

A photograph of a smiling man with dark hair and a goatee, wearing a grey t-shirt and a brown apron, standing in a flower shop. He is surrounded by various colorful flowers, including yellow daisies and pink roses. The background is filled with more flowers and shop equipment.

**SOLVA**

**ОТЧЕТ ОБ  
УСТОЙЧИВОМ  
РАЗВИТИИ**



**2023**

# Обращение Независимого члена 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 коллеги, партнеры и клиенты!

Мы рады представить вам наш третий Отчет об устойчивом развитии, подготовленный в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности GRI Standards и стандартом Sustainability Accounting Standards Board (SASB) для коммерческих банков.

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

Принципы устойчивого развития и ответственный подход к ведению бизнеса интегрированы в бизнес модель и глобальную стратегию Solva, благодаря чему Компания эффективно создаёт долгосрочную ценность для сотрудников, клиентов, акционеров и партнёров, а также вносит существенный вклад в достижение Целей устойчивого развития (ЦУР) ООН и Национального плана развития Казахстана.

В 2023 году наша Компания продолжила процесс трансформации в банк второго уровня, приведя структуру корпоративного управления и работу всех систем и департаментов в соответствие с требованиями для банков. Мы надеемся, что в грядущем году мы завершим данный процесс.

Также в 2023 году произошли важные изменения в структуре владения Solva: частная компания из ОАЭ Neo Crystal Holdings стала нашим акционером, что позволило нам привлечь инвестиции в размере 20 млн долларов, которые Solva планирует использовать в рамках проводимой трансформации из микрофинансовой организации в банк второго уровня.

В отчетном году изменения произошли и в структуре корпоративного управления: количество членов Совета Директоров выросло до пяти за счет увеличения количества независимых директоров до трех. Были созданы три комитета при СД, работа которых направлена на более глубокую и эффективную проработку стратегически важных вопросов.

Мы продолжили реализовывать нашу миссию, нацеленную на содействие развитию предпринимательства в Казахстане и повышению уровня благосостояния населения. В 2023 году доля МСБ в кредитном портфеле Solva выросла до 60%, мы запустили новый пилотный продукт по зеленому финансированию и продолжили работу по совершенствованию наших услуги и сервисов, чтобы удовлетворить потребности клиентов-предпринимателей.

Особое внимание в 2023 году мы уделили развитию женского предпринимательства в Казахстане. Мы продолжаем удерживать долю женщин в МСБ портфеле на уровне 70%, однако в отчетном году мы осуществили первый в истории Республики Казахстан корпоративный выпуск ESG-гендерных облигаций на сумму 20 млрд тенге. Все привлеченные средства были направлены на финансирование женщин-предпринимателей, что позволило нам расширить уровень поддержки и внести ощутимый вклад в продвижение гендерного равенства и инклюзии в сфере финансовых услуг Казахстана. Более 14 тыс. наших клиентов получили необходимое финансирование на развитие своего бизнеса.

В рамках нашего масштабного проекта «Женское Дело», который направлен на создание благоприятной среды для развития женского предпринимательства и повышения уровня финансовой грамотности в Казахстане, мы провели 7 бесплатных обучающих мероприятий в разных регионах страны, которые посетили более 500 человек только в 2023 году.

Забота о клиентах всегда стояла для нас на первом месте, поэтому мы продолжили совершенствовать наши практики ответственного кредитования за счет увеличения количества финансовых омбудсменов и роста числа клиентов, которым были предоставлены индивидуальные условия по урегулированию просроченной задолженности, а также значительного снижения случаев мошенничества с помощью внедрения новых превентивных мер и многое другое.

В 2023 году мы присоединились к Глобальному договору ООН и выразили свою приверженность 10 принципам ГД ООН, а также успешно прошли программу Акселератора SDG Ambition ГД ООН.

Мы особенно гордимся тем, что в 2023 году Solva получила ESG-рейтинг от международного рейтингового агентства Sustainable Fitch на уровне 3 с общим баллом 59, что стало показателем высокой оценки деятельности Компании в области устойчивого развития среди финансовых институтов Казахстана.

Сердцем нашего бизнеса являются наши сотрудники, поэтому в отчетном периоде мы провели большую работу по совершенствованию системы обучения и развития карьеры и улучшению программ мотивации и адаптации новых сотрудников.

Мы гордимся тем, что Solva активно участвует в решении глобальных проблем, уделяя особое внимание последствиям изменения климата и вкладу, который она может внести как бизнес в снижение воздействия на окружающую среду. В 2023 году мы получили статус углеродно-нейтральной Компании, запустили продукт по зеленому финансированию и ввели отдельный сбор отходов в офисе.

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

Мы выражаем глубокую благодарность нашим сотрудникам, клиентам, акционерам и партнерам за поддержку и готовность к сотрудничеству, без которых было бы невозможно достичь столь значительных успехов в реализации проектов и инициатив, направленных на устойчивое развитие.

Мы планируем и далее придерживаться принципов ответственного ведения бизнеса и ставить перед собой самые амбициозные цели.

**Асем Болатжан**  
Независимый Директор

# Содержание

<b>О Компании</b>	4	<b>Ответственный бизнес</b>	23	<b>Сотрудники</b>	46	<b>Забота об окружающей среде</b>	71
Краткая информация о Компании	5	Ответственное кредитование	24	Кадровая политика	47	Изменение климата	73
Наши принципы	6	Приемная Омбудсмена по правам заемщика	26	Наши ценности	49	ЭиС оценка в кредитном процессе	74
Наши достижения	7	Помощь клиентам в чрезвычайных ситуациях	28	Кадровый состав	50	Зеленое финансирование	75
Инклюзивное финансирование	8	Работа с обращениями	29	Подбор и адаптация новых сотрудников	51	<b>Приложения</b>	76
Наши продукты	9	Удовлетворенность клиентов	31	Мотивация и вознаграждение	53	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	77
Новые продукты и сервисы Solva	10	Ответственный маркетинг	32	Обучение и развитие	60	Вклад в ЦУР ООН	80
Наши преимущества	11	Экономический вклад в развитие МСБ	33	Безопасность труда	62	Результаты деятельности за отчетный период	84
Наши онлайн сервисы	12	Деловая этика	34	<b>Социальные инициативы</b>	63	Об Отчете	87
Управление рисками	13	Противодействие коррупции и мошенничеству	35	Женское предпринимательство	64	Существенные темы	88
Структура корпоративного управления	15	Права человека	39	Блог. Для дела	67	Таблица GRI	89
Структура управления устойчивым развитием	18	Защита персональных данных	41	Финансовая грамотность	68	Таблица SASB	100
Стратегия устойчивого развития	19	ПОД/ФТ	44	Благотворительность и волонтерство	69	<b>Контакты</b>	103
Наш вклад в ЦУР ООН	22			Инициативы для клиентов	70		



# О Компании



**Константин Барабанов**

Генеральный директор холдинга Solva Group Ltd

“ Мы в Solva стремимся постоянно совершенствовать процессы внутри Компании, внедрять новые проекты для достижения и опережения целей стратегии устойчивого развития, а также ставим себе новые амбициозные задачи. В 2023 году мы получили ESG рейтинг на уровне 3 от международного рейтингового агентства Sustainable Fitch, что стало показателем высокой оценки деятельности Компании в области устойчивого развития и важным подтверждением того, что мы находимся на правильном пути.

Особенно мы гордимся тем, что в отчетном году мы продолжили расширять поддержку МСБ сектора, увеличив долю МСБ в портфеле до 60%, и усилили поддержку женского предпринимательства за счет первого в истории Республики Казахстан корпоративного выпуска ESG-гендерных облигаций на сумму 20 млрд тенге.

Мы продолжаем процесс трансформации в банк и согласно стратегии Solva, будущий банк сфокусируется на работе в сегменте МСБ и помимо финансирования сможет предлагать транзакционные продукты специально для нужд предпринимателей.

Мы очень рады представить вам результаты нашей работы за 2023 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 2023 году мы продолжили улучшать и расширять продуктовую линейку для микро-, малых и средних предпринимателей, а также совершенствовать качество наших услуг. Доля кредитования МСБ сектора в общем портфеле выросла примерно на 14% по сравнению с прошлым годом и составила около 60%.

**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.

На данный момент мы находимся в процессе трансформации в банк второго уровня.

**95,4 млрд ₸**

кредитный портфель на  
конец 2023 года

**119 тыс +**

клиентов Solva в  
2023 году

**85 млрд ₸**

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

**83 тыс +**

предпринимателей стали  
клиентами Solva

**3 млн +**

уникальных пользователей  
посетили наш Сайт в 2023 году

**60%**

доля кредитования МСБ  
сектора в общем портфеле  
на конец 2023 года

**70%**

клиентов из МСБ сектора –  
женщины-предприниматели

**129**

отделений Solva по всему  
Казахстану

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

# 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

**S&P Global**  
Ratings

«В-»<sup>1</sup>  
Прогноз «Стабильный»



ESG рейтинг на уровне «3»  
с **общим баллом 59**



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



Solva успешно завершила программу Акселератора SDG Ambition Глобального договора ООН<sup>2</sup>



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



Компания Solva признана «Финтех – компанией года» на международном форуме Digital Almaty 2023



Solva отмечена наградой Visa за первый карточный продукт, выпущенный МФО



Компания Solva отмечена наградой PLUS Award 2023 в номинации «Лучшая ESG-инициатива в финансах»

Летом 2023 года Solva осуществила **первый в истории** Республики Казахстан корпоративный **выпуск ESG-гендерных облигаций** на сумму 20 млрд тенге и получила ряд престижных наград:



Награда KASE в категории «Лидер рынка ESG облигаций» в 2023 году



Награда Cbonds Awards 2023 в номинации «Лучшая сделка первичного размещения ESG облигаций в Казахстане»



Награда Cbonds Awards 2023 в номинации «Ведущий розничный эмитент облигаций в Республике Казахстан»



Награда премии Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards в номинации «Сделка года по высокодоходным долговым обязательствам»

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

<sup>2</sup> Обучение по данной программе началось в 2023 году, однако заключительные мероприятия были в начале 2024 года. Акселератор SDG Ambition – это шестимесячный образовательный курс, специально разработанный экспертами ООН и партнёрами для того, чтобы ускорить интеграцию 17 Целей устойчивого развития в стратегическую и операционную деятельность бизнес компаний.

# Инклюзивное финансирование



*«Мы стремимся предоставить всем нашим клиентам продукты и услуги высокого качества, которые бы соответствовали их потребностям и были удобны в использовании.»*

*Также мы осознаем возрастающую важность МСБ в экономике Казахстана, поэтому наша роль в поддержке микро-, малых и средних предпринимателей неизменно растет. Вот уже несколько лет наш основной фокус направлен на развитие финансирования сегмента МСБ. За это время доля МСБ в кредитном портфеле выросла с 14% до 60% и продолжает расти.*

*Мы всегда стремимся предоставлять предпринимателям такие финансовые продукты, которые смогут решить их главные «боли». Мы внимательно изучаем обратную связь и ведем с ними честный диалог, что помогает создавать такие продукты, которые по-настоящему нужны и востребованы предпринимателями Казахстана.*

*Мы продолжим и дальше осуществлять поддержку и содействовать развитию предпринимательства в нашей стране.»*

*Артем Чепурной,  
Директор по продуктам МСБ*

**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.

Мы придерживаемся принципа нулевой терпимости к любой форме дискриминации. При принятии решения о выдаче финансирования мы не допускаем дискриминации по полу, возрасту, национальности, расе, гендеру, сексуальной ориентации и т.д. Мы всегда строго соблюдаем все права и свободы наших клиентов в соответствии с законодательством Казахстана и нашими внутренними документами.

## 16

Новых отделений  
Solva

## 55

Партнерских  
точек

В 2023 году мы продолжили работу над запуском новых продуктов, ориентируясь на обратную связь от наших клиентов. Также мы запустили ряд глубоких исследований, которые помогли нам определить потребность наших клиентов в дополнительных услугах и сервисах, которые мы планируем уже запустить в 2024 году.

Мы совершенствуем наш сайт и мобильное приложение, чтобы каждый гражданин Казахстана имел возможность получить необходимое для него финансирование удобным для него способом.

Для клиентов, которым удобнее обратиться офлайн, мы расширили количество наших отделений, открыв 16 новых офисов Solva и начали сотрудничество с несколькими партнерами, что позволило нам увеличить количество партнерских точек на 55 дополнительных. Также у наших клиентов есть возможность оформить микрокредит в Solva при совершении покупки товара у наших партнеров.

Мы оказываем разнообразную поддержку женщинам-предпринимателям, в том числе обеспечивая минимум половины месячной выдачи в МСБ-сегменте женщинам-предпринимателям. В 2023 году данные выдачи составили 70% от общего МСБ портфеля. Таким образом мы удерживаем долю женщин предпринимателей в МСБ портфеле на данном уровне уже несколько лет.

В 2023 году выпустили гендерные облигации на сумму 20 млрд тенге, что позволило нам привлечь дополнительные инвестиции на финансирование бизнес-проектов женщин-предпринимателей Казахстана.

Также в 2023 году мы запустили пилотный продукт по зеленому финансированию, в котором предоставляли клиентам возможность получить приятный бонус в случае если они отдавали предпочтение покупке энергоэффективного или более экологичного оборудования.

