

"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 2024 году**

Алматы,
2025

Резюме

В 2024 году Общество в рамках приверженности целям ООН в области устойчивого развития продолжает активно проводить ESG-трансформацию, являющуюся одной из ключевых стратегических целей Общества.

Общество создает, 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 2024 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	14
11. Ключевые характеристики персонала Общества.	14
12. Подбор работников.....	15
13. Мотивация и оплата труда персонала.	15
14. Обучение и развитие персонала.	16
15. Кадровый резерв.	17
16. Внутреннее обучение.	17
17. Привлечение молодых кадров.....	18
18. Социальный пакет.	18
19. Содействие здоровому образу жизни.	19
20. Обеспечение безопасности и охраны труда работников.	19
21. Признание Общества в области HR.....	19
Глава 4. Корпоративная социальная ответственность	20
22. Повышение качества обслуживания клиентов.	20
23. Обеспечение доступности страховых услуг.	20
24. Социально-ориентированные продукты.	21
25. Благотворительность и спонсорство.	21
26. Поддержка массового спорта и оздоровление нации.	22
27. Этичное ведение бизнеса.	23
Глава 5. Окружающая среда и климат	24

28.	Озеленение территорий.....	24
29.	Экологические субботники.	24
30.	Показатели экологической результативности, энергосбережения и ответственное обращение с отходами.	25
	Глава 6. Образование и повышение финансовой грамотности	27
31.	Вклад в развитие финансовой грамотности населения.	27
32.	Республиканский конкурс среди журналистов на лучший материал о страховании жизни в Республике Казахстан.	28
	Глава 7. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	28

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

АРРФР – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

Глава 1. Общая информация об Обществе

1. Общая информация.

Общество основано 17 ноября 2005 года и входит в состав финансовой группы "Halyk Group". Налык 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 A.M. 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 2024 году.

В 2020, 2022 и 2023 годах Общество возглавило рейтинг "Лидер отрасли" по версии журнала "Forbes Kazakhstan".

По состоянию на 01 января 2025 года на рынке страхования жизни в Республике Казахстан Общество является лидером по всем финансовым показателям:

- объем страховых премий составляет 311,2 млрд тенге (доля рынка Общества – 32 %);
- объем страховых выплат составляет 37,7 млрд тенге (доля рынка Общества – 34 %);
- размер активов составляет 576,1 млрд тенге (доля рынка Общества – 34 %);
- размер страховых резервов составляет 437,6 млрд тенге (доля рынка Общества – 35 %);
- размер собственного капитала 127,3 млрд тенге (доля рынка Общества – 42 %).

Общество имеет самый высокий коэффициент достаточности маржи платёжеспособности среди компаний по страхованию жизни, который на 01 января 2025 года составляет 6,29 (при нормативе не ниже 1,24).

За 2024 год в Обществе заключено около 1 163 646 договоров страхования жизни, из которых по классу "страхование жизни" заключено более 1 103 345 договоров, по классу "пенсионный аннуитет" около 21 146 договоров, по классу "обязательное страхование работников от несчастных случаев" более 28 914 договоров.

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

Общество первое и единственное в отрасли выпустило мобильное приложение для розничных клиентов. В 2024 году прошла модернизация мобильного приложения.

Общество является членом Национальной Палаты предпринимателей Республики Казахстан "Атамекен" и объединения юридических лиц "Ассоциация финансистов Казахстана". С 2005 года Общество входит в состав Совета представителей страхового омбудсмена.

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 три работника. В гендерном разрезе в составе Правления 33 % занимают женщины и 67 % - 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

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 2024 году, осуществлены в целях оценки эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления по страховой, операционной и другой деятельности Общества, включая направления по автоматизации деятельности, информационной безопасности, управлению комплаенс-рисками, а также по вопросам ESG (например, вопросы экономии ресурсов, защиты персональных данных клиентов, упрощения обслуживания и взаимодействия с клиентами путем перевода процессов на безбумажное обслуживание).

В 2024 году были актуализированы два внутренних нормативных документа Службы внутреннего аудита, в частности: сокращено оформление документов по аудиторским заданиям на бумажном носителе путем перевода документов в электронный формат.

Комитет Совета директоров по аудиту и Совет директоров Общества обеспечивают 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.

