

SOLVA

**ОТЧЕТ ОБ
УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ**



2021

Обращение Председателя Наблюдательного Совета



«Наша Компания является одним из лидеров на рынке микрокредитования в Казахстане. В своей работе мы руководствуемся принципами ответственности, открытости и технологичности, предоставляя нашим клиентам широкую линейку продуктов»

Дорогие сотрудники, партнеры и клиенты!

Я рад представить вам наш первый отчет об устойчивом развитии Solva. Выпуск отчета является важным этапом на пути формирования устойчивых практик в нашей Компании. Отчет описывает наш подход к управлению вопросами устойчивого развития и демонстрирует влияние нашего бизнеса на экономику, сотрудников, общество и окружающую среду.

В 2021 году одним из приоритетов развития Solva стал запуск новых продуктов для предпринимателей. В сегменте МСБ успех выбранной стратегии подтвердил трехкратный рост кредитного портфеля. Его доля в общем объеме выданных микрокредитов составила 30%. Компания ведет активную работу по привлечению различных категорий предпринимателей, внедряя новые продукты. В частности, запущены микрокредитный продукт для самозанятых, факторинговые услуги, специальные продукты для индивидуальных предпринимателей и товариществ с ограниченной ответственностью.

Мы стремимся ответственно подходить к развитию своего бизнеса, поддерживая сотрудников и предоставляя им равные возможности, заботясь о местных сообществах, строго соблюдая законодательство, применяя принципы ответственного кредитования, а также минимизируя свое негативное воздействие на окружающую среду.

Наша Компания придерживается принципов ответственного кредитования, предоставляя нашим клиентам полную, понятную и прозрачную информацию об условиях микрокредитования и различных продуктах Solva. Мы всегда рады помочь нашим клиентам при возникновении у них сложной ситуации или вопросов, используя индивидуальный подход. В нашей Компании действует приемная омбудсмена, который всегда поможет решить спорную или нестандартную ситуацию, выступая на стороне заемщика.

Мы серьезно относимся к защите информации и персональных данных наших клиентов, поэтому регулярно совершенствуем систему информационной безопасности.

Мы придерживаемся принципа нулевой толерантности к коррупции и мошенничеству, поэтому в Компании действует антикоррупционная политика, обязательная к соблюдению всеми сотрудниками. 100% наших сотрудников ознакомлены с данной политикой. Также мы регулярно информируем наших сотрудников и клиентов о возможных мошеннических схемах, стараясь их предотвратить, а в случае обнаружения мошенничества мы серьезно подходим к его расследованию.

Сотрудники являются главной ценностью Solva. Наши практики в сфере управления персоналом направлены на создание комфортных условий труда, обеспечение достойного уровня заработной платы, рост и развитие профессиональных навыков наших сотрудников.

Социальная ответственность также является важным направлением для нашей Компании. На протяжении нескольких лет в партнерстве с государственными органами и частными организациями мы проводим бесплатные вебинары по финансовой грамотности во многих регионах Казахстана для разных категорий граждан, например для предпринимателей и людей с ограниченными возможностями. Также мы поддерживаем разные благотворительные фонды и совместно реализуем социальные и экологические инициативы, направленные на улучшение жизни граждан Казахстана. Особое внимание мы уделяем вопросам гендерного равенства и активно развиваем инициативы по предоставлению женщинам равных возможностей в финансировании их бизнес-проектов: например, 70% займов в МСБ портфеле выданы женщинам-предпринимателям.

Мы стараемся минимизировать негативное воздействие деятельности Компании на окружающую среду. И мы гордимся тем, что стали первой углеродно-нейтральной компанией в своем секторе.

У нас впереди большие планы: увеличить долю малого и среднего бизнеса в кредитном портфеле, развивать финансовые продукты для компаний агропромышленного комплекса, расширять географию присутствия и повышать технологичность наших услуг. Также мы планируем получить банковскую лицензию, что позволит предлагать новые услуги более широкому кругу клиентов.

Мы будем стремиться обеспечивать стабильный рост своего бизнеса, поддерживая открытую и ответственную корпоративную культуру и внося свой вклад в повестку устойчивого развития.

Борис Батин

**Председатель Наблюдательного Совета
ТОО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс»**

Обращение Независимого Члена Наблюдательного Совета



«Мы уверены, что успех нашего бизнеса зависит от нашего вклада в социальную и экологическую сферу в той же мере, что и от роста финансово-операционных показателей и качества наших продуктов.»

Дорогие сотрудники, партнеры и клиенты!

Как один из лидеров на рынке микрокредитования в Казахстане мы неразрывно связываем устойчивое развитие с ведением своей корпоративной деятельности. Поэтому для нас особенно радостно представить вашему вниманию наш первый отчет об устойчивом развитии за 2021 год, в котором отражен наш вклад не только в экономическое развитие Казахстана, повышение благосостояния и благополучия населения и защиту окружающей среды, но и в общее достижение международных Целей устойчивого развития ООН.

2021 год стал для нас годом динамичного развития в секторе малого и среднего бизнеса: мы запустили новые продукты и показали быстрый рост кредитного портфеля в МСБ сегменте. Мы особенно гордимся своими успехами в развитии продуктовой линейки для разных категорий предпринимателей, так как большая доля участников МСБ сектора имеют ограниченный и сложный доступ к финансовым ресурсам. Мы верим, что, создавая комфортные и простые условия для получения микрокредитов и совершенствуя наши технологии, мы помогаем нашим клиентам-предпринимателям развивать свой бизнес, повышать благосостояние своей семьи и экономики в целом.

Усиливая наше направление работы с МСБ клиентами, особое внимание мы уделяем женщинам-предпринимателям, среди которых видим большой спрос на наши финансовые продукты

Около 70% наших займов в МСБ секторе были выданы бизнесам, возглавляемым женщинами. В наших планах поддерживать высокий процент выдачи микрокредитов женщинам-предпринимателям, чтобы предоставить им широкие возможности для финансирования своих бизнес-проектов.

Наш фокус внимания на будущий год также будет направлен на развитие продуктовой линейки и условий микрокредитования для МСБ, занятых в сельском хозяйстве. Мы запланировали большой фронт работ по данному направлению.

Безусловно, в своей ежедневной работе мы уделяем большое внимание соблюдению принципов ответственного кредитования и заботы о наших клиентах, строгому соблюдению законодательства Казахстана, работе по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики. В данном Отчете вы можете подробно ознакомиться с нашим подходом и вкладом во все аспекты ответственного ведения бизнеса. Мы планируем запустить многофункциональную площадку, создав сообщество женщин-предпринимателей Казахстана.

В социальной сфере мы ведем активную работу по развитию программ заботы о сотрудниках и предоставлению им комфортных условий работы, по реализации наших программ по повышению уровня финансовой грамотности населения Казахстана и помощи социально-незащищенным гражданам.

Я хотел бы поблагодарить всех наших сотрудников, партнеров и клиентов, которые помогают нам становиться лучше каждый день. Я верю в нашу команду, и мы продолжим достигать амбициозные цели, которые поставили перед собой, придерживаясь при этом принципов устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса.

Садыров Шухрат

Независимый Член Наблюдательного Совета
ТОО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс»

Содержание

1.0	Об Отчете	5	3.8	Соблюдение и защита прав человека	33
2.0	О Компании	6	4.0	Забота о сотрудниках	35
2.1	Основные финансовые показатели	12	4.1	Мотивация и вознаграждение	36
2.2	Структура корпоративного управления	13	4.2	Обучение и развитие	38
2.3	Управление рисками	16	4.3	Безопасность труда	39
2.4	Наш вклад в устойчивое развитие	17	5.0	Забота об окружающей среде	40
2.5	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	18	5.1	Изменение климата	41
3.0	Ответственный бизнес	21	6.0	Социальные инициативы	42
3.1	Противодействие коррупции и мошенничеству	22	6.1	Финансовая грамотность	43
3.2	Кодекс деловой этики	25	6.2	Содействие женскому предпринимательству	46
3.3	Конфликт интересов	25	6.3	Благотворительность	48
3.4	Ответственный маркетинг	25	7.0	Приложение. Вклад в ЦУР ООН	52
3.5	Безопасность и конфиденциальность данных	27	8.0	Приложение. Результаты деятельности за отчетный период	55
3.6	Забота о клиентах	28	9.0	Контактная информация	57
3.7	Противодействие отмыванию доходов и финансированию терроризма	32			



Об отчете

ТОО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» (далее – Solva, Компания) впервые публикует отчет от устойчивом развитии (далее – Отчет).

Отчет подготовлен в свободной форме и раскрывает результаты, которых мы достигли в 2021 году в области развития бизнеса, ответственности перед нашими сотрудниками, клиентами и обществом, защиты окружающей среды.

Мы надеемся, что данный Отчет станет важным каналом коммуникации с нашими внутренними и внешними заинтересованными сторонами, и планируем в будущем продолжать публиковать Отчеты об устойчивом развитии.

The Solva logo is displayed in white text on a red rounded rectangular background. The word "SOLVa" is written in a bold, sans-serif font, with the 'V' and 'a' being lowercase.

Информация, которая содержится в настоящем Отчете, представлена за период с 1 января по 31 декабря 2021 года.

Отчет подготовлен на русском, английском и казахском языках и опубликован на официальном сайте Компании <https://solva.kz/>

Отчет был проверен и утвержден Генеральным Директором Компании и Председателем Наблюдательного совета.



О Компании

Solva является одним из лидеров на рынке микрокредитования Казахстана.

Мы - первая цифровая микрофинансовая компания в Казахстане, которая предоставляет микрокредиты онлайн на срок до пяти лет. Также за последние три года мы стали самым быстрорастущим кредитным бизнесом в Казахстане.

Мы работаем с 2016 года и уже более 6 лет помогаем нашим клиентам и партнерам в реализации их целей, предлагая финансовые решения (наше название от англ. solve — решать).

Наша миссия:

Внедрение и развитие удобных, доступных и высокотехнологичных финансовых сервисов, которые позволяют получить кредит в кратчайшие сроки в любом месте, где есть доступ в интернет, и содействие повышению финансовой грамотности населения

Наши планы:

В дальнейшем Компания намерена сохранять лидирующие позиции в сегменте предоставления высокотехнологичных финансовых услуг на финансовом рынке Казахстана. Для дальнейшего расширения масштаба своего бизнеса Компания планирует преобразоваться в коммерческий банк к концу 2023 года.