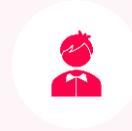
# Наши продукты

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
- Микрокредитование сельского хозяйства до 6 млн тенге на срок до 36 месяцев
- Финансирование дебиторской задолженности при помощи Solva Факторинг - в размере до 20 млн тенге на срок до 120 дней
- Возобновляемая кредитная линия
- Зеленое финансирование



## 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 и сервисы Solva

## Зеленое финансирование

В 2023 году Solva запустила пилотный продукт для предпринимателей в сегменте МСБ – «Зеленое финансирование для бизнеса».

Финансирование могут получить бизнесы, деятельность которых направлена на сокращение негативного влияния на окружающую среду, в том числе средства идут на приобретение энергоэффективных технологий и оборудования. Клиенты, в свою очередь, получают кэшбек, который можно использовать на погашение ежемесячного платежа.

В 2024 году мы планируем улучшить данный продукт за счет повышения осведомленности о нем среди наших действующих и потенциальных клиентов и улучшения условий мотивации *(Подробнее читайте в разделе «Зеленое финансирование»)*



## Сотрудничество с Казпочтой

В 2023 году Solva начала принимать заявки предпринимателей на финансирование в отделениях Казпочты.

В отделениях Казпочты МСБ клиенту могут получить цифровой микрокредит на бизнес: размер финансирования для предпринимателей составляет до 4 млн тенге. Предприниматели могут обратиться в отделения Казпочты в Алматы, а также в Алматинской, Жамбылской, Туркестанской, Костанайской и Северо-Казахстанской областях.

Сотрудничество с Казпочтой существенно расширило доступность точек внесения платежей и снизило среднюю комиссию за погашение с клиента.



# 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 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**.

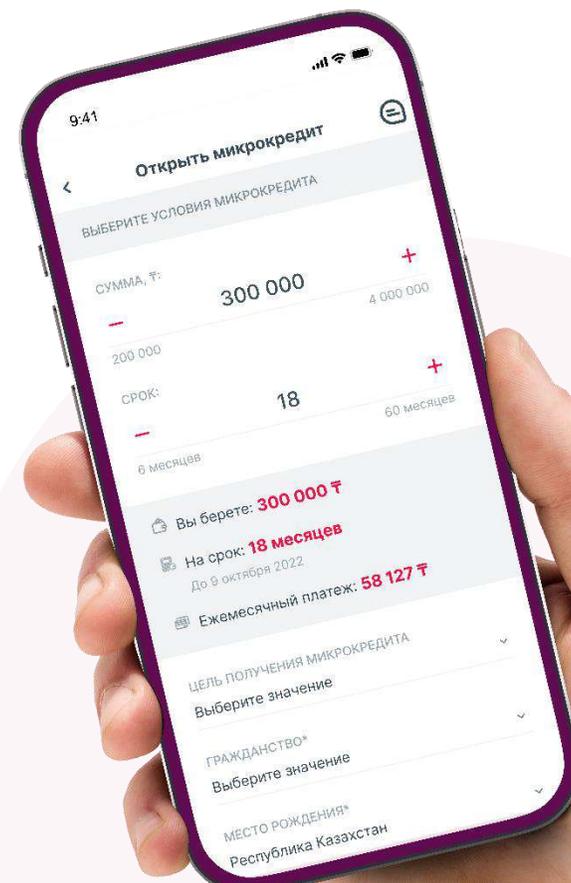
Все изменения и доработки направлены на повышение комфорта наших клиентов и экономии их времени.

В 2023 году мы улучшили клиентский опыт и безопасность на нашем сайте и в мобильном приложении, а именно:

- Предоставили клиентам возможность самостоятельно менять номер телефона в личном кабинете, что позволило сократить количество обращений с заявкой на смену телефонного номера и сделать процесс более удобным.
- Для улучшения клиентского опыта и сокращения количества ошибок на этапе ввода пароля сократили количество специальных символов, используемых при генерации паролей, а также предоставили возможность генерировать собственный пароль.
- Добавили информирование клиентов о входе под их учётной записью в личный кабинет.
- Улучшили детализацию платежа в личном кабинете на сайте и в мобильном приложении и повысили скорость обработки платежа с ~6 минут до ~15 секунд.

В 2023 году мы предложили нашим постоянным клиентам воспользоваться новой возможностью, а именно уменьшить сумму стартового платежа (от 1 до 3 первых платежей).

Мы предоставили клиентам возможность платить только проценты, без выплаты суммы основного долга. **22% клиентов** в онлайн-канале уже подключили уменьшенный стартовый платеж.



# 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.

Также для выявления, оценки, определения приоритетов и управления всеми потенциальными рисками мы применяем подход интегрированного управления рисками (IRM).

## **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

В 2023 году произошли изменения в акционерной структуре владения Solva.

Частная компания из ОАЭ Neo Crystal Holdings Ltd. приобрела 12% привилегированных акций напрямую, а также 7,4% простых акций (косвенно) в уставном капитале АО «МФО ОнлайнКазФинанс». Neo Crystal Holdings Ltd. является дочерней компанией международного фонда Zoser Capital, представляющего семью Савирис, одну из самых богатых семей Египта по версии Forbes.

В ходе сделки был проведен внешний детальный инвестиционный аудит Solva и комплексная юридическая экспертиза. Одним из основных аспектов, повлиявших на успешное завершение сделки была сильная ESG повестка Solva.

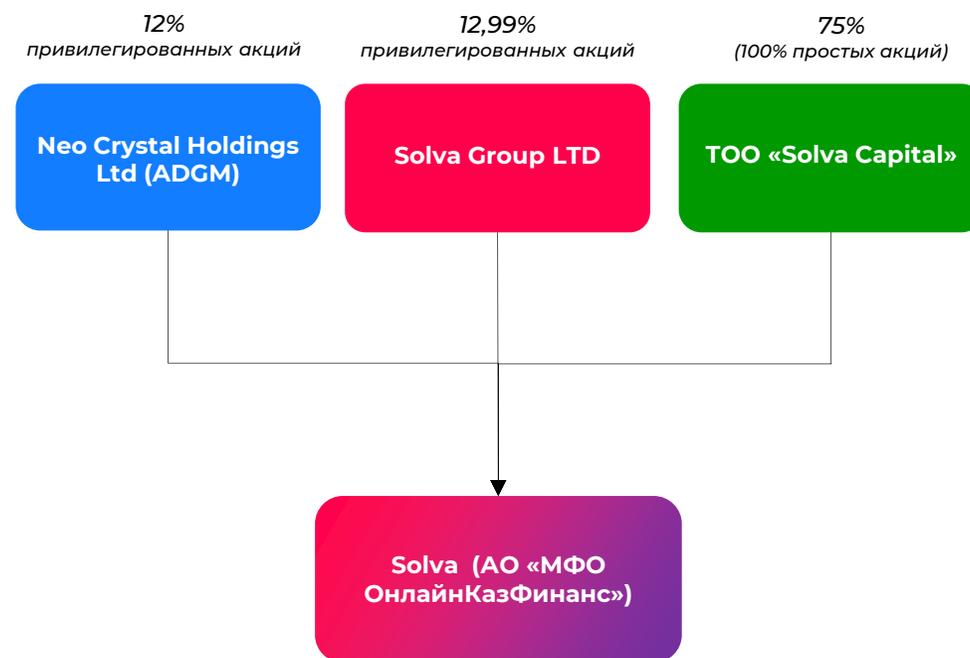
Мы считаем, что партнерство с известным международным инвестором и дополнительное финансирование ускорит реализацию региональной стратегии Solva и планов по расширению. Наша Компания находится в активной фазе трансформации из небанковской финансовой организации в банк второго уровня, и мы считаем важным иметь компетентного и надежного международного партнера, который разделяет наши взгляды на перспективы дальнейшего роста и, так же как и мы, придерживается принципов устойчивого развития.

Также в составе акционеров нашей Компании имеются еще два участника: Solva Group LTD. с долей 12,99% (только привилегированные акции) и ТОО «Solva Capital» с долей 75% (100% простых акций).

Помимо изменений в акционерной структуре у нас произошли изменения и в корпоративной структуре управления: был расширен состав Совета директоров за счет увеличения количества независимых директоров и созданы три комитета. Также появился Корпоративный секретарь.

Основными органами корпоративного управления в 2023 году были: Общее собрание акционеров, Совет Директоров и Генеральный Директор.

## Акционерная структура:



# Структура корпоративного управления

Компания рассматривает корпоративное управление как средство повышения эффективности своей деятельности, укрепления репутации и доверия со стороны всех заинтересованных сторон.

Высшим органом управления в Компании является Общее собрание акционеров, которое 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 пяти человек: двух представителей Компании и трех независимых членов.

На конец 2023 года, состав Совета директоров состоял из<sup>1</sup>:

- Досумов Серимжан – Председатель Совета директоров
- Садыров Шухрат – член Совета директоров
- Вайнстин Майкл – независимый директор
- Аханов Серик – независимый директор
- Болатжан Асем – независимый директор

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.

При Совете Директоров работают три Комитета, сформированные в целях содействия эффективному выполнению функций Совета Директоров Компании и углубленной проработки вопросов, входящих в их сферу компетенции:

- Комитет по аудиту;
- Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию;
- Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам.



<sup>1</sup> 31 мая 2024 года из состава Совета Директоров вышел Садыров Шухрат.

# Структура корпоративного управления

## Комитет по аудиту

Работа Комитета направлена на установление эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью (в том числе, за полнотой и достоверностью финансовой отчетности), повышение надежности и эффективности системы внутреннего контроля, функционирование адекватной системы управления рисками Solva, контроль за независимостью внешнего и внутреннего аудита, а также за соблюдением законодательства Республики Казахстан.

## Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию

Комитет создан с целью определения приоритетных направлений деятельности (развития), стратегических целей (стратегия развития), для решения вопросов корпоративного развития, включая вопросы разработки мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Solva в средне- и долгосрочной перспективе, его рентабельности и устойчивого развития.

## Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам

Комитет создан с целью повышения эффективности и улучшения кадровой политики и политики мотивации, системы назначений и вознаграждений.

## Генеральный директор

Исполнительным органом управления Компании является Генеральный Директор, который 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.



# 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, утверждение Данного Отчета 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, PR департамент и др.) также участвуют в реализации проектов в области устойчивого развития.



## Получение ESG-рейтинга

**В 2023 году рейтинговое агентство Sustainable Fitch присвоило Solva ESG-рейтинг на уровне «3» с общим баллом 59.**

Данный рейтинг является показателем высокой оценки деятельности Компании в области устойчивого развития среди финансовых институтов Казахстана.

В процессе получения ESG-рейтинга агентство провело всестороннюю оценку стратегии и инициатив Solva в области устойчивого развития, практик корпоративного управления Компании, а также ее социального и экологического вклада.

Sustainable Fitch положительно оценило фокус компании Solva на развитие сектора МСБ в Казахстане: деятельность по поддержке и развитию МСБ-сектора создает благоприятные условия для создания новых рабочих мест, расширения прав и возможностей женщин-предпринимателей, содействия социально-экономическому развитию страны и достижению ЦУР ООН.

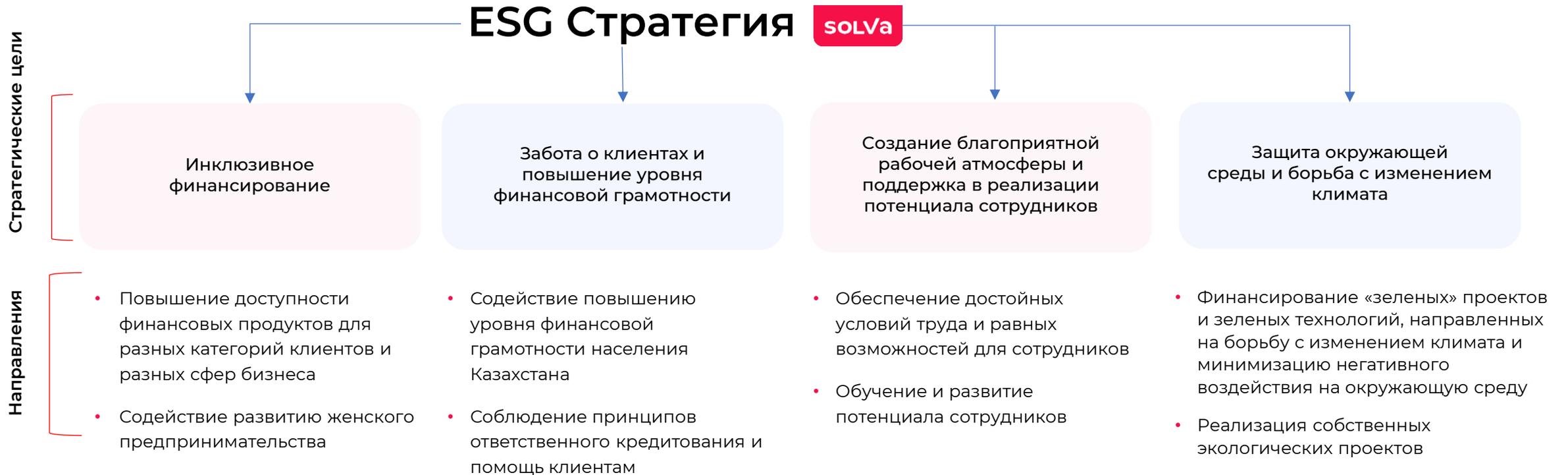
Корпоративное управление Solva также является одним из ключевых факторов, позитивно повлиявших на рейтинг. Компания уделяет большое внимание процессам управления рисками и внутреннему аудиту, а также соблюдению гендерного баланса и равных условий оплаты труда сотрудников. Кроме того, Sustainable Fitch высоко оценило практики Компании по ответственному финансированию и защите прав клиентов.