В Обществе внедрена и непрерывно совершенствуется система управления рисками. Система направлена на своевременное выявление и анализ рисков, в том числе связанных с устойчивым развитием Компании. 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, и построение интегрированной системы управления рисками в Обществе, которая соответствует выбранной бизнес-модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций, а также обеспечивает процесс выявления, измерения и оценки, мониторинга, контроля и минимизации существующих рисков 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. В соответствии с требованиями Политики подразделение по управлению рисками занимается формированием общей методологии управления рисками и отчетности по подверженности рискам, внедрением и поддержанием принципов риск-культуры и инструментов корпоративного управления в процессе управления рисками.

Подход Общества к управлению рисками в виде трех линий защиты:

- Структурные подразделения-владелец рисков и представители топ-менеджмента, курирующие соответствующие направления. Данные подразделения непосредственно ведут операционную деятельность в Обществе в соответствии с принятой Политикой по управлению рисками и Политикой внутреннего контроля;
- Подразделения по управлению рисками и комплаенс-контролю, которые являются ответственными за методологию управления рисками и отчетность в части управления рисками;
- Подразделение внутреннего аудита Общества, которое в соответствии с Планом внутренних проверок проводит оценку эффективности системы управления рисками.

В Обществе утверждаются лимиты по видам деятельности, ключевые индикаторы рисков, пересматривается карта рисков, внедрен классификатор рисков, устанавливается максимально допустимое значение показателей рисков, проводится постоянный мониторинг динамики рисков событий и исполнение мероприятий с целью минимизации рисков событий в будущем. В 2024 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, а также соблюдение международных стандартов в области предотвращения легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.

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

обеспечение соблюдения законодательства и внутренних документов Общества работниками;

создание и поддержание эффективной системы управления комплаенс-рисками;

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 том числе в разработке и внедрении внутренних процессов и процедур.

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:

1. Первый уровень защиты - структурные подразделения.
2. Второй уровень защиты – Служба комплаенс, участники комплаенс.
3. 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 и международных стандартов. Важным элементом системы управления комплаенс-рисками является регулярное обучение сотрудников, обязательные внутренние проверки и взаимодействие с внешними регуляторами и аудиторами для обеспечения высокого уровня комплаенс-культуры внутри Общества.

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 2024 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 2024 году отделом 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 было проведено обучение персонала по специальным учебным материалам с проведением тестирования на знание требований информационной безопасности, включая методы защиты от социальной инженерии.

Дополнительно Обществом активно используются 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-приложениях защищающий их от киберугроз, хакерских взломов, система предотвращения от утечки данных, а также расширен охват сканирования информационных систем на уязвимости. Также отделом 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.

В 2024 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.

В Компании проведено тестирование на проникновение в информационную инфраструктуру с привлечением независимого внешнего эксперта, обладающего соответствующей квалификацией и имеющего профессиональный опыт в проведении тестов на проникновение и анализ уязвимостей информационной безопасности объектов информационной инфраструктуры. Проведение такого тестирования позволило выявить слабые и уязвимые места внешней и внутренней инфраструктуры, включая онлайн сервисы (веб-ресурсы) Компании. Проведена оценка потенциальных возможностей, которые может предпринять хакер/злоумышленник для проникновения/взлома в системах Компании, в том числе дана оценка эффективности существующей системы информационной безопасности, а также получены рекомендации по улучшению информационной безопасности в инфраструктуре Компании.

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 2024 году проведена работа по актуализации внутренних документов Общества, регулирующих систему управления непрерывностью деятельности. Подразделением по управлению рисками проводится ежегодное 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 2024 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 2024 году, отсутствует.

