

A smiling woman wearing a red headscarf and a patterned shirt stands in a market stall. She is surrounded by various fresh produce, including baskets of red onions and oranges. The background is slightly blurred, showing other market stalls and people.

**SOLVA**

**ОТЧЕТ ОБ  
УСТОЙЧИВОМ  
РАЗВИТИИ**



**2022**

# Обращение Председателя Совета Директоров



**«Мы стремимся создавать справедливое и устойчивое будущее для наших клиентов и всех заинтересованных сторон путем предоставления широкого выбора финансовых инструментов, наших знаний, опыта и поддержки.»**

## Дорогие сотрудники, партнеры и клиенты!

Мы рады представить вам наш второй Отчет об устойчивом развитии, подготовленный в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности GRI Standards.

Отчет содержит подробную информацию о нашем подходе к управлению вопросами устойчивого развития и демонстрирует влияние нашего бизнеса на экономику, сотрудников, общество и окружающую среду.

В 2022 году Компания столкнулась с рядом вызовов, которые запустили большой процесс трансформации всего нашего бизнеса. В июне 2022 года мы завершили преобразование структуры собственности Solva, в рамках которой все операции, проводимые в Казахстане, стали юридически независимы от бизнеса в других странах.

Также было принято решение о старте подготовки к трансформации в банк второго уровня.

В рамках данного процесса мы преобразовали юридическое лицо из ТОО в АО, создали новую структуру корпоративного управления, инвестировали в подготовку IT инфраструктуры для запуска банковских продуктов и автоматизировали многие процессы. По итогам года мы вышли на финишную прямую и планируем завершить трансформацию в 2023 году.

На протяжении последних двух лет особое внимание мы уделяем увеличению доли микро, малого и среднего бизнеса (МСБ) в нашем кредитном портфеле и разработке продуктовой линейки, которая бы удовлетворяла потребности наших клиентов-предпринимателей.

Важным шагом для нас стало формирование миссии бизнеса и дальнейших целей развития: мы приняли решение сфокусироваться на развитии предпринимательства в Казахстане и повышении благосостояния населения. В 2022 году Solva показала двукратный рост портфеля МСБ по сравнению с предыдущим годом за счет запуска новых программ и продуктов.

Доля МСБ в кредитном портфеле впервые за историю Компании выросла до 46%, и мы планируем продолжать развитие данного направления с фокусом на инклюзивные программы, такие как финансирование женского предпринимательства, в том числе в рамках нового масштабного проекта «Женское Дело», который направлен на создание благоприятной среды для развития женского предпринимательства и повышения уровня финансовой грамотности в Казахстане. Также мы планируем запустить ряд новых продуктов, в числе которых продукты для финансирования зеленых проектов и технологий.

Мы продолжили совершенствование наших практик ответственного кредитования за счет разработки новой политики по защите прав клиента, улучшения структуры управления данными вопросами и консолидации всех поступающих обращений и жалоб в единой базе данных, что позволило нам оперативнее помогать нашим клиентам в решении их вопросов.

В 2023 году мы дополнительно планируем расширить функцию финансовых Омбудсменов, чтобы наши заемщики могли получать быструю и квалифицированную помощь при возникновении у них спорной или нестандартной ситуации.

2022 год можно также назвать годом динамичного развития повестки устойчивого развития и внедрения ESG принципов во все сферы деятельности Solva.

Мы присоединились к международным инициативам, таким как 2XGlobal, CERISE+SPTF Client Protection Pathway, Национальному ESG клубу и Глобальному договору ООН, реализовали масштабное исследование по нашему экономическому воздействию на МСБ сектор и начали процесс разработки стратегии устойчивого развития.

Также мы активно продолжили реализацию социальных проектов, в том числе по повышению уровня финансовой грамотности населения.

Сердцем нашего бизнеса являются наши сотрудники, поэтому в отчетном периоде мы провели большую работу по совершенствованию структуры кадрового управления, улучшив наши программы мотивации и обучения.

В данном Отчете вы можете подробно ознакомиться с нашим подходом и результатами деятельности по каждому направлению устойчивого развития.

Я хочу поблагодарить сотрудников Компании за их неоценимый вклад в развитие нашего общего дела и результаты, достигнутые в 2022 году, а также партнеров и клиентов, выразивших нам свое доверие.

**Садыров Шухрат**

Председатель Совета Директоров

# Содержание

<b>О Компании</b>	4	<b>Ответственный бизнес</b>	21	<b>Сотрудники</b>	43	<b>Приложения</b>	71
Краткая информация о Компании	5	Ответственное кредитование	22	Кадровая политика	44	<i>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</i>	72
Наши принципы	6	Приемная Омбудсмена по правам заемщика	24	Кадровый состав	46	<i>Вклад в ЦУР ООН</i>	75
Наши достижения	7	Помощь клиентам в чрезвычайных ситуациях	25	Подбор и адаптация новых сотрудников	47	<i>Результаты деятельности за отчетный период</i>	79
Инклюзивное финансирование	8	Работа с обращениями	26	Мотивация и вознаграждение	49	<i>Об Отчете</i>	81
Наши продукты	9	Удовлетворенность клиентов	28	Обучение и развитие	52	<i>Существенные темы</i>	82
Новые продукты	10	Ответственный маркетинг	29	Безопасность труда	53	<i>Таблица GRI</i>	83
Наши преимущества	11	Экономический вклад в развитие МСБ	30	<b>Социальные инициативы</b>	54	<i>Таблица SASB</i>	93
Наши онлайн сервисы	12	Деловая этика	31	Женское предпринимательство	55	<b>Контакты</b>	96
Основные финансовые показатели	13	Противодействие коррупции и мошенничеству	32	Финансовая грамотность	60		
Управление рисками	14	Права человека	36	Благотворительность и волонтерство	61		
Структура корпоративного управления	16	Защита персональных данных	38	Инициативы для клиентов	63		
Структура управления устойчивым развитием	18	ПОД/ФТ	41	<b>Забота об окружающей среде</b>	68		
Стратегия устойчивого развития	19						
Наш вклад в ЦУР ООН	20						



# О Компании



**Константин Барабанов**

Генеральный директор холдинга Solva Group Ltd

“ 2022 год был для Solva во многом трансформационным: мы полностью отделились от холдинга IDF Holding и сформировали самостоятельную структуру собственности внутри Казахстана, также в 2022 году мы преобразовались в акционерное общество и приняли стратегическое решение о трансформации Компании в коммерческий банк, которое будет завершено в 2023 году.

Особенно мы гордимся тем, что в отчетном году мы сфокусировали свое внимание на поддержке МСБ сектора, в том числе женского предпринимательства, запустив ряд проектов и присоединившись к международным инициативам.

Можно сказать, что именно 2022 год стал переломным для Solva в области устойчивого развития: мы интегрировали ESG принципы в работу и стратегию Solva, выпустили первый отчет об устойчивом развитии и провели масштабное исследование по экономическому вкладу Компании в развитие МСБ в Казахстане.

Мы очень рады представить вам результаты нашей работы за 2022 год в данном Отчете.

”

# Краткая информация о Компании

**Solva**<sup>1</sup> – лидер на рынке беззалогового небанковского финансирования Казахстана. Мы предлагаем цифровые финансовые продукты для микро-, малого и среднего бизнеса, а также физических лиц.

В 2022 году основной фокус мы направили на расширение доли микро-, малого и среднего бизнеса (МСБ) в кредитном портфеле, а также улучшении продуктовой линейки для финансирования МСБ.

В связи с этим мы пересмотрели нашу миссию и цель, и обновили их в соответствии с выбранной стратегией развития нашей Компании.

**Наша миссия** — развитие здоровой предпринимательской среды для микро, малого и среднего бизнеса, а также повышение уровня благосостояния общества в Республике Казахстан

Мы убеждены, что предпринимательство — многогранная и инклюзивная сфера деятельности, в которой любой человек независимо от пола, возраста, вероисповедания, уровня образования и социального статуса может себя реализовать.

**Наша цель** — создать удобный и понятный финансовый сервис, который сможет использовать любой казахстанец, решивший заниматься предпринимательской деятельностью.

Мы хотим, чтобы наши клиенты-предприниматели чувствовали себя уверенно, выбирая наши финансовые продукты для развития собственного дела. К концу 2023 года мы планируем трансформироваться в банк второго уровня.

<sup>1</sup> АО «Микрофинансовая организация «ОнлайнКазФинанс» (далее - Компания или Solva).

**73,9 млрд ₸**

кредитный портфель на  
конец 2022 года

**60 000 +**

клиентов Solva в  
2022 году

**66 млрд ₸**

выданных займов клиентам из  
МСБ сектора в Казахстане с  
середины 2020 года

**52 000**

предпринимателей стали  
клиентами Solva

**70%**

клиентов из МСБ сектора –  
женщины-предприниматели

**81**

отделений Solva по  
всему Казахстану

# Наши принципы

В своей деятельности мы руководствуемся следующими основными принципами:

## Законность

Мы осуществляем свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## Профессионализм

Мы осуществляем деятельность исключительно на профессиональной основе и привлекаем к работе специалистов высокой квалификации. Мы регулярно обучаем своих сотрудников для поддержания и повышения уровня квалификации и профессионализма.

## Конфиденциальность

Мы серьезно относимся к обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных, поэтому принимаем широкие меры для обеспечения информационной безопасности и защиты персональных данных наших клиентов, партнеров и сотрудников.

## Соблюдение стандартов деловой этики

Все наши сотрудники, независимо от занимаемой должности, характера работы и положения, обязаны соблюдать нормы деловой этики при выполнении своих задач и обязанностей.

## Ответственность

Мы уверены, что кредитор не должен вводить клиента в заблуждение об условиях микрокредитования, в том числе 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.

## Информационная прозрачность

Мы придерживаемся политики максимальной открытости и прозрачности информации о своей деятельности и стремимся быть открытым в коммуникациях и предоставлять сотрудникам, клиентам, партнерам и инвесторам полную и сбалансированную информацию.

# Наши достижения



**«B-»<sup>1</sup>**  
Прогноз «Стабильный»



Компания Solva признана «Финтех – компанией года» на международном форуме Digital Almaty 2023<sup>3</sup>



Solva стала **первой финтех-компанией** в Казахстане, которая получила финансирование от финансового института развития Enabling Capital Ltd<sup>2</sup>. Полученные средства будут направлены на финансирование МСБ и женского предпринимательства в Казахстане.



Solva получила награду «Лидер отрасли 2022» за вклад в развитие отрасли и экономики Республики Казахстан, а также была отмечена «Свидетельством благонадежного лидера»



Запущена мультифункциональная площадка «Женское дело», которая направлена поддержке женщин-предпринимателей



Solva присоединилась к Глобальному договору ООН в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития и выразила свою приверженность десяти принципам ГД ООН<sup>4</sup>



Solva стала первой компанией в Казахстане, которая присоединилась к глобальной инициативе по распределению гендерного капитала 2XGlobal



Solva присоединилась к Национальному ESG клубу в Казахстане

<sup>1</sup> Аналитики агентства S&P Global Ratings повысили рейтинги Solva до «B-/B», со стабильным прогнозом. Также повышен рейтинг компании по национальной шкале с «kzB+» до «kzBB-».

<sup>2</sup> Одним из приоритетных направлений деятельности Enabling Capital Ltd. является повышение доступности финансовых услуг для всех категорий клиентов и предоставление международного фондирования финансовым компаниям, специализирующимся на кредитовании малого и среднего бизнеса (МСБ) на развивающихся рынках, совместно с EMF Microfinance Fund.

<sup>3</sup> Данная награда была вручена в январе 2023 года, однако номинацию мы получили в 2022 году.

<sup>4</sup> Официальное присоединение произошло в январе 2023 года, однако заявление на присоединения было подано в конце 2022 года.

# Инклюзивное финансирование

**Мы верим, что каждый человек должен иметь равные права и равный доступ к получению финансирования на личные цели или цели своего бизнеса.**

Применяя подход ответственного кредитования, мы стремимся предоставлять нашим клиентам такие финансовые продукты и уровень обслуживания, которые максимально удовлетворяют их потребности.

В 2022 году мы выпустили несколько новых продуктов, ориентируясь на обратную связь от наших клиентов.

Мы оказываем разнообразную поддержку женщинам-предпринимателям, в том числе обеспечивая минимум половины месячной выдачи в МСБ-сегменте женщинам-предпринимателям.

В 2022 году данные выдачи составили 70% от общего МСБ портфеля. В 2023 году мы планируем привлечь дополнительные инвестиции на финансирование бизнес-проектов женщин-предпринимателей Казахстана.

Также в 2023 году мы планируем разработать и запустить продуктовую линейку для предоставления финансирования для «зеленых» проектов и «зеленых» технологий.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Пилотный продукт был запущен в июне 2023 года.





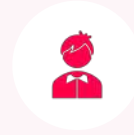
# Наши продукты

Solva работает с двумя основными клиентскими сегментами, обеспечивая широкий доступ населения к финансовым продуктам:



## Микро-, малый и средний бизнес (МСБ):

- ▶ Микрокредитование МСБ, сумма микрокредита до 10 млн тенге на срок от 1 до 3 лет
- ▶ Финансирование дебиторской задолженности при помощи Solva Факторинг - в размере до 20 млн тенге на срок до 120 дней
- ▶ Возобновляемая кредитная линия



## 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
- ▶ Цифровая карта Solva Lite

# Новые продукты Solva

## Возобновляемая кредитная линия

В 2022 году мы запустили новый продукт для наших МСБ клиентов - Кредитную линию.

Кредитная линия — популярный финансовый инструмент для предпринимателей, с помощью которого кредитные средства можно получать частями в рамках установленных договором лимитов. Кредитная линия дает клиенту возможность брать деньги не сразу, а частями, по мере надобности.

Данный инструмент может помочь предпринимателю оперативно закрыть кассовый разрыв, решить экстренную задачу или пополнить оборотный капитал.

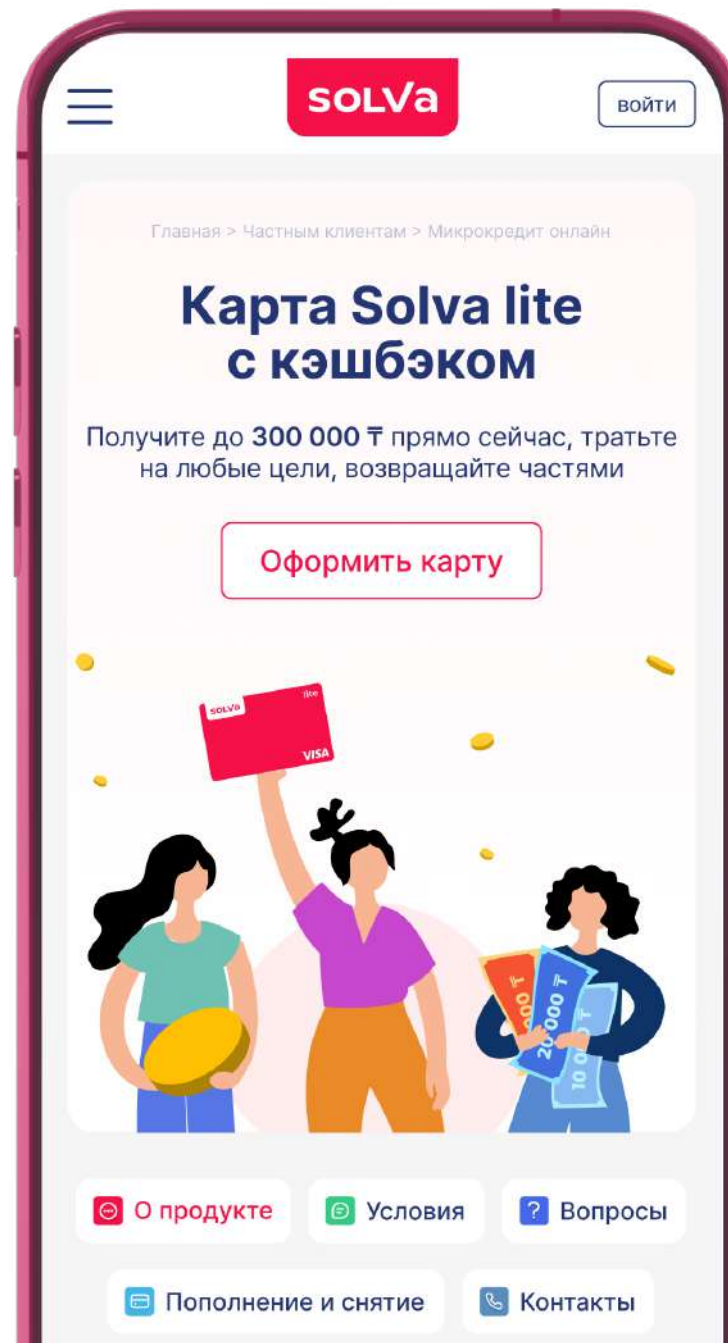
Проценты начисляются только на использованную сумму, а не на весь одобренный лимит.

