективного страхования, заключенного в 2023 году, все работники были застрахованы круглосуточно на сумму годового фонда оплаты труда на случай смерти по причине заболевания или несчастного случая, а также на случай присвоения застрахованному работнику инвалидности 1, 2 или 3 группы в результате несчастного случая.

19. Содействие здоровому образу жизни.

В основе концепции социальной ответственности Общества лежит охрана здоровья работников компании и обеспечение безопасности их труда.

Поддерживая активный образ жизни, в Обществе был организован "Клуб любителей походов в горы" для работников и их семей. Всего в 2023 году участники клуба взойшли на пять пиков и две горы: пик Букреева, пик Чимбулачка, пик Башута, пик Панорама, пик Кумбель, гора Фурманова и гора Три Брата.

Футбольная команда Общества приняла участие в турнире по мини-футболу между страховыми организациями Казахстана.

Также в целях популяризации здорового образа жизни, командообразования и сплочения коллектива в 2023 году в Обществе был организован волейбольный турнир – "Кубок председателя Правления", состоящий из трех этапов и финальной игры. Дополнительно в течении года Общество провело три спортивных турнира с работниками аффилированных компаний по армрестлингу, настольному футболу, шахматам и настольному теннису.

20. Обеспечение безопасности и охраны труда работников.

В целях создания и обеспечения безопасных и благоприятных условий труда работников в Обществе внедрена соответствующая система безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности. В Обществе назначены ответственные работники по безопасности и охране труда, к основным функциям которых относятся:

проведение инструктажей работников по вопросам безопасности и охраны труда;

контроль над обеспечением нормальных условий труда на рабочих местах, а также санитарного и противопожарного состояния помещений и территорий Общества и филиалов.

Не реже одного раза в год все работники проходят тестирование на знание безопасности и охраны труда.

В целях практической отработки навыков поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций различного характера для работников ежегодно проводятся различные тренировки и учения, в том числе:

сейсмотренировка - эвакуация из здания по сигналу оповещения и связи;

тренировка по сигналу "Пожар" - эвакуация из здания, имитация и тушение пожара;

общегородская сейсмотренировка - эвакуация из здания по сигналу оповещения и связи.

21. Признание Общества в области HR.

В 2023 году за успехи, достигнутые в развитии персонала Общество было отмечено профессиональным сообществом и получило:

Диплом в номинации "Премия HR-бренд Центральная Азия 2022", организованной Группой компаний HeadHunter,

Сертификат "За скорость и сплоченность в достижении цели" по итогам конкурса "HR-бренд. Центральная Азия", организованного HR-ассоциацией Республики Казахстан.

Глава 4. Корпоративная социальная ответственность

Общество понимает важность устойчивого развития в области совершенствования механизмов управления, повышения качества обслуживания клиентов, этичного ведения бизнеса, бережливого отношения к используемым ресурсам, снижения углеродного следа, а также развития социальных и благотворительных инициатив.

22. Повышение качества обслуживания клиентов.

Повышение качества обслуживания клиентов является одной из важнейших задач, стоящих перед Обществом. Поэтому в целях мониторинга качества предоставляемых страховых услуг Общество ежегодно проводит оценку уровня удовлетворенности клиентов услугами Общества. По результатам оценки, проведенной в 2023 году, оценка удовлетворенности клиентов составила 8,2 балла из 10 возможных баллов.

Кроме того, Общество на регулярно основе проводит мониторинг, рассмотрение и анализ. В 2023 году поступило 41 письмо по жалобам клиентов в АРРФР на Общество. В сравнении с 2022 годом количество жалоб клиентов на Общество в АРРФР увеличилось на 13,5 %, с 36 до 41. Увеличение жалоб объясняется, в том числе, в связи с мошенническими действиями по оформлению займов и соответственно страхованию в отношении 12 лиц. В отчетном периоде Общество участвовало в 87 гражданских делах: в 50 как ответчик, в восьми как истец и в 29 в качестве третьего лица. В сравнении с 2022 годом количество судебных исков к Обществу уменьшилось на 41 %, с 85 до 50.

23. Обеспечение доступности страховых услуг.

Развивая филиальную сеть, Общество для обеспечения равного доступа к услугам для всех клиентов во всех регионах страны стремится достичь удобного расположения офисов для максимального охвата наших клиентов.