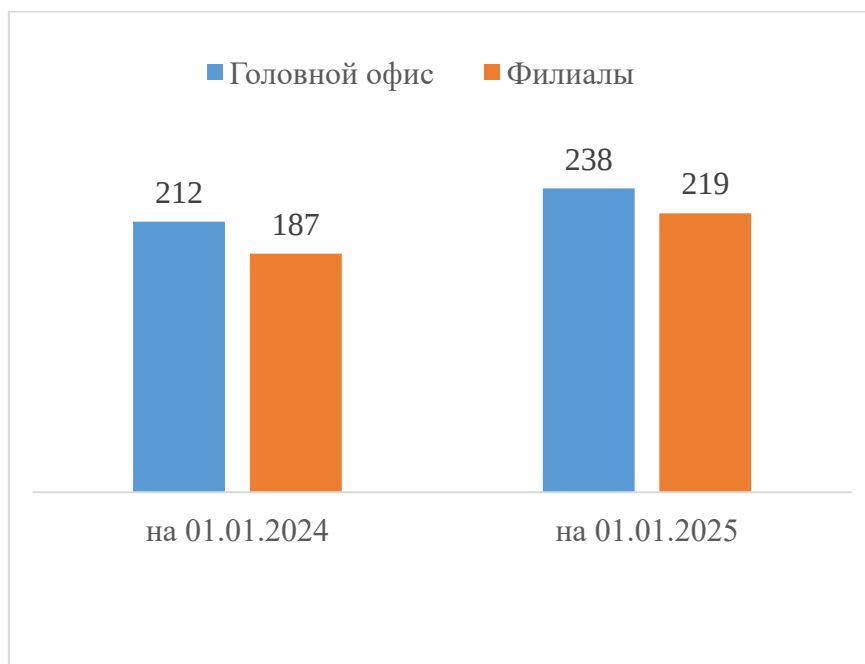
Глава 3. Развитие и поддержка персонала

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 456,5 человек и увеличилось по сравнению с 2023 годом на 57 человек.

Диаграмма 1. Изменение штатной численности работников



Текущность персонала по сравнению с уровнем прошлого периода улучшилась на 4,7 % и составила в Обществе 12,2 %.

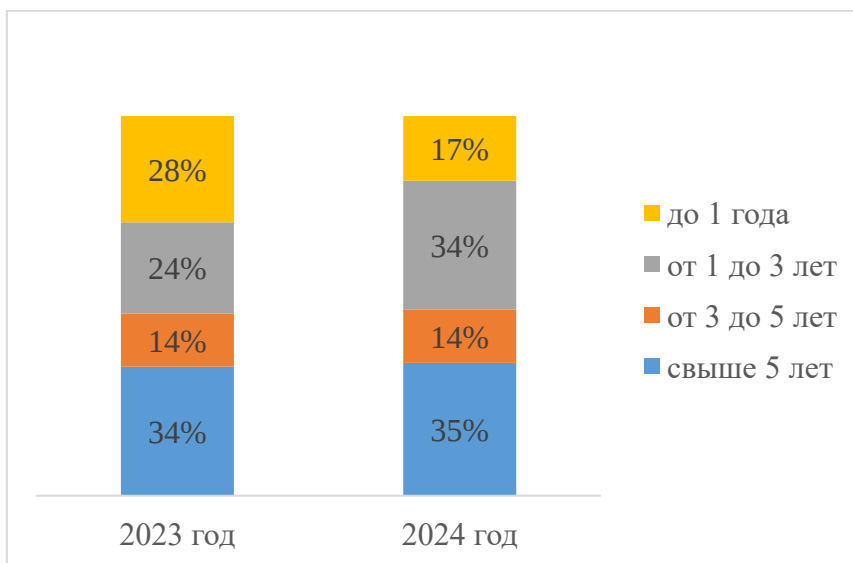
В составе персонала Общества 411 работника или 93 % имеют высшее образование.

Средний возраст работников составляет 41 год.

Свыше пяти лет в Обществе работают 35 % работников, от трех до пяти лет работают 14 % работников, от одного года до трех 34 % работников. И с опытом работы до одного года в Обществе насчитывается 17 % 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 35 %, доля женщин – 65 %.

Молодые специалисты Общества в возрасте до 30 лет включительно составляют 22 %, количество работников предпенсионного и пенсионного возраста (от 55 до 66 лет) составило 13 % и основную часть работников составили специалисты в возрасте от 31 до 54 лет, их доля – 65 %.

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 2024 году закрыто более 60 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 2024 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 – 8 работникам; материальная помощь – пяти работникам. По итогам деятельности в 2024 году в рамках номинации "Лучший по профессии (должности)" поощрены 85 работников, в номинации "Лучший филиал" персонал филиала Общества в городе Астана поощрен поездкой в Тайланд.

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 2024 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 64 % работников удовлетворены своей работой.