528 млн \$

выданных в Казахстане займов



17 млн \$

ежемесячная выдача



7 мин

в среднем требуется для
заполнения заявки



1.8 млн

обработанных заявок
за последние 3 года



70 тыс

новых клиентов, регистрирующихся в
наших сервисах ежемесячно



74%

NPS(Net Promoter Score)



О Компании

Solva работает с двумя основными клиентскими сегментами:

Малый и средний бизнес (МСБ):

- ▶ Микрокредитование МСБ, сумма кредита до 14 млн тенге на срок от 1 до 5 лет
- ▶ Финансирование дебиторской задолженности при помощи Solva
Факторинг - в размере 20 млн тенге на срок до 120 дней

Физические лица:

- ▶ Потребительское микрокредитование физических лиц до 5 лет, сумма кредита от 200 тыс до 5 млн тенге
- ▶ Рефинансирование кредитов в размере до 4 млн тенге на срок от 6 мес до 5 лет

Что нас отличает:

- ▶ Самое быстрое рассмотрение кредита во всех клиентских сегментах
- ▶ Обширная экспертиза кредитных рисков: оценка кредитоспособности 50% резидентов Казахстана
- ▶ Индивидуальные продукты под разные потребности клиента: чеки от 50 тыс до 35 млн тенге, сроки от 30 дней до 5 лет
- ▶ Собственная технология: команда разработчиков программного обеспечения и инженеров



О Компании

Наши преимущества в кредитовании



БЫСТРО –

простое оформление с минимальным количеством исходных документов

УДОБНО –

не нужно посещать офис – все можно оформить в приложении онлайн

БЕЗ ЗАЛОГА –

нет необходимости закладывать имущество или привлекать поручителей

ДЛЯ ЛЮБЫХ ЦЕЛЕЙ –

развитие бизнеса, пополнение оборотного капитала или кассового разрыва

О Компании

География деятельности

Центральный офис Компании расположен в городе Алматы. На территории Казахстана у нас функционируют 120 отделений Solva по работе с клиентами: 59% в сельской местности и 49% в городах



120
Офисов



О Компании

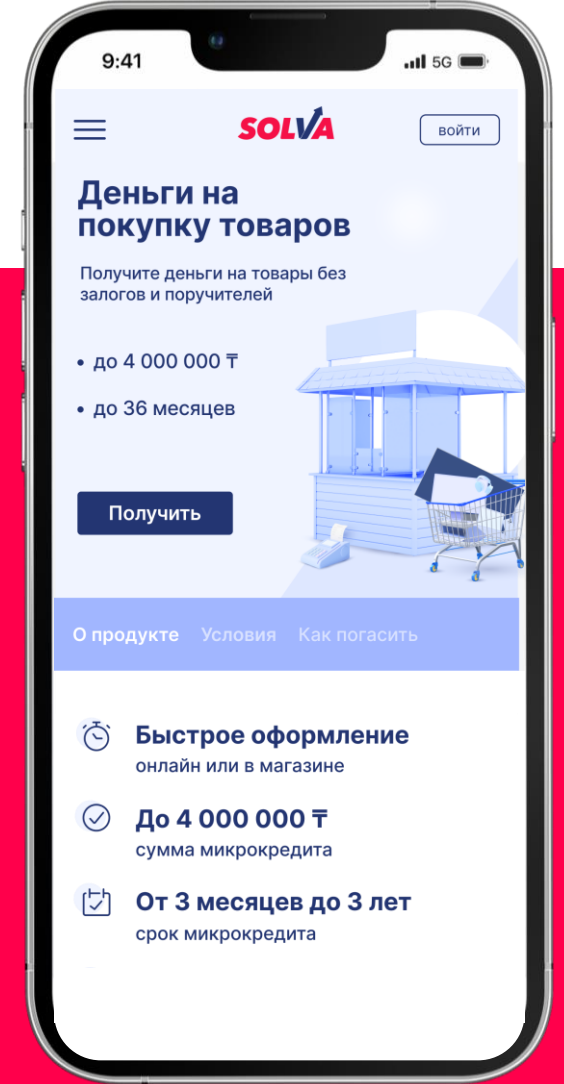
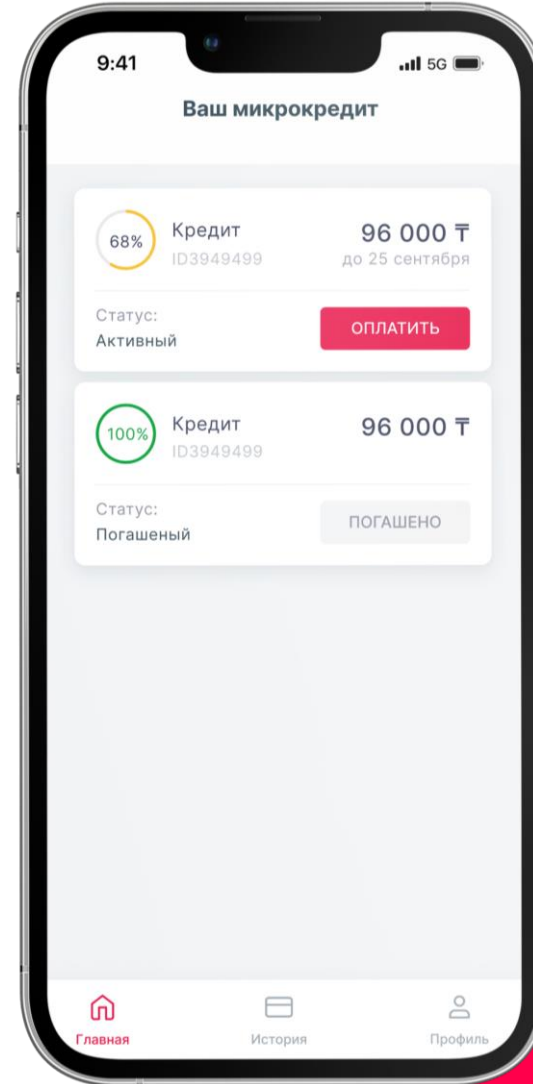
Наши онлайн сервисы

Мы продолжаем развивать цифровое взаимодействие с клиентами:

- ▶ Наш сайт <https://solva.kz/>
- ▶ Мобильное приложение Solva

В наших онлайн сервисах каждый клиент **удобно, просто и безопасно** может оформить микрокредит, ознакомиться со всеми условиями предоставления, а также иметь регулярный доступ к информации о своем микрокредите и онлайн поддержку 24/7.

Ежемесячно нашим приложением начинают пользоваться более 50 тыс новых пользователей.



О Компании

Наши принципы

В своей деятельности мы руководствуемся следующими принципами

- ▶ **Ответственное кредитование:** мы уверены, что кредитор не должен вводить покупателя в заблуждение использованием мелкого шрифта и других ухищрений. Применяя клиентоориентированный подход, мы не просто обеспечиваем быструю обработку запросов пользователей через техподдержку, но и открыто и прозрачно информируем клиентов о всех условиях займа.
- ▶ **Соблюдение законодательства:** Компания активно сотрудничает с национальными и международными финансовыми регулирующими органами для создания законодательной базы в интересах финансовых потребителей и компаний. Нашим приоритетом является строгое соблюдение всех требований законодательства Казахстана.
- Внедрение передовых технологий:** услуги Компании предоставляются с использованием передовых и высокотехнологичных инновационных решений, в том числе искусственного интеллекта, машинного обучения, больших данных, поведенческой биометрии и других.
- ▶ **Повышение уровня финансовой грамотности:** использование продуктов и услуг Компании подразумевает повышение финансовой грамотности клиентов. Компания регулярно проводит бесплатные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности жителей Казахстана.
- ▶ **Благотворительность и социальная ответственность:** Компания регулярно оказывает различную помощь малоимущим, финансовую помощь юным спортсменам и поддерживает ветеранов. Мы осуществляем эту деятельность самостоятельно и в партнерстве с различными благотворительными организациями.

S&P Global
Ratings

«В» уровень
Прогноз «Стабильный»

Наши награды в 2021 году



Solva получила престижную награду «Лидер отрасли 2021» за значимый вклад в государственный бюджет и высокие финансовые результаты деятельности. Достижения Компании отметил Национальный бизнес-рейтинг в Казахстане по результатам независимого исследования.



Solva стала лауреатом премии «Топ-100 выдающихся людей и брендов современного Казахстана», прошедшей в ходе национального форума казахстанских современных достижений «Made in Kazakhstan» в г. Туркестан при поддержке Высшего совета европейской ассоциации развития бизнеса.

О Компании

Основные финансовые показатели



	2019, тыс ₹	2020, тыс ₹	2021, тыс ₹	2021 vs 2020
Кредитный портфель	17,243,564	34,718,389	61,237,292	76.4%
Капитал	4,823,958	10,822,993	13,676,711	26.4%
Выручка	5,532,100	16,373,321	20,568,540	25.6%
Финансовые и операционные расходы	3,853,230	13,049,406	15,527,346	19.0%
Операционная прибыль	1,678,870	3,323,915	5,207,414	56.7%
Прибыль до налогообложения	1,449,100	3,606,249	5,239,868	45.3%
Чистая прибыль	1,180,470	2,841,611	4,449,449	56.6%
ROE	46.8%	36.3%	36.9%	
ROA	9.6%	9.1%	8.2%	

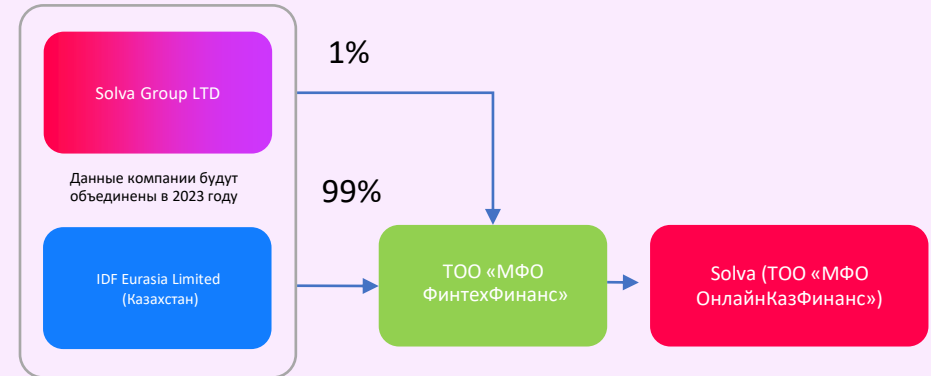
О Компании

Структура корпоративного управления

В своей структуре корпоративного управления мы руководствуемся следующими принципами:

- ▶ Принцип эффективного управления
- ▶ Принцип прозрачности, своевременности и объективности раскрытия информации о деятельности Компании
- ▶ Принцип законности и этики
- ▶ Принцип эффективной политики управления человеческими ресурсами
- ▶ Принцип заботы об окружающей среде
- ▶ Принцип урегулирования конфликтов интересов

Структура собственности:



Ранее* Компания Solva входила в холдинговую структуру IDF Holding, однако в июле 2022 завершилось преобразование структуры собственности организации, в рамках которой все операции, проводимые в Казахстане, стали юридически независимы от бизнеса в других странах. Роль холдинговой компании после преобразования структуры собственности стала выполнять компания Solva Group Ltd., зарегистрированная в Международном финансовом центре «Астана» (МФЦА).

Корпоративные преобразования в Компании и упрощение структуры собственности позволили не только снизить регуляторные и операционные риски, но и стать ближе к цели трансформации из МФО в лицензированный банк, который станет первым в Казахстане кредитно-финансовым учреждением для работы с микро- и малым бизнесом.

До реструктуризации IDF Eurasia включала в себя не только Казахстан и Solva, но и несколько компаний в других странах СНГ, поэтому в рамках данного Отчета некоторые данные представлены совокупно по IDF Eurasia. В случае данного объединения мы отдельно будем это указывать для удобства восприятия информации.

* Мы считаем важным отразить эту информацию в Отчете за 2021 год, так как данный Отчет подготовлен осенью 2022 года и произошедшие изменения в структуре управления имеют большое значение для Компании и ее деятельности

О Компании

Структура корпоративного управления

Основными органами управления в Компании являются: Общее собрание участников, Генеральный Директор и Наблюдательный совет.