При скоринге экологического профиля Компании агентство позитивно оценило получение нами статуса углеродно-нейтральной компании и запуск пилотного продукта по зеленому финансированию.

Подробнее вы можете ознакомиться по [ссылке](#) на официальном сайте Sustainable Fitch.

# Стратегия устойчивого развития

В 2023 году Совет Директоров Solva утвердил ESG стратегию Компании и Политику в области устойчивого развития. Данная стратегия отражает наиболее важные для нас стратегические цели, направления и задачи в области устойчивого развития, на достижение которых мы направляем 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.

# Стратегия устойчивого развития

В 2023 году была проведена большая работа по достижению поставленных целей и задач. Ниже вы можете ознакомиться с результатами:

Стратегическая цель	Направление	Результаты за 2023 год
Инклюзивное финансирование	Повышение доступности финансовых продуктов для разных категорий клиентов и разных сфер бизнеса	В 2023 году мы запустили новый продукт по зеленому финансированию, продолжили улучшать условия и качество имеющейся продуктовой линейки, а также внедрили ряд дополнительных возможностей и услуг, которые направлены на расширение доступа и повышение удобства пользования нашими финансовыми продуктами. Мы открыли 16 новых отделений Solva и запустили несколько партнерств, в том числе с Казпочтой, что позволило расширить количество партнерских точек по всему Казахстану. Мы регулярно совершенствуем наш сайт и мобильное приложение, чтобы каждый казахстанец имел доступ к получению необходимого финансирования для него или его бизнеса удобным для него способом.
	Содействие развитию женского предпринимательства	В 2023 году мы сохранили долю женщин предпринимателей в нашем МСБ портфеле на уровне 70%. Также мы стали первой Компанией в Казахстане, которая осуществила корпоративный выпуск гендерных облигаций. Мы привлекли 20 млрд тенге на финансирование женщин предпринимателей, обеспечив необходимым микрокредитованием более 14 000 женщин. Мы продолжили реализовывать нашу программу «Женское дело», в рамках которой провели 7 обучающих мероприятий по финансовой грамотности.
Забота о клиентах и повышение уровня финансовой грамотности	Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения Казахстана	В 2023 году мы провели 7 обучающих бесплатных онлайн мероприятий по финансовой грамотности в рамках проекта «Женщина и деньги» совместно с нашими партнерами, в этих мероприятия приняли участие более 500 женщин предпринимателей. Также мы публиковали несколько обучающих статей и видео-уроков по темам финансовой грамотности, распознаванию мошенничества и т.д.
	Соблюдение принципов ответственного кредитования и помощь клиентам	В 2023 году мы расширили функцию омбудсменов и увеличили количество клиентов, которые получили индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей, также мы оказали помощь более 650 пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций. Мы регулярно информируем наших клиентов о возможных мошеннических схемах, проводим тайные проверки наших отделений на предмет риска мошенничества и выплачиваем 100 тыс. тенге сообщившему о случае мошенничества. Также в 2023 году мы запустили экологическую и социальную оценку рисков в кредитном процессе, расширив список исключений и внедрив новый блок о ЭИС ответственности в кредитные договоры.

# Стратегия устойчивого развития

В 2023 году была проведена большая работа по достижению поставленных целей и задач. Ниже вы можете ознакомиться с результатами:

Стратегическая цель	Направление	Результаты за 2023 год
Создание благоприятной рабочей атмосферы и поддержка в реализации потенциала сотрудников	Обеспечение достойных условий труда и равных возможностей для сотрудников	В 2023 году мы создали согласительную комиссию для защиты прав и интересов сотрудников при возникновении любых трудовых споров, а также разработали коллективный договор, который будет заключен уже летом 2024 года. Мы сменили страховую компанию, чтобы расширить и улучшить систему ДМС наших сотрудников, а также предоставили возможность получить годовой абонемент на фитнес. Мы запустили программу наставничества для более плавной и комфортной адаптации новых сотрудников в коллектив. В 2023 году у нас не было жалоб или трудовых споров, связанных с нарушением деловой этики и конфликта интересов.
	Обучение и развитие потенциала сотрудников	В 2023 году мы создали Центр обучения и развития карьеры, который уже начал процесс трансформации всего обучения и развития в Компании, а также начал процесс разработки новых программ и курсов. Мы предоставляем нашим сотрудникам доступ на обучающую платформу, в которой содержится более 500 курсов и тренингов, также мы всегда организуем необходимое обучение по запросу. В Компании действует прозрачная система оценки и продвижения по карьерной лестнице, однако мы уже запустили процесс ее усовершенствования с целью создания карьерных карт и кадрового резерва.
Защита окружающей среды и борьба с изменением климата	Финансирование «зеленых» проектов и зеленых технологий, направленных на борьбу с изменением климата и минимизацию негативного воздействия на окружающую среду	В 2023 году мы запустили пилотный продукт по зеленому финансированию, чтобы поддержать предпринимателей Казахстана делать выбор в пользу зеленых технологий, предоставляя им более выгодные условия финансирования. В 2024 году мы планируем расширить и усовершенствовать данный продукт. Мы являемся членами Национального ESG клуба Казахстана, а также присоединились к комитету по циркулярной экономике.
	Реализация собственных экологических проектов	В 2023 году мы запустили проект по отдельному сбору отходов в офисе, установив мусорные баки для отдельного сбора пластика, бумаги и стекла. Также мы провели тренинг на котором подробно рассказали как правильно сортировать отходы. Также в 2023 году мы получили статус углеродно-нейтральной Компании, компенсировав свои выбросы.

# 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 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 **пять приоритетных ЦУР**, в рамках которых основная деятельность Solva оказала наибольшее воздействие в 2023 году.

Мы являемся участниками:

WE SUPPORT



Мы реализуем обучающие онлайн и офлайн мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности населения.

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



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

Также мы предоставляем женщинам равный доступ к финансовым продуктам и равные возможности в финансировании их бизнес-проектов.



Мы развиваем сплоченную и квалифицированную команду, обеспечиваем достойные условия труда и создаем условия для карьерного и профессионального роста.

Мы содействуем экономическому развитию и процветанию МСБ клиентов посредством развития и расширения продуктовой линейки и технологий.



Мы расширяем доступ МСБ к качественным и удобным финансовым продуктам и услугам, применяя передовые технологии.

Уже 60% кредитного портфеля Solva составляет МСБ.



Мы получили статус углеродно-нейтральной компании за счет финансирования проектов по компенсации собственных выбросов CO2.

Также мы запустили пилотный продукт по зеленому финансированию.

Помимо этого, мы определили 4 дополнительные 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.

# Ответственный бизнес



**Ернар Оразбаев**

Директор департамента по защите прав заемщиков

“ Наша корпоративная культура построена на принципах открытости, ответственности, справедливости и уважения. Одним из наших стратегических приоритетов является забота о клиентах и повышение уровня финансовой грамотности населения Казахстана.

Мы всегда заботимся о наших клиентах, не только предоставляя им финансовые продукты и услуги высокого качества, но и реализуя большое количество инициатив в части защиты и восстановлении нарушенных прав и законных интересов клиентов, помощи в снижении долговой нагрузки, выработки мер по противодействию мошенничеству на финансовом рынке и помощи жертвам мошенников и чрезвычайных ситуаций. Мы следуем высоким стандартам в области противодействия коррупции, информационной безопасности и конфиденциальности данных, а также деловой этике.

В 2023 году мы продолжили процесс трансформации Solva в банк второго уровня, перестроив все наши процессы и системы работы в соответствии с более строгими требованиями для банковской сферы.

”

# 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 Компании действует **Политика 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 2023 году мы трансформировали нашу структуру управления клиентской поддержки: было сформировано независимое подразделение по защите прав заемщика, в состав которого входят финансовые омбудсмены Компании, которые оказывают клиентам помощь в урегулировании просроченной задолженности, также мы расширили отдел по работе с обращениями, внедрили собственное обучение сотрудников управления, усилили аналитику и многое другое.

Также в 2023 году были реализованы мероприятия по обучению и повышению квалификации сотрудников и омбудсменов.

## 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**



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.

# 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 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 унижающих честь и достоинство высказываний, давления или угроз. Наши коммуникации всегда основаны на принципах уважения, открытости, честности и лояльности. Мы всегда стараемся минимизировать риски возникновения неэтичного поведения наших сотрудников путем осуществления регулярного контроля и обучения.**

# Приемная Омбудсмена по правам заемщика

Solva заботится о финансовом благополучии своих клиентов, поэтому в Компании работает 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. Департамент напрямую подчиняется Совету директоров и является независимым от других внутренних структур Компании. Это позволяет нам обеспечить большую эффективность, объективность, самостоятельность и независимость при принятии решений по обращениям и жалобам 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, стандартах и предписаниях АРРФР и НБ<sup>1</sup>, а также внутренних нормативах нашей компании.

Омбудсмен всегда находится на стороне Клиента и руководствуется его правами и интересами.

Обращение рассматривается в течение не более 15-ти 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.

В 2023 году мы разработали и утвердили Регламент по внесению изменений в условия микрокредита, в рамках которого унифицировали подход по урегулированию просроченной задолженности. Это позволит нам оптимизировать и ускорить процессы по предоставлению клиентам индивидуальных условий по урегулированию их задолженности.

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

Оставить заявку на сайте:

[Приемная Омбудсмена](#)

Направить обращение на адрес электронной почты:

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

Позвонить на горячую линию:

**+7 701 006 35 36**

Обратиться в главное отделение:

г. Алматы, Алмалинский район, проспект Сейфуллина 502, БЦ Турар, 1 этаж (вход с торца здания).

<sup>1</sup> АРРФР – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка; НБ – Национальный Банк Казахстана.

# Приемная Омбудсмена по правам заемщика

Для удобства наших клиентов мы предоставляем несколько каналов для приема обращений и жалоб: онлайн и офлайн. В 2023 году мы открыли офис омбудсмена для личного приема граждан в нашем центральном офисе в городе Алматы. **498 наших клиентов** обратились к нам через данный офис в 2023 году.

Всего за 2023 год **более 2,6 тыс. нашим клиентам** были предоставлены индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей в том числе по основному долгу на **сумму более 4 млрд. тенге**.

Также у наших клиентов есть возможность воспользоваться функцией отсрочки платежа в личном кабинете

В 2023 году мы усовершенствовали нашу работу по защите прав клиентов путем усиления наших компетенций с помощью дополнительного обучения персонала, что в совокупности позволило нам повысить эффективность Компании в вопросах защиты прав клиентов и профессиональные навыки команды.

В начале 2024 года мы присоединились к проекту республиканского значения «Общество без долгов». Основная цель проекта – это снижение долговой нагрузки граждан и повышение финансовой грамотности лиц, имеющих проблемную задолженность. В рамках данного проекта в ряде городов Казахстана действуют общественные приемные, в которых Solva, первая из МФО в Казахстане, предоставляет специалиста для осуществления консультаций и помощи гражданам в урегулировании задолженностей и снижении долговой нагрузки. Также Компания выступает спонсором мероприятий по повышению финансовой грамотности населения (см. раздел «Финансовая грамотность»).

**4 000**

обращений поступило в приемную омбудсмена в 2023 году

**498**

клиентов обратились за личным приемом омбудсмена в 2023 году

**2 600**

клиентов получили индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей в 2023 году



# 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.

В 2023 году мы оказали помощь нашим клиентам, пострадавшим в результате взрыва и пожара на шахте имени Костенко в городе Караганда. Компанией были оказаны меры поддержки 3 пострадавшим клиентам (семьям погибших и пострадавшему шахтеру): двум родственникам погибших шахтеров был зафиксирован общий долг и приостановлено дальнейшее начисление вознаграждения и взыскание, одному пострадавшему шахтеру была предоставлена льготная отсрочка на 3 месяца без начисления вознаграждения.

Весной 2024<sup>1</sup> года Solva предоставила меры поддержки заёмщикам, пострадавшим от паводков в нескольких регионах страны. В рамках поддержки Компания предоставила отсрочку платежей **564 пострадавшим гражданам**, имеющим кредиты на сумму **608 млн. тенге**. В отношении **96 субъектов бизнеса** предоставлена отсрочка совокупной задолженностью по кредитам на сумму **247 млн. тенге**.

## Отсрочка платежей для призывников на срочную воинскую службу

В декабре 2022 года Министерство обороны и АРРФР подписали Меморандум о сотрудничестве, предусматривающий предоставление отсрочек платежей по банковским займам и микрокредитам заёмщиков, призванных на срочную воинскую службу.

В 2023 году Компания предоставила отсрочку платежей по основному долгу, вознаграждению и приостановлению всех форм взыскания задолженности по 8 своим клиентам военнослужащим на сумму общую долга 3,6 млн тенге на период прохождения ими срочной воинской службы (1 год).



<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2024 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2024 года.