Офисные помещения филиалов Общества подобраны с учетом плотности населения, наличия транспортных магистралей и маршрутов общественного транспорта и развитости социальной инфраструктуры. Именно поэтому в 2023 году в г. Астана Общество открыло новый офис, расположенный в центральной части города. В центральную часть города переехал также офис филиала в г. Павлодар. Новый офис был открыт в филиале г. Конаев.

Кроме того, в Обществе функционирует развитая агентская сеть. По состоянию на 01 января 2024 года агентская сеть в Обществе насчитывает более 2,5 тысяч человек, через которых клиенты могут получить консультационные услуги по услугам страхования жизни Общества. В марте 2023 года Общество запустило проект по продвижению программ накопительного страхования жизни через отделения Halyk Банка по всему Казахстану. Теперь клиенты отделений Halyk Банка получают неограниченный доступ к финансовым услугам, включая банковские, страховые и инвестиционные.

Для того, чтобы оформлять договоры страхования в режиме онлайн, не посещая филиалы Общества, на интернет-ресурсе Общества выведены три страховых продукта в онлайн доступ. Дополнительно клиентам мобильного приложения Halyk Банка доступны две программы страхования для оформления онлайн: "Халык-Казына" и "Страхование жизни заемщика".

Для удобства клиентов с 2021 года Общество выпустило на рынок мобильное приложение, которое доступно бесплатно с любого мобильного устройства в AppStore и Google Play. С помощью мобильного приложения клиенты Общества могут ознакомиться с информацией по договорам страхования и, при необходимости, отправить уведомление о страховом случае, оплачивать страховые взносы, в том числе в режиме автоматической оплаты, и отслеживать историю платежей; контролировать размер начисленных страховых дивидендов по договорам накопительного страхования жизни.

Общество продолжает развивать услуги, доступные клиентам через мобильное приложение, а также стремится адаптировать свои помещения под нужды людей с ограниченными возможностями.

24. Социально-ориентированные продукты.

На текущий момент в Обществе есть продукты, доступные для лиц с инвалидностью: добровольное страхование граждан, выезжающих за границу и добровольное аннуитетное страхование.

В 2023 году в Обществе внедрена программы накопительного страхования жизни в рамках государственной образовательной накопительной системы "Bilim-Life", благодаря которой родители смогут накопить необходимую сумму на оплату профессионально-технического и высшего образования для ребенка как в нашей стране, так и за рубежом. Фактически "Bilim-Life" совмещает в себе функции депозита и программы страхования жизни. В отличие от других финансовых инструментов у данного страхового продукта есть существенное отличие – это страховая защита в отношении жизни и здоровья застрахованного родителя, а также гарантированная ставка вознаграждения от страховой компании на весь срок накоплений в размере 8 % и ежегодная премия от государства в размере до 7 %.

Общество работает в направлении разработки страховых продуктов, которые могут быть доступны для лиц с инвалидностью с целью обеспечения страховой защиты данной категории клиентов и расширения социально-ориентированных продуктов.

25. Благотворительность и спонсорство.

В рамках соблюдения требования Закона Республики Казахстан от 18 декабря 2000 года № 126-ІІ "О страховой деятельности" подпункта 3 пункта 5 статьи 48, регламентирующего запрет страховой организации предоставлять финансовую помощь на безвозмездной основе, Общество на прямую не выделяет средства на благотворительность и спонсорство. Тем не менее, разделяя основные цели благотворительности как оказание помощи тем, кто в этом нуждается и возможность поделиться с ними своими ресурсами, временем и навыками, работники активно принимают участие в разных благотворительных мероприятиях и проектах, оказывая посильную помощь за счет собственных средств.

В начале года работники приняли участие в социальной акции "Вирус добра", в рамках которой было собрано более 600 тысяч тенге. Совместно с Общественным фондом помощи детям с онкологическими заболеваниями "Амила" были куплены

и безвозмездно переданы подарки, игрушки, микроволновые печи, тероподы для детей, находящихся в онкологических отделениях больниц города Алматы.

В мае в честь 78-ой Победы в Великой Отечественной войне, работники в очередной раз приняли участие в благотворительной акции, проведение которой становится уже доброй традицией для работников. По результатам акции в головном офисе было собрано более 380 тысяч тенге, на которые были закуплены продуктовые корзины и подарки для ветеранов и тружеников тыла. Праздничные подарки от работников получили 14 ветеранов и участников тыла.