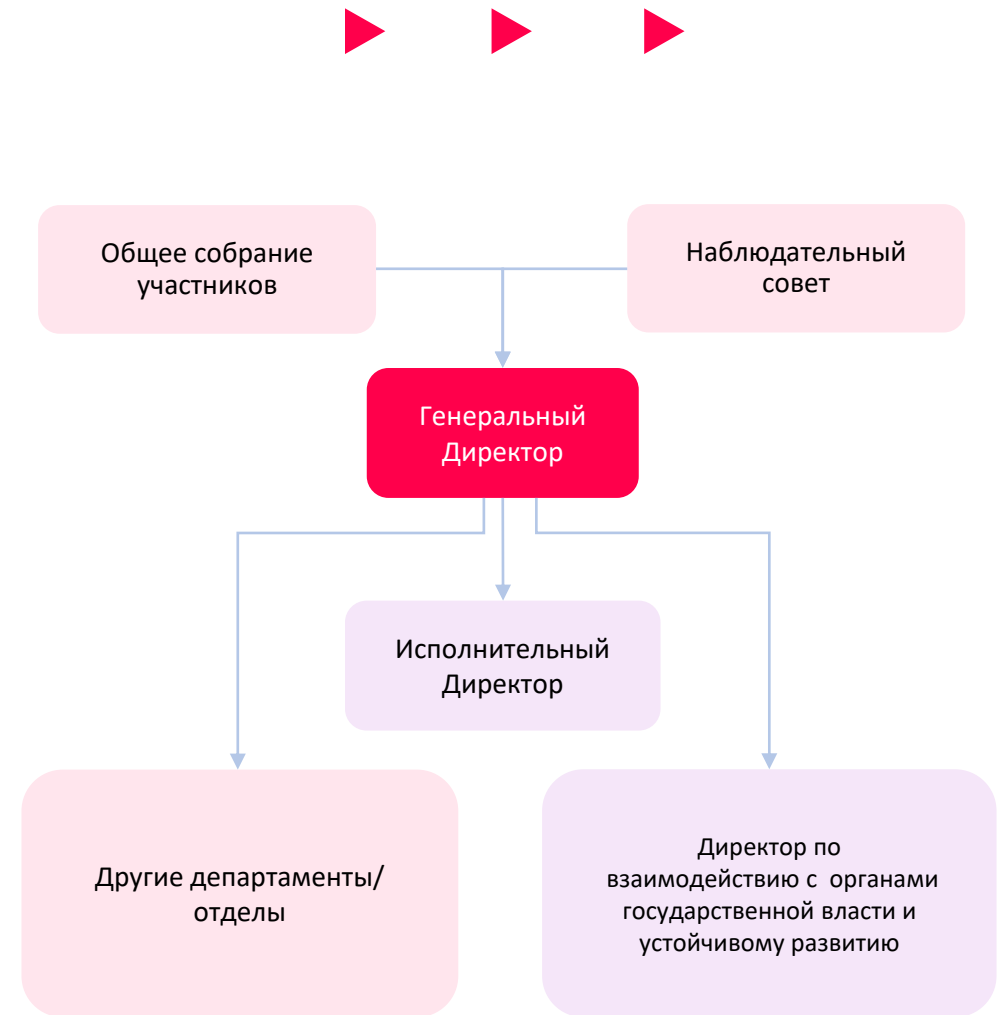
Высшим органом управления в Компании является Общее собрание участников, которые собираются не менее одного раза в год. В их задачи входит принятие решений по наиболее существенным вопросам деятельности Компании, включая стратегию развития бизнеса и планирование его долгосрочного развития.

Общим руководством деятельностью Компании занимается Генеральный Директор. Он определяет приоритетные направления работы, утверждает все внутренние политики и положения и решает иные вопросы, связанные с деятельностью Компании.

Контроль за деятельностью Компании и ее исполнительных органов осуществляет Наблюдательный совет, состоящий из трех человек: двух представителей Компании и одного независимого члена.

В Компании выделены ответственные лица по управлению вопросами устойчивого развития. Общую координацию действий Компании в области устойчивого развития и оперативное управление данными вопросами осуществляет Директор по устойчивому развитию.* Реализация проектов в Казахстане и регулярное взаимодействие с органами государственной власти осуществляется Директором по взаимодействию с органами государственной власти и устойчивому развитию.

Некоторые функциональные подразделения (HR, отдел внутренней и экономической безопасности и др.) также участвуют в реализации проектов в области устойчивого развития.



* Данная позиция появилась в 2022 году, однако мы считаем важным отразить эту информацию в Отчете за 2021 год, так как данный Отчет подготовлен осенью 2022 года, и произошедшие изменения имеют большое значение для управления вопросами ESG в Компании

О Компании

Управление рисками

Мы развиваем процессы управления рисками в Компании для обеспечения стабильности ее функционирования и устойчивости бизнеса. В своей работе мы применяем риск-ориентированный подход.

За общее управление рисками в Компании отвечает Генеральный Директор:

- ▶ Утверждение основных принципов управления рисками и оценки организационной структуры Компании на адекватность и соблюдение этих принципов
- ▶ Надзор за деятельностью подразделений по управлению рисками Компании, выявление недостатков в управлении рисками и принятие соответствующих мер



На данный момент в Компании выделяются четыре основных риска: кредитный риск, риск утраты ликвидности, риск изменения рыночной конъюнктуры и операционный риск.

Управление финансовыми рисками осуществляется посредством установления лимитных ограничений по операциям, соблюдение которых является обязательным для соответствующих подразделений и должностных лиц Компании, уполномоченных на проведение этих транзакций. Структурные подразделения Компании регулярно составляют формы управленческой отчетности, обеспечивающие органы управления необходимой информацией для принятия решения.

О Компании

Управление рисками



Кредитный риск	Риск того, что заемщик не сможет погасить долг в полном объеме в установленный срок	При заключении сделок, имеющих высокий кредитный риск, устанавливаются ограничения в виде лимитов по заемщикам/кредитным продуктам/другим разделам кредитного портфеля. Также Компания автоматизировала процесс управления лимитами и ограничениями с целью своевременного отслеживания и устранения кредитных рисков.
Риск утраты ликвидности	Риск утраты ликвидности представляет собой риск несоответствия между сроками погашения заявок по активным операциям и обязательствами	Риск утраты ликвидности регулируется посредством мониторинга дефицита/избытка денежных средств, распределения и перераспределения денежных средств в зависимости от срочности, запаса ликвидности и стоимостных условий.
Риск изменения рыночной конъюнктуры	Риск того, что рыночная стоимость будущих денежных потоков от кредитования и от привлечения инвестиций будет колебаться из-за изменений рыночной конъюнктуры	Мы оцениваем влияние изменения процентной ставки и обменного курса валют как ключевой параметр в рамках данного риска. Компания управляет валютным риском, балансируя финансовые активы и финансовые обязательства, выраженные в долларах США и евро. Компания также хеджирует валютный риск, заключая форвардные контракты для самой волатильной валюты.
Операционный риск	Риск сбоя в системе, человеческой ошибки, мошенничества и т.д.	Компания не может устранить все операционные риски, но за счет разработанной системы контроля и системы мониторинга и реагирования, Компания управляет такими рисками. Система контроля обеспечивает эффективное разделение обязанностей, права доступа, процедуры утверждения и согласования, обучение персонала и процедуры оценки.

О Компании

Наш вклад в устойчивое развитие



Мы придерживаемся принципов устойчивого развития. Выходя за рамки обычного кредитования, мы уделяем много внимания экономической, социальной и экологической ответственности бизнеса.

Solva поддерживает Цели в области устойчивого развития (ЦУР) ООН, принятые в 2015 году Генеральной ассамблеей ООН, и стремится вносить свой вклад в их достижение. Проанализировав деятельность Компании в контексте Целей устойчивого развития и внутренних задач, мы определили три приоритетные ЦУР, в рамках которых основная деятельность Solva оказывает наибольшее воздействие.

Помимо этого, мы выделили 5 дополнительных ЦУР, в рамках которых Компания также может способствовать положительным изменениям



Подробнее о вкладе нашей Компании в достижение каждой ЦУР вы можете прочитать в Приложении к данному Отчету.



Мы реализуем обучающие программы по улучшению уровня финансовой грамотности населения Казахстана. Также мы предоставляем всем нашим сотрудникам возможность для профессионального обучения.



Одной из наших целей является предоставление женщинам более широкого доступа к лидерским возможностям, качественной занятости и финансам. Поэтому мы внедряем изменения в кредитные процессы для увеличения доли клиентов МСБ, возглавляемых женщинами. Также в нашей Компании доля сотрудников-женщин составляет 65%.



Мы стремимся развивать сплоченную и квалифицированную команду, обеспечивать достойные условия труда и создавать условия для карьерного и профессионального роста. Также мы работаем над расширением нашей продуктовой линейки для МСБ, чтобы улучшить доступ к финансам и способствовать повышению благосостояния населения Казахстана.

О Компании

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами является приоритетным направлением устойчивого развития для Solva. Ключевыми заинтересованными сторонами Компании являются сотрудники, клиенты, органы власти и профильные сообщества, партнеры и поставщики, местные сообщества, акционеры и инвесторы.

Мы используем различные каналы коммуникации для эффективного взаимодействия с каждой группой заинтересованных сторон.

Вопросы и интересы заинтересованной стороны

Формы и инструменты взаимодействия

Сотрудники

- ▶ Занятость
- ▶ Вознаграждение за труд
- ▶ Социальная поддержка
- ▶ Безопасные и комфортные условия труда
- ▶ Возможности для профессионального и карьерного роста
- ▶ Обучение и развитие

- ▶ Оформление в полном соответствии с Трудовым Кодексом Республики Казахстан
- ▶ Прозрачная система оплаты труда и выплаты бонусов
- ▶ Реализация программ компенсаций и льгот
- ▶ Система добровольного медицинского страхования
- ▶ Предоставление безопасных и комфортных условий работы в офисе
- ▶ Обучение сотрудников в области охраны труда и пожарной безопасности
- ▶ Прозрачная система оценки персонала и постановки целей на год
- ▶ Предоставление возможностей по обучению, проведение обучающих мероприятий и семинаров
- ▶ Языковые курсы для сотрудников
- ▶ Корпоративные мероприятия
- ▶

О Компании

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Вопросы и интересы заинтересованной стороны

Клиенты

- ▶ Предоставление клиентам широкого спектра продуктов высокого качества
- ▶ Обеспечение оперативного и легкодоступного взаимодействия с клиентами
- ▶ Обеспечение информационной безопасности, защита персональных данных клиентов и ответственная маркетинговая деятельность
- Этические бизнес-практики
- ▶ Предотвращение мошенничества
- ▶

Органы власти и профильные сообщества

- ▶ Вопросы функционирования и регулирования отрасли
- ▶ Осуществление лицензируемых видов деятельности в соответствии с требованиями законодательства
- ▶ Соблюдение налогового законодательства
- ▶ Сотрудничество с представителями власти и с профильными учреждениями для поддержки реализации национальных проектов и улучшения национального отраслевого законодательства

Формы и инструменты взаимодействия

- ▶ Расширение продуктовой линейки и их адаптация под потребности клиентов
- ▶ Улучшение методов взаимодействия с клиентами, в том числе совершенствование сайта и мобильного приложения
- ▶ Обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных
- ▶ Простое и быстрое взаимодействие в случае возникновения любых вопросов
- ▶ Работа омбудсмана в рамках виртуальной приемной по правам заёмщика
- ▶ Предоставление индивидуальных условий по выплате задолженности (реструктуризации долга)
- ▶ Внедрение строгих стандартов по общению с клиентами, в том числе при работе с задолженностью
- Регулярное проведение оценки NPS
- ▶ Строгое соблюдение применимого законодательства Республики Казахстан, в том числе «О рекламе»
- ▶ Информирование клиентов о мошеннических схемах посредством статей, видео-курсов, информационных постеров
- ▶ Выплата вознаграждения сообщившему о факте мошенничества
- ▶
- ▶
- ▶ Соблюдение всех требований законодательства Республики Казахстан
- ▶ Регулярные налоговые отчисления в бюджет Республики в соответствии с налоговым законодательством
- ▶ Осуществление лицензируемых видов деятельности строго и только в соответствии с требованиями законодательства
- ▶ Проведение заседаний рабочих и экспертных групп, комиссий, комитетов, личных встреч и переговоров
- ▶ Членство в Ассоциации микрофинансовых организациях Казахстана