# Работа с обращениями



*«Solva верит, что только обратная связь и честный диалог с нашими клиентами позволит Компании каждый день становиться лучше и совершенствовать нашу продуктовую линейку, предоставляя все более удобные и высококачественные финансовые услуги. Мы всегда стремимся с заботой и вниманием относиться ко всем поступающим обращениям и жалобам, выстраивая эффективную и быструю коммуникацию. В 2023 году мы уделили особое внимание оптимизации и совершенствованию клиентской поддержки, запустив единую базу, агрегирующую все обращения по всем каналам коммуникации. Мы следуем строгим стандартам обеспечения качества нашей коммуникации с клиентами, инвестируя в обучение сотрудников и дополнительные меры контроля.»*

*Ассель Маханова,*

*Руководитель Управления клиентской поддержки*

**Удовлетворенность наших клиентов является нашим приоритетом, поэтому мы очень серьезно относимся ко всем полученным обращениям и жалобам.**

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

Клиенты могут позвонить на горячую линию или направить свое обращение или жалобу по электронной почте, Whatsapp, через чат или форму обращения на нашем сайте и в мобильном приложении. Мы также внимательно изучаем все поступающие сообщения через наши социальные сети и другие источники, и перенаправляем их в случае необходимости в отделы по работе с клиентами.

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

В 2023 году мы актуализировали и обновили Порядок рассмотрения обращений, ввели подробную аналитику, а также систематизировали и классифицировали обращения, поделив их на группы для более эффективной и быстрой обработки всех поступающих обращений/жалоб по всем каналам.

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 переписки с конкретным клиентом.

В 2023 году мы также унифицировали процесс идентификации клиентов в голосовом и текстовом формате для усиления защиты персональных данных наших клиентов.

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

На регулярной основе все сотрудники Управления клиентской поддержки проходят обучение и повышение квалификации, в том числе по знанию продуктовой линейки, профессиональной этики и эффективным коммуникациям. Также на ежемесячной основе наши сотрудники проходят тестирование на знание продуктов, а результаты тестирования непосредственно влияют на размер бонуса сотрудника.

Контроль качества взаимодействия и коммуникации наших сотрудников с клиентами осуществляет подразделение мониторинга качества. В 2023 году был реализован масштабный процесс оценки сотрудников на соответствие правилам и принципам, принятым в Компании в области взаимодействия с клиентами.

Также на регулярной основе проводятся проверки разговоров и переписок сотрудников с клиентами.

# Работа с обращениями

В 2023 году было получено 52 332 обращения 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 2023 года мы получили 328 жалоб от наших клиентов, по каждой жалобе было проведено внутреннее расследование, и клиенту был направлен ответ. По результатам расследований 154 обращения признаны обоснованными, и нами были приняты меры по устранению выявленных проблем. Таким образом, отношение количества поступивших жалоб от клиентов к количеству выданных кредитов в 2023 году составило 0,6%.

Также наши клиенты вправе направить жалобу к омбудсмену при АМФОК или в финансовый регулирующий орган (АРРФР). В 2023 году мы сфокусировали свое внимание на сокращение количества жалоб, поступающих на Компанию в АРРФР, через расширение доступных каналов связи, их удобство, а также через информирование наших клиентов о возможности обратиться к нам напрямую для решения любой возникшей проблемы или жалобы.

Благодаря данному подходу количество прямых обращений в Solva выросло, а количество обращений через регулятора сократилось на 20% и составило 188 обращений за 2023 год.

В 2024 году мы планируем усовершенствовать нашу омниканальную систему приема и обработки обращений, что позволит нам оперативно видеть всю историю общения с конкретным клиентом и улучшить его опыт взаимодействия с Solva. Также мы планируем проводить ежеквартальные встречи с продуктовыми командами, на которых планируем разбирать поступающих обращения и жалобы для совершенствования наших продуктов и услуг.

Направить обращение или жалобу можно по следующим каналам:

для любых обращений

[support@solva.kz](mailto:support@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

# Удовлетворенность клиентов



*Уровень удовлетворенности и лояльности наших клиентов является для Solva одним из важнейших показателей эффективности нашего бизнеса и достижения поставленных целей. Мы хотим предоставлять для наших клиентов только качественные продукты и услуги, которые будут удовлетворять их потребностям и желаниям. В 2023 году мы запустили ряд новых клиентских исследований, а также продолжили работу по внедрению полученных рекомендаций от клиентов в наши процессы и сервисы.»*

*Анна Гаянцева,  
Руководитель департамента исследований*

**Мы стремимся повышать уровень удовлетворенности наших клиентов, поэтому мы регулярно замеряем индекс лояльности NPS (Net Promoter Score). Это помогает нам анализировать опыт взаимодействия наших клиентов с Компанией на каждом этапе.**

В процессе измерения NPS 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 в процессе измерения NPS мы анализируем и обрабатываем отзывы в нашем мобильном приложении.

По итогам полученных результатов опроса мы готовим на ежемесячной основе список задач для каждого департамента. 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.

**55**

показатель NPS среди  
клиентов физических лиц в  
2023 году

**51**

показатель NPS среди  
клиентов МСБ в 2023  
году

**40**

показатель NPS среди  
клиентов Solva Lite в  
2023 году<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Низкий показатель NPS по продукту Solva Lite в основном связан с тем, что данный продукт является новым и был запущен в 2022-2023 гг. Мы находимся в процессе его постоянного усовершенствования в зависимости от обратной связи, которую получаем от наших клиентов.

# Удовлетворенность клиентов

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

Например, в 2023 году благодаря полученной обратной связи при измерении NPS мы запустили рассылку СМС-напоминаний о предстоящих платежах и имеющихся задолженностях, так как клиенты поделились с нами комментариями о неудобстве для них телефонных звонков. В ближайшее время мы планируем провести опрос среди клиентов, чтобы проанализировать эффективность и удобство альтернативного способа напоминаний.

Мы постоянно проводим различные глубинные исследования и опросы клиентов с целью выявления потребности в новых продуктах и услугах, сбора обратной связи и отзывов, измерения нашего экономического и социального воздействия и т.д. Например, в 2023 году мы провели большое исследование по определению потребности у наших клиентов в запуске новых нефинансовых сервисов.

В начале 2024 года мы запустили новое исследование по определению уровня осведомленности о Solva и наших продуктах по всему Казахстану. Мы планируем делать это исследование на регулярной основе.

## 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.

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.

# Экономический вклад в развитие МСБ

В 2023 году мы повторно провели масштабное исследование нашего экономического и социального вклада в развитие микро-, малого и среднего бизнеса путем проведения опроса наших клиентов. В исследовании приняли участие **более 1 200 клиентов**.

Мы рады поделиться с вами основными результатами исследования:

Каждый

**1 млн тенге**

предоставленного финансирования приведет к



росту выручки МСБ в среднем на

**6 млн тенге** в течение 1 года

что на 10% выше по сравнению с результатами исследования 2022 года

**21 тыс. рабочих мест**

создано благодаря финансированию Solva за последний год

**48 тыс. рабочих мест**

создано благодаря финансированию Solva за последние 3 года

**1 из 10**

клиентов сообщили, что вынуждены были бы закрыть свой бизнес без фондирования от Solva, и работают по сей день

**96%**

уверены, что микрокредит Solva помог развить их бизнес

**66%**

клиентов зафиксировали рост выручки вследствие получения кредитных средств

**\$372 млн**

прирост выручки, который могут ожидать клиенты Solva по итогам финансирования за 2023 г.

**Solva является важным экономическим агентом, стимулируя микро-, малые и средние предприятия вносить свой вклад в экономику Казахстана и рост благосостояния населения.**

По результатам исследований за два года мы убедились, что реальный экономический эффект от финансирования сектора МСБ исчисляется гораздо большим количеством параметров, чем просто объем кредитного портфеля.

Результаты нашего исследования подтверждают сделанный нами вывод: благодаря финансированию Solva в экономике страны были созданы новые рабочие места, наши клиенты-предприниматели смогли увеличить доход своего бизнеса, а значит и увеличилась их доля в экономике страны и личное благосостояние.

Мы также понимаем, что позитивные изменения в отдельно взятом небольшом бизнесе создают **«волновой эффект»**: положительное экономическое влияние оказывается на сотрудников предприятия, их семьи и домашние хозяйства, а также на подрядчиков и поставщиков и их бизнесы соответственно.

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 2023 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.*

*В 2023 году мы запустили обучающий курс по противодействию коррупции и мошенничеству, который является обязательным для всех сотрудников. Также мы усилили меры по идентификации и верификации при оформлении микрокредита и добавили темы по мошенничеству в наши тренинги по финансовой грамотности.*

*Наш подход и комплекс мер, которые мы реализуем на ежедневной основе, позволили нам предотвратить более 1,7 тысяч случаев мошенничества в 2023 году.»*

*Сергей Бойко,  
Руководитель отдела внутренней и экономической безопасности*

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, а также на противодействие коррупции в отношениях с контрагентами.

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.

# Противодействие коррупции и мошенничеству

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.

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 непозволительных действий и информацию о каналах оповещения о нарушениях. Данное Заверение подписывают все сотрудники при приеме на работу и при расторжении трудового договора.

**В 2023 году был запущен и проведен 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.

## «Тайный покупатель»

На постоянной основе мы осуществляем тайные выездные аудиты для проверки наших отделений по работе с клиентами.

Сотрудник отдела внутренней и экономической безопасности под видом покупателя проверяет сотрудников отделения на готовность совершить мошенническое правонарушение, на соответствие его коммуникации требованиям профессиональной этики, на знание продуктов и условий микрокредитования, а также на предоставление всей информации прозрачно, полно и понятно.

Благодаря проводимым мероприятиям риски внутреннего мошенничества за данный период не выявлены, также нам удалось значительно сократить случаи внешнего мошенничества, определить основные риски и недочеты в работе отделений, по которым приняты меры по их минимизации.

# 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 и обращения в правоохранительные органы.

Мы всегда информируем клиентов о том, что Компания не взимает никакие комиссии за оформление и получение микрокредита и не требует выплаты никаких денежных средств ни одному сотруднику, лицу-посреднику или организации.

Также мы предоставляем контактные данные для связи с нами в случае незаконного требования вознаграждения. Мы гарантируем полную конфиденциальность при обращении.

Во избежание мошенничества Solva реализует комплекс мероприятий для предотвращения мошеннических кредитов. При оформлении микрокредита система верификации применяет утвержденные сценарии для выявления мошеннических действий, задаются специфические вопросы и проводятся перекрёстные проверки. Благодаря интеграции с различными информационными сервисами, Компания обладает техническими возможностями для проверки достоверности клиентских данных. Также у нас действует биометрическая идентификация клиентов, благодаря которой нам удается минимизировать случаи оформления мошенниками микрокредита на другое лицо.

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

Мы поддерживаем высокий уровень безопасности информационной системы и методов идентификации клиентов. В 2023 году внутренние меры борьбы с мошенничеством позволили предотвратить **более 1,7 тысячи** случаев мошенничества.

Мы заботимся о своих клиентах и прикладываем усилия для того, чтобы обезопасить их от риска возникновения случаев мошенничества. Компания расследует 100% поступающих сообщений о возможном мошенничестве.

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 и социальных сетях 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** в наши тренинги по финансовой грамотности **был добавлен раздел на тему мошенничества**, в котором мы рассказывали об основных мошеннических схемах, как распознать мошенников, как обезопасить себя от них и что делать, если вы стали их жертвой. В 2024 году мы продолжим обучать и информировать наших клиентов на тему мошенничества.



## Как соблюдать кибергигиену?

Эта памятка поможет защитить ваши персональные данные от киберпреступников и научит безопасному пользованию интернетом. Что такое кибергигиена? Кибергигиена – это...

 Справочник  #Советы

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 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 был включен пункт, касающийся соблюдения прав человека, а именно запрет на направление полученных заемных средств на производство и/или 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 2023 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

<i>Сотрудники</i>	<i>Клиенты</i>	<i>Партнеры</i>
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 профсоюзов 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



*«Безопасность персональных данных наших клиентов всегда была нашим приоритетом. Мы на постоянной основе совершенствуем нашу систему информационной безопасности, внедряя все более строгие стандарты защиты данных, применяя новые технологии и устанавливая лучшие программы и оборудование. В 2023 году мы получили международную лицензию PCI DSS, успешно прошли два внешних аудита, обновили ряд оборудования и установили две новые системы по защите персональных данных наших клиентов и многое другое. Также мы с гордостью можем сказать, что в рамках проекта по трансформации из МФО в банк на конец 2023 года наши системы информационной безопасности полностью соответствуют требованиям законодательства и регуляторных органов к банкам второго уровня (БВУ). Таким образом, мы можем гарантировать нашим клиентам высокий уровень информационной безопасности и конфиденциальности данных..»*

*Станислав Солоха,  
Директор департамента информационной безопасности*

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

В Компании действует подразделение информационной безопасности, который обеспечивает защиту и безопасность данных, а также осуществляет деятельность по управлению всеми вопросами в данной сфере. В 2023 году мы расширили данный отдел, что помогло нам усовершенствовать систему 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.

# Защита персональных данных



В 2023 году Компания продолжила обновлять техническое и IT оборудование в сфере обеспечения защиты и безопасности данных на более качественное и современное, что позволило повысить эффективность работы по информационной безопасности и обеспечению конфиденциальности данных.