В течении года были проведены корпоративные семинары: для руководителей ССП/топ-менеджмента "Продуктивное взаимодействие руководителей Компании, как условие достижения производственной цели", пост-тренинговые (индивидуальные встречи) и "Технологии конструктивного разрешения производственных конфликтов, "Технологии эффективного влияния руководителей на подчиненных. Технологии управления мотивацией (ТОО "Кок-Жиек)", "Лидерские стратегии" (Р.Гандапас) и "Выгорание для руководителей" (А.Машанова), кустовые семинары "Психология в продажах и переговорах" в городах Астана, Караганда, Жезказган, Атырау, Актау, Актобе, Уральск), полугодовой семинар для страховых агентов по теме: "Финансовая броня. Идея страхования под ключ, "Профессиональный рекрутинг" в городе Астана (А.Винс), хакатон "InsureTechHackathon" для студентов ИТ-вузов.

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 2024 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 47,4 млн тенге. Это позволило направить на внешнее обучение 426 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: Международная конференция "Человекоцентричное управление" в городе Ташкент, с получением международной награды в номинации "Элегантный бизнес"; Второй Международный онлайн-форум "AML&KYC IN DIGITAL WORLD"; Саммит "Life&Health Insurance Summit" в городе Амстердам (Королевство Нидерландов); Азербайджанский Международный Страховой Форум IIF 2024 в городе Баку (Азербайджанская Республика); XX Юбилейный международный PR-форум "PR POWER FORUM"; Национальный Форум о здоровом будущем "Capital Health" в городе Астана; Стали спонсорами и спикерами на 3-м Международном форуме "Human Capital Days in Kazakhstan 2024" в городе Астана; Венчурный Форум "Central Eurasian Venture Forum 2024"; V Kazakhstan Healthcare Forum 2024; HR4People Forum 2.0; XV Международная конференция "Страхование в Центральной Азии"; "Форум лидеров страхового рынка" в городе Москва (Российская Федерация); "Страховой форум 2024", организованный АО "Фонд гарантирования страховых выплат; Казахстанский юридический форум 2024; Конференция об информационной безопасности в Казахстане "Profit Security Day"; II Евразийский Актuariйный Конгресс; РТЛ Форум 2024 в городе Москва; Конференция "Compliance Day. Итоги года и Курс на 2025"; Первая выездная сессия Ассоциации спикеров СНГ в Казахстане.

С целью обмена опытом работники посетили международные форумы в Королевстве Нидерландов 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 2024 году с учетом достижения высоких результатов и индивидуального вклада работников в развитие деятельности Общества сформирован кадровый резерв работников, в который зачислены 63 работника головного офиса и 71 работник филиалов Общества. В том числе в кадровый резерв на руководящие должности зачислено пять работников. Всего за 2024 год повышены в должностях 56 работников, в том числе из кадрового резерва по головному офису – 12 работников, по филиалам – 11 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 городах Алматы и Астана.

Всего в 2024 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; Международный университет информационных технологий, Евразийский национальный университет, Алматинский экономический колледж;

организовало практики/стажировки 99 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 Назарбаев Университете;

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 2024 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 2024 году участники клуба посетили две горы: Волчья гора (Каскыртау) и Смотровая гора пик Букреева, а также совершили походы: Японская дорога, водопады Горельника и Бутаковки, Поляна Терра.

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 2024 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:

сеймотренировка - эвакуация из здания по сигналу оповещения и связи;

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

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

21. Признание Общества в области HR.

В 2024 году за успехи, достигнутые в развитии персонала Общество было отмечено профессиональным сообществом и получило Диплом "INTERNATIONAL COMPETITION FINALIST" в международном конкурсе среди компаний в номинации «Элегантный бизнес» (Tashkent International Management Forum 2024).

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 2024 году, оценка удовлетворенности клиентов составила 8,03 балла из 10 возможных баллов.

Кроме того, Общество на регулярно основе проводит мониторинг, рассмотрение и анализ. В 2024 году поступило 56 писем по жалобам клиентов в АРРФР на Общество. В сравнении с 2023 годом количество жалоб клиентов на Общество в АРРФР увеличилось на 36,6 %, с 41 до 56. Основная часть жалоб связана с неосведомленностью клиентов с условиями возврата страховой премии при досрочном расторжении банковского займа. В отчетном периоде Общество участвовало в 51 гражданском деле: в 20 – в качестве ответчика, в 15 – истца и в 16 в качестве третьего лица. По сравнению с 2023 годом количество судебных исков к Обществу осталось на прежнем уровне.

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 2024 году в г. Караганда Общество открыло новый офис, расположенный в центральной части города. В центральную часть города переехали также офисы филиалов в городах Кокшетау и Уральск.