В июне в Казахстане отмечается День защиты детей, в рамках которого Общество организовало для детей работников головного офиса праздничное мероприятие. В рамках праздника для детей была организована познавательная экскурсия на завод по производству воды "Samal Su", где работники предприятия рассказали детям о важности бережного отношения к такому важному ресурсу как вода. Затем дети посетили праздничное шоу с аниматорами и приняли участие в конкурсе рисунков на тему "Сохраним нашу планету". По результатам конкурса лучшим юным художникам были вручены специальные призы, а всем детям – полезные подарки.

В рамках всемирного дня донора крови в августе Общество взяло на себя инициативу по организации ежегодной благотворительной акции "День донора" среди организаций Группы Halyk. Акция по сдаче крови с участием Городского Центра Крови г. Алматы прошла при активной поддержке коллег из филиалов Общества, а также коллег из других организаций Группы Halyk (АО "Страховая Компания "Халык", АО "Казтелепорт", ТОО "Халык-Инкассация", АО "Halyk Finance"), а также АО "Altyn Bank".

Всего в донорской акции приняло участие рекордное количество работников. Более 100 человек выразили свое желание стать донорами, из которых 75 доноров сдали кровь. Для некоторых это был первый опыт, другие работники регулярно сдают кровь для тех, кому она необходима. За несколько часов работы донорского пункта, было получено 34 литра крови. Все средства, полагающиеся в качестве компенсации донорам, были переданы на благотворительность. Акцию в этом году также поддержали работники филиалов в городах Астана, Костанай, Усть-Каменогорск.

В декабре работники головного офиса Общества провели благотворительную ярмарку "Life Fest" в поддержку детского дома "Солнышко" (Алматинская область, с. Туймебаева), в рамках которой работники представляли к продаже изделия, изготовленные своими руками. На собранные средства были закуплены и переданы в детский дом: электрические чайники, утюги, телевизор, качели для детей, а также продукты питания и игрушки.

26. Поддержка массового спорта и оздоровление нации.

"Алматы марафон" – ежегодное международное беговое соревнование и самое масштабное спортивное мероприятие в Центральной Азии, которое входит в число немногих международных марафонов, имеющих благотворительные цели: часть средств со стартовых взносов участников, направляются на благотворительность. В 2023 году полумарафон прошел в шестой раз. В нем приняли участие 7 660 спортсменов и любителей бега. На дистанцию в 21,1 километров вышли четыре работника, принявшие участие в эстафете Экиден, остальные 20 работников – пробежали дистанцию в 10 километров. Все участники полумарафона получили памятные медали.

В рамках 100-летия Банка группа Halyk провела традиционную Спартакиаду среди работников Банка и его дочерних организаций. По устоявшейся традиции соревнования проходили в трех видах спорта:

- мини-футбол;
- волейбол;
- настольный теннис.

На первом этапе Спартакиады были проведены отборочные региональные турниры между командами за выход в финальный тур, в которых приняли участие команды Общества по футболу и волейболу. Благодаря слаженной командной игре и дружественной обстановке, команды показали хороший результат, а команде по волейболу удалось пройти в финальный тур, который состоялся в городе Актобе.

В августе 2023 года Общество стало официальным партнером велогонки "TOUR OF WORLD CLASS ALMATY 2023" застраховало всех участников на 2 млн тенге от несчастных случаев. Эта велогонка является одним из крупнейших мероприятий страны, направленных на укрепление здоровья нации и развитие массового спорта среди населения. Организатор акции, Корпоративный Фонд "Смелость быть первым", сделал все необходимое, чтобы гонка была максимально безопасной для участников, в том числе позаботившись о финансовой компенсации на случай получения участниками травм или летального исхода в результате возможных несчастных случаев. Страхование было включено в пакет участника, его не нужно было оформлять дополнительно. Поддержка Обществом этого спортивного мероприятия вполне объяснима, прежде всего потому, что таким образом мы делаем вклад в оздоровление нации.