## Solva Lite

В 2022 году мы также запустили Цифровую карту Solva Lite для физических лиц.

Solva Lite предоставляет возможность клиентам получить до 300 000 тенге на цифровую карту для совершения покупок в интернет-магазинах, а также снятия наличных посредством цифрового кошелька на любые нужды.

В 2023 году мы планируем запустить **Solva Lite** для наших МСБ клиентов.



# Наши преимущества

## 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

Мы разработали собственную систему скоринга МСБ-клиентов и научились оценивать их путем анализа оборотов бизнеса.

Мы не просим предпринимателей собирать большое количество документов, привлекать поручителей и предоставлять залог в виде недвижимости или транспорта, тем самым замораживая их капитал. Мы принимаем кредитное решение на основе более чем 160 параметров, которые собираем и обрабатываем автоматически.

От конкурентов нас также отличает высокая скорость процессов: оформление заявки онлайн или офлайн в среднем **за 7 минут** и одобрение в среднем **от 30 секунд до 8 минут**.

# Наши онлайн сервисы

## Мы продолжаем улучшать наши цифровые сервисы:

Наш сайт <https://solva.kz/>

Мобильное приложение Solva

В 2022 году мы привлекли **45% всех активных пользователей** в наше мобильное приложение Solva, а также добавили казахский язык, что позволило нам повысить лояльность пользователей и сделать приложение более инклюзивным. Сейчас приложением на казахском пользуется около 2,5 тыс. клиентов.

Также мы запустили отправку push-уведомлений вместо SMS и автозаполнение анкеты по данным из государственной базы данных физических лиц.

**Все изменения и доработки направлены на повышение комфорта наших клиентов и экономии их времени.**

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.**

В 2022 году мы полностью обновили дизайн личного кабинета клиента, в частности:

- Акцентировали внимание на ключевой информации (например, на сумме займа, сумме платежа и способе платежа)
- Объединили информацию в логические группы для повышения наглядности и удобства анализа клиентом информации о займе
- Обновили дизайн и оформление, чтобы пользователям было приятнее и удобнее пользоваться

После обновления мы получили первые результаты: **клиенты меньше времени проводят в личном кабинете**, а значит быстрее ориентируются и решают свою задачу в новом интерфейсе.

# Основные финансовые показатели



	2020, тыс ₹	2021, тыс ₹	2022, тыс ₹	2022 vs 2021
Кредитный портфель	34 718 389	61 237 292	69 296 721	13,2%
Капитал	10 822 993	13 676 711	18 937 510	38,5%
Выручка	16 373 321	20 568 540	29 633 364	44,1%
Финансовые и операционные расходы	13 049 406	15 527 346	24 748 535	59,4%
Операционная прибыль	3 323 915	5 207 414	4 884 829	-6,2%
Прибыль до налогообложения	3 606 249	5 239 868	4 264 997	-18,6%
Чистая прибыль	2 841 611	4 449 449	3 700 599	-16,8%
ROE	36.3%	36.9%	23%	
ROA	9.1%	8.2%	5%	

# 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 и подразделение Риск менеджмента:**

- ▶ Утверждение основных принципов управления рисками и оценки организационной структуры Компании на адекватность и соблюдение этих принципов
- ▶ Определение рисков и методов их минимизации
- ▶ 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.

# Управление рисками



<b>Кредитный риск</b>	Риск того, что заемщик не сможет погасить долг в полном объеме в установленный срок	<p>При заключении сделок, имеющих высокий кредитный риск, устанавливаются ограничения в виде лимитов по заемщикам/кредитным продуктам/другим разделам кредитного портфеля.</p> <p>Также Компания автоматизировала процесс управления лимитами и ограничениями с целью своевременного отслеживания и устранения кредитных рисков.</p> <p>Кредитный риск контролируется на этапе заключения сделок, по каждой сделке в автоматизированном формате с помощью скоринговых моделей или в ручном режиме оценивается вероятность дефолта. Проводится <b>еженедельный и ежемесячный анализ</b> портфеля на предмет соответствия установленным нормативам по риску. Нормативы по риску устанавливаются в процессе бюджетирования.</p>
<b>Риск утраты ликвидности</b>	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.
<b>Риск изменения рыночной конъюнктуры</b>	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.
<b>Операционный риск</b>	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.

# Структура корпоративного управления

2022 год стал для Solva годом трансформации: произошло разделение Компании с холдингом IDF Holding и формирование новой структуры собственности в пределах Казахстана.

Также в декабре 2022 года в Компании произошло еще одно важное изменение: Компания была преобразована из товарищества с ограниченной ответственностью в акционерное общество.

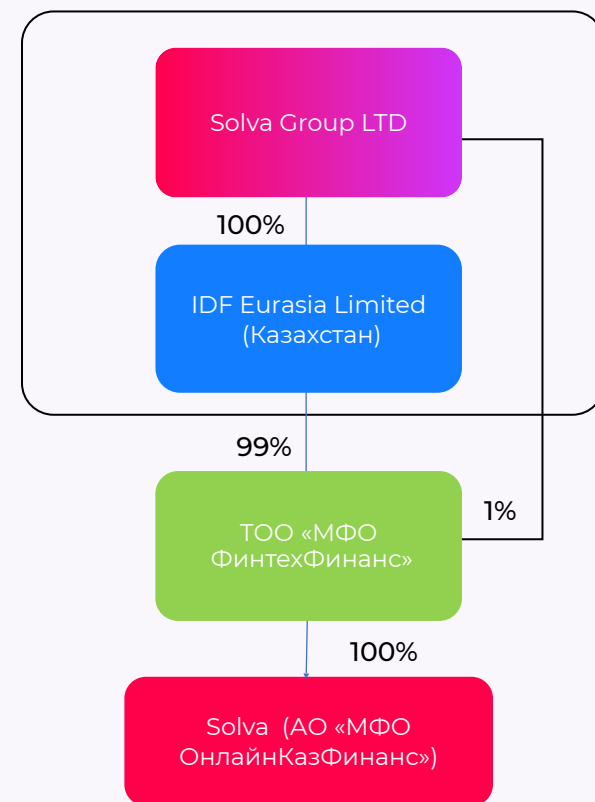
Преобразование Компании в акционерное общество было связано с нашими планами по дальнейшему росту и развитию финансирования малого и среднего бизнеса и дальнейшей трансформации в коммерческий банк.

В связи с изменениями в организационно-правовой форме у нас произошли изменения и в корпоративной структуре управления.

Был разработан и утвержден новый Устав АО «МФО ОнлайнКазФинанс», в соответствии с которым основными органами управления в Компании в декабре 2022 года стали: Единственный Акционер, Совет Директоров и Генеральный Директор.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> До декабря 2022 года и преобразования Компании в АО основными органами управления в Компании были: Общее собрание участников, Наблюдательный совет и Генеральный Директор. Более подробно про прошлую структуру корпоративного управления вы можете прочитать в Отчете об устойчивом развитии за 2021 год, опубликованном на [сайте Solva](#).

## Акционерная структура\*:



\*В 2023 году планируется реструктуризация в корпоративной структуре без изменения бенефициарных владельцев



# Структура корпоративного управления

Высшим органом управления в Компании является Единственный Акционер, который принимает решения по наиболее существенным вопросам деятельности Компании, включая изменение Устава Компании, утверждение годовой финансовой отчетности, принятие решения о реорганизации и т.д.

Общее руководство деятельностью Компании осуществляет Совет Директоров, состоящий из трех человек: одного представителя Компании и двух независимых членов.

К компетенциям Совета Директоров относится определение приоритетных направлений деятельности и стратегии Компании, планирование долгосрочного развития, утверждение стратегических политик и положений и решение иных вопросов.

Совет Директоров собирается не реже 4 раз в год.

Генеральный Директор осуществляет управление текущей деятельностью Компании.

Он утверждает организационную структуру и штатную численность, внутренние нормативные документы, организует текущую работу Компании и решает иные вопросы, связанные с ежедневной деятельностью.

Единственный  
Акционер

Совет Директоров

Генеральный  
Директор

Профильные  
департаменты/  
отделы



# Структура управления устойчивым развитием

**В Компании выделены ответственные лица по управлению вопросами устойчивого развития.**

Общее руководство деятельностью Компании в области устойчивого развития осуществляет Совет Директоров.

Совет Директоров утверждает ESG стратегию и рассматривает наиболее важные вопросы по данному направлению, такие как обновление целей, миссии, контроль за их исполнением, утверждение политики в области устойчивого развития и т.д.

Также Совет Директоров принимает решения по критически важным вопросам и контролирует исполнение поставленных целей в области устойчивого развития.

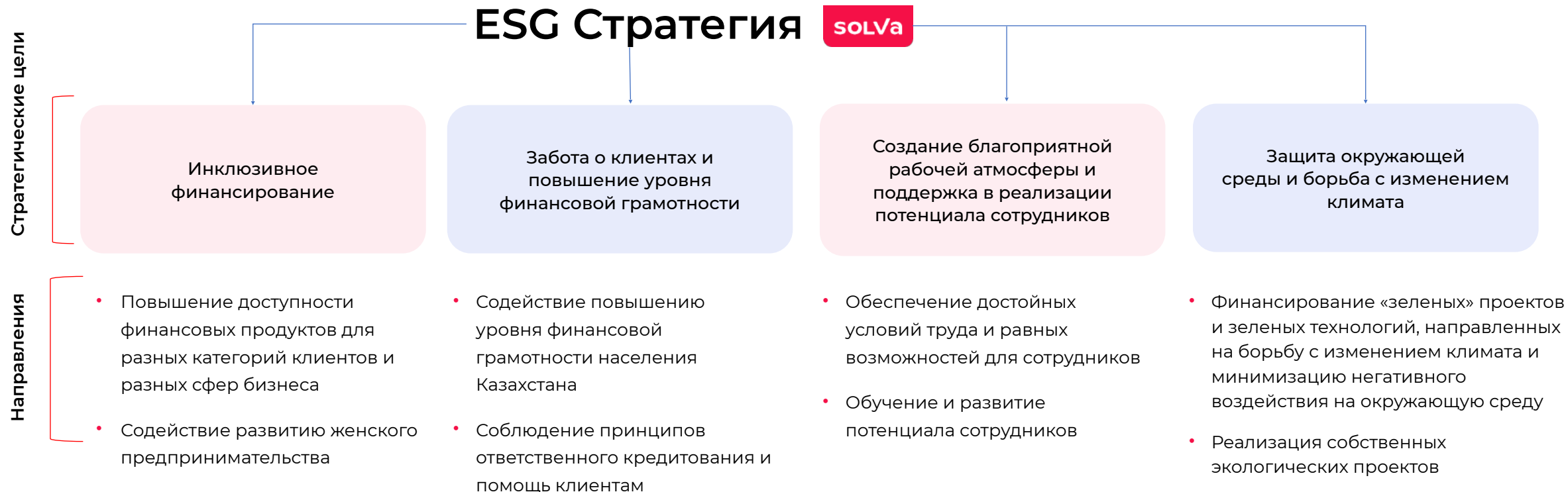
Директор по устойчивому развитию является основным координирующим органом, который внедряет системный подход к управлению устойчивым развитием в Компании, управляет реализацией плана действий на основе корпоративных стандартов, оказывает экспертную поддержку другим подразделениям в области ESG, отвечает за мониторинг и предоставление отчетности по данному направлению .

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



# Стратегия устойчивого развития

В 2022 году мы начали работу по разработке ESG стратегии Solva и Политики в области устойчивого развития.<sup>1</sup> Данная стратегия отражает наиболее важные для нас стратегические цели, направления и задачи в области устойчивого развития, на достижение которых мы планируем направить максимум наших усилий.



Более подробно про наш ESG подход и поставленные задачи в рамках каждой цели и направления вы можете прочитать в нашей [Политике в области устойчивого развития](#) и [Стратегии устойчивого развития](#), опубликованных на официальном сайте Компании.

<sup>1</sup> Стратегия и Политика устойчивого развития была одобрена и принята Советом Директоров в июне 2023 года. Данная информация является важной для Компании, поэтому мы публикуем информацию об этом в отчете за 2022 год. Работа Компании по достижению стратегических целей началась еще в 2022 году.

# Наш вклад в ЦУР ООН

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

В начале 2023 года<sup>1</sup> Solva присоединилась к Глобальному договору ООН в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития и выразила свою приверженность десяти принципам ГД ООН в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией.

Мы также поддерживаем Цели в области устойчивого развития (ЦУР) ООН, принятые в 2015 году Генеральной ассамблеей ООН, и стремимся вносить свой вклад в их достижение. Проанализировав деятельность Компании в контексте ЦУР ООН и внутренних задач, мы определили **три приоритетные ЦУР**, в рамках которых основная деятельность Solva оказала наибольшее воздействие в 2022 году.

**WE SUPPORT**



Мы реализовали ряд обучающих программ по повышению уровня финансовой грамотности населения Казахстана.

Также мы предоставляем всем нашим сотрудникам возможность для профессионального обучения и доступ к образовательной платформе для них и членов их семей.



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.



Мы создаем равные возможности для профессионального роста, развития и лидерства женщин и придерживаемся гендерного равенства среди сотрудников.

Также мы предоставляем женщинам доступ к финансовым продуктам и равные возможности в финансировании их бизнес-проектов. В 2022 году мы создали мультифункциональную платформу «Женское дело».

Помимо этого, мы определили 6 дополнительных ЦУР, в рамках которых Компания также способствовала положительным изменениям:



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

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2023 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2023 года.

# Ответственный бизнес



**Ернар Оразбаев**

Директор департамента по защите прав заемщиков

“ Мы строим нашу корпоративную культуру на принципах открытости, ответственности, справедливости и уважения. В 2022 году мы продолжили улучшать наши практики по защите прав клиентов, усилив функцию Омбудсменов и службы клиентской поддержки.

Мы усовершенствовали систему работы с обращениями и измерения индекса лояльности клиентов и внедрили дополнительные меры для минимизации риска возникновения случаев мошенничества.

Мы также провели масштабное исследование по определению экономического вклада Solva в развитие МСБ в Казахстане. Сейчас нам важно не сбавлять достигнутый темп и продолжать внедрять передовые практики в нашу повседневную деятельность.

”

# Ответственное кредитование

Приоритетом нашей работы является **забота о наших клиентах** и предоставление им высококачественных, удобных, доступных и технологичных продуктов и услуг.

Solva в своей работе придерживается принципов открытости, достоверности и полноты предоставляемой информации о своей деятельности и всех условиях микрокредитования, а также следует всем требованиям законодательства Республики Казахстан.

В 2022 году мы разработали и утвердили **Политику по защите прав клиентов**, которая определяет общие принципы взаимодействия с клиентами и защиты их прав и интересов, которыми руководствуется Компания в рамках осуществления своей деятельности. Данная Политика размещена в открытом доступе на официальном сайте Компании.

Мы регулярно совершенствуем наш опыт взаимодействия с клиентами, и в конце 2022 года мы начали большой процесс трансформации общей структуры управления данными вопросами: был запущен процесс формирования департамента по защите прав заемщика, в состав которого будут входить финансовые омбудсмены Компании, которые оказывают клиентам помощь в урегулировании просроченной задолженности.

Целью данных изменений является выделение функции омбудсменов в независимую функцию для принятия более объективных и беспристрастных решений в пользу клиента.



Solva присоединилась к инициативе **CERISE+SPTF Client Protection Pathway\*** и выразила свою приверженность Стандартам защиты клиентов, разработанных CERISE+SPTF.

Solva обязуется использовать данные стандарты для улучшения собственных методов взаимодействия с клиентами.

\* Client Protection Pathway — это инициатива по ускорению внедрения стандартов по защите прав клиентов в финансовом секторе.

## Наши основные принципы:

**Прозрачность на всех уровнях коммуникации**

**Уважение прав клиентов и бизнес этика**

**Регулярное взаимодействие и сбор обратной связи**

**Справедливый, беспристрастный, тщательный подход к работе с каждым обращением**

**Помощь клиентам в урегулировании просроченной задолженности**

**Обеспечение защиты и конфиденциальность и персональных данных**

**Меры по борьбе с мошенничеством**

# Ответственное кредитование

Мы строго следуем принципу, что все условия микрокредитования должны быть **прозрачными, полными, 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 с условиями договора.

Также Компания размещает полную информацию о всех условиях и правилах микрокредитования на собственном сайте.

Мы всегда рады ответить на любой возникающий вопрос и подойти персонализировано к решению любой возникающей проблемы.

В Компании не допускается предоставление информации, которая вводит клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование условий микрокредитования.

Также недопустимым является использование мелких шрифтов или иных уловок, которые могут ввести клиента в заблуждение.

Мы осознаем свою ответственность в части проверки финансовых возможностей клиента на получение микрокредита во избежание закредитованности и создания серьезных финансовых трудностей для клиента.

Поэтому Solva уделяет особое внимание тщательной проверке финансовых возможностей клиента перед одобрением заявки на получение займа и заключения договора.

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.

Также мы всегда проверяем кредитную историю клиента, направляя запрос в кредитное бюро.

