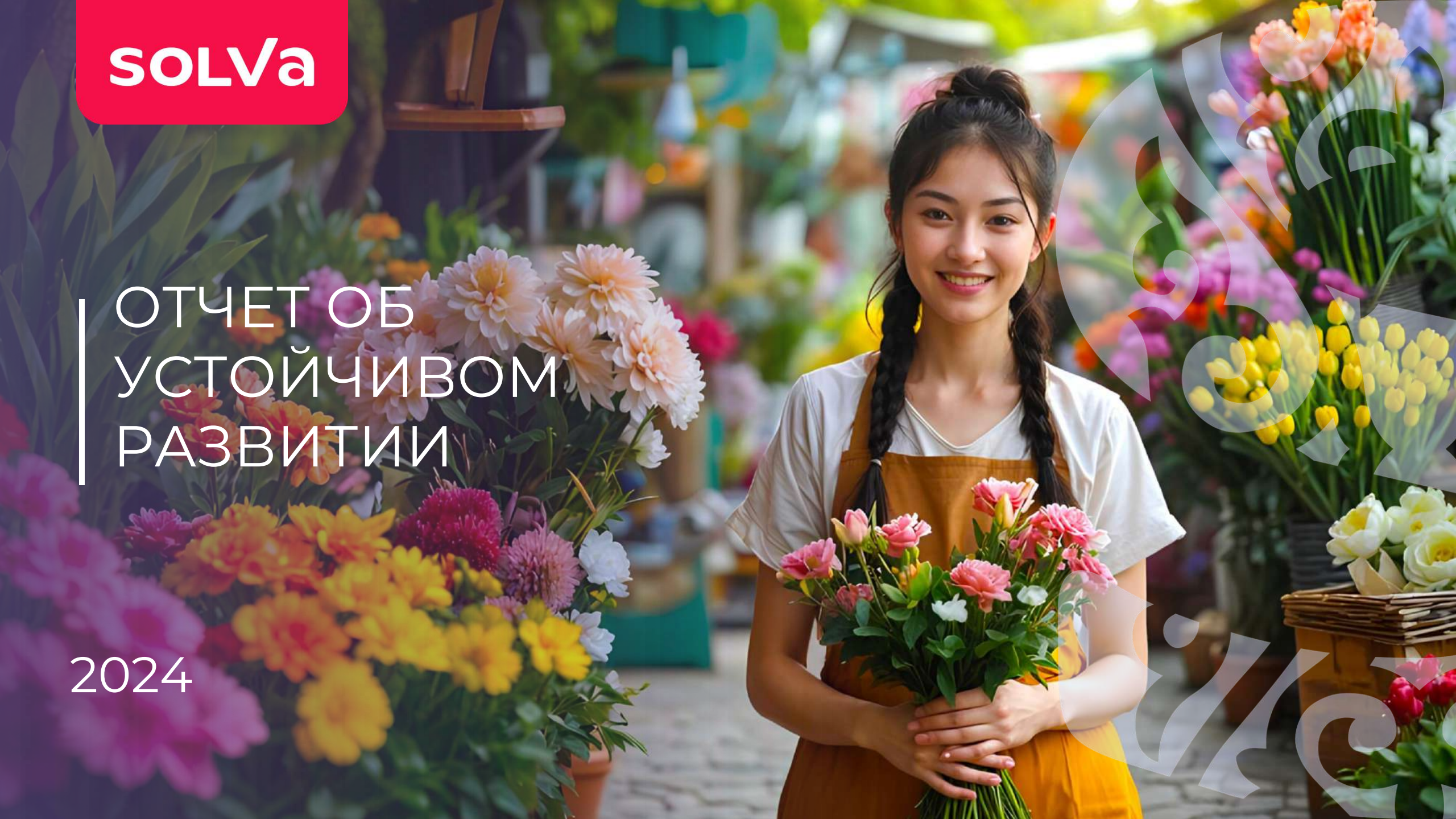




solva

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

2024

Обращение Независимого члена Совета Директоров



Асем Болатжан

Независимый Директор

Дорогие коллеги, партнеры и клиенты!

Мы рады представить вам наш четвертый 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.

Принципы устойчивого развития и ответственный подход к ведению бизнеса интегрированы в бизнес-модель и глобальную стратегию компании Solva, что позволяет нам эффективно создавать долгосрочную ценность для сотрудников, клиентов, акционеров и партнеров. Кроме того, мы вносим существенный вклад в достижение Целей устойчивого развития (ЦУР) ООН и Национального плана развития Казахстана.

В 2024 году мы продолжили процесс трансформации в банк второго уровня, приведя все процессы Компании в соответствие с требованиями банковского законодательства и подав необходимые документы для конвертации.

Важным результатом 2024 года стало привлечение инвестиций на сумму более 27 млн долларов от четырех международных импакт-фондов. Доверие, оказанное нашей Компанией признанными и уважаемыми фондами на международной арене, подтверждает стабильное развитие Solva и высокий уровень реализации практик устойчивого развития в области экологии, социальной ответственности и корпоративного управления (ESG).