В октябре 2023 года прошел двенадцатый "Алматы марафон" – ежегодное крупнейшее беговое соревнование в Центральной Азии и городской праздник спорта в г. Алматы, в котором приняли участие более 14 000 спортсменов-любителей со всего Казахстана, а также ближнего и дальнего зарубежья. Одной из целей марафона выступает благотворительность. Часть вырученных средств с регистрационных взносов участников марафона направляются на создание необходимой для детей с особыми потребностями спортивной инфраструктуры. В числе участников марафона были 50 работников.

27. Этичное ведение бизнеса.

Общество уделяет большое внимание прозрачности своей деятельности. В 2023 году в республиканских и региональных СМИ было размещено 160 информационных материалов о деятельности Общества либо с упоминанием Общества.

У Общества есть свой официальный интернет-ресурс, на котором размещена информация о программах страхования Общества, адреса филиалов, реестр страховых агентов, финансовая отчетность, новости о деятельности Общества, формы документов, необходимые клиентам, перечень основных вопросов и ответов, а также доступны отдельные услуги страхования в формате онлайн.

На протяжении нескольких лет Общество ведет официальный аккаунт в социальной сети Instagram, где публикуется новостной, образовательный и развлекательный контент о страховании жизни, услугах и деятельности Общества. В 2023 году количество подписчиков в Instagram выросло до 30,1 тысяч пользователей. С целью расширения охвата населения в регионах семь филиалов создали официальные региональные

аккаунты в социальной сети Instagram. Кроме того, видеоматериалы Общества публикуются на видеохостинге YouTube.com.

С целью пропаганды страхования жизни Общество провело второй Республиканский конкурс журналистов по теме страхования жизни в Республике Казахстан, в рамках которого были опубликованы 51 материал, в том числе три видеосюжета. По результатам конкурса Общество провело торжественное награждение 15 победителей. Ежегодно Общество выпускает рекламно-информационный бюллетень, в котором отражены новости, основные достижения и финансовые показатели Общества, интервью со специалистами Общества, консультации по управлению финансами и другая полезная информация.

В целях освещения условий страхования по продуктам Общества было напечатано и распространено 50 тысяч лифлетов. Кроме того, размещена реклама в поисковых системах Google и Yandex, в также в социальной сети Instagram. Проведено размещение рекламных роликов (всего в эфир был выпущен 131 аудиоролик) и выступление представителя Общества по продукту "Bilim-Life" на радиостанции "ТойДуман".

Глава 5. Окружающая среда и климат

Учитывая важность и повышенное внимание к проблеме глобальных изменений климата и внешней среды под воздействием деятельности человека, Общество предпринимает усилия в отношении снижения негативного воздействия на окружающую среду и природные ресурсы, такого как выбросы парниковых газов, загрязнение окружающей среды и повышении эффективности использования ресурсов, а также осуществляет меры по защите биоразнообразия и адаптации к последствиям изменения климата.

28. Озеленение территорий.

Весной коллективы головного офиса Общества в г. Алматы и филиалов приняли активное участие в высадке саженцев деревьев в рамках расширения проекта по озеленению территорий. В рамках экологической акции "Сто ростков новой жизни" в г. Алматы работниками головного офиса было высажено 70 саженцев ясеня на территории КЦДС "Атакент". К этой акции присоединились и воспитанники детского дома-интерната "Жанұя". Мероприятие проведено для продвижения идей об экологической ответственности и заботы об окружающей среде, а также с целью облагораживания города зелеными насаждениями. Также была проведена посадка деревьев в филиалах совместно с банком Halyk в городах Караганда, Жезказган, Петропавловск, Костанай, Семей, Усть-Каменогорск, Уральск. Всего в рамках мероприятий по озеленению территорий работниками, включая работников филиалов Общества, было высажено более 600 саженцев. Эта природоохранная акция по озеленению территорий проходит в Обществе уже второй год. Участие в акции по озеленению территорий демонстрирует поддержку работниками бережливого отношения к природе в рамках проводимой ESG-трансформации.

29. Экологические субботники.

В апреле работники головного офиса и филиалов Общества приняли участие в традиционном эко-субботнике, направленном на очистку и влажную уборку офисных помещений, а также на озеленение помещений. В кабинетах, где работники проводят

большую часть рабочего времени, были оформлены "зеленые уголки" и расставлены живые растения. Растения успокаивают эмоции, положительно влияют на работу мозга, а яркие цветочные композиции дарят эстетическое наслаждение.