В случае если в процессе проверки мы видим, что запрашиваемая сумма превышает возможности клиента, или клиент имеет ряд непогашенных кредитных задолженностей, то мы либо предлагаем альтернативные условия микрокредитования, которые будут соответствовать уровню дохода заемщика, либо отказываем в предоставлении услуг.

**Мы придерживаемся строгих стандартов по взаимодействию и общению наших сотрудников с клиентами. Наши принципы деловой этики не допускают любого проявления агрессии, оскорбительных или уничижающих 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.**

# Приемная Омбудсмена по правам заемщика



Solva заботится о финансовом благополучии своих клиентов, поэтому в Компании работает виртуальная приемная Омбудсмена по правам заемщика, которая регулярно проводит процедуры по **урегулированию просроченной задолженности** при возникновении ситуаций, затрудняющих исполнение обязательств у наших клиентов, **и решению конфликтных ситуаций** в индивидуальном порядке.

В начале 2023 года служба омбудсменов была выделена в независимый департамент по защите прав заемщика<sup>1</sup>.

В будущем это позволит нам обеспечить большую эффективность и независимость рассмотрения обращений и жалоб наших клиентов.

Любой клиент может обратиться в приемную Омбудсмена с просьбой об оказании помощи в урегулировании просроченной задолженности или иным обращением/жалобой.

Омбудсмен лично рассматривает каждое поступающее обращение/жалобу и контролирует соблюдение прав клиентов, предусмотренных в законодательстве Казахстана и внутренних документах Компании.

Обращение рассматривается в течение не более 15ти дней с момента получения всех необходимых документов, после чего на электронную почту обратившегося поступает ответ.

Мы всегда идем на встречу своим клиентам, и в зависимости от возникших обстоятельств принимаем меры поддержки и рассматриваем вопрос о предоставлении индивидуальных графиков и условий для возврата задолженности.

За 2022 год были выданы индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей в том числе по основному долгу.

Омбудсмен все **более 1600 клиентам** гда находится на стороне Клиента и руководствуется его правами и интересами.

В 2023 году мы планируем усовершенствовать работу по защите прав клиентов путем расширения функции омбудсменов и усилить наши компетенции с помощью дополнительного обучения персонала, что в совокупности позволит нам повысить эффективность Компании в вопросах защиты прав клиентов и профессиональные навыки команды.

Обратиться за помощью или консультацией к омбудсмену может любой наш заемщик:

Оставить заявку на сайте:

[Приемная Омбудсмена](#)

Направить обращение на адрес электронной почты:

[dolg@solva.kz](mailto:dolg@solva.kz)

Позвонить на горячую линию:

**+7 701 006 35 35**

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2023 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2023 года.



# Помощь клиентам в чрезвычайных ситуациях

Компания всегда готова прийти на помощь своим клиентам, оказавшимся в чрезвычайной ситуации. Мы всегда следим за происходящими событиями в Казахстане, и действуем проактивно, чтобы оказать максимально возможную и оперативную помощь.

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 и предоставили отсрочку по обязательствам на 3 месяца.

Также в 2022 году в Костанайской области и в Жетысае (Туркестанская область) мы оказали помощь нашим клиентам, пострадавшим в результате пожаров.

Всем пострадавшим клиентам были оказаны меры поддержки в виде отсрочки платежей на 5 месяцев, а также была проведена необходимая работа с кредитными бюро, чтобы просроченные задолженности не отразились на кредитной истории.



# Работа с обращениями



Мы очень серьезно относимся ко всем полученным обращениям и жалобам от наших клиентов.

Мы стремимся обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение полученных обращений/жалоб и предоставить развернутый ответ.

Все обращения/жалобы, направленные клиентами по всем каналам коммуникации, поступают в единую базу.

Данный подход позволяет нам агрегировать все обращения от клиентов и формировать историю обращений и переписку с конкретным клиентом.

Мы тщательно изучаем каждое обращение и предоставляем ответ не позднее чем через 15 календарных дней.

В 2022 году был реализован проект по обучению сотрудников в службе поддержки клиентов, что позволило нам повысить эффективность и скорость работы по решению обращений и жалоб клиентов.

В 2022 году было получено 6 605 обращений по всем каналам коммуникации, из которых большая часть касалась вопросов урегулирования просроченной задолженности и была направлена в приемную Омбудсмена (см. раздел «Приемная Омбудсмена по правам заемщика»).

**100% полученных обращений** были рассмотрены нашими специалистами клиентской поддержки и по ним были предоставлены ответы.

Также в течение 2022 года мы получили 540 жалоб от наших клиентов, по каждой жалобе было проведено внутреннее расследование, и клиенту был направлен ответ.

По результатам расследований 240 обращений признаны обоснованными, и нами были приняты меры по устранению выявленных проблем.

Таким образом, отношение количества поступивших жалоб от клиентов к количеству выданных кредитов в 2022 году составило 0,7%.

Также наши клиенты вправе направить жалобу к омбудсмену при АМФОК или в финансовый регулирующий орган (АРРФР).

Solva всегда открыта и заинтересована в урегулировании спорного вопроса, поступающего по любым каналам. В 2022 году через регулирующие органы было зарегистрировано 69 жалоб. Все жалобы были обработаны и расследованы, после расследования по 13 жалобам были выявлены нарушения, которые впоследствии были устранены.

Направить обращение или жалобу можно по следующим каналам:

для любых обращений

[post@solva.kz](mailto:post@solva.kz)

чат Whatsapp

+7 701 493 84 85

Горячая линия

+7 701 006 35 35

Написать письмо на почтовый адрес:

050000, Республика Казахстан, г. Алматы,  
Алмалинский район, проспект  
Сейфуллина 502, БЦ Турар, 9 этаж

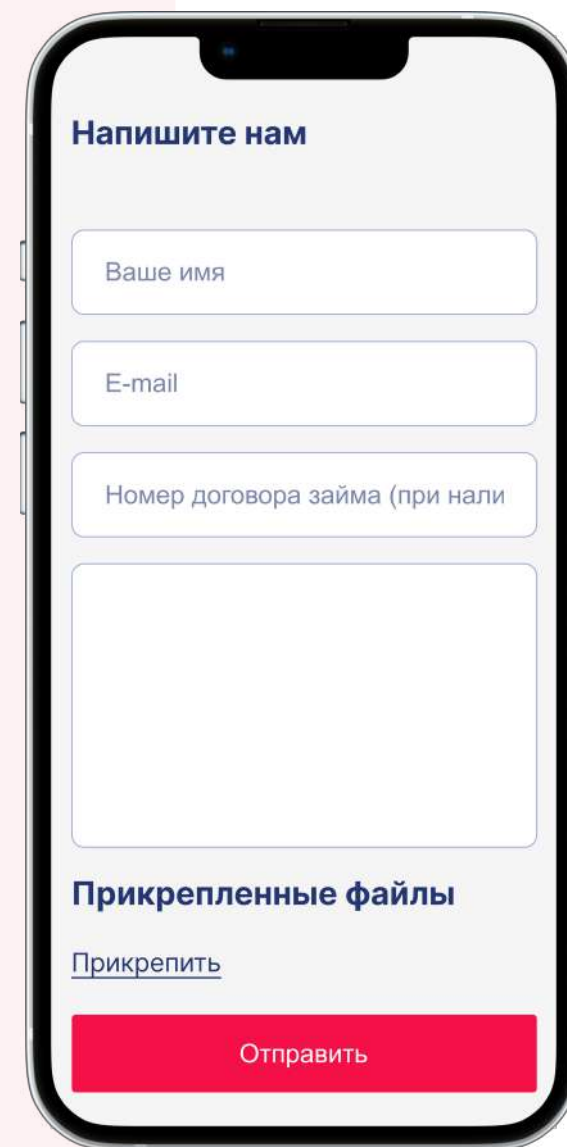
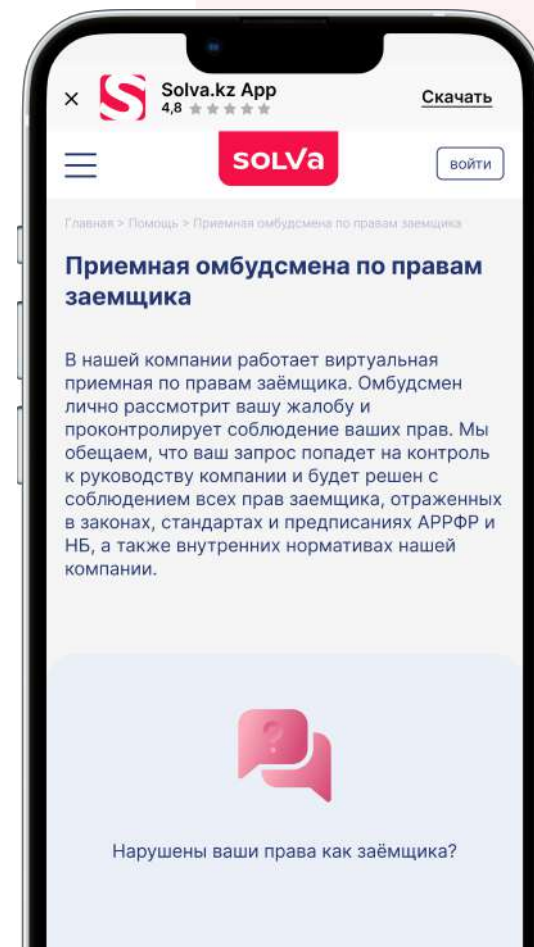
# Работа с обращениями

Мы считаем важным предоставить клиентам как можно больше каналов для коммуникации с нами и стараемся всегда прислушиваться к их обратной связи.

Ведь их удовлетворенность является нашей основной целью.

В конце 2022 года мы предоставили нашим клиентам возможность писать обращения и отзывы в нашем приложении Solva.

Мы обновили функционал нашего приложения, добавив в него возможность поставить отметку об удовлетворенности самим приложением или нашей работой.



# Удовлетворенность клиентов

В 2022 году мы реализовали большой проект по изменению подхода к измерению индекса лояльности клиентов NPS (Net Promoter Score).

В соответствии с нынешней методологией мы проводим телефонные опросы клиентов, что является наиболее эффективным методом коммуникации. Опросы проводятся ежедневно, а на ежемесячной основе мы готовим подробный отчет с результатами проведенных опросов за месяц отдельно по каждой категории клиентов: физические лица, МСБ клиенты и клиенты Solva Lite.

Также ежемесячно полученные результаты презентуются высшему руководству Компании и руководителям департаментов.

Мы всегда внимательно анализируем динамику показателя лояльности и обратную связь, полученную в ходе разговоров с клиентами.

По результатам проведенного анализа мы стараемся внедрить полученные рекомендации или устранить выявленные недочеты. Также в случае ухудшения показателя удовлетворенности мы выявляем возможные причины, которые в последующем стремимся устранить.

В 2023 году мы планируем формировать ежемесячный список задач для каждого департамента по итогам полученных результатов опроса.

# 58

*показатель NPS среди клиентов в 2022 году<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Показатель NPS в 2022 году ниже чем в 2021 году в связи с тем, что был полностью изменен подход и методология по измерению данного показателя.

# 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.

С 2022 года мы согласовываем абсолютно все наши маркетинговые материалы с юридическим департаментом во избежание любых нарушений законодательства или некорректной интерпретации размещаемой информации.

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

## «Тайный покупатель»

В 2022 году мы уделили особое внимание нашим отделениям по работе с клиентами. Мы запустили процесс переоформления их в соответствии с проведенным ребрендингом, а также запустили исследование «Тайный покупатель», которое осуществляет независимая компания.

В рамках данного исследования мы проверяем размещение всей необходимой информации в наших отделениях и ее соответствие нашим стандартам и бренду, работу наших специалистов, правильность и полноту предоставляемой ими информации о кредитовании, этичность и корректность общения, а также общее качество обслуживания.

Данное исследование проводится на регулярной основе раз в квартал.

# Экономический вклад в развитие МСБ

В октябре 2022 года мы провели опрос среди наших клиентов с целью определения экономического эффекта от кредитования Solva микро-, малого и среднего бизнеса в Казахстане. В опросе приняли участие **более 1 200 клиентов**.

Результаты этого исследования превзошли все наши ожидания:

Каждый  
**1 млн тенге**  
предоставленного  
финансирования приводит к



росту выручки МСБ в среднем на  
**5,4 млн тенге**  
в течение 1 года

**\$ 289 млн**

прирост выручки, который могут ожидать клиенты Solva по итогам финансирования за 2022 г.

**26 тыс. рабочих мест**

создано благодаря финансированию Solva за последние 2 года

**1 из 10**

клиентов сообщили, что вынуждены были бы закрыть свой бизнес без фондирования

**66%**

клиентов зафиксировали рост выручки вследствие получения кредитных средств

**96%**

ответили, что микрокредит Solva помог развить их бизнес

**80%**

клиентов обратились бы повторно за микрозаймом в Solva

**1 из 4**

клиентов получили положительные рекомендации о Solva от семьи, друзей или знакомых

Ознакомиться подробно с полученными результатами вы можете в [Отчете «Экономический вклад Solva в развитие малого и среднего предпринимательства в Казахстане»](#), выпущенном по результатам проведенного исследования и опубликованном на сайте Компании.

# Деловая этика

Для Solva ответственный бизнес— это в первую очередь приверженность всей нашей команды принципам этичного, честного, прозрачного, эффективного и безопасного ведения бизнеса.

Это основа действий и безусловное требование ко всем руководителям, сотрудникам и партнерам Компании.

Придерживаясь практик ответственного ведения бизнеса, мы смогли привить нулевую терпимость к любым нарушениям правил делового поведения и этики в нашей Компании.

В Solva действует Кодекс профессиональной этики, 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.

Также Кодекс автоматически рассылается на почту всем новым сотрудникам.

Мы планируем также добавить основные положения Кодекса в Welcome тренинг, который проходят все новые сотрудники при приеме на работу.

Компания строго придерживается принципов антимонопольного законодательства и не противодействует конкуренции на рынке.

В 2022 году Solva не выплачивала штрафы в связи с антиконкурентной деятельностью, а также в отношении Компании не подавались и не рассматривались судебные иски в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства.

# 100%

сотрудников ознакомлены с Кодексом

## 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 профессиональной этики и Политикой по защите прав клиентов 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, HR отделу или отделу по внутренней и экономической безопасности.



# Противодействие коррупции и мошенничеству

**Solva придерживается принципа нулевой толерантности к мошенничеству и коррупции в любых формах и реализует широкий спектр мероприятий для мониторинга и минимизации рисков в данной области.**

Мы всегда строго соблюдаем применимые к отрасли нормативные правовые акты, действующие на территории Казахстана, включая закон «О противодействии коррупции», также в Компании действует ряд внутренних документов, которые определяют процессы и меры защиты от внутренних и внешних проявлений коррупции и мошенничества.

В Компании действует **Политика противодействия мошенничеству и коррупции**, которая направлена на предупреждение мошеннических и коррупционных действий путем создания для работников системы ценностных и моральных антикоррупционных ориентиров поведения. Данная Политика была пересмотрена и обновлена в 2022 году: был добавлен раздел по противодействию коррупции в отношениях с контрагентами.

В будущем мы планируем добавить во все договоры с контрагентами антикоррупционную оговорку, целью которой является обеспечение исполнения сторонами договора положений законодательства Республики Казахстан о противодействии коррупции, которое позволяет не допустить совершения коррупционных правонарушений при его исполнении.

Политика включает в себя не только основные цели, задачи и принципы противодействия коррупции и мошенничеству, меры по профилактике и предупреждению, ответственность за совершение мошенничества или коррупции, но и согласие на принятие антикоррупционных обязательств и антикоррупционные стандарты, которые подписывают сотрудники при приеме на работу или обновлении политики.

Ответственность за соблюдение данной Политики несут все сотрудники и подразделения Компании, а руководители всех уровней обеспечивают соблюдение Антикоррупционных стандартов и организуют антикоррупционную работу среди подчиненных.

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

Наши сотрудники осведомлены о том, что обязаны сообщать о любых нарушениях, связанных с положениями Политики.

В случае если сотруднику станет известно о любом возникшем нарушении или у него появятся подозрения о возникновении такого нарушения, он может обратиться к непосредственному руководителю, в HR отдел или в отдел внутренней и экономической безопасности. Мы гарантируем отсутствие преследования или угрозы преследования в любой форме, направленных против сотрудника, который сообщил о предполагаемом нарушении.

Все факты нарушения положений Политики незамедлительно расследуются отделом внутренней и экономической безопасности. В случае подтверждения наличия нарушения ответственные за нарушение привлекаются к ответственности. Для предупреждения аналогичных инцидентов в будущем Компания оперативно разрабатывает и внедряет корректирующие и профилактические меры и рекомендации.