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 Обществе запущен проект по продвижению программ накопительного страхования жизни через отделения Halyk Банка по всему Казахстану. 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 три программы страхования для оформления онлайн: "Халык-Казына", "Байтерек" и "Балам", запущен процесс расторжения договоров страхования по продукту "Халык-Казына" и процесс онлайн-продлонгации договоров страхования по продукту "Страхование заемщиков".

Для удобства клиентов с 2021 года Общество выпустило на рынок мобильное приложение, которое доступно бесплатно с любого мобильного устройства в AppStore и Google Play. В 2024 году в мобильном приложении запущен процесс оформления полисов по следующим страховым продуктам: "Bilim-Life" с индексацией в долларах США, "Болашақ-Life", "Пенсионный аннуитет". 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.

Добавлены новые функционалы в мобильном приложении:

- 1) "автооплата" страховых премий по договору (продукт "Bilim-Life" (валютный));
- 2) пополнение страховой премии;
- 3) загрузка печатных форм (договор страхования/полис);
- 4) привязка карты Halyk Банка для оплаты через мобильное приложение;
- 6) внедрен чат-бот с искусственным интеллектом для получения информации о договорах, полисах и личной информации пользователя;
- 7) внедрена удаленная оплата через QR;
- 8) разработана экранная форма договоров о страховании.

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 Обществе внедрена программа 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 мае в честь 79-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 514 тысяч тенге, на которые были закуплены продуктовые корзины и подарки для ветеранов и тружеников тыла. Праздничные подарки от работников получили 11 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 в Главный Ботанический сад города Алматы (Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт ботаники и фитоинтродукции" Комитета лесного хозяйства и животного мира Министерства экологии и природных ресурсов Республики Казахстан), где научные сотрудники Института рассказали детям о разнообразии растений, их строении и роли в природе. Дети узнали, как растения приспосабливаются к разным климатическим условиям, чем отличаются тропические, пустынные и горные виды, как происходит интродукция – переселение растений из других стран – и почему это важно для науки и сельского хозяйства.

В рамках всемирного дня донора крови в июне 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", АО "Halyk Finance").

Всего в донорской акции приняло участие более 60 человек. Для некоторых это был первый опыт, другие работники регулярно сдают кровь для тех, кому она необходима. За несколько часов работы донорского пункта, было получено 27 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 специализированного комплекса для детей-сирот "Жанұя" (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: принтер, фены, утюги, сушилки для белья, а также продукты питания и игрушки.

26. Поддержка массового спорта и оздоровление нации.

"Almaty Marathon" объединяет под собой тысячи любителей бега и несет социальную миссию – прививать обществу здоровые привычки, популяризировать спорт и показывать, что он доступен и нужен каждому. "Алматы марафон" входит в число немногих международных марафонов, имеющих благотворительные цели: часть средств со стартовых взносов участников, направляются на благотворительность. В 2024 году полумарафон прошел в седьмой раз. В нем приняли участие 8 000 спортсменов

и любителей бега из более 30 стран мира. На дистанцию в 21,1 километров вышли четыре работника, принявшие участие в эстафете Экиден, 21 работник – пробежали дистанцию в 10 километров, 15 работников участвовали в скандинавской ходьбе. Все участники полумарафона получили памятные медали.

В августе Общество совместно с АО "Halyk Finance" и АО "Altyn Bank" организовали турнир по настольному теннису, в котором приняли участие более 30 работников. В том же месяце сотрудники Общества приняли участие в летнем эстафетном забеге "Summer Relay 2024" с дистанцией 10 километров, которое прошло в Роше Баума.

В 2024 году Общество стало официальным партнером многоэтапного спортивно-массового мероприятия "Almaty Triathlon League 2024" в Алматы, организованном Корпоративным фондом "Другой Ты" и ОО "Almaty Triathlon Federation". В рамках данного спортивного мероприятия была размещена реклама о программах страхования, включая баннерную рекламу, видеоролики в социальных сетях ОО "Almaty Triathlon Federation" и использование логотипа Общества в рекламных публикациях. Представители Общества также участвовали в церемонии награждения на одном из этапов мероприятия. Поддержка Обществом этого спортивного мероприятия вполне объяснима, прежде всего потому, что таким образом мы делаем вклад в оздоровление нации.