В поддержку темы бережного отношения к природе и осознанного потребления в Обществе прошел экологический конкурс "Эко герой Халык-Life". По определению в рамках конкурса "Эко-герой" – это человек, который бережно относится к окружающей природе, сортирует мусор, является осознанным и ответственным потребителем, помогает сосредоточиться на естественной красоте, живет в гармонии с собой и природой.

Для участия в конкурсе необходимо было собирать пластик маркировки 2,4,5,6. Победители были определены среди работников, собравших максимальное количество пластика. Им были вручены фирменные эко-подарки. Мы уверены, что экологичные привычки делают жизнь приятнее и ведут к благой общей цели.

В сентябре 2023 года работники провели масштабный экологический субботник по очистке природных территорий близ города Алматы от мусора, оставленного отдыхающими на природе. Большей частью – это упаковки пищевых продуктов, стеклянные и пластиковые бутылки или одноразовая посуда. В результате эко-субботника работниками было собрано и вывезено на специализированный полигон для дальнейшего уничтожения более 300 мешков всевозможного мусора. Задача этой акции заключалась в том, чтобы дать обществу пример экологичного поведения и оказать влияние на изменение сознания туристов, формируя у них экологичные привычки во время отдыха.

30. Показатели экологической результативности, энергосбережения и ответственное обращение с отходами.

Общество является страховой организацией с широкой сетью филиалов. При этом в процессе осуществления страховой деятельности Общество не наносит прямого существенного вреда окружающей среде. Тем не менее, для организации рабочего процесса Общество использует определенные объемы электрической и тепловой энергии, потребляет офисную бумагу, производит бытовые отходы. В области охраны окружающей среды Общество реализует мероприятия и инициативы, направленные на минимизацию негативного экологического воздействия, включая эффективность использования материалов, энерго- и водных ресурсов, снижение выбросов в атмосферу и образование отходов.

В 2023 году Обществом на регулярной основе проводилось корпоративное обучение, направленное на ознакомление новых работников, с концепцией "ноль отходов", целью которой является снижение углеродного следа через реализацию программ раздельного сбора отходов. Дополнительно на всех этажах здания головного офиса и в офисе алматинского филиала установлены специализированные боксы, предназначенные для раздельного сбора мусора. Частично Общество в своей работе использует офисную экологическую бумагу, которая представляет собой продукт вторичной переработки макулатуры, её характеристики чётко соответствуют базовым параметрам и ничем не уступают высококлассной бумаге. Общество частично отказалось от использования бутилированной воды. В кухонных помещениях 6 и 7 этажей головного офиса Общества, а также в арендованных у Halyk Банка помещениях, установлены фильтры очистки водопроводной воды "Аквафор". Компания не закупает бутилированную воду, тем самым сокращая использование и утилизацию пластика.

В рамках осуществления мероприятий по охране здоровья работников для осуществления комплексной очистки воздуха от вирусов, бактерий, пыли, запахов и других аллергенов, в конференц-залах 6 и 7 этажей головного офиса Общества установлены швейцарские очистители воздуха "IQAir CleanZone".

Таблица 1. Изменение показателей выбросов Общества в 2023 году

Показатели	2022	2023	Изменение, %
Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1), тонн CO ₂ экв., в том числе:	48,7	44,5	- 9
выбросы CO ₂	48,5	44,3	- 9
выбросы CH ₄	0,002	0,002	-
выбросы N ₂ O	0,0004	0,0004	-
Косвенные энергетические выбросы (Scope 2), тонн CO ₂ экв., в том числе:	517	648	+ 25
электричество	377	487	+ 29
тепло	139	160	+ 15
Всего выбросы парниковых газов	565,5	692,1	+ 22

В 2023 году в Обществе прямые выбросы парниковых газов сократились на 9 %, а косвенные энергетические выбросы выросли на 25 %. В результате этого выбросы парниковых газов выросли на 22 %.

С целью правильной утилизации опасных отходов, образующихся в деятельности Общества, таких как, картриджи, компьютерная техника, Общество ежегодно производит утилизацию через специализированную компанию, имеющую соответствующую лицензию на проведение утилизации таких отходов.