В 2024 году мы подтвердили ESG-рейтинг от международного рейтингового агентства Sustainable Fitch на уровне 3/5. При этом наш общий балл увеличился до 61/100, что является одной из самых высоких оценок данного агентства в Казахстане. Рост нашего рейтинга свидетельствует об улучшении наших практик устойчивого развития.

Одним из ключевых приоритетов в 2024 году стало совершенствование нашей продуктовой линейки для МСБ. Это направление является важной частью реализации нашей миссии по содействию развитию предпринимательства в Казахстане и повышению уровня благосостояния населения. На конец 2024 года доля МСБ в нашем кредитном портфеле составила 61%.

Мы стремимся предоставить предпринимателям нашей страны широкий спектр возможностей для получения финансирования, необходимого для старта или развития их бизнеса.

В отчетном году мы запустили новый удобный продукт – кредитную линию, предоставляющую клиентам постоянный доступ к необходимым средствам для решения операционных задач. Мы также впервые предложили продукт с залоговым обеспечением, что позволяет клиентам получить большую сумму под залог автомобиля. Кроме того мы активно работаем над отраслевыми продуктами с дополнительными льготами для клиентов; первым из таких продуктов стало финансирование сельского хозяйства, в дальнейшем мы планируем охватить и другие отрасли.

Помимо разработки и совершенствования наших продуктов, мы придаем большое значение стратегическим партнерствам с ведущими игроками в своих областях. В 2024 году мы заключили сотрудничество с такими компаниями, как VISA, Prodengi.kz, крупнейшими мобильными операторами и компанией Sulprak, а также продолжили партнерство с КазПочтой. Эти сотрудничества направлены на повышение удобства и качества наших продуктов и услуг для клиентов.

Мы продолжаем активно поддерживать развитие женского предпринимательства в Казахстане, сохраняя долю женщин-предпринимателей в нашем портфеле МСБ на уровне 70%. Кроме того, значительная часть привлеченных инвестиций направляется на финансирование бизнесов наших клиентов, что подчеркивает нашу приверженность к поддержке женщин в предпринимательской деятельности.

Забота о клиентах всегда стояла для нас на первом месте, поэтому мы продолжили совершенствовать наши практики ответственного финансирования за счет расширения мер помощи клиентам в сложных ситуациях, предоставления индивидуальных условий по урегулированию просроченной задолженности для большего количества клиентов. Мы также усилили наши меры по борьбе с мошенничеством, применяя новые технологии, благодаря этим мерам нам удалось предотвратить почти 10 тысяч случаев мошенничества.

Мы гордимся тем, что нас регулярно приглашают на значимые мероприятия, посвященные защите прав заемщиков и финансовой грамотности, в качестве экспертов и представителей нашей отрасли.

В 2024 году мы успешно завершили две престижные программы обучения в области устойчивого развития: Акселератор SDG Ambition и Климатический акселератор от ГД ООН. Кроме того, мы начали обучение в Акселераторе «Бизнес и права человека».

Сердцем нашего бизнеса остаются наши сотрудники: в 2024 году мы заключили коллективный договор, который обеспечивает полную защиту прав наших работников. Кроме того, мы полностью пересмотрели процесс оценки и бонусирования, сделав его более прозрачным и понятным.

Наша Компания также осознает свою экологическую ответственность, и в 2024 году мы подтвердили статус углеродно-нейтральной компании и запустили программу раздельного сбора отходов в офисе.

Мы выражаем искреннюю благодарность нашим сотрудникам, клиентам, акционерам и партнерам за поддержку и готовность к сотрудничеству. Без вашего участия было бы невозможно достичь таких значительных успехов в реализации проектов и инициатив.

Содержание

О Компании	4	Ответственный бизнес	32	Сотрудники	60	Забота об окружающей среде	88
Solva сегодня	5	Ответственное финансирование	33	Кадровая политика	61	Экологическая ответственность	89
Ключевые события	6	Защита прав заемщиков	35	Наши ценности	63	Изменение климата	91
Наши достижения	8	Меры поддержки клиентов	38	Многообразие и равные возможности	64	ЭиС оценка	94
Наши принципы	9	Работа с обращениями	39	Подбор и адаптация	66	Анализ спроса на зеленое финансирование	95
Наши преимущества	10	Удовлетворенность клиентов	42	Solva Technology	68		
Наши продукты	11	Ответственный маркетинг	45	Мотивация и благополучие	70		
Инклюзивное финансирование	12	Экономический вклад в развитие МСБ	46	Оценка деятельности	75	Приложения	96
Новые продукты	14	Деловая этика	47	Коммуникации и вовлеченность	76	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	97
Новые партнерства	16	Противодействие коррупции и мошенничеству	48	Поощрение профессионализма	77	Соблюдение принципов ГД ООН	100
Наши онлайн сервисы	17	Права человека	53	Обучение и развитие	78	Вклад в ЦУР ООН	101
Управление рисками	18	Защита персональных данных	55	Безопасность труда	80	Результаты деятельности	105
Корпоративное управление	21	ПОД/ФТ	59		81	Об Отчете	110
Управление устойчивым развитием	24			Социальные инициативы	82	Существенные темы	111
Стратегия устойчивого развития	26			Женское предпринимательство	83	Таблица GRI	112
Наш вклад в ЦУР ООН	31			Блог. Для дела	84	Таблица SASB	123
				Финансовая грамотность	86	Контакты	126
				Благотворительность и волонтерство	87		
				Инициативы для клиентов			