О Компании

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Вопросы и интересы заинтересованной стороны

Формы и инструменты взаимодействия

Партнеры и поставщики

- ▶ Прозрачные условия взаимодействия и закупок
- ▶ Соблюдение этических норм и антикоррупционных стандартов

- ▶ Прозрачность закупочных процедур
- ▶ Быстрое реагирование при возникновении проблем
- ▶ Защита конфиденциальной информации
- ▶ Соблюдение положений антикоррупционной политики Компании

Местные сообщества

- ▶ Реализация программ по повышению финансовой грамотности населения
- ▶ Реализация различных благотворительных программ
- ▶ Информирование о текущей деятельности компании и планах ее развития

- ▶ Проведение на регулярной основе семинаров, лекций и обучающих тренингов по финансовой грамотности для разных групп населения
- ▶ Развитие программы по поддержке женского предпринимательства в Казахстане
- ▶ Реализация различных социальных проектов, взаимодействие с благотворительными фондами
- ▶ Публикации в СМИ и на сайте Компании
- ▶ Выпуск первого Отчета об устойчивом развитии

Акционеры и инвесторы

- ▶ Результаты деятельности
- ▶ Реализация стратегии
- ▶ Корпоративное управление

- ▶ Подготовка корпоративной отчетности, в том числе годовых и полугодовых финансовых результатов
- ▶ Встречи с инвесторами и регулярное взаимодействие
- ▶ Презентации для профессиональных сообществ и инвесторов
- ▶ Публикации и обязательное раскрытие в интернете и в СМИ
- ▶

Ответственный бизнес

Корпоративная культура Solva построена на принципах честности, открытости, ответственности, справедливости и уважения. Соблюдение принципов деловой этики и противодействие коррупции являются основой долгосрочного успеха нашего бизнеса.

Противодействие коррупции и мошенничеству

Взяточничество и коррупция неприемлемы для Solva: они не соответствуют нашим корпоративным ценностям, могут поставить нашу репутацию под угрозу и наносят вред обществу.

Мы применяем все возможные меры для минимизации и предотвращения риска коррупции и мошенничества. Мы строго соблюдаем применимые к отрасли нормативные правовые акты, действующие на территории Казахстана, включая закон «О противодействии коррупции», запрещающие предоставление материального вознаграждения, подарков или услуг лицам, занимающим ответственную государственную должность, уполномоченным на выполнение государственных функций или приравненным к ним, а также подкуп данных лиц путем предоставления имущественных (неимущественных) благ и преимуществ и других неправомерных платежей для получения деловых преимуществ. Ответственность за соблюдение этических и антикоррупционных принципов Solva несут все подразделения Компании и все сотрудники.

В Компании действует Политика противодействия мошенничеству и коррупции, которая направлена на предупреждение мошеннических и коррупционных действий путем создания для работников Компании системы ценностных и моральных антикоррупционных ориентиров поведения.

Также данная Политика содержит Антикоррупционные стандарты для сотрудников Solva, которые подробно описывают все нормы поведения для предупреждения и устранения порождающих коррупцию причин. Все сотрудники обязаны ознакомиться и соблюдать эти Антикоррупционные стандарты, а руководители всех уровней обеспечивают соблюдение этих стандартов и организуют антикоррупционную работу среди подчиненных.

100% наших сотрудников были ознакомлены с положениями Политики противодействия мошенничеству и коррупции. Также для каждого нового сотрудника отдел внутренней и экономической безопасности проводит инструктаж по противодействию коррупции и мошенничества.

Наши сотрудники осведомлены о том, что обязаны сообщать о любых нарушениях, связанных с положениями Политики противодействия мошенничеству и коррупции. Все факты нарушения положений Политики незамедлительно расследуются отделом внутренней и экономической безопасности.

Ответственный бизнес

Противодействие коррупции и мошенничеству



Также в Компании действует Политика защиты конфиденциальной информации и коммерческой тайны, приложением к которой является Заверение о понимании рисков, связанных с незаконным получением вознаграждений, раскрытием конфиденциальной информации и принятии важности сохранения режима коммерческой тайны. Заверение содержит не только правила по обеспечению конфиденциальности данных и предотвращению коррупции и мошенничества и конфликта интересов, но и правила взаимодействия со СМИ, принципы справедливого обращения и равных возможностей, описание nepозволительных действий и информацию о каналах оповещения о нарушениях. Данное Заверение подписывают все сотрудники при приеме на работу и при расторжении трудового договора.

Мы очень серьезно относимся к случаям возможного мошенничества как со стороны сотрудников Компании, так и со стороны третьих лиц и посредников.

Наши сотрудники осведомлены о недопустимости любых мошеннических схем. В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны сотрудника Компании, проводится расследование, и по его итогам вносятся предложения по минимизации выявленных рисков и в зависимости от степени нарушения к сотруднику применяются дисциплинарные меры вплоть до увольнения или передачи дела в правоохранительные органы.



Ответственный бизнес

Противодействие коррупции и мошенничеству

Также мы регулярно информируем наших клиентов о самых распространенных схемах мошенничества. На нашем сайте регулярно публикуются статьи по темам распознавания мошенников и видов мошенничества и видео-уроки в интернете, также в каждой нашей точке взаимодействия с клиентами размещены информационные таблички по данной теме. Мы информируем клиентов о том, что Компания не взимает никакие комиссии за оформление и получение микрокредита в Компании и не требует выплаты никаких денежных средств ни одному лицу-посреднику или организации. Каждый наш клиент при оформлении микрокредита подписывает документ, где подтверждает, что никому не платил за предоставление микрокредита, а в случае если он столкнулся с мошенничеством – рекомендуем ему обратиться в правоохранительные органы. Также мы первая Компания, которая выплачивает вознаграждение до 100 тыс. тенге человеку, который сообщит нам о мошенничестве со стороны работников или агентов Компании.

100 000 ₸

За сообщение о мошенничестве





Телефон доверия

+7 (701) 345 74 64



Электронный адрес отдела
внутренней и экономической
безопасности

sb@solva.kz

Ответственный бизнес

Противодействие коррупции и мошенничеству



Мы осознаем, что существует большое количество мошеннических схем со стороны третьих лиц и посредников. Мы регулярно изучаем данные схемы, чтобы обезопасить Компанию, сотрудников и наших клиентов. Мы серьезно относимся к расследованию всех случаев мошенничества, с которыми столкнулись наши клиенты. В случае если по итогам расследования выясняется, что на клиента был оформлен микрокредит без его ведома/согласия и была применена мошенническая схема, то мы полностью списываем весь долг клиента, вносим соответствующие корректировки в Кредитные бюро, и самостоятельно обращаемся в правоохранительные органы.

Сообщения о фактических или предполагаемых нарушениях можно направить на электронный адрес отдела внутренней и экономической безопасности (sb@solva.kz), обратиться по телефону доверия (+7 7013457464) или для сотрудников – обратиться к своему непосредственному руководителю. Мы гарантируем полную конфиденциальность при обращении. По указанным каналам связи могут обращаться сотрудники, клиенты, контрагенты и любые третьи лица, которые столкнулись с нарушением положений Политики противодействия мошенничеству и коррупции, коррупционными или мошенническими действиями.

Ответственный бизнес

Кодекс деловой этики Solva

В нашей Компании действует Кодекс деловой этики (далее – Кодекс), который определяет корпоративные стандарты делового поведения и позволяет нам работать в соответствии с нашими ценностями.

Кодекс определяет основные принципы взаимодействия внутри Компании и с нашими клиентами и партнерами, меры по избежанию конфликта интересов, антикоррупционные меры и другие этические вопросы.

Сотрудники Solva должны знать о требованиях данного Кодекса и следовать им в своей работе. Все новые сотрудники знакомятся с Кодексом при оформлении на работу.

Конфликт интересов

Каждый день наши сотрудники принимают решения, которые влияют на коллег, клиентов, партнеров и других третьих лиц. Именно поэтому отдельное внимание в Компании уделяется регулированию данных вопросов. В соответствии с Кодексом деловой этики нашим сотрудникам следует избегать ситуаций, в которых их личные, семейные или финансовые интересы могут вступить в конфликт с интересами Компании.

При возникновении ситуации, где имеет место конфликт интересов, сотрудник должен сообщить о ней и обратиться за решением к непосредственному руководителю, отделу по работе с персоналом или отделу по внутренней и экономической безопасности.

Ответственный маркетинг

Solva — один из лидеров на рынке микрокредитования Казахстана. Мы постоянно развиваем наш бренд и повышаем его узнаваемость, в том числе за счет внедрения инноваций и усиления компетенций в области маркетинга.

Как ответственный бизнес, мы строго соблюдаем законодательство Казахстана в сфере маркетинговых коммуникаций и рекламы.

Мы аккуратны в своих маркетинговых коммуникациях, и не предлагаем брать микрокредит, если он не соответствует реальным финансовым возможностям клиента.

В случае возникновения спорных вопросов по маркетинговым коммуникациям и продвижению продукта мы всегда придерживаемся более консервативных и строгих правил.

Ответственный бизнес

Безопасность и конфиденциальность данных

Информационная безопасность и конфиденциальность персональных данных клиентов находятся в числе ключевых приоритетов Solva. Мы осознаем всю важность и необходимость развития и совершенствования мер и средств обеспечения информационной безопасности .

Вопросы обеспечения информационной безопасности в нашей Компании регулируются Политикой информационной безопасности . Политика определяет наш подход к обеспечению безопасности информации , а также основные принципы , направления и требования по защите информации . Положения данной Политики распространяются на всех сотрудников Компании , имеющих доступ к информационным активам Компании или вовлеченным в процессы обмена информацией .

В Компании действует отдел информационной безопасности , который обеспечивает защиту и безопасность данных , а также осуществляет деятельность по управлению всеми вопросами в данной сфере .

Компания проводит ежеквартальный внутренний аудит безопасности хранилища данных , чтобы минимизировать риск утечки . Периодически мы приглашаем провести аудит нашей инфраструктуры безопасности внешнюю профильную организацию .

Регулярно мы проводим тестирование мобильного, веб - приложения и инфраструктуры информационных систем на наличие уязвимостей . Это позволяет непрерывно улучшать защищенность наших систем , в которых обрабатываются персональные данные .

Все сотрудники Компании принимают на себя обязательства не разглашать конфиденциальную информацию, ставшую им известной в связи с исполнением служебных обязанностей , в том числе после ухода из Компании и прекращении работы в ней .





Ответственный бизнес

Работа с персональными данными



В вопросах, связанных с обработкой персональных данных, Solva полностью обеспечивает соблюдение прав и свобод граждан, защищая право на неприкосновенность личной жизни. Мы строго соблюдаем все требования законодательства Республики Казахстан, которые регулируют вопросы защиты и обработки персональных данных.

Все наши клиенты дают информированное согласие на предоставление персональных данных, в котором мы подробно предоставляем информацию об объеме собранных данных, их использовании, политике обмена и механизме отзыва предоставленных персональных данных.

Все персональные данные хранятся и передаются исключительно в рамках «Правил обеспечения сохранности защищаемой информации, обработки персональных данных и классификации защищаемой информации» и в зашифрованном виде. Для обеспечения повышенного уровня безопасности при хранении данных мы используем три независимые базы данных.