Таблица 2. Изменение показателей утилизации отходов Общества в 2023 году

Данные по утилизированным опасным и неопасным отходам	2022	2023	Изменение, %
Твердо бытовые отходы, тонн	63,71	50,69	- 20
Макулатура, килограмм	350	420	+ 20

В отчетном периоде в Обществе было утилизировано твердо бытовых отходов на 20 % меньше, чем в 2022 году. Утилизация макулатуры выросла на 20 %.

В 2023 году в Обществе проводилась работа по мониторингу потребления различных видов ресурсов. В результате этого потребление бензина сократилось на 9 %, воды на 63 %, бумаги на 24 %. На 29 % выросло потребление электроэнергии и на 16 % потребление теплоэнергии.

Таблица 3. Изменение показателей расходов ресурсов Общества в 2023 году

Потребление ресурсов	2022	2023	Изменение, %
Бензин, л	21 796	19 919	- 9
Электроэнергия, кВт	417	538	+ 29
Теплоэнергия, Гкал	289	334	+ 16
Вода, м ³	2 500	923	- 63

Потребление ресурсов	2022	2023	Изменение, %
Бумага, пачки	3 700	2 800	- 24

Глава 5. Образование и повышение финансовой грамотности

31. Вклад в развитие финансовой грамотности населения.

Одна из стратегических целей Компании до 2026 года – это повышение финансовой грамотности населения, в том числе страховой культуры, а также увеличение доли граждан и организаций, заключающих договоры страхования в добровольной форме осознано.

Общество осознает, что для развития финансовой грамотности населения в Казахстане необходимо, чтобы информация о страховых услугах, условиях страхования и правильном обращении с ними была доступна через любые каналы коммуникаций и интерпретирована в удобном для населения формате. Все рекламные и информационные сообщения должны быть лаконичными простыми и без сложных слов и терминов при донесении информации до потенциальных клиентов.

Это в свою очередь позволит повысить стандарты раскрытия информации о страховых услугах, улучшить процесс принятия решений и поиска альтернатив, которые могут быть более эффективными для населения. В этой связи Общество на регулярной постоянно проводит различные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности населения по всей территории Республики Казахстан.

Общество, являясь крупнейшей компанией по страхованию жизни в Казахстане, имеет возможность предложить частным лицам максимально выгодные финансовые инструменты для накопления и преумножения сбережений в виде программ накопительного страхования жизни, а корпоративным клиентам обязательное страхование работников от несчастных случаев и групповое страхование жизни, которое может быть успешно встроено в социальный пакет работника для обеспечения ему лучшей финансовой защиты.

В течение года в филиалах Общества были проведены дни открытых дверей для потенциальных клиентов и страховых агентов, которые посетили более 2000 участников. В октябре 2023 года все филиалы Общества отпраздновали Всемирный день сбережений и провели разъяснительные мероприятия для населения о важном значении сбережений и значимой роли страхования жизни. Дополнительно Общество публиковало материалы об услугах страхования и деятельности Компании в республиканских и региональных СМИ. Всего в 2023 году было опубликовано 160 информационных материалов о деятельности Общества или с упоминанием об Обществе.

В течение года на регулярной основе представители Общества принимали участие в качестве экспертов на площадках fingramota.kz и объединения юридических лиц "Ассоциация финансистов Казахстана", а также провели цикл вебинаров для казахско-язычных СМИ. Руководящие работники приняли участие в инвестиционных встречах с клиентами крупнейшей финансовой Группы региона – Halyk Group. На этих встречах авторитетные финансисты и банкиры Halyk Банка рассказывали клиентам о лучших финансовых и инвестиционных решениях, которые доступны всем клиентам Группы. Программой были охвачены клиенты в городах Алматы, Астана, Актау, Атырау, Шымкент, Караганда, Уральск и Усть-Каменогорск.

В рамках республиканского проекта по повышению финансовой грамотности и помощи закредившемуся населению партией АМАНАТ была инициирована программа "Общество без долгов", которая была поддержана и профинансирована из средств Halyk Банка. Работники филиалов Общества принимали участие в тренингах по повышению финансовой грамотности населения по всей стране. Цель проекта – улучшение благосостояния и качества жизни населения. Эксперты Общества знакомили участников тренинга с основами финансовой грамотности, рассказывали, как эффективно управлять личными финансами при помощи услуг страхования жизни.