# 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.

**В 2022 году был разработан Курс «По противодействию мошенничеству, коррупции и другим неправомерным действиям», обязательный для ежегодного прохождения всеми сотрудниками Компании и новыми сотрудниками при приеме на работу. Данный курс включает в себя следующие аспекты:**

- ▶ Коррупция и мошенничество
- ▶ Конфликт интересов
- ▶ Конфиденциальная информация
- ▶ Персональные данные
- ▶ Использование электронной почты и Интернета
- ▶ Хранение и использование паролей
- ▶ Рабочее место
- ▶ Защита и использование собственности МФО
- ▶ Справедливое обращение и равные возможности

В конце Курса все сотрудники в обязательном порядке проходят тестирование на проверку полученных знаний. Данный Курс был запущен весной 2023 года.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2023 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2023 года.

# Противодействие коррупции и мошенничеству

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 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.

Мы всегда 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 обязательно подписывает лист-ознакомление, в котором мы разъясняем клиенту, что мы или наши сотрудники не имеем право взимать никакие платежи для оформления микрокредита, а также предоставляем контактные данные для связи с нами в случае незаконного требования вознаграждения. Мы гарантируем полную конфиденциальность при обращении.

**Мы первая Компания в Казахстане**, которая выплачивает вознаграждение **до 100 тыс. тенге** человеку, который сообщит нам о мошенничестве со стороны работников или агентов Компании.

Мы заботимся о своих клиентах и прикладываем усилия для того, чтобы обезопасить их от риска возникновения случаев мошенничества. Компания расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись наши клиенты и о которых Компании стало известно.

В случае если по итогам расследования становится известно, что на клиента был оформлен микрокредит без его ведома/согласия и была применена мошенническая схема, то Компания полностью списывает весь долг клиента, вносит соответствующие корректировки в кредитные бюро, и самостоятельно обращается в правоохранительные органы.

# Противодействие коррупции и мошенничеству

Для защиты клиентов и их денежных средств от мошенничества мы также регулярно их информируем о самых распространенных схемах мошенничества.

На нашем сайте публикуются статьи по темам распознавания мошенников и видов мошенничества, а также в каждой нашей точке взаимодействия с клиентами размещены информационные таблички по данной теме.

**В 2023 году** мы планируем расширить наши обучающие мероприятия для клиентов на тему мошенничества, внедрив обучение по этой теме в наши тренинги по финансовой грамотности.

Благодаря принятым в Компании мерам по противодействию мошенничеству и после внедрения биометрической идентификации клиентов нам удалось значительно сократить случаи мошенничества.

Однако мы всегда тщательно расследуем 100% поступающих сообщений о возможном мошенничестве, и в случае подтверждения принимаем необходимые корректирующие меры.

Сообщения о фактических или предполагаемых нарушениях можно направить:

Позвонить по телефону доверия:

**+7 (701) 345 74 64**

Написать на e-mail отдела внутренней и экономической безопасности

**[sb@solva.kz](mailto:sb@solva.kz)**



# Права человека



Solva соблюдает права человека и стремится создавать рабочую среду, обеспечивающую равные возможности для всех сотрудников на основе общих ценностей, культурного многообразия, гендерного, расового и иного равенства.

Уважение чести и достоинства, основных свобод и прав человека являются ключевыми приоритетами Компании.

Соблюдение прав человека, инклюзивность, многообразие, справедливое и равное отношение ко всем является одним из основных принципов деятельности Solva в области ESG и устойчивого развития.

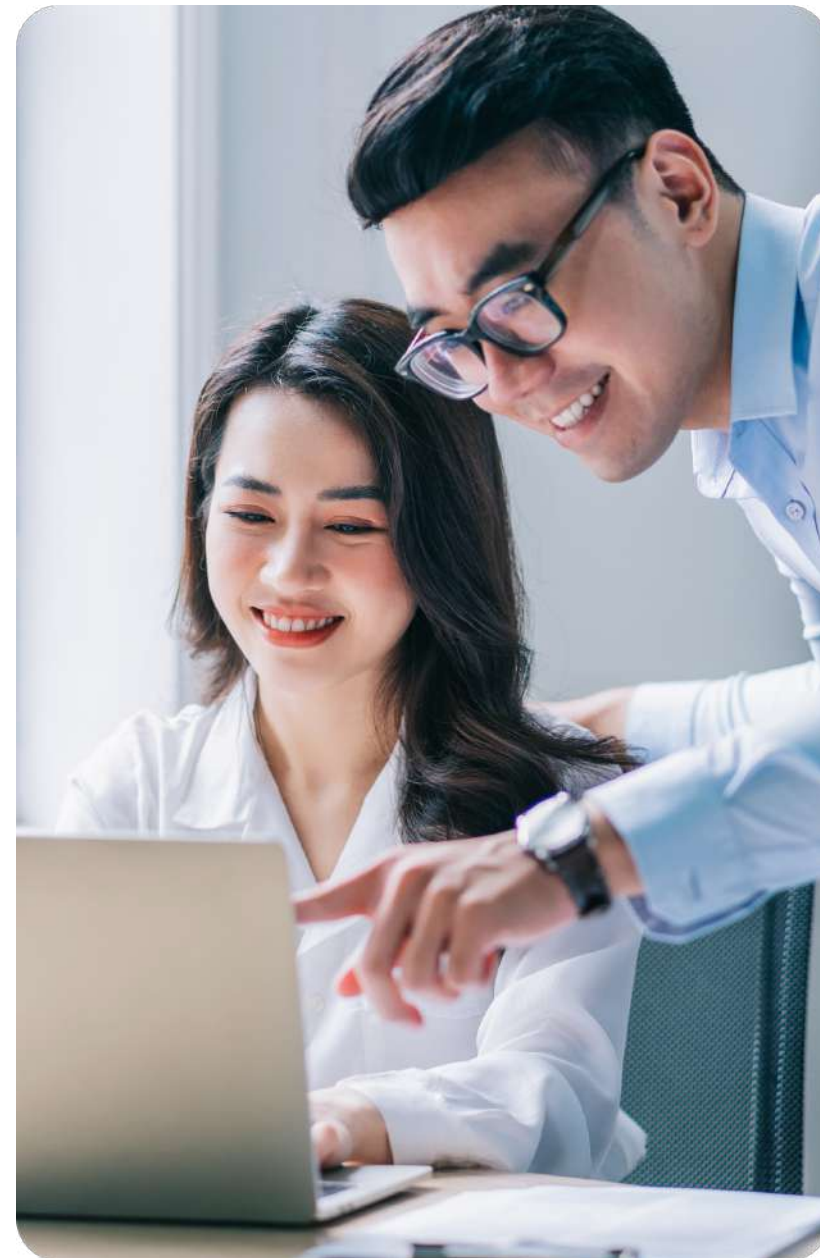
В своей повседневной деятельности Компания руководствуется фундаментальными принципами, провозглашенными Всеобщей декларацией прав человека ООН, а также соответствующим законодательством Республики Казахстан, Руководящими принципами предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН, Декларациями и конвенциями Международной организации труда и другими международными нормативно-правовыми актами в аспекте защиты прав человека.

Позиция Компании в отношении прав человека в 2022 году была закреплена в **Политике по защите прав человека**, которая содержит подходы и принципы, которыми руководствуется Компания с целью соблюдения прав человека на всех этапах осуществления деятельности.

С учетом отраслевой специфики риск использования детского труда в Компании рассматривается как несущественный.

Тем не менее Solva выступает за его полное искоренение, а также за отказ от принудительного и обязательного труда в отношении как собственных сотрудников, так и работников клиентов и партнеров.

В 2023 году в договор с клиентами планируется включение пункта, касающегося соблюдения прав человека, а именно запрет на направление полученных заемных средств на деятельность, связанную с применением рабского, принудительного или детского труда.



# Права человека

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.

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. В 2022 году по имеющимся каналам не было зафиксировано подтвержденных случаев нарушения прав человека.

Компания признаёт право работника на проведение собраний, свободу объединений, право создавать или вступать в организации, представляющие их интересы, не опасаясь каких-либо последствий. Данное право каждого сотрудника закреплено в Трудовом Договоре, а также в Политике по защите прав человека.

Также любой клиент или партнер может сообщить о случаях нарушения его прав или ненадлежащего поведения по нашим каналам коммуникации, указанным на сайте Компании, не опасаясь преследования или угрозы преследования. Все обращения расследуются в обязательном порядке.

## Соблюдение прав человека для разных заинтересованных сторон

Сотрудники	Клиенты	Партнеры
Право на свободный труд (запрет рабского и детского труда)	Право на равный доступ к финансовым услугам	Право на свободный труд (запрет рабского и детского труда)
Право на достойную оплату труда	Право на уважительное и этическое отношение	Право на участие в объединениях
Право на профессиональный рост, развитие и образование	Право на защиту неприкосновенности частной жизни	Право направлять обращения и жалобы
Право на уважительное и этическое отношение	Право на конфиденциальность персональных данных	Право на конфиденциальность персональных данных
Право на равенство и недискриминацию	Право на свободный труд (запрет рабского и детского труда)	Право на уважительное и этическое отношение
Право на участие в объединениях, профсоюзах и т.д.	Право направлять обращения и жалобы	
Право на отдых		
Право на забастовку		
Право на заключение коллективных договоров		
Право на защиту неприкосновенности частной жизни		
Право на конфиденциальность персональных данных		

# Защита персональных данных

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

Обеспечение информационной безопасности осуществляется в соответствии с законодательством Казахстана, а также внутренними документами и регламентами Компании.

В Компании действует отдел информационной безопасности, который обеспечивает защиту и безопасность данных, а также осуществляет деятельность по управлению всеми вопросами в данной сфере. В 2023 году Компания планирует расширение отдела для усовершенствования системы управления информационной безопасностью.

Основным документом в данной области является Политика информационной безопасности, которая регулирует все вопросы обеспечения информационной безопасности в Компании. Она определяет наш подход к обеспечению безопасности информации, основные принципы работы, направления и требования по защите информации, меры по обеспечению безопасности данных и т.д. Положения данной Политики распространяются на всех сотрудников Компании, имеющих доступ к информационным активам или вовлеченным в процессы обмена информацией.

Компания проводит ежеквартальный внутренний аудит безопасности хранилища данных, чтобы минимизировать риск утечки. Также на регулярной основе мы проводим тестирование мобильного, веб-приложений и инфраструктуры информационных систем на наличие уязвимостей. Это позволяет непрерывно улучшать защищенность наших систем, в которых обрабатываются персональные данные.

В 2022 году Компания обновила ряд технического и IT оборудования в сфере обеспечения защиты и безопасности данных на более качественное и современное, что позволило повысить эффективность работы по информационной безопасности и обеспечению конфиденциальности данных.

Для обеспечения повышенного уровня безопасности при хранении данных мы используем три независимые базы данных. Также все персональные данные наших клиентов хранятся и передаются исключительно в рамках законодательства Казахстана и внутренних нормативных документов, в частности Политики по обработке и защите персональных данных и Положения по защите персональных данных. Также в случае передачи персональных данных клиентов другому юридическому лицу, мы всегда осуществляем передачу строго в рамках договорных отношений и заключенного соглашения о конфиденциальности данных.

# Защита персональных данных

В вопросах, связанных с обработкой персональных данных, Solva полностью обеспечивает соблюдение прав и свобод клиентов, 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 в обязательном порядке знакомятся с Положением о конфиденциальности, которое размещено в открытом доступе на нашем сайте, а также дают информированное Согласие на сбор и обработку персональных данных, в котором мы подробно предоставляем информацию об объеме собранных данных, их использовании, политике обмена и механизме отзыва предоставленных данных.

В 2022 году были разработаны и приняты «Политика по обработке и защите персональных данных» и «Положение по защите персональных данных», в рамках которых определены принципы и условия сбора информации, ответственность и обязанности Компании и лиц, допущенных к работе с персональными данными, а также обозначены права владельца персональных данных.

Также в Компании было определено ответственное лицо за защиту персональных данных, которое имеет следующие основные задачи: контроль за соблюдением законодательства в сфере персональных данных и внутренних требований и регламентов Компании, организация информирования сотрудников о требованиях к защите персональных данных и организация приема и обработки обращений.

В 2022 году наша Компания прошла внешний аудит системы защиты персональных данных, в рамках которого были проверены наши внутренние документы и механизмы обеспечения конфиденциальности и защиты персональных данных клиентов.

По итогам аудита были направлены две рекомендации, которые сразу были взяты в работу.



# Защита персональных данных

Все сотрудники Компании подписывают Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и 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.

Также с 2022 года каждый новый сотрудник в обязательном порядке проходит инструктаж по защите персональных данных в рамках общего инструктажа по противодействию коррупции и мошенничества, обеспечению конфиденциальности данных и т.д.

В случае если сотруднику станет известно о нарушении правил о неразглашении конфиденциальных данных, он обязан сообщить об этом непосредственному руководителю, HR отделу, отделу по информационной безопасности или отделу внутренней и экономической безопасности.

Все полученные обращения расследуются в обязательном порядке. По итогам расследования, в случае выявления нарушения, к сотруднику могут применяться дисциплинарные меры вплоть до увольнения.

В 2022 году случаев утечки персональных данных или нарушений правил о неразглашении конфиденциальных данных зафиксировано не было.

В 2023 году Solva планирует получить лицензию Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Стандарт PCI DSS — это международный стандарт безопасности, созданный специально для защиты данных платежных карт. Он позволит защитить Компанию и наших клиентов от инцидентов нарушения безопасности и обеспечит необходимый уровень защищенности во всей платежной системе.





# 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

Для исполнения требований Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в Solva действует ряд мер:

Разработаны Правила внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ, в рамках которых определены:

- ▶ программа организации внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ;
- ▶ программа управления рисками отмывания доходов/финансирования терроризма (ОД/ФТ);
- ▶ программа идентификации клиентов;
- ▶ программа мониторинга и изучения операций клиентов;
- ▶ программа подготовки и обучения работников по вопросам ПОД/ФТ и т.д.



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

В соответствии с Правилами внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ в Компании проводятся:

- ▶ мероприятия по идентификации клиентов (бенефициарных собственников) до принятия их на обслуживание, проверка на перечень лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, на списки публичных должностных лиц и на международные списки;

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;

- ▶ постоянный мониторинг по операциям клиентов в целях выявления подозрительных операций и необычных сделок;
- ▶ инструктаж сотрудников в соответствии с программой «Подготовки и обучения работников по вопросам ПОД/ФТ»

В 2022 году было проведено плановое обучение и проверка знаний работников Компании по вопросам ПОД/ФТ в режиме оффлайн и онлайн. В обучении приняли участие **131 сотрудник**. По итогам обучения было проведено тестирование на проверку полученных знаний.

# Сотрудники



**Ирина Ященко**

Руководитель Управления по работе с персоналом

“ Мы вместе ежедневно работаем над тем, чтобы Solva становилась лучшей компанией для наших клиентов, а ее продукты превосходили ожидания самых искушенных потребителей.

Наши сотрудники – это основа и залог нашего успеха, поэтому задача HR-команды – не просто формировать комфортную и безопасную среду для сотрудников, а мотивировать их и стимулировать на постоянное профессиональное и личное развитие для создания и поддержки уникального клиентского опыта.

”

# Кадровая политика

Главная ценность нашей Компании – это наши сотрудники.