Ответственный бизнес

Забота о клиентах

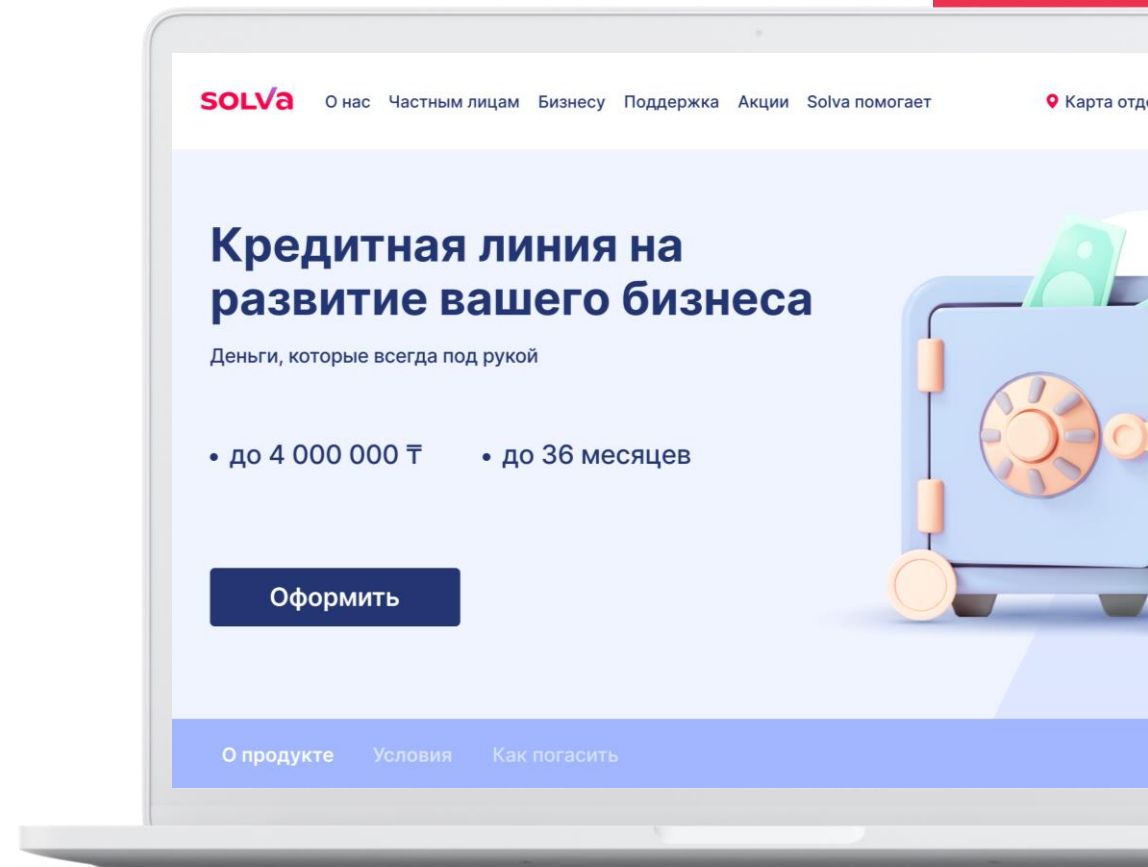
Лояльные клиенты и предоставление продуктов и услуг высокого качества являются главным для нас приоритетом в работе.

Для нас важна удовлетворенность наших клиентов, поэтому на регулярной основе мы измеряем индекс лояльности клиентов NPS (Net Promoter Score). По результатам полученных данных мы проводим анализ, в ходе которого внимательно изучаем собранные анкеты и сравниваем их с результатами прошлых периодов. В случае ухудшения показателя выявляем возможные причины, которые в последующем устраняются.

В 2021 году данный показатель составил 74.

Также мы на регулярной основе обрабатываем отзывы наших клиентов, поступающие по всем каналам коммуникации, в том числе в социальных сетях. Благодаря обратной связи мы улучшаем качество наших продуктов и услуг, а также разрабатываем и внедряем новые продукты. Например, мы запустили возобновляемую кредитную линию для МСБ клиентов именно после того, как пообщались с ними.

Мы верим, что быстрое реагирование на потребности клиентов и внимательное отношение к их проблемам позволяет нам выстраивать устойчивый и ответственный бизнес.

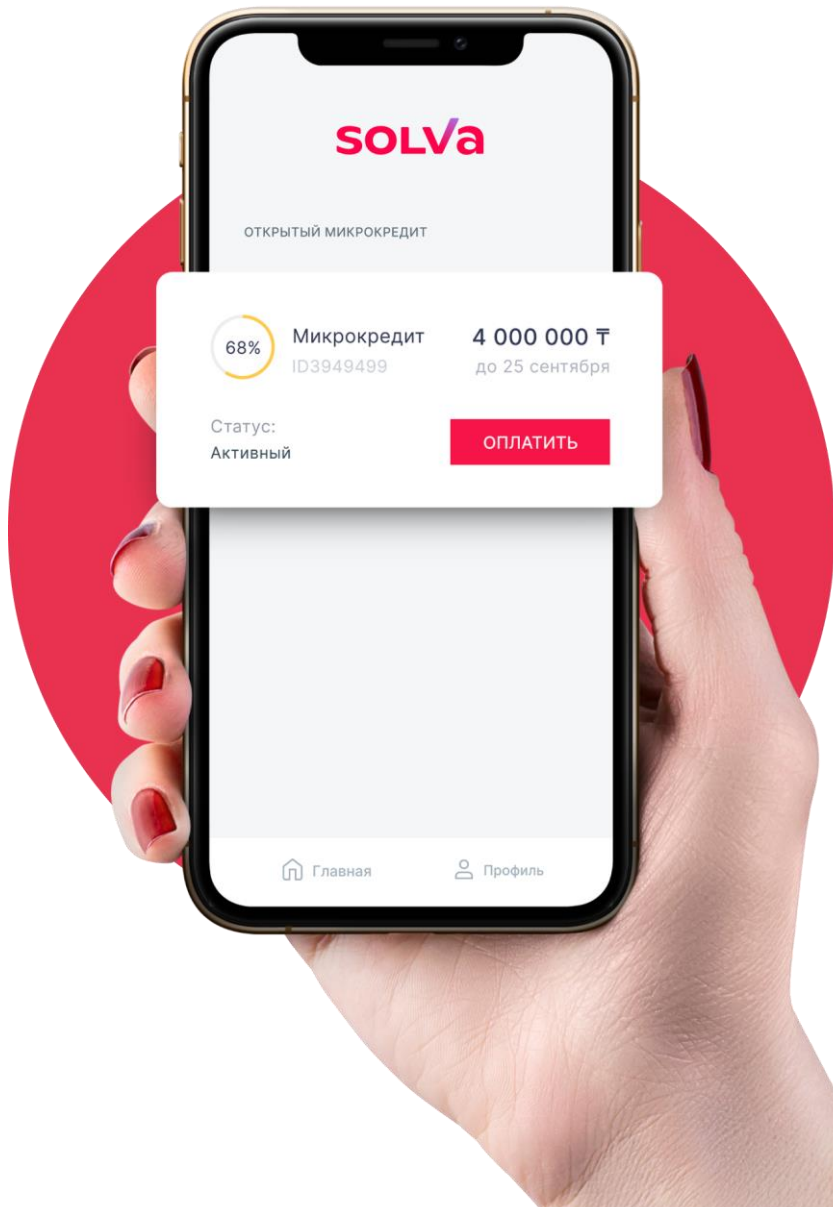


Ответственный бизнес

Ответственное кредитование

Мы придерживаемся строгих стандартов по взаимодействию и общению наших сотрудников с клиентами. Наши принципы деловой этики не допускают любого проявления агрессии, оскорбительных или унижающих честь и достоинство высказываний, давления или угроз. Наши коммуникации всегда основаны на принципах уважения, открытости, честности и лояльности. Мы всегда стараемся минимизировать риски возникновения неэтичного поведения наших сотрудников путем осуществления регулярного контроля и обучения.

Мы подходим к взаимодействию с клиентами, основываясь на принципах прозрачности, открытости и честности. Мы уверены, что кредитор не должен вводить клиента в заблуждение, используя мелкий шрифт и другие уловки. Мы строго следуем принципу, что все условия микрокредитования должны быть прозрачными, понятными и доступными для каждого нашего клиента. В процессе оформления заявки на получение микрокредита каждый наш клиент может ознакомиться со всеми условиями предоставления микрокредита, а также ознакомиться с условиями Договора. Мы всегда рады ответить на любой возникающий вопрос и подойти персонализировано к решению любой возникающей проблемы.



Ответственный бизнес

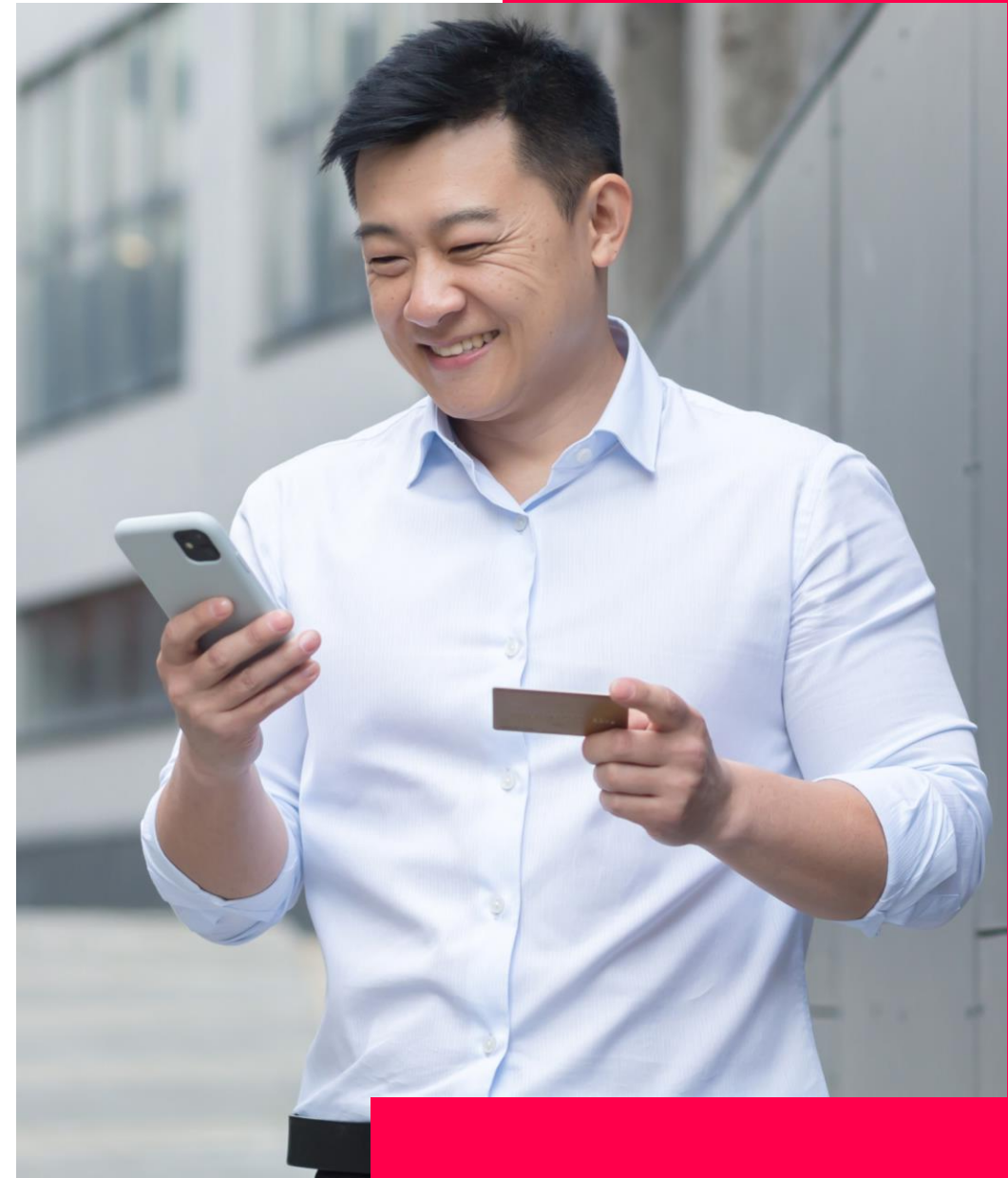
Ответственное кредитование

Мы строго следуем законодательству Казахстана и собственным нормам и стандартам. Мы тщательно проверяем финансовые возможности клиента для получения запрашиваемого микрокредита. В соответствии с внутренними правилами предоставления микрокредитов заемщик обязан подтвердить свои доходы одним из предложенных способов, таким образом мы можем убедиться, что запрашиваемая сумма соответствует его финансовым возможностям. В случае если в процессе проверки мы видим, что запрашиваемая сумма превышает возможности клиента, то мы либо предлагаем альтернативные условия микрокредитования, которые будут соответствовать уровню дохода заемщика, либо отказываем в предоставлении услуг.