Также в 2023 году мы приобрели и установили систему защиты от утечек персональных данных и средство криптографической защиты информации (СКЗИ)<sup>1</sup>, благодаря которым нам удалось снизить риски в части обеспечения безопасности работы с персональными и конфиденциальными данными.

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.

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 Компании 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.

Основными документами, регулирующими процессы работы с персональными данными в Компании, являются «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. Мы регулярно пересматриваем и обновляем данные политики.

Solva обеспечивает полное соответствие всех мер информационной безопасности, в том числе мобильного приложения и личного кабинета клиентов, законодательству и установленным Правилам предоставления электронных микрокредитов, разработанными Агентством по регулированию и развитию финансового рынка Республики Казахстан.

В 2023 году наша Компания прошла комплексный внешний аудит всей системы информационной безопасности, в том числе системы защиты персональных данных. В рамках данного аудита были проверены наши внутренние документы и механизмы обеспечения информационной безопасности и конфиденциальности и защиты персональных данных наших клиентов. По итогам аудита был разработан план мероприятий по минимизации выявленных рисков и усовершенствованию системы безопасности.

<sup>1</sup> СКЗИ (средства криптографической защиты информации) — это программы и устройства, которые шифруют и дешифруют информацию и проверяют, вносились ли в неё изменения. СКЗИ используют для безопасного хранения и передачи данных.

# Защита персональных данных

В 2023 году Solva успешно прошла аудит по стандарту PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), осуществленный внешней сертифицированной организацией, и получила **лицензию 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. На ежегодной основе Компания будет проходить повторную сертификацию для подтверждения и продления полученной лицензии.

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. Порядок предоставления доступа и отзыв прав регламентирован внутренними документами Компании.

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.

Также на регулярной основе отдел информационной безопасности проводит мероприятия по повышению осведомленности сотрудников о требованиях информационной безопасности и защите персональных данных.

Доступ к персональным данным сотрудникам Компании предоставляется после идентификации и аутентификации и только в том объеме, который требуется для выполнения рабочих обязанностей. Все объекты инфраструктуры, на которых хранятся и обрабатываются персональные данные обеспечены лицензионным средством защиты от вредоносного кода (антивирусом).

В случае если сотруднику станет известно о нарушении правил о неразглашении конфиденциальных данных, он обязан сообщить об этом непосредственному руководителю, HR отделу, подразделению 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 2023 году случаев утечки персональных данных или нарушений правил о неразглашении конфиденциальных данных зафиксировано не было.

В 2024 году мы планируем реализовать проект по усилению мер защиты для корпоративных мобильных устройств наших сотрудников.



# 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 2023 году было проведено плановое обучение и проверка знаний работников Компании по вопросам ПОД/ФТ в режиме оффлайн и онлайн. В обучении приняли участие **144 сотрудника**. По итогам обучения было проведено тестирование на проверку полученных знаний.



# Сотрудники



**Наталья Лукас**

Управляющий HR директор холдинга

“ Наши сотрудники – это сердце Компании. Мы направляем максимум усилий, чтобы содействовать росту Solva путём формирования сильной вовлечённой команды, создавая условия для их успеха и эффективности в выполнении своих ролей и обязанностей.

В центре внимания Компании по-прежнему остается благополучие сотрудников и их семей, повышение качества их жизни и соблюдение прав человека.

В 2023 году мы создали согласительную комиссию и начали процесс согласования и заключения коллективного договора, что позволит нашим сотрудникам быть уверенными в том, что их права и интересы всегда будут защищены. Также мы усилили наши программы обучения и развития, улучшили мотивационный пакет и провели глубокое исследование вовлеченности.

”

# 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. 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

В конце 2023 года мы начали процесс формирования Центра обучения и развития карьеры, который отвечает за все программы обучения и повышения квалификации наших сотрудников<sup>1</sup>. Также мы расширили управление по работе с персоналом за счет найма новых высококвалифицированных специалистов в ряд направлений.

Мы регулярно совершенствуем систему управления персоналом и нашу кадровую политику, и в 2024 году мы продолжим расширение функции, и особый упор планируем сделать на совершенствование практик обучения и развития талантов.

Структура управления HR вопросами:



<sup>1</sup> Данный Центр уже начал свою работу на момент подготовки данного Отчета, а именно в мае 2024 года

# Кадровая политика



Основными внутренними документами, регулирующими вопросы управления персоналом, являются HR стратегия и Кадровая политика Компании. Они 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.

**На момент подготовки данного Отчета 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

Очень важным шагом для нас стало создание в 2023 году **согласительной комиссии** по рассмотрению индивидуальных трудовых споров, в рамках которой рассматриваются споры между сотрудником и Компанией, касающиеся всех вопросов трудовых взаимоотношений, например, оплаты труда, предоставления отпуска, применении дисциплинарных взысканий, увольнения и т.д. Данный механизм позволяет нам гарантировать непредвзятое, всестороннее и независимое рассмотрение жалоб сотрудников и спорных ситуаций, а также защитить права наших работников. Члены согласительной комиссии выбираются путем кумулятивного голосования среди всех сотрудников, в 2023 году были выбраны 7 человек. Все члены согласительной комиссии проходят ежегодно обязательное обучение, в рамках которого они более подробно изучают процессы работы согласительной комиссии и трудовые права. Также каждый новый сотрудник информируется о наличии согласительной комиссии, а также подписывает согласие на представление его интересов этой комиссией в случае возникновения трудовых споров с Компанией.

Также в 2023 году мы подготовили **проект коллективного договора** между Компанией и сотрудниками, который 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. На конец 2023 года данный коллективный договор находился в процессе согласования, однако мы планируем его финализировать и заключить уже в июне 2024 года.

# Наши ценности

## Верность делу

Компания слышит своих сотрудников и всегда выполняет обещания, поставленные перед ними. Мы инвестируем в развитие персонала, предоставляем социальный пакет и конкурентную заработную плату, обеспечиваем комфортные условия работы.

## Партнерство

Открытость в коллаборации с коллегами из других подразделений для максимально эффективного сотрудничества на благо компании и самих сотрудников.

## Всегда на шаг впереди

Мы ищем и воплощаем в жизнь лучшие инновационные решения, которые нацелены на улучшение не только наших продуктов, но и рабочих процессов для удобства сотрудников.

## Принципы лидерства

### СТРАТЕГИЯ

- Понимать стратегию
- Расставлять приоритеты согласно стратегии
- Думать критически

### ИСПОЛНЕНИЕ

- Добиваться результатов
- Принимать решение на основе данных
- Тратить с умом

### КОМАНДА

- Найм, удержание и развитие лучших
- Верить и защищать то, что делаешь
- Поощрять изменения

# Кадровый состав

53%

женщин

47%

мужчин

662

штатных сотрудника  
работали в 2023 году

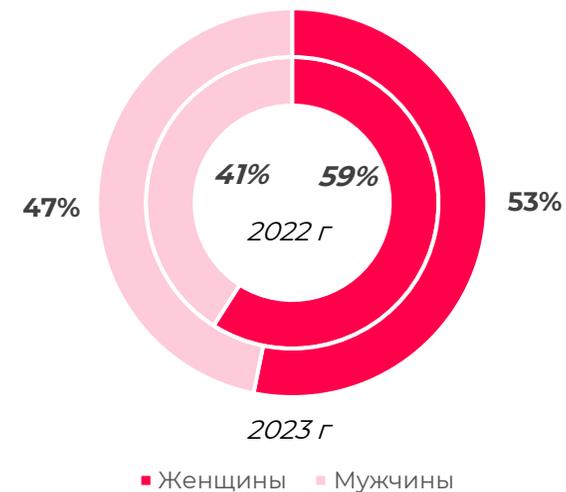
425

человек были приняты на  
работу в 2023 году

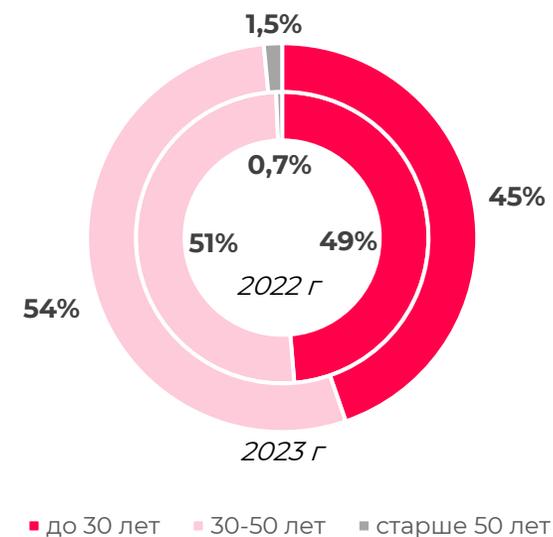
**Наша команда быстро растет:** в 2023 году в Solva работали 662 человека, что на **45%** больше чем в прошлом году. **53%** среди сотрудников составляют женщины, среди руководителей **39%** женщин.

Среди возрастного состава в 2023 году основной долей наших сотрудников являлись люди в возрасте от 30 до 50 лет (54%), однако мы активно расширяли нашу команду в отчетном году, нанимая как и молодых людей до 30 лет (49%), так и опытных специалистов от 30 до 50 лет (тоже 49%).

Численность сотрудников  
в разбивке по полу



Численность сотрудников в  
разбивке по возрасту



# Подбор и адаптация новых сотрудников

**Одна из наших ключевых задач — поддерживать рост и развитие Компании, быстро и качественно закрывая её потребности в найме новых сотрудников и их адаптации в нашем коллективе.**

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. В 2023 году мы запустили программу наставничества, целью которой является помощь новому сотруднику в комфортной и быстрой адаптации, предусматривающей постепенную интеграцию в команду и новую рабочую атмосферу. В рамках программы, опытные наставники делятся своими знаниями и инсайтами с новыми сотрудниками, которые только начинают свой путь в Компании. Новые сотрудники получают индивидуальное руководство и погружаются в культуру Компании. Все наставники в обязательном порядке проходят дополнительное обучение. В 2023 году к программе присоединилось 22 наставника, для которых мы провели 3 обучающих тренинга и две игровые практики по лидерским компетенциям. В будущем мы планируем разработать процесс оценки наставников, чтобы отслеживать уровень эффективности данной программы и понимать, что наиболее или наименее ценно для новых сотрудников в процессе их адаптации.

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 и сейсмической безопасности, антикоррупционным мерам, защите конфиденциальности персональных данных и другим важным вопросам.

<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.

# Подбор и адаптация новых сотрудников

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 в данном тренинге содержится информация о наших основных принципах устойчивого развития. В 2024 году мы планируем расширить данный блок, добавив туда наши стратегические ESG цели, основные принципы деловой этики, а также информацию по разделному сбору отходов в офисе. Также каждому сотруднику мы отправляем Гайд-бук, в котором собрана вся полезная информация о корпоративных правилах Компании, о доступных программах мотивации, об административных правилах, например как бронировать переговорную комнату, полезные контакты и многое другое.

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. Сотрудники других подразделений также проходят вводное обучение в рамках своих должностных обязанностей при необходимости.

Спустя месяц и три месяца мы обязательно проводим встречу и опрос сотрудника, чтобы узнать как проходит его 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 (КПЭ) и оценки персонала. 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.

В 2023 году мы провели несколько тренингов по процессу постановки целей и оценки результатов работы, в которых мы подробно разбирали основные вопросы сотрудников и пошагово рассказывали о полном процессе системы оценки.

Также в Компании действует система грейдирования: 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.

В 2024 году мы планируем полностью пересмотреть процесс оценки сотрудников и систему грейдирования.

## Также на 2024 год у нас запланирован ряд проектов, а именно:

- Развитие телеграмм канала для сотрудников для улучшения внутренней коммуникации
- Создание проекта «Здоровая среда в офисе», в рамках которого мы планируем на регулярной основе проводить различные информационно-познавательные рассылки и обучения, а также встречи на тему поддержания здоровья и здорового образа жизни
- Запуск проекта «Кофе с руководителем», где у сотрудников будет возможность в неформальной обстановке пообщаться с руководителями высшего звена, получить полезные знания о Компании, о профессиональном опыте или ответы на собственные вопросы
- Запуск конкурса инициатив, который позволит каждому сотруднику поделиться любой инициативой или идеей, а отобранные лучшие идеи будут поддержаны руководством и реализованы.

# Мотивация и вознаграждение

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 2023 мы поменяли страховую компанию, увеличив лимиты на лечение и расширив список доступных медицинских учреждений. Также мы предусмотрели альтернативную опцию на выбор: годовой абонемент в фитнес-клуб 1Fit вместо подключения к системе ДМС
- Возможность подключить членов семьи к программе ДМС с корпоративной скидкой
- 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)
- Корпоративная скидка на обучение на платформе LernaCorp. В доступе более 100 направлений, 500 онлайн-курсов и многое другое
- Подарки детям сотрудников к Новому году
- Возможность работать удаленно
- Материальная помощь в случае смерти сотрудника или его родственника
- Материальная помощь при вступлении в брак и рождении ребенка
- Услуги массажиста в офисе
- Корпоративы и выездные мероприятия
- Корпоративное такси

# Мотивация и вознаграждение

## Опрос вовлеченности

На ежеквартальной основе мы проводим опрос вовлеченности наших сотрудников (VOE, Voice of the Employee). В рамках опроса все сотрудники анонимно могут поделиться своими проблемами, жалобами, пожеланиями или любыми идеями.