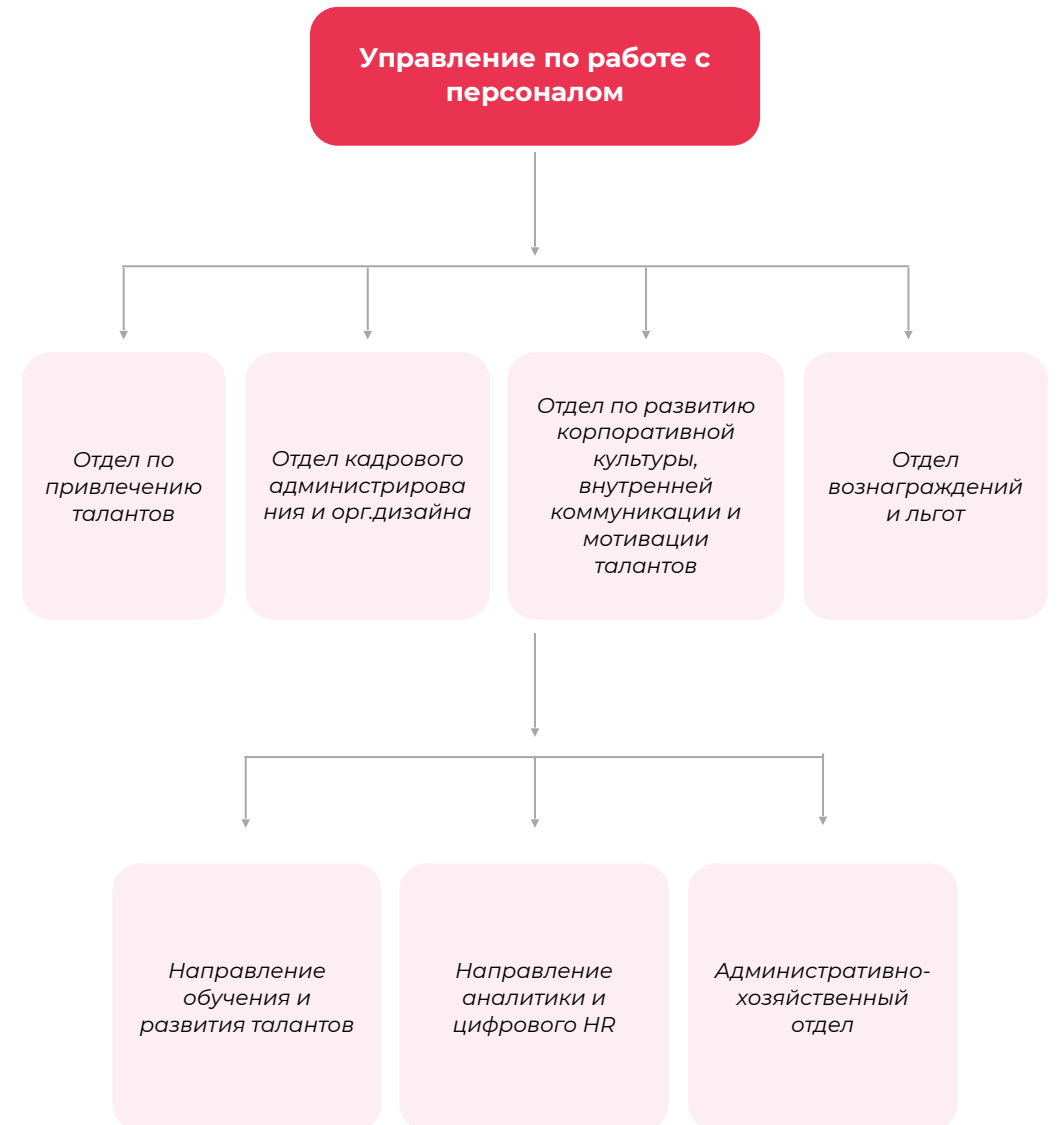
Мы стремимся стать одним из лучших работодателей, который заботится о благополучии сотрудников, обеспечивает равные возможности и создает условия для реализации потенциала каждого члена команды. Наша Компания неизменно поддерживает атмосферу взаимного уважения, доверия, сотрудничества и открытого диалога.

Мы непрерывно совершенствуем систему управления персоналом и повышаем ее эффективность. В конце 2022 года мы начали процесс изменения организационной структуры подразделения управления персоналом. В соответствии с внедренными изменениями за управление всеми кадровыми вопросами отвечает Управление по работе с персоналом. Внутри данного Управления были выделены отделы, которые отвечают за разные направления работы, такие как:

- ▶ привлечение, эффективная адаптация и удержание талантов
- ▶ выстраивание системы мотивации и компенсации
- ▶ формирование HR-бренда Компании
- ▶ внутренние коммуникации
- ▶ развитие корпоративной культуры
- ▶ построение эффективной системы внутреннего обучения, направленной на развитие потенциала работников
- ▶ ведение организационной структуры и штатного расписания Компании и другие направления работы

Работа по усилению разработанной организационной структуры будет продолжена и в 2023 году. Мы планируем расширение функций за счет найма новых высококвалифицированных специалистов в выделенные направления.

Новая структура управления HR вопросами:



# Кадровая политика



Важным шагом для нас стало утверждение HR стратегии и Кадровой политики Компании, которые определяют нашу долгосрочную стратегию и принципы работы с персоналом для обеспечения стабильного лидерства Компании и роста репутации на казахстанском и международном рынках труда.

Политика базируется на прозрачных принципах формирования кадрового состава Компании и мотивирующих условиях занятости, на вовлеченности всех работников в достижение стратегических целей, профессиональном развитии, справедливой оценке вклада каждого работника в общие достижения и достойном вознаграждении за результаты труда. Также мы обновили все наши внутренние политики в сфере управления персоналом и разработали ряд новых внутренних документов.

**На момент подготовки данного Отчета<sup>1</sup> для эффективного регулирования вопросов управления персоналом сформирована следующая база нормативных документов:**

- ▶ Кадровая политика
- ▶ Положение по подбору персонала
- ▶ Кодекс профессиональной этики
- ▶ Положение о премировании работников
- ▶ Положение об оплате труда
- ▶ Правила внутреннего трудового распорядка
- ▶ Инструкция по кадровому делопроизводству
- ▶ Положение о годовом бонусировании работников
- ▶ Положение по дотации и менторингу и др. документы

Также важным шагом для нас станет заключение коллективного договора между Компанией и сотрудниками<sup>2</sup>. Данный коллективный договор будет закреплять обязательства Solva перед своими сотрудниками в вопросах сохранения рабочих мест, содействия в профессиональной подготовке и обучении, оплаты труда и выплаты надбавок, продолжительности рабочего времени и времени отдыха, создании здоровых и безопасных условий труда, создании условий для деятельности профсоюзов и других вопросах, которые защищают и закрепляют права сотрудников на достойные условия труда. 100% сотрудников будет охвачено данным коллективным договором.

Также в 2023<sup>2</sup> году мы планируем создать согласительную комиссию по рассмотрению индивидуальных трудовых споров, в рамках которой будут рассматриваться споры между сотрудником и Компанией, касающиеся всех вопросов трудовых взаимоотношений, например, оплаты труда, предоставления отпуска, применении дисциплинарных взысканий, увольнения и т.д. Данный механизм позволит нам гарантировать непредвзятое, всестороннее и независимое рассмотрение жалоб сотрудников и спорных ситуаций, а также защитить права наших работников.

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2023 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2023 года.

<sup>2</sup> Заключение коллективного договора и создание согласительной комиссии запланировано на июль 2023 года.

# Кадровый состав

59%

женщин

41%

мужчин

454

штатных сотрудника  
работали в 2022 году

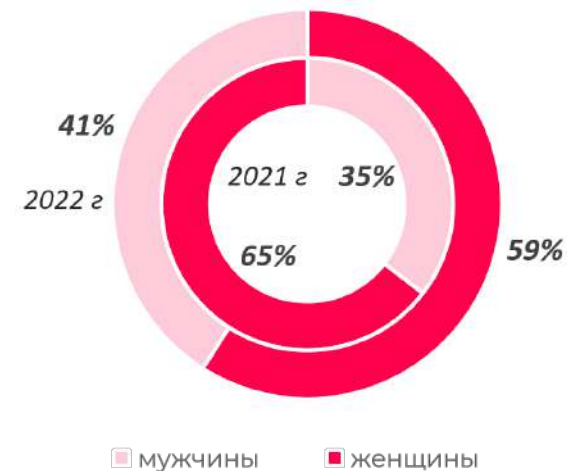
251

человек были приняты на  
работу в 2022 году

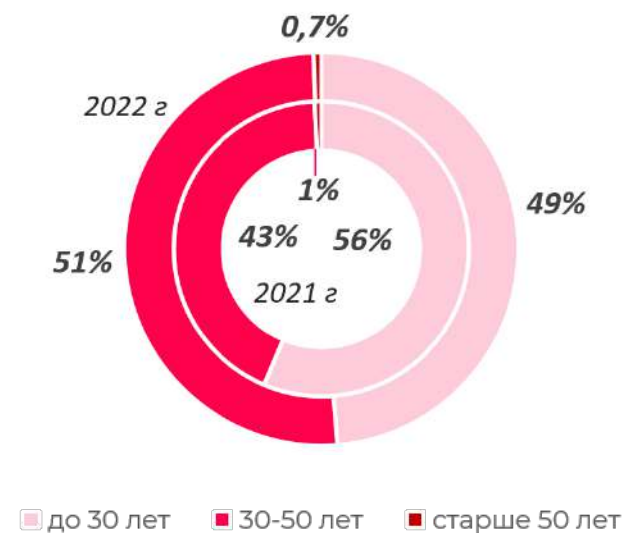
**Наша команда быстро растет:** в 2022 году в Solva работали 454 человека, что на 70% больше чем в прошлом году. 59% среди сотрудников составляют женщины, среди руководителей 52% женщин.

Среди возрастного состава в 2022 году у нас также произошли изменения: основной долей наших сотрудников являются люди в возрасте от 30 до 50 лет (51%), а в 2021 году большую часть сотрудников составляли люди до 30 лет. Мы верим, что данные изменения продиктованы увеличением доли сотрудников с большим опытом работы и высоким профессионализмом.

Численность сотрудников в разбивке по полу



Численность сотрудников в разбивке по возрасту



# Подбор и адаптация новых сотрудников

Согласно корпоративной культуре Solva мы руководствуемся принципом предоставления равных прав и возможностей и считаем недопустимым унижение человеческого достоинства и дискриминацию в любой форме и по любому признаку.

В Компании исключена дискриминация по гендерным, расовым, возрастным и иным основаниям. При приеме на работу применяется подход предоставления равных возможностей мужчинам и женщинам, соискателям с ограниченными возможностями здоровья<sup>1</sup>, представителям коренных малочисленных народов и других социальных групп.

В процессе отбора кандидатов мы руководствуемся исключительно профессиональным уровнем, навыками и компетенциями соискателя. Мы предоставляем равные возможности как внешним кандидатам, так и нашим внутренним сотрудникам, желающим занять новую позицию в рамках программы кадрового резерва.

Мы стараемся создать максимально комфортные условия для новых сотрудников. Правильно выстроенный процесс адаптации позволяет быстро наладить коммуникацию с коллегами и почувствовать себя комфортно в новой роли.

На протяжении первых недель новых сотрудников сопровождает наставник<sup>2</sup>, который помогает следовать плану адаптации, предусматривающему постепенную интеграцию в команду и новую рабочую атмосферу.

<sup>1</sup> Для соискателей особых групп рабочие места предоставляются в соответствии с законодательством Казахстана и наличием соответствующих по условиям труда рабочих мест. Например, квота для трудоустройства в Компанию лиц с ограниченными возможностями здоровья составляет 2–4% от среднесписочной численности штатных работников.

<sup>2</sup> Мы запустили данный проект по наставничеству весной 2023 года.



# Подбор и адаптация новых сотрудников

Каждый новый сотрудник в обязательном порядке подписывает лист ознакомления с основными внутренними документами Компании, в том числе с Кодексом профессиональной этики и Политикой противодействия мошенничеству и коррупции.

Также все сотрудники подписывают Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и другие обязательные документы.

В рамках процесса адаптации сотрудники проходят обязательный инструктаж по противопожарной безопасности, антикоррупционным мерам, защите конфиденциальности персональных данных и другим важным вопросам.

В течение первой недели новый сотрудник обязан пройти Welcome тренинг, который содержит в себе полную информацию о Компании, ее миссии и ценностях, информацию о системе оценки и оплате труда, доступных программах мотивации.

Также для кредитных специалистов проводится вводный курс, в рамках которого сотрудник знакомится с продуктами и услугами Компании, условиями микрокредитования, стандартами работы с Клиентами и другими важными аспектами.

Спустя месяц и три месяца мы обязательно проводим встречу и опрос сотрудника, чтобы узнать как проходит процесс адаптации.





# 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 годовом бонусировании 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 постоянный 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, и результатов его работы за год определяется размер годовой премии. Данная политика прозрачна и известна всем нашим сотрудникам.

## 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. В 2022 году мы увеличили лимит на стоматологические услуги на 10 тыс. тенге. Также мы предусмотрели альтернативную опцию на выбор: годовой абонемент в фитнес-клуб вместо подключения к системе ДМС
- ▶ Страхование жизни и ответственности работодателя
- ▶ Дополнительные дни отпуска: мы предоставляем сотрудникам 28 дней оплачиваемого отпуска в год, что на 4 дня больше, чем предусмотрено Трудовым Кодексом Республики Казахстан
- ▶ 8 дополнительных выходных (days off)
- ▶ Подарки детям сотрудников к Новому году
- ▶ Корпоративные скидки на фитнес абонементы
- ▶ Материальная помощь в случае смерти сотрудника или его родственника
- ▶ Материальная помощь при вступлении в брак
- ▶ Услуги массажиста в офисе
- ▶ Корпоративы и выездные мероприятия

# Мотивация и вознаграждение

## Проект «Письма счастья»

В январе 2023 года<sup>1</sup> мы запустили проект «Письма счастья», направленный на мотивацию и поощрение наших сотрудников.

В рамках данного проекта мы подготовили письма для родителей наших сотрудников, в которых благодарили их за высокий уровень воспитания и образования их детей, а также подчеркивали их заслугу в достижении детьми высоких результатов в профессиональной деятельности. Данный проект вызвал большой отклик и положительные эмоции у всех наших сотрудников и их семей. Мы обязательно планируем продолжить данную инициативу.

Также мы поздравляем и вручаем памятные грамоты работникам, которые проработали в Компании пять и более лет с дальнейшим широким освещением юбилея во всем коллективе.

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2023 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2023 года.



## Мотивация и вознаграждение

### Спортивные достижения сотрудников

Мы всегда стараемся поддержать желание наших сотрудников участвовать в спортивных мероприятиях. Около 40 наших сотрудников пробежали Алматинский полумарафон и марафон в апреле и сентябре 2022 года. Мы очень гордимся нашими сотрудниками!



# Обучение и развитие

**Достижение стратегических целей и бизнес-задач невозможно без сбалансированной и компетентной команды, непрерывного обучения, совершенствования знаний и навыков сотрудников Компании.**

Мы стремимся постоянно совершенствовать и улучшать программы обучения и развития, расширяя темы обучения, применяя современные технологии и повышая удобство прохождения обучения.

Обучение направлено на создание профессиональной и лояльной команды и повышение эффективности работы. Развитие помогает сотрудникам выявить свои профессиональные возможности и потенциал, планировать и выстраивать карьеру, быстро адаптироваться в условиях изменения бизнеса к новым технологиям и инструментам. В 2022 году количество часов обучения наших сотрудников составило более 3 000 часов.

В Solva реализовано и на постоянной основе проводится базовое обучение новых сотрудников бизнес-направлений, которые в дальнейшем приступают к работе с клиентами Компании. Обучение включает в себя основные аспекты работы сотрудников на соответствующих должностях, включая глубокое знание всех условий кредитования и продуктовой линейки, стандартов бизнес этики и делового общения и т.д.

В части развития профессиональных и личных навыков сотрудникам предлагается прохождение обучающих программ по повышению квалификации, развитию коммуникативных навыков и изучению иностранных языков.



В 2022 году был проведен 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 для всех сотрудников и членов их семей был предоставлен доступ к обучающей платформе Learna, где собраны более 500 различных обучающих курсов и тренингов по разным темам и направлениям.

Каждый сотрудник может выбирать те курсы, которые максимально отвечают его потребностям и желаниям.

В случае если сотруднику требуется обучение для повышения его квалификации во внешней организации, то мы готовы компенсировать данное обучение при согласовании с непосредственным руководителем и в индивидуальном порядке.

Мы всегда продолжаем работу над улучшением нашей системы обучения сотрудников: в ближайшее время мы планируем создать консолидированный центр по управлению обучением, который позволит нам повысить эффективность работы и расширить доступные программы обучения.

# Безопасность труда



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

- ▶ 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

Основные положения по охране труда и технике безопасности отражены в Инструкции по охране труда, утвержденной Генеральным Директором. Также в 2022 году мы пересмотрели и обновили все внутренние документы в сфере охраны труда.

Ответственным за безопасность труда в Компании является инспектор по технике безопасности и охране труда.

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. Также в 2022 году мы проводили обучение для сотрудников по противопожарной безопасности, где обучали пользоваться огнетушителями и рассказывали основные правила и действия при возникновении пожара.

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 2022 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 тестирование за счет Компании. Также в рамках программы ДМС выделяется отдельный лимит на покупку медикаментов.

# Социальные инициативы



**Анна Максимова**

Генеральный директор Solva

“ Социальная ответственность является важным направлением для нашей Компании. Мы регулярно проводим бесплатные тренинги по финансовой грамотности, участвуем в благотворительных инициативах и запускаем собственные социальные проекты.

Начиная с 2022 года мы реализуем масштабный проект «Женское дело», который направлен на поддержку, обучение и объединение женщин-предпринимателей Казахстана.

У нас стоят амбициозные планы на следующий год по расширению проекта и выхода в онлайн. Также мы продолжаем нашу работу по повышению уровня финансовой грамотности населения, так как верим, что это единственный способ улучшить материальное благосостояние населения нашей страны.

”

# Женское предпринимательство

Мы серьезно относимся к вопросам гендерного равенства и активно развиваем инициативы по предоставлению женщинам равных возможностей в финансировании их бизнес-проектов, а также стремимся оказать им помощь на протяжении всего пути построения бизнеса их мечты.

Мы видим высокий спрос на наши цифровые финансовые продукты именно среди женщин-предпринимателей и считаем важным дать им широкие возможности в финансировании своих бизнес-проектов.

В 2022 году **70% займов в МСБ портфеле выданы женщинам-предпринимателям.**



Solva стала первой казахстанской компанией, присоединившейся к глобальной инициативе по распределению гендерного капитала 2XGlobal.