При возникновении ситуаций, затрудняющих исполнение обязательств заемщиков, наша Компания на постоянной основе проводит процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке. Мы всегда идем на встречу своим заемщикам, при необходимости максимально принимаем меры поддержки и рассматриваем вопрос о предоставлении индивидуальных графиков для возврата задолженности. За 2021 год более 300 клиентам** были выданы индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей в том числе по основному долгу.

* Отчет подготовлен осенью 2022 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за 2022 год

** На момент подготовки Отчета (осень 2022 года) таких клиентов примерно 1 100 человек



Ответственный бизнес

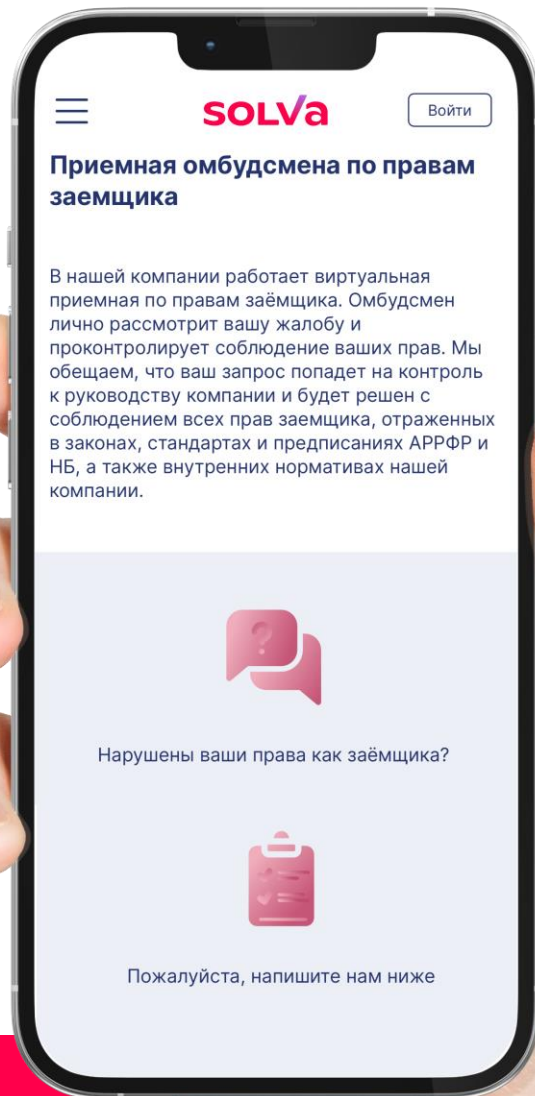
Приемная омбудсмана по правам заемщика

Мы готовы изучить каждый индивидуальный случай, предоставляя возможность обратиться в нашу собственную службу финансового омбудсмана. Омбудсмен лично рассматривает каждую поступающую жалобу и контролирует соблюдение прав заемщиков, предусмотренных в нормативных правовых актах РК, включая постановления и разъяснения Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также внутренних нормативах Компании. Обращение рассматривается в течение не более 3х дней, после чего на электронную почту обратившегося поступает ответ.

Обратиться за помощью или консультацией к омбудсмену может любой наш заемщик на нашем официальном сайте. Необходимо написать обращение через форму «Защита прав заемщика» в разделе «Поддержка» (<https://solva.kz/ombudsman/>).

События, произошедшие в Казахстане в январе 2022 года*, напрямую коснулись наших клиентов: сотни предпринимателей понесли имущественные и финансовые потери, и мы не могли остаться в стороне. Мы разработали комплекс мер для заемщиков, оказавшихся в сложной ситуации. Также мы оказали прямую материальную помощь, предоставили отсрочку по обязательствам и предложили клиентам антикризисный финансовый продукт.

* Отчет подготовлен осенью 2022 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за 2022 год



Ответственный бизнес

Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

Компания принимает все возможные превентивные меры, чтобы устанавливать и поддерживать деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников. В Компании разработаны правила внутреннего контроля и проводится инструктаж сотрудников в соответствии с программой «Подготовки и обучения кадров по ПОД/ФТ». Также Компания проводит мероприятия по идентификации и изучению публичных должностных лиц и клиентов до принятия их на обслуживание и по выявлению подозрительных операций и необычных сделок. При проведении идентификации и предварительной проверки клиентов и партнеров необходимо убедиться, что есть понимание специфики их деятельности, а также источника происхождения и назначения денежных средств.

Было проведено плановое обучение и проверка знаний работников Компании по данной теме в режиме офлайн и онлайн. Участие приняли 131 сотрудник. По итогам обучения было проведено тестирование на проверку полученных знаний.





Ответственный бизнес

Соблюдение и защита прав человека

Мы считаем, что основой ведения добросовестного бизнеса являются соблюдение и защита прав и свобод человека и отсутствие любой дискриминации вне зависимости от расы, национальности, социального положения, гендерной принадлежности, политических убеждений и правового статуса человека. Мы строго соблюдаем все положения нормативных правовых актов Республики Казахстан.

Мы относимся к нашим сотрудникам, клиентам и всем партнерам с уважением и ответственностью, не терпим агрессивного или унижающего достоинство поведения. Для нас категорически недопустимы в работе и коммуникации любые словесные оскорбления, угрозы, нежелательные предложения сексуального характера и запугивание.

Solva предпринимает все необходимые меры для того, чтобы избежать любых проявлений дискриминации и нарушений прав человека. Соответствующие положения закреплены в нашем Кодексе деловой этики, который обязателен для всех сотрудников.

Любой сотрудник может сообщить о случаях ненадлежащего поведения своему непосредственному руководителю, любому представителю вышестоящего руководства или отделу по работе с персоналом. В данном случае мы категорически не допускаем преследования или угрозы преследования в любой форме, направленных против работника, который сообщил о предполагаемом нарушении положений и правил, действующих в Компании.

Забота о сотрудниках

Главная ценность нашей Компании – это наши сотрудники. Мы стремимся стать одним из лучших работодателей, который заботится о благополучии сотрудников, обеспечивает равные возможности и создает условия для реализации потенциала каждого члена команды. Наша Компания неизменно поддерживает атмосферу взаимного уважения, доверия, сотрудничества и открытого диалога.

Управление персоналом в Компании осуществляет Отдел по работе с персоналом, который отвечает за управление кадровыми вопросами, выстраивание системы мотивации и компенсации, найм и подбор персонала, адаптацию, а также за обучение и развитие сотрудников.

Для эффективного регулирования вопросов управления персоналом в нашей Компании сформирована база нормативных документов:

- ▶ Положение по подбору персонала
- ▶ Кодекс деловой этики
- ▶ Положение о премировании работников
- ▶ Положение об оплате труда
- ▶ Правила внутреннего распорядка



Забота о сотрудниках

Кадровый состав

65%

женщин

35%

мужчин

268

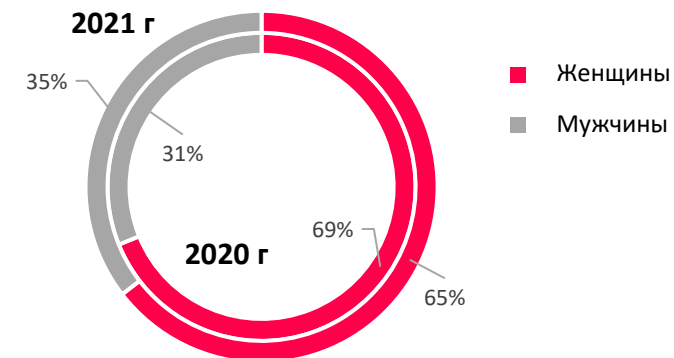
Количество штатных сотрудников в 2021 году

178

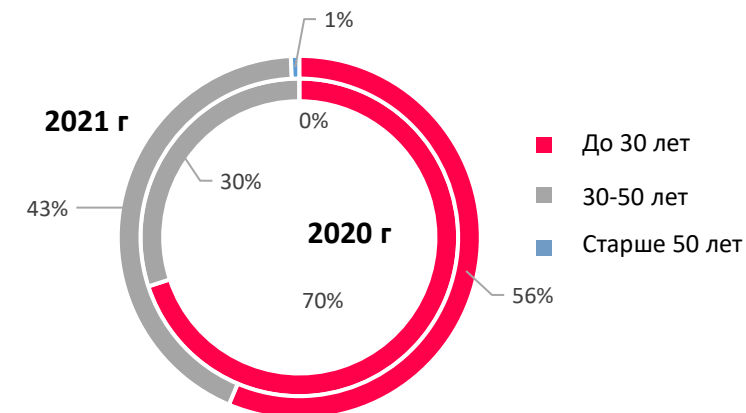
На работу в 2021 году было принято новых сотрудников

В 2021 году в Solva работали 268 человека, из которых 65% сотрудников составляли женщины. Среди руководителей женщины составляли 53% от общего числа. Основная доля наших сотрудников — люди в возрасте до 30 лет (56%).

Численность сотрудников в разбивке по полу



Численность сотрудников в разбивке по возрасту



Забота о сотрудниках

Мотивация и вознаграждение

Мы стремимся обеспечивать своим сотрудникам достойный уровень оплаты труда, а также создавать все необходимые условия для роста и развития их потенциала. В Компании разработаны Положение об оплате труда и Положение о премировании работников, которые определяют порядок и условия оплаты труда сотрудников.

Мы предоставляем конкурентный уровень заработной платы и обеспечиваем справедливую систему вознаграждения сотрудников вне зависимости от гендерной или возрастной принадлежности. Размер оклада каждого сотрудника зависит исключительно от его квалификации, сложности выполняемой работы, количества и качества затраченного труда.

В Компании действует система постановки целей и оценки персонала (КПЭ). Ежегодно каждый сотрудник совместно со своим непосредственным руководителем ставит цели на год, которые в последующем отражаются на внутренней платформе Bamboo, куда сотрудник имеет регулярный доступ. В конце года обсуждаются достигнутые результаты и сотруднику дается обратная связь: как от руководителя, так и от других сотрудников. По итогам процесса оценки принимается решение об изменении вознаграждения сотрудника в следующем году и выплате годовой премии.