После опроса мы всегда внимательно анализируем полученную обратную связь и стремимся услышать пожелания сотрудников, внедрив положительные изменения и решив возникающие проблемы.

Например, благодаря опросам в 2023 году мы расширили доступные льготы, улучшили процесс коммуникации с руководством, а также внедрили ряд изменений в рабочие условия, а именно арендовали дополнительный офис для увеличения рабочего пространства<sup>1</sup> и начал процесс по созданию комнаты психологической разгрузки для сотрудников подразделений с высокострессовым содержанием работы.

**81,5%**

составил уровень  
удовлетворенности в 2023  
году

# Мотивация и вознаграждение

## Лучший сотрудник

В 2023 году мы запустили конкурс на звание «Лучший сотрудник года». В рамках данного конкурса мы предложили сотрудникам самим предложить кандидатуру сотрудника, чей вклад был наиболее значим и чьи достижения хотели бы отметить.

Целью данного конкурса было:

- поощрение и мотивация, так как награды и номинации стимулируют сотрудников стремиться к лучшим результатам. Это создает здоровую конкуренцию внутри Компании и мотивирует к достижению целей, улучшению производительности и инновациям в работе.
- удержание талантов: признание достижений сотрудников укрепляет их привязанность и лояльность. Когда усилия и успехи оцениваются, это повышает удовлетворенность работой и приверженность компании, что в свою очередь способствует удержанию ключевых сотрудников.
- повышение профессионального развития: номинации за достижения помогают выявить и подчеркнуть сильные стороны сотрудников. Это может способствовать развитию их профессиональных навыков и дальнейшему карьерному росту.

<sup>1</sup> Процесс переезда начался уже в начале 2024 года.

Мы подготовили несколько номинаций в соответствии с нашими принципами лидерства и наградили победителей на новогоднем корпоративе.

### Номинация «Исполнение»



Иван Гойкалов



Жантас Калиев



Отдел клиентских операций

### Номинация «Стратегия»



Алла Клепова



Антон Протопопов

### Номинация «Команда»



Рустем  
Оспанкулов



Алинур  
Кусмангалиева



# Мотивация и вознаграждение

## Проект «Письма счастья» и признание вклада

В январе и декабре 2023 года мы провели 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 регулярно поздравляем и вручаем памятные грамоты работникам, которые проработали в Компании пять и более лет с дальнейшим широким освещением юбилея во всем коллективе.

В нескольких подразделениях были также реализованы программы признания вклада сотрудников. Мы вручили им грамоты и памятные подарки.

# Мотивация и вознаграждение

## Спортивные достижения сотрудников

Мы всегда стараемся поддержать желание наших сотрудников участвовать в спортивных мероприятиях. В 2023 году наши сотрудники приняли участие в Charity Music Run и пробежали Алматинский марафон.

«Charity Music Run» — ежегодный благотворительный музыкальный забег, объединяющий приверженцев здорового образа жизни, любителей бега и социально активных людей. В 2023 году целью забега был сбор средств для Научного центра педиатрии и детской хирургии, а также для поддержки строительства спортивной инфраструктуры для детей с особыми потребностями.

«Almaty Marathon» Алматы марафон 2023 – самое крупное беговое соревнование в Центральной Азии и городской праздник спорта.

Также команда Solva приняла участие в Кубке по мини-футболу «KASE-2023». Всего за 2023 год **около 40 наших сотрудников** приняли участие в спортивных мероприятиях.

**Мы очень гордимся нашими сотрудниками!**





# Мотивация и вознаграждение

## Флаг Solva на высоте 6 000 метров!

В начале 2024<sup>1</sup> года Ксения Еремина, руководитель проекта по трансформации в банк, совершила восхождение на пик Ухуру на горе Килиманджаро, где установила флаг Solva на впечатляющей высоте 5 895 метров над уровнем моря.

Путь к вершине занял 6 дней и составил 60 километров. Финальный рывок к вершине состоялся ночью и продолжался 5-6 часов.

Мы невероятно гордимся невероятной настойчивостью и решимостью Ксении!

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2024 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2024 года.

# Обучение и развитие

**Solva осознает важную роль обучения кадров и развития их компетенций. Компания заботится о личностном и профессиональном росте своих сотрудников и реализует разные проекты в этой области.**

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

Для обеспечения устойчивого роста и повышения конкурентоспособности, Компания внедряет эффективную систему обучения, направленную на развитие профессиональных навыков сотрудников, улучшение их квалификации и соответствие современным требованиям рынка.

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

В 2024 году<sup>1</sup> мы создали консолидированный Центр обучения и развития карьеры, целью которого являются создание системы обучения для всех категорий сотрудников и создание новой системы оценки и развития.

Обучение в Solva 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 2023 году количество часов обучения наших сотрудников составило **более 6 000 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.

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 2023 году мы предоставили всем сотрудникам доступ к пяти онлайн-курсам для развития soft skills – «мягких» навыков, связанных с лидерством, эмоциональным интеллектом и коммуникациями:

- Эмоциональный интеллект и лидерство, который направлен на работу и управление эмоциями и выстраивание команды.
- Управление конфликтами для развития навыка управления конфликтными ситуациями и выхода из них.
- Стресс-менеджмент для умения управлять стрессовыми событиями.
- Тайм-менеджмент для планирования рабочего и личного времени.
- Искусство коммуникации для повышения навыка выстраивания коммуникаций.

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2024 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2024 года.

# Обучение и развитие

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, и в 2024 году перед нами стоят амбициозные цели, а именно:

- Разработать и внедрить программы обучения для всех категорий сотрудников, в том числе внедрить дистанционное обучение.
- Сформировать пул ключевых позиций и потребность в кадровом резерве, а также создать карьерные карты для определения перечня необходимых компетенций для перехода на позицию.
- Разработать новую систему и методологию оценки сотрудников и пересмотреть систему грейдинга, разработав четкую методологию по переходу с одного грейда на другой.
- Разработать систему обучения для кадрового резерва.

## Уроки казахского языка и погружение в культуру Казахстана

Мы верим, что очень важно не только обучать наших сотрудников профессиональным навыкам, но и предоставлять им другие возможности обучения. В нашем коллективе работает много сотрудников, которые переехали в Казахстан из других стран, поэтому для них особенно важно узнать и погрузиться в культуру и начать свой путь в изучении языка.

Именно поэтому в 2023 году мы запустили 3х-месячную программу «Погружение в культуру Казахстана» вместе с изучением казахского языка. Программа включает в себя изучение культуры и традиций Казахстана, географии, изучение грамматики и лексики казахского языка, различные национальные игры, а также практические упражнения и полезную информацию о выдающихся личностях казахского народа.

Более 15 сотрудников прошли данную программу в 2023 году.



# 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. 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. Также в начале 2024 года мы ввели новое обучение о сейсмической безопасности<sup>1</sup>: мы провели ряд инструктажей на тему как вести себя при землетрясении, а также регулярно делаем рассылки с этой информацией на всех сотрудников.

Инструктажи по пожарной безопасности проходят в Компании еженедельно. Также мы проводим учения по пожарной безопасности, где рассказываем основные правила и действия при возникновении пожара, и учебную эвакуацию.

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 2023 году несчастных случаев зафиксировано не было.

<sup>1</sup> Отчет подготовлен весной 2024 года, поэтому важная информация, связанная с сейсмической активностью в Алматы в январе и марте 2024 года, также указана в Данном Отчете.

# Социальные инициативы



**Анна Максимова**

Генеральный директор Solva

“ Мы рассматриваем социальную ответственность как неразрывную часть нашего бизнеса и ежедневной деятельности. Мы стремимся улучшить благосостояние наших клиентов и помочь им в развитии их бизнеса.

Мы выстроили весь процесс достижения поставленной миссии начиная с помощи клиентам в снижении их долговой нагрузки через урегулирование просроченной задолженности и повышения их уровня финансовой грамотности через регулярные онлайн и офлайн тренинги по всей стране, заканчивая крупным проектом по поддержке и объединению женщин-предпринимателей Казахстана.

Мы верим, что именно комплексный подход и реализация ряда проектов, направленных на решение конкретной проблемы в обществе, являются наиболее эффективными.

”



# 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. Мы оказываем разнообразную поддержку как начинающим женщинам-предпринимателям, так и тем, кто занят своим бизнесом достаточно давно.

**Более 70% наших клиентов из МСБ сектора – женщины-предприниматели.**

Летом 2023 года Solva **осуществила первый в истории Республики Казахстан корпоративный выпуск ESG-гендерных облигаций** на сумму 20 млрд тенге. 100% привлеченных средств были направлены на финансирование женщин-предпринимателей.

Выпуск гендерных облигаций позволил нам расширить уровень поддержки женщинам-предпринимателям, а также помог внести ощутимый вклад в продвижение гендерного равенства и инклюзии в сфере финансовых услуг Казахстана. **Более 14 тыс.** наших клиенток получили необходимое финансирование на развитие своего бизнеса.

67% женщин-предпринимателей, получивших финансирование за счет выпуска гендерных облигаций, подтвердили рост выручки благодаря полученному микрозайму. Таким образом, **каждый 1 млн тенге** предоставленного финансирования приведет к росту выручки МСБ в среднем **на 5,3 млн в течение 1 года**. Каждый наш клиент может ожидать прирост выручки по итогам финансирования за отчетный период **в среднем на 7 млн тенге**, а всего прирост выручки в экономике может составить **более 100 млрд тенге**. Также благодаря полученным заемным средствам от Solva, было создано **более 7 400 дополнительных рабочих мест**.

**90% покупателей** выпущенных Solva гендерных облигаций - **розничные инвесторы**. Таким образом мы также предоставляем возможность населению Казахстана внести собственный вклад в развитие женского предпринимательства.

За сделку по выпуску корпоративных индексированных ESG-облигаций наша компания была отмечена престижной премией на рынке долговых ценных бумаг Cbonds Awards и получила **награду в номинации «Лучшая сделка первичного размещения ESG облигаций в Казахстане»**.

Также мы получили **награду в номинации «Сделка года по высокодоходным долговым обязательствам»** в престижной премии Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards, которая присуждается за самые инновационные и революционные сделки от эмитентов и заемщиков государственных, корпоративных и финансовых учреждений.



Компания Solva отмечена наградой Cbonds Awards 2023 в номинации «Лучшая сделка первичного размещения ESG облигаций в Казахстане»



Награда премии Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards в номинации «Сделка года по высокодоходным долговым обязательствам»



Solva является частью глобальной инициативы 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 создания устойчивых, инклюзивных финансовых систем.*

# Женское предпринимательство

## Проект «Женское дело»

**Истории успеха женщин - предпринимателей вдохновляют нас каждый день! Именно поэтому уже 2 года мы реализуем 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.

**Осенью 2023 года наша платформа «Женское дело» получила награду PLUS Award 2023 в номинации «Лучшая ESG-инициатива в финансах».** Эта награда служит свидетельством нашей приверженности расширению прав и возможностей женщин и содействию устойчивому экономическому росту.

В рамках инициативы «Женское дело» мы регулярно проводим бесплатные обучающие тренинги по финансовой грамотности **«Женщина и деньги»** в партнерстве со «Школой финансовой грамотности №1» и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР).

В 2022 году мы провели 5 семинаров в разных городах Казахстана: Туркестане, Караганде, Астане, Шымкете и поселке Шелек. А уже в 2023 году были проведены **7 обучающих тренингов** в Кызылорде, Усть-Каменогорске, Петропавловске, Атырау, Актау, Павлодаре и Талдыкоргане.

## Мы помогаем женщинам создать бизнес мечты!

В рамках данных тренингов мы стремились дать участницам много практических знаний об особенностях ведения бизнеса, планировании и ведении бюджета, полезных финансовых инструментах для развития бизнеса, а также возможность завести полезные знакомства и обменяться опытом.

Каждый тренинг в среднем **насчитывал более 80 участниц** из городов и близлежащих поселков. Всего в наших тренинга приняло **участие более 900** женщин -предпринимательниц.



Компания Solva отмечена наградой PLUS Award 2023 в номинации «Лучшая ESG-инициатива в финансах»

более  
**950**

женщин-предпринимателей  
приняли участие в онлайн  
семинарах «Женщина и  
деньги»

[Сайт Женское дело](#)

# Женское предпринимательство



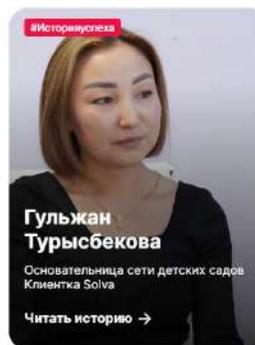
## Проект «Женское дело»

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

Также в 2023 году мы провели ряд прямых эфиров совместно с АРРФР и «Школой финансовой грамотности №1» на тему финансовой грамотности, что помогло предоставить как можно большему количеству предпринимательниц Казахстана удобный доступ к образовательным программам и получению необходимых знаний.

В нашем телеграм-канале «Solva.Женское дело» мы 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 700 человек.

Также мы регулярно рассказываем истории успеха женщин-предпринимательниц, публикуя их в наших социальных сетях и на нашем сайте.