**2XGlobal** — это глобальная организация, миссия которой состоит в том, чтобы объединить участников финансового рынка для продвижения гендерно-ответственного подхода к инвестированию и созданию устойчивых, инклюзивных финансовых систем.

В 2022 году Solva начала активную работу по выпуску гендерных облигаций на казахстанской фондовой бирже (KASE).\*

Мы верим, что выпуск гендерных облигаций позволит нам расширить уровень поддержки женщинам-предпринимателям, а также внесет ощутимый вклад в продвижение гендерного равенства и инклюзии в сфере финансовых услуг Казахстана.

\* На момент выпуска данного Отчета Компания осуществила первичное размещение первого в истории Республики Казахстан корпоративного выпуска гендерных облигаций в рамках облигационной программы на KASE. Дебютный выпуск гендерных облигаций привлек 6,3 млрд тенге.

# Женское предпринимательство

## Проект «Женское дело»

Истории успеха женщин - предпринимателей вдохновляют нас каждый день! Именно поэтому в 2022 году мы запустили проект «Женское дело».

Мы создали мультифункциональную площадку, целью которой является создание благоприятной среды для развития женского предпринимательства и повышения уровня финансовой грамотности в Казахстане.

В рамках инициативы «Женское дело» женщины-предприниматели могут получить дополнительные знания в области построения бизнеса и финансовой грамотности, пройти различные менторские и образовательные программы, обменяться опытом и историями успеха, а также стать частью сообщества женщин-единомышленниц.

В 2022 году мы провели 5 обучающих тренингов по финансовой грамотности в рамках программы «Женщина и деньги» в партнерстве со «Школой финансовой грамотности №1» и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР). Мероприятия проводились бесплатно в 5 различных городах Казахстана: Туркестане, Караганде, Астане, Шымкете, а также поселке Шелек.

В рамках данных тренингов мы стремились дать участницам много практических знаний о планировании и ведении бюджета, финансовых инструментах для развития собственного бизнеса, а также завести полезные знакомства и обменяться опытом. В данных тренинга приняло участие **более 350** женщин-предпринимательниц. В 2023 году мы продолжим проводить мероприятия в рамках цикла «Женщина и деньги» в других городах Казахстана.

**Мы помогаем женщинам создать бизнес мечты!**



более

**850**

женщин-  
предпринимателей  
объединены в рамках  
проекта «Женское дело»



# Женское предпринимательство

## Проект «Женское дело»

Мы активно развиваем нашу платформу, внедряя новые обучающие мероприятия и форматы взаимодействия.

В будущем мы планируем запустить онлайн-обучение в формате видео-уроков и онлайн-вебинаров, чтобы предоставить как можно большему количеству предпринимательниц Казахстана удобный доступ к образовательным программам и получению необходимых знаний.

Мы также запустили телеграм-канал «Solva.Женское дело», на котором публикуем полезные материалы, образовательные статьи, анонсы наших мероприятий, важные изменения в законодательстве и новости, которые могут повлиять на бизнес наших подписчиц. На наш телеграм канал подписаны более 850 человек.

В 2022 году мы объявили конкурс «Истории бизнеса» среди наших клиенток женщин-предпринимателей. По итогам конкурса мы отобрали 6 победителей, рассказали их истории в наших социальных сетях и на нашем сайте, а также сделали с ними большой фото-проект.



# Женское предпринимательство

## Проект «Новогодние подарки»

Мы стремимся поддерживать наших предпринимательниц не только предоставляя им доступ к различным обучающим тренингам, но и участвуя в развитии их бизнеса непосредственно как потребитель и клиент.

Ведь таким образом мы можем помочь найти новые каналы сбыта, дать возможность посотрудничать с крупным брендом и заручиться его поддержкой.

На этот Новый год мы приняли решение закупить подарки для наших партнеров и друзей у женщин-предпринимателей. Мы обратились в наших социальных сетях к нашим подписчицам с просьбой поделиться, кто занимается производством или продажей любых товаров, которые могут стать подарком к Новому году.

Мы получили большой отклик, и для нашего проекта выбрали 5 брендов. Мы собрали **160 наборов на сумму около 2 500 000 тенге**. Мы также хотели рассказать нашим партнерам о каждом бренде и предмете, который был в подарочном наборе, поэтому к каждому предмету в наборе был прикреплен индивидуальный тег с историей бренда на казахском и английском языках.

Чтобы поддержать производителей, которые не попали в этот раз в наши подарочные наборы, мы сделали подборку классных идей подарков с ссылкой на производителей и разместили ее во всех наших социальных сетях.



# Женское предпринимательство

## Истории наших участниц проекта «Женское дело»



**Құндыз  
Сәрсекеева,**

Основательница AZATOM,  
бренда по изготовлению  
корпе и подушек в  
национальном стиле

«В 2014 году в нашей семье произошла большая трагедия, и из-за сложностей со здоровьем я не могла устроиться на работу. Я привыкла зарабатывать с 14 лет, поэтому я начала искать возможности для заработка.

Так в 2014 году я села за швейную машинку. Моя бабушка была мастером по шитью корпе и в детстве я помогала ей.

Первые свои изделия я дарила своим родным и близким, так о них начали узнавать их друзья и знакомые, и я получила первые заказы. В 2016 году ко мне начали обращаться женщины из моего окружения с просьбой научить их шить. И с подачи дочери я запустила свой онлайн-курс.

Я шью разные изделия – от корпе до тюбетейки. У каждого изделия есть свой клиент. Особым спросом пользуются корпе с орнаментом, ведь их часто покупают для национального уголка дома или дарят родственникам, которые живут за рубежом, как напоминание о родине.

Сейчас мой бренд знают не только в Казахстане, но и за рубежом. Я провожу ярмарки для рукодельниц, чтобы помочь им продвигать свое дело.

Я верю, что когда вы отдаете нуждающимся, делаете что-то с хорошим намерением, то вам обязательно все вернется вдвойне.»



**Азиза Ізім,**

Основательница  
бренда Tubeteikaz

«В детстве я играла на кобызе, нас часто приглашали на зарубежные конкурсы.

Для выступлений у нас были красивые и яркие национальные костюмы, но мне не нравились тюбетейки, которые нам приходилось носить, уже тогда у меня в голове появился образ тех изделий, которые я шью сейчас.

Позже мне пришла идея – я хотела видеть наших девушек в современной одежде в сочетании с тюбетейками. У меня появился девиз: «Украсить современность нашей историей».

Сейчас наши тюбетейки носят не только в Казахстане, но и во Франции, Германии, России, Узбекистане, Кыргызстане, Китае, Америке и Корее.

Я до сих пор совмещаю работу дефектологом и свое дело.

Пока не думаю что-то менять – я люблю работать с детьми и получаю удовольствие от создания тюбетеек.»

# 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. Летом 2022 года Компания совместно с АРРФР уже второй год подряд организовывала тренинги по финансовой грамотности для воспитанников фонда ITeachMe.

В рамках проекта ученики получили полезные знания о финансах, например об основах ведения бюджета, финансового планирования семейных доходов и расходов, о распространенных схемах мошенничества и способах обезопасить себя, основах ведения бизнеса и многих других важных аспектах.

Мы провели 6 потоков обучающих мероприятий (три на русском и три на казахском языках).

В проекте приняли участие более 250 человек с ограниченными возможностями.

Также в 2022 году мы провели 5 обучающих семинаров по финансовой грамотности в рамках программы «Женщина и деньги» (подробнее читайте в разделе «Женское дело»).

В 2023 году мы планируем выпустить онлайн-курсы по финансовой грамотности совместно с нашей службой Омбудсменов, чтобы предоставить доступ к полезным и важным знаниям всем желающим вне зависимости от места проживания.



**7 000 +**

казахстанцев приняли участие в наших мероприятиях по финансовой грамотности



# Благотворительность и волонтерство

- ▶ В 2022 году мы запустили акцию **«Помогать легко»**. В рамках данной акции мы отправили часть денег с платежей по микрокредитам от наших клиентов в фонд помощи ветеранам Великой Отечественной войны. В рамках данной акции Solva отправила 1 000 000 тенге, на которые фонд закупил товары первой необходимости для достойной жизни ветеранов.
- ▶ 9 мая 2022 года наша Компания совместно с представителями акимата Бостандыкского района и фракцией партии «Ак Жол» маслихата Алматы поздравили ветеранов Великой Отечественной войны с 77-ой годовщиной Дня Победы. Мы подготовили нужные подарки и бытовую технику, которые лично вручили нашим Ветеранам.
- ▶ Компания Solva выступила партнером и членом жюри на XIV республиканской студенческой предметной олимпиаде в городе Алматы. Олимпиада проводилась уже в 14ый раз. В этом году тема олимпиады была «Финансы Казахстана: поиск ответов на новые вызовы», и проводилась на базе университета «Туран». Компания Solva стала не только партнером мероприятия, но и выступила в качестве жюри.



## Благотворительность и волонтерство

Solva совместно с городскими активистами организовала субботник, посвященный восстановлению внешнего облика Алматы после январских событий. Благодаря усилиям волонтеров и сотрудников Solva удалось привести в порядок сразу несколько участков города, пострадавших во время погромов.

К мероприятию удалось привлечь несколько десятков волонтеров, которые внесли посильный вклад в восстановление территорий и собственности предпринимателей города.



## Инициативы для клиентов

Мы регулярно проводим конкурсы среди наших клиентов, чтобы поддержать их как материальными призами, так и профессиональными знаниями в различных областях.

Все наши конкурсы открыты для участия для любого нашего клиента, мы всегда публикуем все условия в наших социальных сетях и на нашем официальном сайте.

Также мы открыто показываем и рассказываем процесс выбора победителя, чтобы быть честными перед нашими клиентами. Всего за 2022 год мы разыграли **более 6 млн тенге** денежных призов.



# Инициативы для клиентов



## Конкурс «Кредит на развитие бизнеса»

- ▶ В 2022 году мы продолжили проводить конкурс «Кредит на развитие бизнеса» среди наших клиентов, который был направлен на поддержку малых и средних предприятий по всему Казахстану.

Участниками были предприниматели, которые оформили микрокредит на бизнес-цели в Solva. Каждый участник рассказывал в свободной форме честную историю создания своего бизнеса и высылал ее нам.

Были выбраны 6 победителей путем голосования, после чего каждому из них был вручен главный приз – 500 тысяч тенге на погашение микрокредита.

На протяжении всего конкурса мы публиковали результаты и истории наших победителей на нашем сайте и в наших социальных сетях.

## Конкурс «Юридическое сопровождение в подарок от Solva»

- ▶ В 2022 году Solva подарила своим клиентам 100 сертификатов на правовое обслуживание от «Европейской Юридической Службы», в рамках программы лояльности «Юридическое сопровождение». Клиентам были вручены сертификаты на юридическое сопровождение сроком на 3 месяца абсолютно бесплатно.

Сертификат позволил нашим клиентам получить широкий спектр правовой помощи, в том числе: консультации по любым юридическим вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью, шаблоны необходимых документов, знакомство с особенностями законодательства для бизнеса, а также ответы на самые актуальные вопросы о деятельности ИП и самозанятых.

Для клиентов, получивших в подарок сертификат на юридическое сопровождение, были доступны 6 консультаций по юридическим вопросам, неограниченный доступ к документам, а также скидка на дополнительные сервисы, не входящие в пакет услуг.



# Инициативы для клиентов

## Конкурс «Прокачай свой бизнес!»

- ▶ В 2022 году специально для представителей малого и среднего бизнеса Solva запустили конкурс «Прокачай свой бизнес!». В конкурсе приняли участие более 2 700 участников.

Трое победителей получили бизнес-аккаунт в Instagram «под ключ» на сумму 500 000 тенге.

В рамках оформления профиля в Instagram для наших победителей мы реализовали: полный аудит профиля, разработку дизайн-кода, стратегии продвижения и плана публикаций на месяц и настройку таргетированной рекламы.

Помимо этого, команда профессионалов Solva обучила победителей основам маркетинга для продвижения бизнеса в интернете. В дополнение мы разыграли среди участников памятные подарки от Solva.



# Инициативы для клиентов



## Конкурс «Как я стал предпринимателем»

- ▶ В 2022 году мы дважды провели конкурс для наших клиентов-предпринимателей «Как я стал предпринимателем». Для участия в конкурсе нужно было рассказать свою историю открытия или развития бизнеса.

Мы публиковали все направленные нам истории в нашем Instagram, где далее наши подписчики путем голосования выбирали победителей.

В первом потоке конкурса были выбраны три победителя, которым вручили приз в 100 000 тенге, также мы подарили некоторым участникам призы и провели с ними фотосессию и интервью для дальнейшей публикации на различных ресурсах. Во втором потоке конкурса победителями были объявлены 5 человек, которые также получили приз в 100 000 тенге каждый.

## Конкурс «Полмиллиона тенге на Новый год!»

- ▶ Под Новый год мы провели еще один конкурс для наших клиентов, в котором приняли участие все, кто оформил микрокредит в декабре 2022 года.

В конкурсе приняли участие почти 6 000 клиентов. Победитель определялся случайным образом среди номеров всех участников в прямом эфире нашего Instagram.

В конкурсе выиграл Абдувалиев Учкун, который впоследствии получил полмиллиона тенге от Solva.

Также мы разыграли 3 приза по 10 000 тенге среди зрителей в прямом эфире.

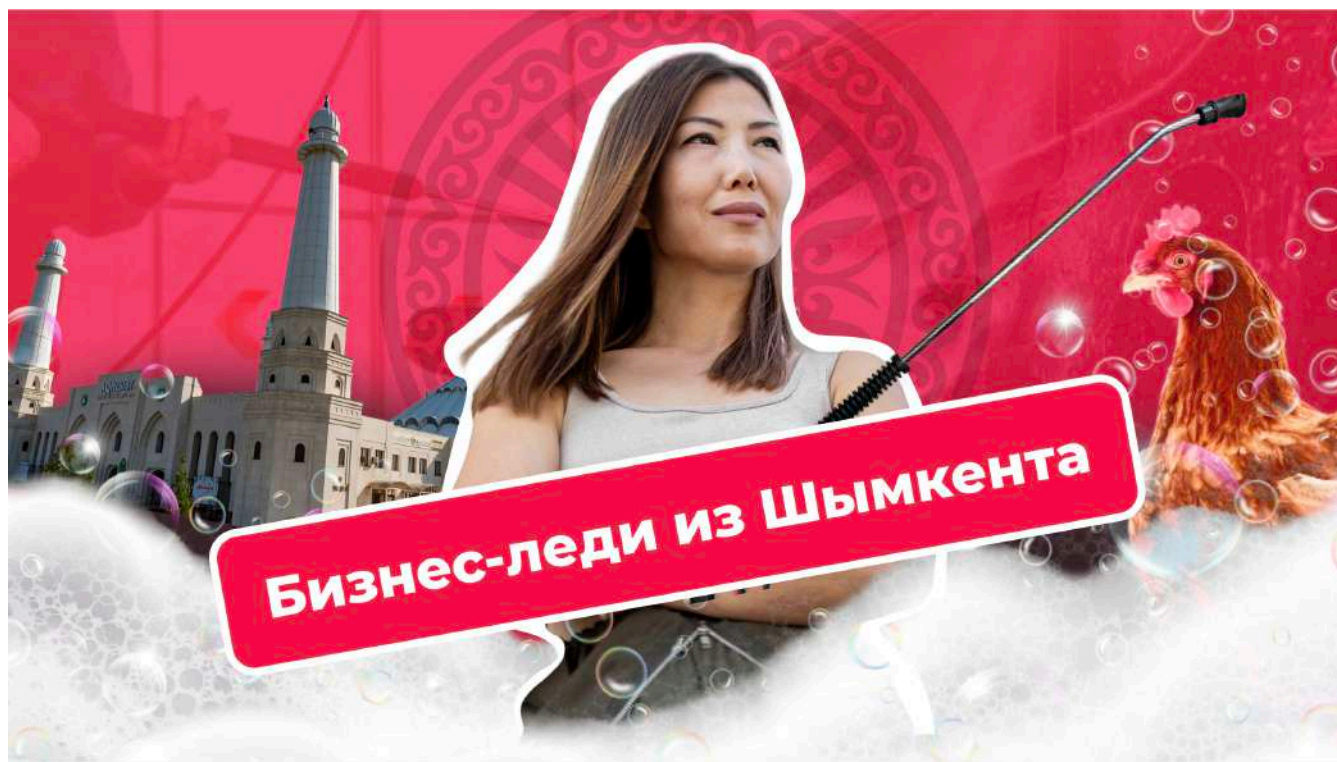
# Инициативы для клиентов



## Реклама бизнесов наших клиентов

Также мы всегда помогаем нашим клиентам, рекламируя их бизнес в наших социальных сетях, в которых в сумме более 50 тысяч подписчиков.

Мы с радостью рассказываем о проводимых мероприятиях нашими клиентами (ярмарках, мастер-классах и т.д.), товарах и услугах, а также мы помогаем клиентам найти дополнительные каналы сбыта и обрести полезные контакты и связи.