Также в Компании действует система грейдинга: от уровня L9 до L1. В зависимости от уровня, который занимает сотрудник, определяется размер его годовой премии. Данная политика прозрачна и известна всем нашим сотрудникам.



Забота о сотрудниках

Наша система мотивации включает в себя не только материальное поощрение, но и ряд нематериальных инструментов мотивации:

- ▶ Добровольное медицинское страхование (ДМС): каждый сотрудник после испытательного срока подключается к корпоративной системе ДМС, которая включает амбулаторное и поликлиническое обслуживание, стоматологические услуги, плановое и экстренное стационарное лечение, а также компенсацию покупки лекарственных препаратов
- ▶ Страхование жизни
- ▶ Дополнительные дни отпуска: мы предоставляем сотрудникам 28 дней оплачиваемого отпуска в год, что на 4 дня больше, чем предусмотрено Трудовым Кодексом Республики Казахстан
- ▶ Подарки детям сотрудников к Новому году
- ▶ Материальная помощь в случае смерти родственника.



Забота о сотрудниках

Обучение и развитие

Мы заботимся о профессиональном и личностном росте наших сотрудников, предоставляя возможность прохождения обучающих программ по повышению квалификации, развитию коммуникативных навыков и изучению иностранных языков.

Руководители самостоятельно определяют потребность в проведении курсов и обучения для сотрудников в своих подразделениях, например на регулярной основе обучение проходят все специалисты, которые взаимодействуют с клиентами и ведут переговоры.

Мы внедряем ряд тренингов для руководителей среднего звена, например были проведены тренинги по предоставлению обратной связи, навыкам коммуникаций, постановке целей по SMART, по структурированию информации и т.д.*

Также нашим сотрудникам доступны бесплатные курсы по английскому языку.

В случае если сотруднику требуется обучение для повышения его квалификации и улучшению качества его работы, то мы готовы компенсировать данное обучение в сторонней организации. Необходимость в подобном обучении согласовывается с непосредственным руководителем и в индивидуальном порядке.

В настоящее время мы работаем над улучшением нашей системы обучения сотрудников: в ближайшее время мы планируем подключить к нашей внутренней корпоративной системе обучающую платформу с различными курсами. Это позволит каждому сотруднику выбирать те курсы, которые максимально будут отвечать его потребностям и желаниям.

*Данные тренинги были внедрены в начале 2022 года, и мы считаем важным обозначить эти нововведения в данном Отчете, так как он подготовлен осенью 2022 года

Забота о сотрудниках

Безопасность труда

Здоровье и безопасность сотрудников являются безусловными приоритетами для Solva. Компания придерживается следующих подходов в области охраны труда и техники безопасности:

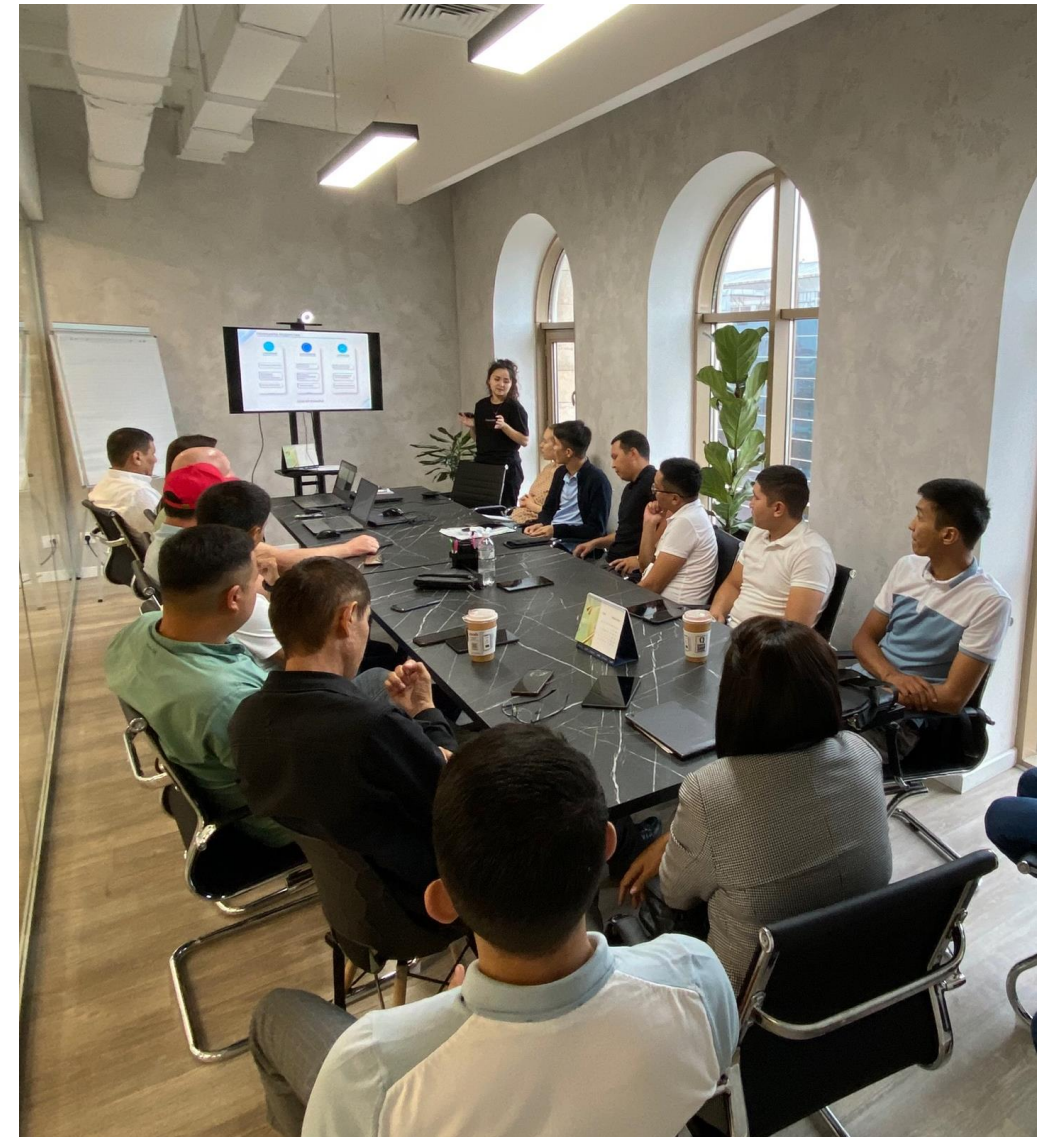
Основные положения по охране труда и технике безопасности отражены в Инструкции по охране труда, утвержденной Генеральным Директором.

- ▶ Достижение целей и задач Компании возможно только при соблюдении всех установленных норм охраны труда и техники безопасности
- ▶ Признание и обеспечение приоритета жизни и здоровья сотрудников и других лиц в процессе достижения результатов деятельности

Каждый вновь принятый на работу сотрудник прежде чем приступить к работе должен пройти инструктаж по охране труда и технике безопасности и по пожарной безопасности. Данные инструктажи проходят в Компании еженедельно.

В соответствии с действующим законодательством и Трудовым Кодексом Казахстана в Компании расследуются все несчастные случаи, произошедшие с сотрудниками во время выполнения должностных обязанностей, вне зависимости от их степени тяжести. По результатам расследования разрабатываются меры по устранению причин несчастного случая и прикладываются максимальные усилия для минимизации рисков повторного возникновения инцидента. В 2021 году несчастных случаев зафиксировано не было.

С начала распространения коронавирусной инфекции мы проводим эффективную дезинфекцию наших офисов, обеспечиваем сотрудников средствами индивидуальной защиты и отслеживаем их самочувствие, в том числе через обязательное тестирование за счет Компании.



Забота об окружающей среде

Деятельность Компании не оказывает прямого негативного воздействия на окружающую среду. Тем не менее, мы заявляем о своей приверженности следующим принципам в области охраны окружающей среды:

- ▶ минимизация воздействия на биологические и физические природные системы
- ▶ оптимальное использование ограниченных ресурсов
- ▶ применение энергосберегающих технологий

Мы стараемся ответственно и бережно относиться к использованию природных ресурсов. Наш офис находится в современно оборудованном бизнес-центре, и у нас установлены энергосберегающие лампочки. Также наши сотрудники придерживаются в офисе правил бережного и экологичного отношения к ресурсам, например к электроэнергии и воде.

Мы минимизируем использование бумаги в процессе работы и стараемся отказываться от бумажных носителей. Также мы отдаем использованную бумагу на переработку, и в дальнейшем нам привозят вторично переработанную бумагу.

254,46*

общий объем потребления
воды в офисе, тыс. м³

28 333,2*

потребление электроэнергии,
ГДж

*Наш офис находится в бизнес-центре Турар с июля 2021 года, поэтому данные представлены только за период с июля по декабрь 2021 года

Забота об окружающей среде

Изменение климата

В октябре 2020 года британская консалтинговая компания Carbon Footprint Ltd. провела углеродный аудит IDF Eurasia Group (компания Solva входила в данную Группу до июля 2022 года), в результате Группа получила статус первой углеродно-нейтральной компании в своем секторе. Независимая оценка показала, что 40% негативного экологического воздействия от операционной деятельности Компании связано с авиаперелетами сотрудников в рамках рабочих обязанностей. Остальные 60% образуются в результате использования электроэнергии офисами Группы в Алматы, Москве и Казани. Чтобы компенсировать свое негативное влияние на окружающую среду IDF Eurasia присоединилась к ряду проектов в разных странах, предложенных Carbon Footprint Ltd. В частности, Компания уже начала финансирование установки солнечных батарей в Китае, которые позволят местному населению использовать солнечную энергию для повседневных нужд вместо ископаемого топлива, избегая выбросов CO₂. Участие в проекте позволило полностью компенсировать выбросы углекислого газа, образующихся в процессе операционной деятельности Компании.

В наших планах повторно провести подобный аудит нашего воздействия на окружающую среду и подтвердить статус.



Социальные инициативы

Финансовая грамотность

Мы верим, что активное развитие финансового образования – это единственный способ улучшить материальное благосостояние населения Казахстана. Наша Компания активно поддерживает инициативы по развитию финансовой грамотности. На регулярной основе мы совместно с нашими партнерами организуем тренинги о финансах по всей Республике, с привлечением опытных экспертов и лекторов. Наши проекты по финансовой грамотности помогают гражданам восполнить недостающие знания, получить профессиональные советы от финансовых экспертов и использовать их для улучшения качества жизни.



Социальные инициативы

Финансовая грамотность



Основные мероприятия за 2021 год:

12–13 апреля 2021 г. Компания совместно со Школой финансовой грамотности № 1 и Ассоциацией микрофинансовых организаций Казахстана, провела двухдневный бесплатный семинар по финансовой грамотности для предпринимателей в городе Туркестан на казахском языке

12–14 июня 2021 г. совместно с Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, мы провели трехдневный семинар по финансовой грамотности в городе Усть-Каменогорск. В ходе семинара были проработаны проблемные вопросы, связанные с финансовой грамотностью в регионе и в предпринимательской деятельности.

28-29 июня 2021 г. более 60 взрослых и детей, проживающих в домах Фонда «Береке Сити», прошли обучение по основам финансовой грамотности при поддержке нашей Компании и Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

12-15 июля 2021 г. мы провели семинары по финансовой грамотности в городе Оскемен. В семинарах приняли участие физические лица, самозанятые казахстанцы и индивидуальные предприниматели Оскемена. Лекции проходили на казахском и русском языке с участием опытных экспертов по финансам.