В сентябре 2024 года прошел тринадцатый "Алматы марафон" – ежегодное крупнейшее беговое соревнование в Центральной Азии и городской праздник спорта в г. Алматы, в котором приняли участие более 15 000 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. На дистанцию в 21 километр вышли четыре работника, остальные 26 работников – пробежали дистанцию в 10 километров. 20 человек приняли участие в скандинавской ходьбе. Все участники марафона получили памятные медали.

27. Этичное ведение бизнеса.

Общество уделяет большое внимание прозрачности своей деятельности. В 2024 году в республиканских и региональных СМИ было размещено 238 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 2024 году количество подписчиков в Instagram выросло до 32,7 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 64 материала, в том числе 23 видеосюжета.

По результатам конкурса Общество провело торжественное награждение 13 победителей.

В целях освещения условий страхования по продуктам Общества было напечатано и распространено 60 тысяч лифлетов. Кроме того, размещена реклама в поисковых системах Google и Yandex, в также в социальной сети Instagram. Проведено размещение рекламных аудиороликов и интервью с представителями 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 100 саженцев ясеня на территории КЦДС "Атакент". 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 2024 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 200 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 2024 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 высококласной 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". Общество 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". В санузлах на шестом и седьмом этажах установлены смесители фирмы "Dyson" со встроенной функцией сушки рук, что позволяет сократить использование бумажных полотенец и салфеток. Компанией приобретено два автомобиля с гибридным двигателем, позволяющим сократить использование бензина и выброса выхлопных газов в атмосферу.

Таблица 1. Изменение показателей выбросов Общества в 2024 году

Показатели	2023	2024	Изменение, %
Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1), тонн CO ₂ экв., в том числе:	44,5	47,5	+ 7
выбросы CO ₂	44,3	47,2	+ 7
выбросы CH ₄	0,002	0,007	-
выбросы N ₂ O	0,0004	0,0004	-
Косвенные энергетические выбросы (Scope 2), тонн CO ₂ экв., в том числе:	648	683	+ 25
электричество	487	499	+ 2
тепло	160	187	+ 15
Всего выбросы парниковых газов	692,1	731,0	+ 6

В 2024 году в Обществе прямые выбросы парниковых газов сократились на 7 %, а косвенные энергетические выбросы выросли на 5 %. В результате этого выбросы парниковых газов выросли на 6 %.

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 2024 году

Данные по утилизированным опасным и неопасным отходам	2022	2023	Изменение, %
Твердо бытовые отходы, тонн	50,69	55,75	+ 10
Макулатура, килограмм	420	540	+ 30

В отчетном периоде в Обществе было утилизировано твердо бытовых отходов на 10 % меньше, чем в 2023 году. Утилизация макулатуры выросла на 30 %.

В 2024 году в Обществе проводилась работа по мониторингу потребления различных видов ресурсов. В результате этого потребление бензина выросло на 6 % (в связи с приобретением двух новых автомобилей), воды на 52 % (в связи с приобретением в собственность помещений восьмого этажа), потребление бумаги на 30 %. На 3 % выросло потребление электроэнергии и на 14 % потребление теплоэнергии.

Таблица 3. Изменение показателей расходов ресурсов Общества в 2024 году

Потребление ресурсов	2023	2024	Изменение, %
Бензин, л	19 919	21 219	+ 6
Электроэнергия, кВт	538	552	+ 3
Теплоэнергия, Гкал	334	382	+ 14
Вода, м ³	923	1 408	+ 52
Бумага, пачки	2 800	3 600	+ 30

Глава 6. 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 2024 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 2024 году было опубликовано 238 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, объединения юридических лиц "Ассоциация финансистов Казахстана" и АО «Единый накопительный пенсионный фонд». Руководящие работники приняли участие в инвестиционных встречах с клиентами крупнейшей финансовой Группы региона – Nalyk Group. На этих встречах авторитетные финансисты и банкиры Nalyk 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 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.

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

В октябре 2024 года Общество подвело итоги третьего 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 64 заявки с опубликованными материалами в рамках темы. Из них на государственном языке 21 информационных материалов размещены в сети Интернет, 14 видео материалов на государственном языке, 9 видео материалов на русском языке, а также 20 информационных материалов на русском языке размещено в сети Интернет. Общество провело торжественную церемонию награждения 13-ти лучших журналистов.

Глава 7. 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.