Блог. Для дела



### История Нуржамилы, владелицы салонов красоты

Владелица салонов красоты  
Клиентка Solva

Женское дело #Женскоедело



### «Качественному товару не нужна реклама»: алматинский предприниматель, занимающийся изготовлением окон, рассказал о тонкостях ведения бизнеса

Алматинский предприниматель Торехан Бодыков – владелец небольшого цеха по производству пластиковых окон и дверей. Бизнес, который он открыл пять лет...

Интервью #Свойбизнес



### Всеобщее декларирование: главное, что нужно знать

С 1 января 2024 года в Казахстане начался третий этап\* всеобщего декларирования, который затронет руководителей и учредителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей,...

Справочник #Советы



### Дайджест декабря: семинар «Женщина и деньги» в Кызылорде и итоги года

1 декабря в Кызылорде прошел заключительный в 2023 году семинар по финансовой грамотности «Женщина и деньги». В ходе образовательного интенсива...

Мероприятия #Женщинаиденьги

# Блог. Для дела

В 2023 году мы запустили [Блог. Для дела](#) – полезный ресурс для предпринимателей, в котором рассказываем предпринимателям:

- Женское дело: новости и спецпроекты нашего сообщества предпринимательниц
- Как это устроено: выбираем вид бизнеса и разбираем для вас его тонкости
- Советы: рекомендации и экспертные мнения для старта и развития бизнеса
- Интервью: реальные истории предпринимателей
- Школа: наши семинары и полезные материалы о финансах

Также мы начали выпускать серию интервью с нашими клиентами МСБ, рассказали их истории на популярном казахоязычном портале Stan. Всего было опубликовано 5 историй.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Истории были опубликованы в начале 2024 года.

# Финансовая грамотность

**Мы верим, что активное развитие финансового образования – это единственный способ улучшить материальное благосостояние населения Казахстана.**

Наша Компания активно поддерживает инициативы и проекты по развитию финансовой грамотности населения Казахстана.

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.

В 2023 году мы провели 7 обучающих семинаров 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) (*подробнее читайте в разделе «Женское дело»*).

Также в 2023 году в наших социальных сетях мы выпустили несколько онлайн-уроков по финансовой грамотности совместно с нашей службой Омбудсменов, чтобы предоставить доступ к полезным и важным знаниям всем желающим вне зависимости от места проживания.

Мы активно взаимодействуем со СМИ и регулярно публикуем теле-интервью и статьи, в которых рассказываем о финансовом планировании, грамотном использовании кредитных продуктов, механизмах помощи клиентам в урегулировании просроченной задолженности и т.д.

В начале 2024 года мы присоединились к проекту республиканского значения «Общество без долгов». Основная цель проекта – это снижение долговой нагрузки граждан и повышение финансовой грамотности лиц, имеющих проблемную задолженность. В рамках данного проекта наша Компания является одним из спонсоров тренингов по финансовой грамотности по всему Казахстану.

**7 500 +**

казахстанцев приняли участие в наших мероприятиях по финансовой грамотности



# Благотворительность и волонтерство

Мы всегда готовы оказать благотворительную или волонтерскую помощь нуждающимся. Наши сотрудники активно участвуют в различных социальных инициативах, объединяясь и вовлекая в них все больше неравнодушных людей.

Наши сотрудники помогают пристраивать и лечить бездомных домашних животных, собирают гуманитарную помощь пострадавшим от стихийных бедствий, участвуют в благотворительных спортивных мероприятиях и многое другое.

Также в 2023 году сотрудники Solva отправились в поход на природу в горы, чтобы навести порядок в наших окрестностях. Мы прошли по одной из самых туристических троп в горах Алматы и собрали весь мусор, который встретился нам пути.

В 2024 году мы также запланировали ряд благотворительных инициатив для помощи жертвам домашнего насилия и детям с редкими заболеваниями.



# Инициативы для клиентов

Мы продолжаем регулярно проводить конкурсы среди наших клиентов, чтобы поддержать их различными материальными призами. 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 2023 год мы разыграли **более 3,5 млн тенге** денежных призов.

В 2023 году мы запустили акцию по начислению бонусов за покупки по цифровой карте Solva lite.

Мы возвращаем кэшбэк в размере 1% с каждой покупки по карте Solva lite. Кэшбэк можно использовать только на погашение очередного неоплаченного ежемесячного платежа в соответствии с графиком платежей, либо при частично досрочном погашении микрозайма.

## Конкурс «Как я стал предпринимателем»

В 2023 году мы продолжили наш 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. По итогам конкурса были выбраны пять победителей, которым вручили приз в 100 000 тенге.



# 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.

В 2023 году Solva направила свой фокус на усиление экологических инициатив: мы запустили пилотный продукт по зеленому финансированию, получили статус углеродно-нейтральной компании, запустили проект по отдельному сбору отходов в офисе, а также добавили экологические требования в договоры микрокредитования и расширили список исключений, добавив туда направления бизнеса, которые имеют высокий экологический риск.

Мы планируем и дальше проявлять высокую ответственность по отношению к экологии, в том числе расширить проекты в сфере «зеленого» финансирования и запустить проект по расчету выбросов от наших клиентов-МСБ.

”



# 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.

В конце 2023 года мы **запустили отдельный сбор отходов** в нашем офисе. Мы установили мусорные баки для отдельного сбора пластика, стекла и бумаги. Мы сделали ряд информационных рассылок с подробной информацией, как правильно сортировать отходы, какие виды отходов можно и нельзя выбрасывать в установленные баки и т.д.

Также мы провели обучающий тренинг на тему правильной сортировки отходов.<sup>1</sup>

596

потребление  
электроэнергии, ГДж

5 413

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

964

потребление тепловой  
энергии, ГДж

<sup>1</sup>Тренинг был проведен уже в начале 2024 года.

# Изменение климата



Solva серьезно относится к проблеме изменения климата и глобального потепления, поэтому в рамках собственной ответственности в данном вопросе в 2023 году Компания прошла углеродный аудит, осуществляемый независимой компанией.

В рамках аудита были проанализированы и посчитаны выбросы парниковых газов за 2022 холдинговой компании Solva Group<sup>1</sup>, которые включали расчеты по 3 юридическим лицам: АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс». Расчеты были произведены по всем трем областям охвата (scope 1, scope 2 и scope 3). Независимая оценка показала, что наиболее значимым источником выбросов являются поездки сотрудников на работу и обратно – на них приходится около 55% углеродного следа Solva Group. По итогам аудита независимая консалтинговая компания подготовила ряд рекомендаций по дальнейшему сокращению выбросов CO<sub>2</sub> в процессе осуществления Компанией своей деятельности.

На основе полученных данных Solva Group приняла решение компенсировать свое негативное влияние на окружающую среду и внести свой вклад в решение проблемы изменения климата. Компания присоединилась к ряду зеленых проектов в странах, чьи усилия направлены на сокращение глобальных выбросов CO<sub>2</sub>. Финансирование было направлено на два проекта в Индии и Бразилии, что позволило Solva Group полностью компенсировать собственные выбросы CO<sub>2</sub> за 2022 год и **получить статус углеродно-нейтральной компании.**

В начале 2024 года мы запустили процесс повторного аудита и расчета собственных выбросов за 2023 год и подтвердили свой статус углеродно-нейтральной компании<sup>2</sup>. Для компенсации выбросов Компании за 2023 год Solva направила финансирование на три проекта в Турции, Индии и Китае.

Мы планируем поддерживать данный статус ежегодно.

0

тонн CO<sub>2</sub> эквивалента составили прямые выбросы CO<sub>2</sub> (scope 1) Solva Group за 2023 год<sup>1</sup>

101,4

тонн CO<sub>2</sub> эквивалента составили косвенные выбросы CO<sub>2</sub> (scope 2) Solva Group за 2023 год<sup>1</sup>

2,04

тонн CO<sub>2</sub> эквивалента составили выбросы Solva Group на одного сотрудника в 2023 году<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Расчеты выбросов парниковых газов охватывают три юридических лица: АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс». Так как расчеты сразу проводились консолидировано, выделить отдельно выбросы Solva не представляется возможным, поэтому мы предоставляем эти консолидированные данные.

<sup>2</sup> Отчет подготовлен весной 2024 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2024 года.



# Экологическая и социальная оценка в кредитном процессе

**Защита окружающей среды и борьба с изменением климата стали одними из наших ключевых приоритетов, которые мы перед собой поставили в рамках нашей ESG Стратегии.**

В 2023 году мы внедрили процесс экологической и социальной (ЭИС) оценки в наш кредитный процесс.

В первую очередь мы расширили стоп-лист отраслей и видов деятельности, на которые мы не выделяем финансирование, добавив в этот список больше экологических и социальных показателей и направлений. Данный стоп-лист был разработан в соответствии со списками исключений EBRD и IFC. В 2024 году мы планируем привести наш список исключений в полное соответствие списку исключений IFC.

В процессе одобрения заявки МСБ-клиента на получение финансирования система автоматически проверяет по классификатору видов экономической деятельности (ОКЭД) на отсутствие деятельности клиента в нашем списке исключений. Однако так как стоп-лист Solva охватывает ряд направлений, которые не имеют собственного ОКЭД, то на данном этапе мы добавили в кредитные договоры с клиентами блоки по экологической и социальной ответственности, в которых мы предупреждаем клиента, что финансирование Solva не может быть направлено на определенные виды деятельности, которые несут высокий социальный и экологический риск и включены в наш список исключений.

Для наших клиентов физических лиц мы также добавили рекомендации по неиспользованию полученных средств на определенные виды деятельности, такие как азартные игры, покупка оружия, военного снаряжения и торговля ими, участие в спекулятивных валютных операциях, охота и отлов видов животных, занесенных в Красную книгу Республики Казахстан, причинение вреда окружающей среде и многое другое.

В будущем мы планируем усовершенствовать систему оценки ЭИС рисков с помощью внедрения дополнительного этапа оценки и проверки наших клиентов.

# Зеленое финансирование

Solva постоянно расширяет продуктовую линейку для МСБ клиентов, чтобы максимально удовлетворить потребности бизнеса в финансировании. Также мы стремимся прикладывать усилия для минимизации как собственного негативного воздействия на окружающую среду, так и воздействия наших клиентов.

Мы поддерживаем предпринимателей, которые заботятся об окружающей среде, выбирая зеленые технологии, экологически чистое и энергоэффективное оборудование.

Мы видим растущий интерес МСБ сектора к экологической ответственности, поэтому в августе 2023 года Solva запустила пилотный продукт для предпринимателей в сегменте МСБ – [«Зеленое финансирование для бизнеса»](#).

Финансирование могут получить бизнесы, деятельность которых направлена на сокращение негативного влияния на окружающую среду, в том числе средства идут на приобретение энергоэффективных технологий и оборудования. Клиенты, в свою очередь, получают кэшбек, который можно использовать на погашение ежемесячного платежа.

Мы верим, что забота об окружающей среде и ответственный подход к потреблению природных ресурсов являются неотъемлемой частью устойчивого ведения бизнеса и его развития, поэтому мы готовы поддерживать предпринимателей Казахстана делать выбор в пользу зеленых технологий, предоставляя им более выгодные условия финансирования.

В 2024 году мы планируем расширить наши проекты в сфере «зеленого» финансирования, улучшив условия для повышения мотивации клиентов выбирать более экологичное и энергоэффективное оборудование.

Чтобы оценить потребность наших МСБ-клиентов в продуктах зеленого финансирования, мы добавили ряд вопросов в наше ежегодное исследование и получили следующие результаты:

**1 из 10**

клиентов ранее брали микрозайм в Solva на проведение работ по сокращению водопотребления

**1 из 10**

клиентов ранее брали займ на покупку энергоэффективного оборудования

**1 из 5**

клиентов сделали бы вы выбор в пользу энергоэффективного оборудования при более выгодных условиях кредитования на него

Таким образом, как минимум 4 тыс. клиентов Solva в 2023 году готовы были бы отдать предпочтение экологически чистым технологиям при предоставлении им более выгодных финансовых условий микрокредитования.

Полученные данные показывают актуальность запуска пилотного продукта по зеленому финансированию и необходимость дальнейшего совершенствования и расширения продуктовой линейки в области зеленых финансов.