Основные мероприятия за 2021 год:

В сентябре 2021 года Компания совместно с Общественным фондом «ITeachMe» и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка запустила онлайн-курс «Финансовая грамотность» для людей с инвалидностью старше 18 лет. С 9 сентября по 12 октября занятия проводились для студентов первого потока. Данный онлайн курс должен помочь участникам сделать первые шаги на пути к построению плана по достижению собственных финансовых целей и дать инструменты для создания фундамента для независимой жизни. Долгосрочная цель курса – мотивировать людей с инвалидностью начать свой собственный бизнес, накапливать капитал и быть финансово независимым. Участники курса не только улучшили свой уровень финансовой грамотности, но и получили практические навыки в сфере IT технологий. По результатам обучения два стажера были приняты на работу в Компанию.



Социальные инициативы

Финансовая грамотность

На нашем сайте <https://solva.kz/> мы регулярно публикуем в открытом доступе полезные статьи и видео-курсы, которые направлены на повышение информированности и финансовой грамотности населения. Например:

- ▶ [Статья](#) «Интернет-преступления: Как не стать жертвой финансовых мошенников»
- ▶ [Видео – курс](#) «Финансовая и цифровая грамотность», состоящий из нескольких полезных блоков
- ▶ [Статья](#) «Финансовые пирамиды: как распознать преступников» и т.д.
- ▶ [Видео-курс](#) «Финансовое и интернет мошенничество»



Социальные инициативы

Содействие женскому предпринимательству

Мы серьезно относимся к вопросам гендерного равенства и активно развиваем инициативы по предоставлению женщинам равных возможностей в финансировании их бизнес-проектов.

70% займов в МСБ портфеле выданы женщинам-предпринимателям, что сопоставимо примерно с 85 млн долл. США. Также мы планируем внедрить правила в кредитный процесс, позволяющие обеспечить минимум половину месячной выдачи в МСБ-сегменте женщинам-предпринимателям.

Мы планируем активно развивать сообщество женщин-предпринимателей Казахстана в рамках проекта “Женское дело”, создав мультифункциональную площадку, позволяющую не только получить доступ к менторским и образовательным программам, но и быть в кругу единомышленников.





Социальные инициативы

Содействие женскому предпринимательству

Также мы знаем, что успех в реализации собственного бизнес-проекта и материальное благосостояние напрямую зависят от уровня финансовой образованности. Совместно с партнерами мы реализуем проект по обучению женщин-предпринимателей финансовой грамотности.

Мы верим, что данные инициативы помогут расширить экономические права и возможности женщин и обеспечить гендерное равенство, а также повысить благополучие населения и экономический рост в стране. Мы также придерживаемся принципов инициативы 2XChallenge (<https://www.2xchallenge.org/>), соблюдая рекомендуемые ими критерии.



Социальные инициативы

Благотворительность

Компания регулярно оказывает различную поддержку малоимущим и материальную помощь юным спортсменам, а также поддерживает ветеранов Великой Отечественной войны.

В 2021 году были проведены следующие мероприятия:

- ▶ 29 апреля 2021 г. наши сотрудники и дети Добровольного общества «Милосердие» при поддержке садового центра «Лукоморье» посадили более 30 плодовых деревьев и кустарников, а также свыше 60 декоративных растений для озеленения территории центра. «Милосердие» занимается обучением детей с аутизмом, помогая особенным детям социализироваться и стать полноценными членами общества. Наш проект по озеленению помог не только украсить территорию, но и приобрести детям важные навыки.
- ▶ В мае 2021 года в целях поддержки казахстанских предпринимателей, Компания провела конкурс среди своих клиентов с призами на сумму 500 миллионов тенге. Например, в июне 2021 года мы провели конкурс «Полмиллиона за историю бизнеса!». Конкурс проводился среди клиентов Solva – компаний из сектора МСБ. Для участия предпринимателям было необходимо честно рассказать свою историю о том, как создавался бизнес, поделиться с какими трудностями пришлось столкнуться при развитии собственного дела и пути к успеху. Финалисты получили денежный приз в размере по полмиллиона тенге каждый.
- ▶ 23 декабря 2021 г. состоялся благотворительный показ комедии «Моя большая казахская семья» для людей с ограниченными возможностями в г. Нур-Султан.
- ▶ Компания поддержала Национальный форум достижений современности Казахстана «Сделано в Казахстане» в городе Туркестан. На форуме собрались лидеры бизнес сообщества, что позволило расширить и укрепить деловые связи и положительно повлиять на развитие предпринимательства

A man in a grey suit and dark tie is seated at a desk. He is holding a black pen in his right hand, poised to write on a document. His left hand is raised in a gesturing motion. On the desk in front of him are several papers, a clipboard, and a smartphone. The background is a blurred office setting with a window.

ПРИЛОЖЕНИЯ



Приложение

Вклад в ЦУР ООН



ЦУР ООН

Задача

Наш вклад



3.8 Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе защиту от финансовых рисков, доступ к качественным основным медико-санитарным услугам и доступ к безопасным, эффективным, качественным основным лекарственным средствам, и вакцинам для всех.

- ▶ Реализация программы дополнительного медицинского страхования (ДМС) для всех сотрудников Компании
- ▶ Проведение бесплатных осмотров и тестов в офисе и бесплатная вакцинация желающих сотрудников в период пандемии COVID-19
- ▶ Оказание профилактической медицинской помощи сотрудникам



4.4 К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью.

4.6 К 2030 году обеспечить, чтобы все молодые люди и значительная доля взрослого населения, как мужчин, так и женщин, умели читать, писать и считать..

- ▶ Проведение обучающих программ и курсов повышения квалификации для сотрудников
- ▶ Проведение занятий по иностранным языкам
- ▶ Реализация программы по повышению финансовой грамотности населения (школьников и студентов, социально уязвимых слоев населения, самозанятых, женщин, предпринимателей)
- ▶ Публикация в свободном доступе (на сайте и ютуб) обучающих статей и видео-курсов по финансовой грамотности и распознаванию мошенников

Приложение

Вклад в ЦУР ООН



ЦУР ООН

Задача

Наш вклад



5.5 Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни

- ▶ Отсутствие дискриминации в вопросах найма, оплаты труда и карьерного развития
- ▶ 65 % женщин-сотрудников работает в Solva
- ▶ 53 % женщин находятся на руководящих позициях в Solva

5.7 Провести реформы в целях предоставления женщинам равных прав на экономические ресурсы, а также доступа к владению и распоряжению землей и другими формами собственности, финансовым услугам, наследуемому имуществу и природным ресурсам в соответствии с национальными законами

- ▶ Увеличение доли женщин в сегменте предоставления займов малому и среднему бизнесу (МСБ): около 70% клиентов представляют предприятия, возглавляемые женщинами
- ▶ Внедрение изменений в кредитный процесс таким образом, чтобы как минимум 50% месячных микрокредитов выдавались бизнесу, возглавляемому женщинами
- ▶ Проведение семинаров и тренингов по финансовой грамотности для женщин в рамках нашего сообщества женщин-предпринимательниц Казахстана "Женское дело"

Приложение

Вклад в ЦУР ООН



ЦУР ООН

Задача

Наш вклад



8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам

8.4 На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды, как это предусматривается Десятилетней стратегией действий по переходу к использованию рациональных моделей потребления и производства, причем первыми этим должны заняться развитые страны

8.5 К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности

8.10 Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех

- ▶ Проведение обучающих мероприятий для сотрудников, в том числе занятий по иностранному языку
- ▶ Проведение конкурсов среди клиентов, например «Кредит на развитие бизнеса»
- ▶ Развитие и улучшение продуктовой линейки для предоставления займов МСБ для более удобного доступа к финансовым ресурсам
- ▶ Запуск возобновляемой кредитной линии для МСБ, зарегистрированных в качестве ИП
- ▶ Сокращение потребления бумаги в офисах и использование вторично переработанной бумаги
- ▶ Получение статуса углеродно-нейтральной Компании
- ▶ Соблюдение трудового законодательства по трудоустройству людей с инвалидностью и людей пожилого возраста
- ▶ Обеспечение равных условий оплаты труда для мужчин и женщин
Прозрачная система оценки и премирования
- ▶ Прозрачность и равенство возможностей в продвижении по карьерной лестнице
- ▶ Членство в Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана с целью обеспечения устойчивого доступа населения к финансовым услугам с целью снижения уровня бедности и поддержания экономического роста

Приложение

Вклад в ЦУР ООН



ЦУР ООН	Задача	Наш вклад
	9.3 Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий, особенно в развивающихся странах, к финансовым услугам, в том числе к недорогим кредитам, и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки	<ul style="list-style-type: none">▶ Увеличение доли бизнеса в предоставлении займов именно МСБ▶ Расширение продуктовой линейки для клиентов из МСБ, в том числе предоставление возобновляемой кредитной линии
	12.5 К 2030 году существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, их сокращению, переработке и повторному использованию	<ul style="list-style-type: none">▶ Сокращение использования бумаги в бизнес-процессах и бумажных документов, поступающих на хранение в архивы
	13.2 Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне	<ul style="list-style-type: none">▶ Реализация программы по компенсации выбросов CO2 путем финансирования строительства солнечных батарей в Китае▶ Участие в мероприятиях по озеленению и посадке деревьев и кустов
	16.5 Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах	<ul style="list-style-type: none">▶ Контроль за соблюдением корпоративных этических принципов и политик, в том числе антикоррупционной▶ Наличие ряда механизмов передачи сообщений о нарушениях, связанных с положениями антикоррупционной политики▶ Расследование случаев нарушения антикоррупционной политики

Приложение

Результаты деятельности за отчетный период



Таблица 1. Численность сотрудников с разбивкой по договору о найме, типу занятости и полу

	2020	2021
Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором	90	258
в том числе женщины	62	163
в том числе мужчины	28	95
Количество сотрудников со срочным трудовым договором	-	10
в том числе женщины	-	10
в том числе мужчины	-	-
Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня (full-time)	90	262
в том числе женщины	62	170
в том числе мужчины	28	92
Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня (part-time)	-	6
в том числе женщины	-	3
в том числе мужчины	-	3

Таблица 2. Новые сотрудники с разбивкой по полу и возрасту

	2020			2021		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Количество новых сотрудников	23	17	-	94	82	2
в том числе женщины	18	12	-	65	46	-
в том числе мужчины	5	5	-	29	36	2

Таблица 3. Отпуск по уходу за ребенком

	2020	2021
Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком	-	1
в том числе женщины	-	1
в том числе мужчины	-	-

Приложение

Результаты деятельности за отчетный период

Таблица 4. Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников в разбивке по полу и возрасту

	2020			2021		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Руководящие кадры	9	11	-	8	27	1
в том числе женщины	6	7	-	5	14	-
в том числе мужчины	3	4	-	3	13	1
Сотрудники	54	16	-	143	88	1
в том числе женщины	39	10	-	101	53	-
в том числе мужчины	15	6	-	42	35	1

Таблица 5. Показатель текучести кадров

	2020	2021
Текучесть кадров	40%	60%

Высокий показатель текучести кадров связан с текучестью среди коллекторского персонала, что является традиционным для этой сферы, однако мы активно работаем над снижением этого показателя за счет мотивации и обучения персонала. Рост показателя текучести по сравнению с 2020 годом связан с быстрым ростом команды и развитием сегмента МСБ.



Контакты



Адрес нашего офиса: пр-т Сейфуллина 502, 9 этаж, Бизнес-центр Турар, 050012, Алматы, Казахстан



Телефон: +7 (701) 006 35 35



E-mail: disclosures@solva.kz



Веб-сайт: solva.kz