**Бизнес-леди из Шымкента**



# Забота об окружающей среде



**Оксана Синельникова**

Директор по устойчивому развитию

“

Несмотря на то, что наша Компания не оказывает прямого негативного воздействия на окружающую среду, мы осознаем экологическую ответственность, которая лежит на нашей Компании и каждом из нас.

При разработке нашей ESG Стратегии мы выделили как одну из приоритетных целей защиту окружающей среды и борьбу с изменением климата. По данному направлению нам предстоит много работы, которую мы уже начали в конце 2022 года.

В наших планах полностью компенсировать наши прямые выбросы парниковых газов и повторно стать углеродно-нейтральной компанией, а также запустить продуктовую линейку для финансирования зеленых технологий и зеленых проектов.

”

# 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:

- ▶ Мы стремимся минимизировать негативное воздействие посредством внедрения энергосберегающих технологий и электронного документооборота
- ▶ Мы стремимся просвещать работников о важности бережного отношения к природным ресурсам и повышения экологической ответственности
- ▶ Мы утилизируем отходы в соответствии с применимыми законами и правилами.

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, в частности к электроэнергии и воде.

Мы перешли на электронный документооборот, чтобы минимизировать использование бумаги в процессе работы и постепенно полностью отказаться от бумажных носителей.

Однако в нашем офисе установлены отдельные контейнеры для сбора использованной бумаги, чтобы в последующем сдать ее на переработку.

**72 396**

потребление  
электроэнергии, ГДж

**280**

общий объем потребления  
воды в офисе, тыс. м<sup>3</sup>

# Забота об окружающей среде

## Изменение климата

Solva серьезно относится к проблеме изменения климата и глобального потепления, поэтому в рамках собственной ответственности в данном вопросе мы планируем повторно получить статус углеродно-нейтральной Компании за счет финансирования проекта по компенсации собственных выбросов CO<sub>2</sub> за 2022 год.<sup>1</sup>

## Наши планы на 2023 год

Защита окружающей среды и борьба с изменением климата стали одними из наших ключевых приоритетов, которые мы перед собой поставили в рамках процесса разработки ESG Стратегии. По данному направлению мы перед собой поставили амбициозные планы:

- ▶ В 2023 году мы планируем внедрить процесс экологической и социальной (ЭиС) оценки в кредитный процесс. В рамках данного проекта мы планируем расширить стоп-лист отраслей и видов деятельности, на которые мы не выделяем финансирование, добавив в этот список больше экологических показателей и направлений (стоп-лист разработан в соответствии со списками исключений EBRD и IFC). Также мы планируем внедрить дополнительный этап ЭиС оценки наших клиентов на этапе одобрения заявки на получение финансирования и включить блоки по экологической и социальной ответственности в кредитные договоры с клиентами.<sup>2</sup>
- ▶ Мы считаем важным поддерживать проекты, которые вносят свой вклад в минимизацию негативного воздействия на окружающую среду, поэтому в 2023 году мы планируем запустить процесс разработки продуктовой линейки для предоставления финансирования для «зеленых» проектов и «зеленых» технологий.

<sup>1</sup> Компания планирует получить данный статус летом 2023 года.

<sup>2</sup> На момент публикации Отчета обновлены кредитные договоры, расширен стоп-лист и внесены соответствующие изменения в кредитную политику.



# Приложения

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

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/премирования
- 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
- Обучение сотрудников вопросам противодействия мошенничеству и коррупции
- Прозрачная система оценки персонала и постановки целей на год
- Предоставление возможностей по обучению, проведение обучающих мероприятий и семинаров
- Доступ на обучающую платформу с широким выбором образовательных курсов
- Корпоративные мероприятия
- Заключение коллективного договора и создание согласительной комиссии по решению трудовых споров

### Акционеры и инвесторы

- Результаты деятельности Компании
- Реализация стратегии и поставленных целей
- 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
- Подготовка отчетов и материалов по индивидуальным запросам
- Прохождение процесса due diligence при необходимости



# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

## Вопросы и интересы заинтересованной стороны

## Формы и инструменты взаимодействия

### Клиенты

- Предоставление клиентам широкого спектра продуктов высокого качества
- Обеспечение оперативного и легкодоступного взаимодействия с клиентами, реагирование на обращения и жалобы
- Урегулирование просроченной задолженности и помощь клиентам
- Обеспечение информационной безопасности и защита персональных данных клиентов
- Ответственная маркетинговая деятельность
- Этические бизнес-практики
- Предотвращение мошенничества и коррупции

- Расширение продуктовой линейки и их адаптация под потребности клиентов
- Улучшение методов взаимодействия с клиентами, в том числе совершенствование сайта и мобильного приложения
- Совершенствование регулярного измерения удовлетворенности клиента (NPS) и запуск исследования «тайный покупатель»
- Простое и быстрое взаимодействие в случае возникновения любых вопросов
- Реагирование и расследование каждой поступающей жалобы через каналы Компании и каналы регулирующих органов
- Работа Омбудсмана в рамках виртуальной приемной по правам заёмщика
- Предоставление индивидуальных условий по выплате задолженности (реструктуризации долга)
- Обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных
- Строгое соблюдение применимого законодательства Республики Казахстан, в том числе «О рекламе»
- Внедрение строгих этических стандартов по общению с клиентами, в том числе при работе с задолженностью
- Информирование клиентов о мошеннических схемах посредством листа ознакомления, статей, видео-курсов, информационных постеров
- Выплата вознаграждения сообщившему о факте 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

- 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
- Устранение любых выявленных нарушений и внедрение рекомендаций
- Проведение заседаний рабочих и экспертных групп, комиссий, комитетов, личных встреч и переговоров
- Членство в Ассоциации микрофинансовых организациях Казахстана
- Членство в Национальном ESG клубе
- Участие в конференциях, круглых столах и иных мероприятиях

# 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
- Встречи и рабочие совещания с деловыми партнерами
- Быстрое реагирование при возникновении проблем
- Защита конфиденциальной информации
- Соблюдение положений антикоррупционной политики Компании

### СМИ

- Повышение информационной прозрачности
- Рост узнаваемости бренда Solva и повышение лояльности заинтересованных сторон
- Выстраивание сбалансированного диалога со СМИ

- Активное освещение деятельности Компании, основных событий и новостей, в том числе в сфере ESG
- Продвижение ключевых проектов
- Активное участие спикеров Компании в профильных мероприятиях, конференциях и пр.
- Усиление HR-бренда Компании
- Усиление PR стратегии и ребрендинг

### Местные сообщества

- Реализация программ по повышению финансовой грамотности населения
- Реализация проекта «Женское дело»
- 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 в рамках проекта «Женское дело»
- Реализация различных социальных проектов, взаимодействие с благотворительными фондами
- Публикации в СМИ и на сайте Компании
- Ведение социальных сетей Компании
- Регулярный выпуск Отчетов об устойчивом развитии

# Вклад в ЦУР ООН

ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
 <p><b>1</b> ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ</p>	<p><b>1.4</b> К 2030 году обеспечить, чтобы все мужчины и женщины, особенно малоимущие и уязвимые, имели равные права на экономические ресурсы, а также доступ к базовым услугам, владению и распоряжению землей и другими формами собственности, наследуемому имуществу, природным ресурсам, соответствующим новым технологиям и финансовым услугам, включая микрофинансирование.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление равного доступа к финансовым продуктам для разных категорий граждан</li> <li>• Реализация ряда мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности для населения</li> <li>• Содействие развитию предпринимательства за счет расширения продуктовой линейки для МСБ</li> <li>• Реализация проекта по содействию развитию женского предпринимательства</li> </ul>
 <p><b>3</b> ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ</p>	<p><b>3.8</b> Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе защиту от финансовых рисков, доступ к качественным основным медикосанитарным услугам и доступ к безопасным, эффективным, качественным и недорогим основным лекарственным средствам и вакцинам для всех.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализация программы дополнительного медицинского страхования (ДМС) для всех сотрудников Компании</li> <li>• Проведение бесплатных осмотров и тестов в офисе и бесплатная вакцинация желающих сотрудников в период пандемии COVID-19</li> <li>• Оказание профилактической медицинской помощи сотрудникам</li> </ul>
 <p><b>4</b> КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ</p>	<p><b>4.4</b> 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.</p> <p><b>4.5</b> К 2030 году ликвидировать гендерное неравенство в сфере образования и обеспечить равный доступ к образованию и профессионально-технической подготовке всех уровней для уязвимых групп населения, в том числе инвалидов, представителей коренных народов и детей, находящихся в уязвимом положении.</p> <p><b>4.6</b> К 2030 году обеспечить, чтобы все молодые люди и значительная доля взрослого населения, как мужчин, так и женщин, умели читать, писать и считать.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение обучающих программ и курсов повышения квалификации для сотрудников</li> <li>• Доступ к обучающей платформе для сотрудников и членов их семей</li> <li>• Проведение занятий по иностранным языкам</li> <li>• Реализация программы по повышению финансовой грамотности населения (школьников и студентов, социально уязвимых слоев населения)</li> <li>• Запуск программы «Женское дело», в рамках которой проводятся мероприятия по повышению уровня финансовой образованности женщин Казахстана</li> <li>• Публикация в свободном доступе обучающих статей и видео-курсов по финансовой грамотности и распознаванию мошенников</li> </ul>

# Вклад в ЦУР ООН

ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
	<p><b>5.5</b> Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни.</p> <p><b>5.A</b> 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.</p> <p><b>5.B</b> Активнее использовать высокоэффективные технологии, в частности информационно-коммуникационные технологии, для содействия расширению прав и возможностей женщин.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие дискриминации в вопросах найма, оплаты труда и карьерного развития</li> <li>• 59 % женщин-сотрудников работает в Solva</li> <li>• 52 % женщин находятся на руководящих позициях в Solva</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержание высокой доли женщин в сегменте предоставления займов малому и среднему бизнесу (МСБ): около 70% клиентов представляют предприятия, возглавляемые женщинами</li> <li>• Проведение семинаров и тренингов по финансовой грамотности для женщин в рамках нашего сообщества женщин-предпринимателей Казахстана «Женское дело»</li> <li>• Закупка новогодних подарков у женщин-предпринимателей из проекта «Женское дело»</li> <li>• Выпуск гендерных облигация на KASE (осуществлен в 2023 году)</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Участие в глобальной инициативе по распределению гендерного капитала 2XGlobal</li> <li>• Создание сообщества женщин-предпринимателей для обмена опытом, поиска полезных контактов и формирования эффективных партнерств</li> </ul>







# Вклад в ЦУР ООН

ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
 <p>8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ</p>	<p><b>8.3</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение обучающих мероприятий для сотрудников, в том числе занятий по иностранному языку</li> <li>• Проведение конкурсов среди клиентов</li> <li>• Развитие и улучшение продуктовой линейки для предоставления займов МСБ для более удобного доступа к финансовым ресурсам</li> <li>• Запуск Solva Lite и возобновляемой кредитной линии</li> </ul>
	<p><b>8.4</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сокращение потребления бумаги в офисах и электронный документооборот</li> <li>• Запуск проекта по расчету выбросов CO2 и в последующем получения статуса углеродно-нейтральной Компании</li> </ul>
	<p><b>8.5</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Соблюдение трудового законодательства по трудоустройству людей с инвалидностью и людей пожилого возраста</li> <li>• Обеспечение равных условий оплаты труда для мужчин и женщин</li> <li>• Прозрачная система оценки и премирования</li> <li>• Прозрачность и равенство возможностей в продвижении по карьерной лестнице</li> </ul>
	<p><b>8.7</b> Принять срочные и эффективные меры для того, чтобы искоренить принудительный труд, покончить с современным рабством и торговлей людьми и обеспечить запрет и ликвидацию наихудших форм детского труда, включая вербовку и использование детей-солдат, а к 2025 году покончить с детским трудом во всех его формах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Полное соответствие законодательству Казахстана</li> <li>• Разработка Политики по защите прав человека, предусматривающей недопустимость принудительного, рабского или детского труда в Компании, а также для партнеров Компании</li> <li>• Запуск проекта по внедрению экологической и социальной оценки в кредитный процесс, которая в том числе будет включать пункты о недопустимости использования принудительного и детского труда</li> </ul>
	<p><b>8.10</b> Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Членство в Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана с целью обеспечения устойчивого доступа населения к финансовым услугам с целью снижения уровня бедности и поддержания экономического роста</li> </ul>

# Вклад в ЦУР ООН



ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
	<p><b>9.3</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличение доли бизнеса в предоставлении займов в МСБ сегменте</li> <li>• Расширение продуктовой линейки для клиентов МСБ, в том числе запуск Solva Lite и возобновляемой кредитной линии</li> </ul>
	<p><b>10.1</b> К 2030 году постепенно достичь и поддерживать рост доходов наименее обеспеченных 40 процентов населения на уровне, превышающем средний по стране.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширение доступа к финансированию и отсутствие дискриминации при принятии решения о выдаче займа</li> <li>• Создание безопасных финансовых продуктов и реализации мер по противодействию мошенничества в финансовом секторе</li> <li>• Участие в социальных и благотворительных проектах, нацеленных на уменьшение социально-экономического неравенства</li> </ul>
	<p><b>13.2</b> Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Запуск проекта по расчету выбросов CO2 и получения статуса углеродно-нейтральной Компании</li> </ul>
	<p><b>16.5</b> Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль за соблюдением корпоративных этических принципов и политик, в том числе антикоррупционной</li> <li>• Наличие ряда механизмов передачи сообщений о нарушениях, связанных с положениями антикоррупционной политики</li> <li>• Расследование случаев нарушения антикоррупционной политики</li> </ul>

# Результаты деятельности за отчетный период

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

	2022	2021
<b>Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором</b>	<b>189</b>	<b>258</b>
в том числе женщины	126	163
в том числе мужчины	63	95
<b>Количество сотрудников со срочным трудовым договором</b>	<b>265<sup>1</sup></b>	<b>10</b>
в том числе женщины	142	10
в том числе мужчины	123	-
<b>Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня (full-time)</b>	<b>447</b>	<b>262</b>
в том числе женщины	265	170
в том числе мужчины	182	92
<b>Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня (part-time)</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
в том числе женщины	3	3
в том числе мужчины	4	3

**Таблица 2.** Новые сотрудники с разбивкой по полу и возрасту

	2022			2021		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
<b>Количество новых сотрудников</b>				<b>94</b>	<b>82</b>	<b>2</b>
в том числе женщины				65	46	-
в том числе мужчины				29	36	2

**Таблица 3.** Отпуск по уходу за ребенком

	2022	2021
<b>Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
в том числе женщины	13	1
в том числе мужчины	-	-
<b>Общее количество работников, вернувшихся на работу после отпуска по уходу за ребенком</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, и которые по-прежнему работают через 12 месяцев после возвращения на работу</b>	<b>2<sup>2</sup></b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> В соответствии с законодательством Казахстана трудовой договор до одного года считается срочным, после одного года работы становится бессрочным.

<sup>2</sup> Не взяты в расчет работницы, вернувшиеся в октябре-ноябре 2022 года, т.к. не прошло 12 месяцев с момента их возвращения.

# Результаты деятельности за отчетный период

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

	2022			2021		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
<b>Руководящие кадры</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>1</b>
в том числе женщины	1	12	1	5	14	-
в том числе мужчины	-	12	1	3	13	1
<b>Сотрудники</b>	<b>220</b>	<b>206</b>	<b>1</b>	<b>143</b>	<b>88</b>	<b>1</b>
в том числе женщины	140	114	-	101	53	-
в том числе мужчины	80	92	1	42	35	1

**Таблица 5.** Показатель текучести кадров

	2022
Текучесть среди руководителей высшего звена	0%
Текучесть среди руководителей среднего звена	4%
Текучесть среди линейного персонала	29,7%
Текучесть сотрудников фронт-офиса (подразделения, отвечающие за непосредственную работу с клиентами)	19,3%
Текучесть среди сотрудников бэк-офиса (подразделения, подразделения которые не взаимодействуют с клиентами)	10,4%

**Таблица 6.** Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по полу и должностям

	2022
Руководители	~12 часов
Сотрудники	~ 8 часов
Женщины	~ 9 часов
Мужчины	~ 8 часов

**Таблица 7.** Потребление ресурсов<sup>1</sup>

	2022	2021
Общий объем потребления воды в офисе, тыс. м <sup>3</sup>	280,5	254,5
Потребление электроэнергии, ГДж	72 396	28 333
Потребление тепловой энергии, ГДж	133	49

<sup>1</sup> Рост значений потребления воды и энергоресурсов в 2022 году по сравнению с 2021 годом связан с тем, что Компания арендовала офисные помещения в бизнес-центре Турар только в середине 2021 года, поэтому данные за 2021 год представлены только за полгода, а за 2022 год – за целый год.



# Об Отчете



АО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» (далее – Solva, Компания) публикует отчет о деятельности в области устойчивого развития во второй раз.