В течение года представители Общества проводили выступления в качестве экспертов в высших учебных заведениях Казахстана, а также выступили на крупнейшем в стране HR-Форуме, освещая существующие программы страхования жизни в Обществе.

Дополнительно Общество выпустило на 2024 год корпоративный календарь по вопросам повышения финансовой грамотности, тираж которого составил 5 тысяч экземпляров. Также в Обществе были выпущены два номера рекламно-информационного бюллетеня "Халык-Life Инфо". В июне на XIX международном PR-форуме этот проект Общества победил в номинации "Лучший корпоративный журнал". Всего было напечатано 4 тысячи экземпляров. Дополнительно данный бюллетень размещен в электронном формате на интернет-ресурсе Общества и доступен для прочтения посетителями.

32. Республиканский конкурс среди журналистов на лучший материал о страховании жизни в Республике Казахстан.

В июне 2023 года Общество подвело итоги второго республиканского конкурса, который был организован Обществом среди журналистов на лучший материал о страховании жизни в Казахстане. Главная цель конкурса - пропаганда социальной значимости института страхования и повышение страховой культуры населения через мотивацию журналистов к освещению актуальных вопросов, связанных с развитием рынка страхования жизни в стране. В этом конкурсе приняли участие журналисты с разных регионов Казахстана. Они подали 51 заявку с опубликованными материалами в рамках темы. Из них на государственном языке 20 информационных материалов размещены в интернет и пять информационных материалов в газетах, а также на русском языке размещено 14 информационных материалов в интернет, пять информационных материалов - в газете, а также размещено семь видео материалов. Общество провело торжественную церемонию награждения 15-ти лучших журналистов.

Глава 6. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Важным элементом системы устойчивого развития является взаимодействие с заинтересованными сторонами. Исходя из высокой общественной и социальной значимости своей деятельности и в целях минимизации рисков Общество осуществляет комплекс мероприятий, направленных на расширение и повышение эффективности взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами, в соответствии с принципами корпоративного поведения: открытость, достоверность и полнота информации о деятельности Общества, полнота учета интересов всех заинтересованных сторон, оперативное реагирование на проявление этих интересов.

Общество характеризует доверие заинтересованных сторон как главную ценность и как основу успешной страховой деятельности. Общество определило шесть приоритетных

групп заинтересованных сторон в сфере устойчивого развития: клиенты, акционер, совет директоров, работники, деловые партнеры, государственные органы.

В отношении заинтересованных сторон Общество определило следующие задачи в сфере устойчивого развития:

При взаимодействии с клиентами Общество руководствуется потребностями клиентов, предлагая им качественные услуги страхования, а также современные технологии обслуживания. При разработке новых программ страхования Общество стремится соблюдать интересы всех социальных групп населения и не допускает дискриминации уязвимых слоев населения.

При взаимодействии с Единственным акционером Общество стремится обеспечить высокий уровень прибыльности, соблюдает требования дивидендной политики и экономно расходует ресурсы.

При взаимодействии с советом директоров Общество обеспечивает достоверную и полную оценку эффективности деятельности Общества.

При взаимодействии с работниками создает достойные условия труда, в том числе в отношении оплаты труда, рабочего времени, обеспечивает охрану труда и соблюдение техники безопасности на рабочих местах. В Обществе для всех работников созданы равные возможности развития навыков для профессионального, карьерного роста. Общество не допускает дискриминации при найме, продвижении по службе, определении заработной платы, распределении служебных обязанностей.

При взаимодействии с деловыми партнерами Общество руководствуется принципами открытости, честности, соблюдения интересов взаимной выгоды, понимания полной ответственности за принятые обязательства, соблюдает все условия договорных отношений, а также проявляет уважение и добросовестность во взаимоотношениях. В рамках проведения закупок для нужд Общества доля казахстанского содержания составляет 100 %.

При взаимодействии с государственными органами Общество соблюдает действующее законодательство в области страховой деятельности, в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, коррупции и финансирования терроризма, конкуренции, и признает свою ответственность перед органами власти и регулирующими органами. Общество является ответственным налогоплательщиком, своевременно исполняющим обязательства по уплате налогов и иных обязательных платежей в республиканский бюджет.

В Обществе взаимодействие со всеми Заинтересованными сторонами строится на регулярной, открытой и диалоговой основе.