# 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
- Заключение коллективного договора и работа согласительной комиссии по решению трудовых споров
- 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, пожарной и сейсмической 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

### 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 проведение ряда глубоких исследований
- Простое и быстрое взаимодействие в случае возникновения любых вопросов и обращений
- Реагирование и расследование каждой поступающей жалобы через каналы Компании и каналы регулирующих органов
- Работа Омбудсмена в рамках приемной по правам заёмщика и наличие независимого подразделения омбудсменов
- 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 и тренингов
- 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 и комитете по циркулярной экономике
- 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
- Предоставление необходимой информации, отчетности и тд., в том числе публичная отчетность

### 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
- Наличие PR стратегии и сильного бренда
- Предоставление прозрачной и честной информации о Компании и ее деятельности

### Местные сообщества

- Реализация программ по повышению финансовой грамотности населения
- Реализация проекта «Женское дело»
- Реализация различных социальных инициатив
- Информирование о текущей деятельности компании и планах ее развития

- Проведение на регулярной основе онлайн и офлайн 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 и волонтерских мероприятий
- 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>1 ЛИКВИДАЦИЯ БЕДНОСТЕЙ</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 и запуска новых продуктов и услуг</li> <li>• Реализация проекта по содействию развитию женского предпринимательства</li> </ul>
 <p>3 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>• Услуги массажиста в офисе</li> <li>• Запуск проекта «Здоровая среда в офисе» и создание комнаты психологической разгрузки</li> <li>• Оказание профилактической медицинской помощи сотрудникам</li> </ul>
 <p>4 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание Центра обучения и развития карьеры сотрудников</li> <li>• Проведение обучающих программ, тренингов и курсов повышения квалификации для сотрудников</li> <li>• Доступ к обучающей платформе для сотрудников и членов их семей</li> <li>• Проведение программы по изучению культуры Казахстана и казахского языка</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализация 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>• 53 % женщин-сотрудников работает в Solva</li> <li>• 39 % 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>• Выпуск гендерных облигаций для увеличения финансирования женщин предпринимателей</li> <li>• Проведение семинаров и тренингов по финансовой грамотности для женщин в рамках нашего проекта «Женское дело»</li> <li>• Публикации различных полезных статей и видео материалов в телеграмм канале сообщества «Женское дело»</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 (казахский язык)</li> <li>• Проведение конкурсов среди клиентов и предоставление кэшбэка в рамках Solva Lite</li> <li>• Развитие и улучшение продуктовой линейки для предоставления займов МСБ для более удобного доступа к финансовым ресурсам</li> <li>• Запуск продукта по зеленому финансированию и предоставление новых услуг и возможностей клиентам</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>• Раздельный сбор отходов по категориям бумага, пластик и стекло в офисе</li> <li>• Статус 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>• Наличие Политики по защите прав человека, предусматривающей недопустимость принудительного, рабского или детского труда в Компании, а также для партнеров Компании</li> <li>• Внедрение экологической и социальной оценки в кредитный процесс, которая в том числе включает пункты о недопустимости использования принудительного, рабского 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 до 60%</li> <li>• Расширение продуктовой линейки для клиентов МСБ, в том числе запуск новых продуктов и услуг</li> <li>• Запуск проекта Блог. Для дела с полезной информацией для предпринимателей</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 мошенничеству 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>• Получение статуса углеродно-нейтральной компании за счет компенсации собственных выбросов CO2 (score 1,2,3)</li> <li>• Запуск пилотного продукта по зеленому финансированию для поддержки предпринимателей Казахстана делать выбор в пользу зеленых технологий, предоставляя им более выгодные условия финансирования</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

	2023	2022
<b>Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором</b>	<b>237</b>	<b>189</b>
в том числе женщины	144	126
в том числе мужчины	93	63
<b>Количество сотрудников со срочным трудовым договором<sup>1</sup></b>	<b>425</b>	<b>265</b>
в том числе женщины	208	142
в том числе мужчины	217	123
<b>Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня (full-time)</b>	<b>614</b>	<b>447</b>
в том числе женщины	338	265
в том числе мужчины	276	182
<b>Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня (part-time)</b>	<b>48</b>	<b>7</b>
в том числе женщины	14	3
в том числе мужчины	34	4

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

	2023			2022		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
<b>Количество новых сотрудников</b>	<b>209</b>	<b>210</b>	<b>6</b>	<b>142</b>	<b>109</b>	<b>0</b>
в том числе женщины	96	107	5	78	58	0
в том числе мужчины	113	103	1	64	51	0

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

	2023	2022
<b>Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком</b>	<b>31</b>	<b>13</b>
в том числе женщины	31	13
в том числе мужчины	-	-
<b>Общее количество работников, вернувшихся на работу после отпуска по уходу за ребенком</b>	<b>8</b>	<b>6</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>1</b>	<b>2</b>

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

# Результаты деятельности за отчетный период

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

	2023			2022		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
<b>Руководящие кадры</b>	<b>5</b>	<b>91</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>
в том числе женщины	1	36	1	1	12	1
в том числе мужчины	4	55	1	-	12	1
<b>Сотрудники</b>	<b>291</b>	<b>265</b>	<b>8</b>	<b>220</b>	<b>206</b>	<b>1</b>
в том числе женщины	162	146	6	140	114	-
в том числе мужчины	129	119	2	80	92	1

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

	2023	2022
Руководители	~11 часов	~12 часов
Сотрудники	~ 10 часов	~ 8 часов
Женщины	~ 9 часов	~ 9 часов
Мужчины	~ 8 часов	~ 8 часов

**Таблица 5.** Показатель текучести кадров

	2023	2022
Текучесть среди руководителей высшего звена	11%	0%
Текучесть среди руководителей среднего звена	4%	4%
Текучесть среди линейного персонала	30,1%	29,7%
Текучесть сотрудников фронт-офиса (подразделения, отвечающие за непосредственную работу с клиентами)	20,4%	19,3%
Текучесть среди сотрудников бэк-офиса (подразделения, подразделения которые не взаимодействуют с клиентами)	11,5%	10,4%

# Результаты деятельности за отчетный период

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

	2023	2022
Общий объем потребления воды в офисе, м <sup>3</sup>	5 413	7 195
Потребление электроэнергии, ГДж	596	587
Потребление тепловой энергии, ГДж	964	975

**Таблица 8.** Выбросы парниковых газов<sup>2</sup>, тонн CO<sub>2</sub>-эквивалента

	2023	2022 <sup>3</sup>
Прямые выбросы парниковых газов (scope 1)	0	0
Косвенные выбросы парниковых газов (scope 2)	101,4	122,7
Прочие косвенные выбросы парниковых газов (scope 3)	1 868	703

<sup>1</sup> Мы провели перерасчет показателей потребления ресурсов за 2022 год, так как ранее информация по потреблению предоставлялась бизнес-центром, и в 2023 году мы обнаружили большие неточности. Мы самостоятельно рассчитали потребление за 2022 и 2023 годы, чтобы предоставить более точные и достоверные данные.

<sup>2</sup> Расчет выбросов CO<sub>2</sub> проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd. И включает консолидированные выбросы 3 юридических лиц: АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс» по 964 сотрудникам.

<sup>3</sup> Значительный рост показателя прочих косвенных выбросов (scope 3) связан с несколькими факторами, а именно: значительный рост числа сотрудников (73% выбросов в scope 3 это дорога сотрудников до работы и обратно), а также изменение в выборке опрошенных сотрудников (в 2023 году больше сотрудников, заполнивших анкету для расчета выбросов, использовали машину для перемещения).

**Таблица 9.** Основные финансовые показатели

	2023, тыс ₸	2022, тыс ₸	2023 vs 2022
Кредитный портфель	86 497 905	69 296 721	24,8%
Капитал	17 672 448	18 937 510	-6,7%
Выручка	37 394 965	29 633 364	26,2%
Финансовые и операционные расходы	36 107 371	24 748 535	45,9%
Операционная прибыль	1 287 594	4 884 829	-73,6%
Прибыль до налогообложения	-183 407	4 264 997	-104,3%
Чистая прибыль	225 415	3 700 599	-93,9%

# Об Отчете



АО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» (далее – Solva, Компания) публикует отчет о деятельности в области устойчивого развития в третий 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 2023 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 процессом трансформации Solva в коммерческий банк второго уровня 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. Развитие женского предпринимательства
4. Конфиденциальность и безопасность данных
5. Деловая этика и противодействие коррупции и мошенничеству
6. Справедливые и благоприятные условия труда
7. Гендерный баланс среди сотрудников и руководителей
8. Обучение и профессиональное развитие
9. Повышение уровня финансовой грамотности населения
10. Борьба с изменением климата



# 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	АО «Микрофинансовая организация «ОнлайнКазФинанс»»
2-3	Отчетный период, периодичность и контактная информация	Об Отчете Контакты	Отчет об устойчивом развитии публикуется ежегодно Данный Отчет опубликован в июле 2024 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 2023 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 2023 году членами Совета Директоров являлись пять человек. Доля женщин в Совете Директоров составляла 20%. Три члена Совета Директоров являются независимыми директорами.
2-10	Выдвижение и отбор кандидатов в члены высшего органа управления		Члены Совета Директоров избираются кумулятивным голосованием. 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 2023 году являлся Досумов Серимжан Тулеуович
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	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. В вопросах риска возникновения конфликта интересов при перекрестном членстве в Совете Директоров и другом вышестоящем органе управления, мы строго руководствуемся и соблюдаем законодательство Казахстана.

# 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 2023 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 2023 году было зафиксировано 2 нарушения, по каждому из нарушений были проведены работы по их устранению и приведению деятельности Компании в полное соответствие с законодательством Республики Казахстан.
2-28	Членские ассоциации		Компания является членом Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана (АМФОК), Национального ESG клуба, Комитета по «Циркулярной экономике», Глобальной инициативы 2X Global, Международного финансового центра «Астана», Глобального Договора ООН и является частью Стандартов по защите прав клиентов CERISE+SPTF
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	Результаты деятельности за отчетный период	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 2023 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 2023 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	

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (scope 1)	Изменение климата Результаты деятельности за отчетный период	<p>Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd., которая включает 3 юридических лица: АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс». Таким образом количество выбросов предоставлено для Solva Group Ltd.</p> <p>Газы, включенные в расчет: CO2 Биогенные выбросы CO2 в 2023 году отсутствовали</p> <p>Базовый год, с которым идет сравнение по изменениям объема выбросов, - 2022, так как именно в 2022 году Solva Group Ltd впервые осуществила расчет.</p> <p>Преобразование парниковых газов, отличных от CO2, в CO2e было основано на данных о потенциале глобального потепления за 100 лет, опубликованных IPCC или национальным (правительственным) изданием. Расчеты подготовлены независимой организацией в соответствии с корпоративным стандартом Протокола по парниковым газам.</p>
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (scope 2)	Изменение климата Результаты деятельности за отчетный период	<p>Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd., которая включает 3 юридических лица: АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс». Таким образом количество выбросов предоставлено для Solva Group Ltd.</p> <p>Газы, включенные в расчет: CO2</p> <p>Базовый год, с которым идет сравнение по изменениям объема выбросов, - 2022, так как именно в 2022 году Solva Group Ltd впервые осуществила расчет.</p> <p>Преобразование парниковых газов, отличных от CO2, в CO2e было основано на данных о потенциале глобального потепления за 100 лет, опубликованных IPCC или национальным (правительственным) изданием. Расчеты подготовлены независимой организацией в соответствии с корпоративным стандартом Протокола по парниковым газам.</p>
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (scope 3)	Изменение климата Результаты деятельности за отчетный период	<p>Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd., которая включает 3 юридических лица: АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс». Таким образом количество выбросов предоставлено для Solva Group Ltd.</p> <p>Информация по остальным пунктам аналогична информации, предоставленной выше для индикаторов 305-1 и 305-2.</p>

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	Результаты деятельности за отчетный период	<p>В 2023 году выбросы парниковых газов значительно увеличились по сравнению с выбросами в 2022 году. Однако выбросы в score 2 в 2023 году сократились на 17%. Значительный рост общих выбросов произошел из-за роста прочих косвенных выбросов (score 3). В 2023 году 73% от общих выбросов Solva Group составили выбросы от дороги сотрудников до работы и обратно. Расчет производился на основании заполненной анкеты сотрудниками с информацией о способе транспортировки. Выборка в 2022 году и в 2023 году сильно отличалась, и в 2023 году больше сотрудников, которые добираются на работу на машине, заполнили анкету, в отличие от 2022 года. Однако реальный рост также имеет место, так как количество сотрудников значительно выросло.</p> <p>Газы, включенные в расчет: CO2</p> <p>Базовый год, с которым идет сравнение по изменениям объема выбросов, - 2022, так как именно в 2022 году Solva Group Ltd впервые осуществила расчет.</p>
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	
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	

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
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>
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 2023 году несчастных случаев зафиксировано не было.
403-10	Профессиональные заболевания		В 2023 году в Компании отсутствовали зафиксированные профессиональные заболевания и смертельные случаи, связанные с профессиональными заболеваниями.

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
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.
405-1	Многообразие среди руководителей и сотрудников	Результаты деятельности за отчетный период	
405-2	Отношение базовой заработной платы 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 2023 году случаев дискриминации зафиксировано не было.

# Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
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.
411-1	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия		Случаи нарушения прав коренных и малочисленных народов в 2023 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 2023 году не было жалоб или предписаний, касающихся нарушений неприкосновенности частной жизни клиента и утери данных о клиентах.

# Таблица SASB<sup>1</sup>



В 2022 году мы начали процесс трансформации Solva в коммерческий банк второго уровня, который мы надеемся завершится в 2024 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 2023 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 2023 года для МСБ – 39 309 Сумма непогашенных займов на конец 2023 года для МСБ – 50 791 894 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 – 2 923 Сумма просроченных и невыплаченных займов – 2 723 936 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 7 500 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 был внедрен процесс экологической и социальной (ЭиС) оценки в кредитный процесс, а именно был расширен список исключений и добавлен экологический и социальный блок в кредитные договоры с клиентами
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 2023 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 еще не завершена.
	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		Кредитный портфель на конец 2023 года: <ul style="list-style-type: none"> <li>• физические лица: 44,7 млрд тенге</li> <li>• МСБ: 50,7 млрд тенге</li> </ul> Количество уникальных клиентов за 2023 год: <ul style="list-style-type: none"> <li>• физические лица: 80,1 тыс.</li> <li>• МСБ: 39,3 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)