Отчет был подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative Standards, GRI Standards) в редакции 2021 года, а также в соответствии со стандартом Sustainability Accounting Standards Board (SASB) для коммерческих банков.<sup>1</sup>

В Отчете мы раскрываем информацию о прогрессе нашей Компании в сфере устойчивого развития и демонстрируем результаты, которых смогли достичь в области ответственного ведения бизнеса, развития наших сотрудников, местных сообществ и охраны окружающей среды.

Информация, которая содержится в настоящем Отчете, охватывает юридическое лицо АО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» и представлена за период с 1 января по 31 декабря 2022 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 Членами Совета Директоров.

<sup>1</sup> В связи с трансформацией Solva в коммерческий банк второго уровня (планируется до конца 2023 года) мы приняли решение раскрыть данные в соответствии с отраслевым раскрытием SASB для коммерческих банков.

# Существенные темы

Одним из ключевых этапов подготовки Отчета об устойчивом развитии в соответствии со Стандартами GRI является определение существенных тем.

Согласно Стандартам GRI, существенной считается та тема, в рамках которой компания оказывает определенное экономическое, социальное и/или экологическое воздействие, включая воздействие на права человека, и которая является очень важной как для внутренних, так и для внешних заинтересованных сторон. Именно существенные темы должны быть раскрыты в Отчете наиболее полно и детально.

Процесс определения существенных тем для данного Отчета состоял из нескольких этапов. В первую очередь мы провели анализ отраслевых тенденций, требований законодательства и изменений в нормативно-правовой базе, а также глубокий анализ требований рейтинговых агентств и ряда международных стандартов (GRI, SASB, Целей ООН в области устойчивого развития и др.).

Далее мы провели сравнительный анализ отчетов крупнейших международных и казахстанских финансовых компаний. Финальный этап основывался на нашем постоянном диалоге и взаимодействии с заинтересованными сторонами. Данный этап помог нам выявить критически важные темы для каждой группы наших стейкхолдеров.

Проанализировав все полученные данные, нам удалось сформировать список существенных тем, которые мы раскрыли в данном Отчете наиболее полно и подробно.

## Существенные темы:

1. Ответственное кредитование
2. Инклюзивное финансирование
3. Конфиденциальность и безопасность данных
4. Деловая этика
5. Противодействие коррупции и мошенничеству
6. Справедливые и благоприятные условия труда
7. Гендерное равенство
8. Обучение и профессиональное развитие
9. Повышение уровня финансовой грамотности населения
10. Минимизация негативного воздействия на окружающую среду



# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
2-1	Название организации	Краткая информация о Компании	Компания осуществляет свою деятельность в Казахстане. Головной офис находится в городе Алматы.
2-2	Юридические лица, включенные в отчетность	Об Отчете	
2-3	Отчетный период, периодичность и контактная информация	Об Отчете Контакты	Отчет об устойчивом развитии публикуется ежегодно Данный Отчет опубликован в июле 2023 года.
2-4	Пересмотр информации		Существенных изменений в предоставлении нефинансовой информации в отчетном периоде не было.
2-5	Внешнее заверение		Внешнее заверение нефинансовой информации не проводилось.
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	О Компании	
2-7	Сотрудники	Кадровый состав Результаты деятельности за отчетный период	Данные предоставлены на конец отчетного периода.
2-8	Рабочие, не являющиеся наемными работниками		Таких сотрудников в Компании в 2022 году не было.

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
2-9	Структура корпоративного управления и ее состав	Структура корпоративного управления	В 2022 году членами Совета Директоров являлись три человека. Доля женщин в Совете Директоров составляла 33,3%. Один член Совета Директоров является независимым членом.
2-10	Выдвижение и отбор кандидатов в члены высшего органа управления		Члены Совета Директоров избираются кумулятивным голосованием. Единственный Акционер назначает членов Совета Директоров. Председатель Совета Директоров выбирается путем тайного голосования.
2-11	Председатель высшего органа управления	Структура корпоративного управления	Председателем Совета Директоров в 2022 году являлся Садыров Шухрат Абдирасулович.
2-12	Роль высшего руководящего органа в контроле за управлением воздействиями	Структура управления устойчивым развитием	
2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	Структура управления устойчивым развитием	
2-14	Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию		Совет Директоров утверждает Отчет об устойчивом развитии.
2-15	Конфликты интересов	Деловая этика	<p>В Solva в соответствии с Кодексом профессиональной этики принимаются все необходимые меры по предупреждению и устранению конфликта интересов. Также в Кодексе определен порядок действий в ситуации возникновения конфликта интересов.</p> <p>В вопросах риска возникновения конфликта интересов при перекрестном членстве в Совете Директоров и другом вышестоящем органе управления, мы строго руководствуемся и соблюдаем законодательство Казахстана.</p>

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
2-16	Сообщение о критических вопросах		Все критические вопросы в обязательном порядке консолидируются начальником юридического отдела и доносятся до Генерального Директора или Совета Директоров в зависимости от вопроса. В 2022 году критических вопросов, которые бы требовали решения на уровне Совета Директоров, не было.
2-17	Коллективное знание высшего руководящего органа		На данный момент отдельного обучения по устойчивому развитию для Совета Директоров не проводится.
2-18	Оценка деятельности высшего органа управления		На данный момент отдельная оценка деятельности Совета Директоров по контролю за управлением воздействиями Компании на экономику, окружающую среду и общество не проводится.
2-19	Политика вознаграждения	Мотивация и вознаграждение	Информация по вознаграждению членов Совета Директоров конфиденциальна.
2-20	Процесс определения вознаграждения		Информация по процессу определения вознаграждения членов Совета Директоров конфиденциальна.
2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения		Информация по вознаграждению членов Совета Директоров конфиденциальна.
2-22	Заявление о стратегии в области устойчивого развития	Стратегия устойчивого развития	
2-23	Обязательства по политикам	Деловая этика Права человека	

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
2-24	Внедрение обязательств по политикам	Стратегия устойчивого развития Деловая этика Права человека	
2-25	Процессы по предотвращению негативных воздействий	Права человека	
2-26	Механизмы обращения за советом и сообщения о проблемах	Права человека Работа с обращениями	
2-27	Соблюдение законов и правил		В 2022 году было зафиксировано 3 нарушения, по каждому из нарушений были проведены работы по их устранению и приведению деятельности Компании в полное соответствие с законодательством Республики Казахстан. Штрафы были назначены только по двум из выявленных нарушений.
2-28	Членские ассоциации		Компания является членом Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана (АМФОК), Национального ESG клуба, Глобальной инициативы 2X Global, Международного финансового центра «Астана», Глобального Договора ООН
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами Права человека	Компания стремится уважать права человека всех вовлеченных заинтересованных сторон. Мы активно взаимодействуем с нашими заинтересованными сторонами, используя различные каналы коммуникаций, а также мы возлагаем ожидания на деловых партнеров в отношении соблюдения прав человека и деловой этики во время взаимодействия.
2-30	Коллективные договоры	Кадровая политика	

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
3-1	Процесс определения существенных тем	Существенные темы	
3-2	Список существенных тем	Существенные темы	
3-3	Управление существенными темами		Данные по управлению каждой существенной темой находятся в соответствующих разделах по темам.
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Основные финансовые показатели	Более подробно с финансовыми результатами вы можете ознакомиться в нашей аудированной финансовой отчетности.
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции и мошенничеству	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Противодействие коррупции и мошенничеству	В 2022 году коррупционных правонарушений выявлено не было.
206-1	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты		В 2022 году не было зафиксировано случаев правовых действий в отношении Компании в связи с препятствованием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства.

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
207-1	Стратегия в сфере налогообложения		Налоговая стратегия Solva заключается в полном соблюдении налогового законодательства Казахстана. Все высшие органы управления на регулярной основе контролируют исполнение данной стратегии.
302-1	Энергопотребление внутри организации	Мотивация и вознаграждение Результаты деятельности за отчетный период	Компания не потребляет топливо из возобновляемых источников энергии. В Компании отсутствуют практики потребления пара и энергии на охлаждение. В Компании отсутствует практика потребления произведенной энергии. Данные по энергопотреблению предоставляются арендодателем.
303-1	Взаимодействие с водой как общим ресурсом		Компания использует воду исключительно в бытовых и технических целях, единственными потребителями воды являются офисы Компании. Забор и сброс воды осуществляется из/в муниципальные источники водоснабжения (водооборота) в соответствии с договором с арендодателем. Водопотребление в районах с дефицитом воды Компанией не осуществляется.
303-3	Забор воды	Мотивация и вознаграждение Результаты деятельности за отчетный период	
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Мотивация и вознаграждение Результаты деятельности за отчетный период	
401-2	Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Мотивация и вознаграждение Результаты деятельности за отчетный период	



# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Результаты деятельности за отчетный период	
402-1	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации		Мы строго соблюдаем законодательство Казахстана. При сокращении должности/ ликвидации организации Компания следует требованиям законодательства Республики Казахстан и уведомляет сотрудника не менее чем за один месяц до даты увольнения.
403-1	Система управления вопросами охраны труда	Безопасность труда	
403-3	Деятельность подразделений по охране труда	Безопасность труда	<p>В Компании ответственным лицом за охрану труда является Инженер по безопасности и охране труда. В его обязанности входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществление контроля над соблюдением в организации и в его подразделениях законодательных и иных нормативных правовых актов по охране труда;</li> <li>• изучение условия труда на рабочих местах, подготовка и внесение предложений о разработке и внедрении более совершенных условий труда;</li> <li>• участие в проведении проверок, обследований технического состояния зданий, сооружений, оборудования, машин и механизмов, эффективности работы вентиляционных систем, состояния санитарно-технических устройств, санитарно-бытовых помещений, средств коллективной и индивидуальной защиты работников и т.д.;</li> <li>• совместно с другими подразделениями предприятия проведение работ по аттестации и сертификации рабочих мест и производственного оборудования на соответствие требованиям охраны труда;</li> <li>• участие в разработке мероприятий по предупреждению профессиональных заболеваний и несчастных случаев, по улучшению условий труда и доведению их до требований нормативных правовых актов по охране труда, а также оказывает организационную помощь по выполнению разработанных мероприятий.</li> </ul>

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	Безопасность труда	
403-8	Работники, на которых распространяется система управления охраной труда и производственной безопасностью		Система управления охраной труда и производственной безопасностью распространяется на 100% сотрудников.
403-9	Производственный травматизм		В 2022 году несчастных случаев зафиксировано не было.
403-10	Профессиональные заболевания		В 2022 году в Компании отсутствовали зафиксированные профессиональные заболевания и смертельные случаи, связанные с профессиональными заболеваниями.
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Обучение и развитие Результаты деятельности за отчетный период	Обучение предлагается для всех сотрудников в зависимости от потребностей развития и требований Компании и независимо от национальности, пола и возраста.
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	Обучение и развитие	
404-3	Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры		100% сотрудников получают регулярную обратную связь в рамках процедуры ежегодной оценки деятельности.

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
405-1	Многообразие среди руководителей и сотрудников	Результаты деятельности за отчетный период	
405-2	Отношение базовой зарплаты женщин и мужчин	Результаты деятельности за отчетный период	Размер базовой заработной платы не зависит от пола и возраста сотрудника. Он зависит исключительно от квалификации работника, сложности выполняемой работы, количества и качества затраченного труда. Таким образом, в Компании базовая зарплата мужчин и женщин одной должности равна.
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые действия	Деловая этика Права человека	В 2022 году случаев дискриминации зафиксировано не было.
408-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов детского труда		Деятельность Компании, включая деятельность офисов продаж, а также подрядных организаций, охватывается законодательством Республики Казахстан, которое предусматривает запрет на использование детского труда.
409-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов принудительного труда		Деятельность Компании, включая деятельность офисов продаж, а также подрядных организаций, охватывается законодательством Республики Казахстан, которое предусматривает запрет на использование принудительного труда.

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
411-1	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия		Случаи нарушения прав коренных и малочисленных народов в 2022 году отсутствовали.
413-1	Деятельность компании в области взаимодействия с местными сообществами, оценка воздействия на местные сообщества, программы развития местных сообществ	Социальные инициативы	
418-1	Жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Защита персональных данных	В 2022 году было получено одно предписание со стороны государственных органов в отношении нарушения мер по защите персональных данных. Нарушение впоследствии было устранено.

# Таблица SASB<sup>1</sup>



В 2022 году мы начали процесс трансформации Solva в коммерческий банк второго уровня, который должен завершиться в 2023 году. В связи с этим в качестве отраслевого раскрытия SASB (Sustainability Accounting Standard) мы выбрали раскрытие для Коммерческих банков, чтобы уже сейчас оценить наши ESG практики в разрезе их соответствия требованиям для коммерческих банков.

Тема	Описание показателя	Место раскрытия в Отчете	Код	Комментарий к раскрытию
Безопасность данных	(1) Количество утечек данных, (2) доля утечек персональных данных, (3) количество затронутых владельцев персональных данных	Защита персональных данных	FN-CB-230a.1	В 2022 году случаев утечки персональных данных или нарушений правил о неразглашении конфиденциальных данных зафиксировано не было.
	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных	Защита персональных данных	FN-CB-230a.2	
Доступ к финансовым услугам и наращивание потенциала	(1) Количество и (2) сумма непогашенных кредитов, соответствующих программам, направленным на развитие малого бизнеса и сообщества.	О Компании	FN-CB-240a.1	Количество непогашенных займов на конец 2022 года для МСБ - 2 621 Сумма непогашенных займов на конец 2022 года для МСБ – 3 163 724 тыс. тенге
	(1) Количество и (2) сумма просроченных и невыплаченных кредитов, отвечающих требованиям программ, направленных на развитие малого бизнеса и сообщества.		FN-CB-240a.2	Количество просроченных и невыплаченных займов - 649 Сумма просроченных и невыплаченных займов - 504 460 тыс. тенге
	Количество бесплатных розничных расчетных счетов, предоставленных клиентам, ранее не пользовавшимся или не получавшим банковских услуг		FN-CB-240a.3	Компания не предоставляет расчетные счета или депозитные услуги
	Количество участников инициатив по повышению финансовой грамотности для необслуживаемых, недостаточно охваченных или недостаточно обслуживаемых клиентов	Финансовая грамотность	FN-CB-240a.4	Более 7 000 тыс. человек

<sup>1</sup> На данный момент мы не можем раскрыть все метрики SASB, включенные в стандарт, в полном объеме. Однако мы продолжим работу в данном направлении. Мы также стремимся всегда предоставлять релевантные, полезные и содержательные раскрытия информации нашим инвесторам.

# Таблица SASB



Тема	Описание показателя	Место раскрытия в Отчете	Код	Комментарий к раскрытию
Включение экологических, социальных и управленческих факторов в кредитный анализ	Коммерческий и промышленный кредитный риск, по отраслям		FN-CB-410a.1	Информация о кредитных рисках представлена в финансовой отчетности Компании.
	Описание подхода к учету экологических, социальных и управленческих факторов (ESG) в кредитном анализе	Стратегия устойчивого развития	FN-CB-410a.2	В 2023 году мы планируем внедрить процесс экологической и социальной (ЭИС) оценки в кредитный процесс.
Бизнес этика	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с мошенничеством, инсайдерской торговлей, антимонопольным и антиконкурентным поведением, манипулированием рынком, злоупотреблением служебным положением или другими соответствующими законами или правилами финансовой отрасли.	Противодействие коррупции и мошенничеству	FN-CB-510a.1	В 2022 году судебных разбирательств и убытков по данным вопросам не было.
	Описание политики и процедур информирования о нарушениях	Противодействие коррупции и мошенничеству	FN-CB-510a.2	

# Таблица SASB



Тема	Описание показателя	Место раскрытия в Отчете	Код	Комментарий к раскрытию
Системное управление рисками	Глобальный системно значимый банк (G-SIB) оценка по категориям		FN-CB-550a.1	Данный показатель в текущий момент не применим, так как трансформация Компании в банк завершится в конце 2023 года.
	Описание подхода к включению результатов обязательных и добровольных стресс-тестов в планирование достаточности капитала, долгосрочную корпоративную стратегию и другие виды деятельности	Управление рисками	FN-CB-550a.2	

Метрика активности	Код	Место в Отчете	Комментарий к раскрытию
(1) Количество и (2) стоимость расчетных и сберегательных счетов по сегментам: (а) личные и (б) малый бизнес	FN-CB-000.A		Компания на данный момент не предоставляет услуги по открытию расчетных или сберегательных счетов
(1) Количество и (2) стоимость кредитов по сегментам: (а) физические лица, (б) малый бизнес и (в) корпоративный	FN-CB-000.B		<p>Кредитный портфель на конец 2022 года:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• физические лица: 40,2 млрд тенге</li> <li>• МСБ: 33,7 млрд тенге</li> </ul> <p>Количество уникальных клиентов за 2022 год:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• физические лица: 37,9 тыс.</li> <li>• МСБ: 14,4 тыс.</li> </ul>

# Контакты



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



Телефон: +7 (701) 006 35 35



E-mail: [esg@solva.kz](mailto:esg@solva.kz)



Веб-сайт: [solva.kz](http://solva.kz)