О Компании

Solva сегодня

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

Мы продолжаем улучшать и расширять продуктовую линейку для микро-, малых и средних предпринимателей, а также совершенствовать качество наших услуг. Доля кредитования МСБ в общем портфеле выросла примерно на 10% по сравнению с прошлым годом и составила более 61%.

Мы планируем сохранить лидерство в сегменте предоставления высокотехнологичных финансовых услуг на рынке Казахстана. Для дальнейшего расширения бизнеса Компания находится в процессе трансформации в коммерческий банк.

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

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 Компания продолжает процесс трансформации в банк второго уровня (*подробнее вы можете прочитать в разделе [«Корпоративное управление»](#)*).

246 млн \$

кредитный портфель
на конец 2024 года

150 тыс.

клиентов получили
финансирование в
2024 году

61%

доля кредитования
МСБ сектора в общем
портфеле

252 млн \$

микрозаймов выдано
МСБ с середины 2020
года

110 000

предпринимателей
стали клиентами Solva

70%

клиентов из МСБ
сектора – женщины-
предприниматели

70%

клиентов из сельской
местности

225

отделений Solva
по всей территории
Казахстана

Рейтинги:

**S&P Global
Ratings**

«B-»

Прогноз «Стабильный»



**Sustainable
Fitch**
a FitchSolutions Company

ESG рейтинг на уровне
«3» с общим баллом **61**

Ключевые события

Инклюзивное финансирование



Запуск карты Sulpak+Solva
и Solva Business



Сотрудничество с
Prodengi.kz



Запуск нового продукта
для сельского хозяйства



Запуск кредитной линии
для бизнеса



Запуск залогового
кредитования

65

Новых офлайн точек продаж
Solva открыто в 2024

Забота о клиентах и повышение уровня финансовой грамотности

3 500

клиентов получили
индивидуальные графики с
отсрочкой и
реструктуризацией
платежей в 2024 г на сумму
4 млрд.+ тенге

Обновление списков
исключений Solva, которые
на данный момент
охватывают более
широкий спектр отраслей
и видов деятельности с
высокими экологическими
и социальными рисками

650+

пострадавших в результате
ЧС получили помощь

11

мероприятий по
финансовой грамотности
проведено в 2024

Ключевые события

Создание благоприятной рабочей атмосферы и поддержка в реализации потенциала сотрудников

733

Сотрудника в 2024 году

2800

Часов обучения прошли сотрудники за 2024 год

62%

Доля женщин среди сотрудников

100%

Сотрудников охвачено коллективным договором

552

Новых сотрудника были приняты в 2024 году

Защита окружающей среды и борьба с изменением климата



Являемся углеродно-нейтральной компанией



Запуск раздельного сбора отходов в офисе



Продукт для МСБ – «Зеленое финансирование для бизнеса». В планах – его расширение.

898

тонн CO2-эквивалента Solva компенсировала в 2024 году



Проведение тренинга по сортировке отходов

Мы являемся участниками:



Наши достижения



В 2024 году Solva привлекла инвестиций на сумму около 27 млн долларов от международных impact-фондов. В процессе привлечения инвестиций от impact-фондов мы проходили тщательную проверку (due diligence) всех процессов в Компании. Одним из основных аспектов, повлиявших на успешное завершение сделок была сильная ESG повестка Solva.



Первая за 10 лет сделка по привлечению прямых иностранных инвестиций в капитал в финансовом секторе Казахстана



Награда премии Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards 2024 в номинации «Сделка года в сфере частного капитала» совместно с нашим партнером Zoser Capital



Первое в Казахстане подписанное МФО соглашение о стратегическом сотрудничестве



Solva отмечена наградой Visa за первый карточный продукт, выпущенный МФО



Solva получила награду «Самый частый эмитент облигаций на KASE»



“

Устойчивое развитие остается одним из ключевых приоритетов нашей Компании. В 2024 году наша активная ESG-повестка позволила привлечь инвестиции от международных импакт-фондов, что подтверждает нашу приверженность принципам ответственного бизнеса. Мы продолжаем поддерживать малый и средний бизнес, предоставляя необходимые финансовые ресурсы и совершенствуя наши продукты. Важной вехой на нашем пути является трансформация в БВУ, что требует значительных усилий и ресурсов. Реализация этой стратегии позволит нам еще более эффективно поддерживать развитие сектора МСБ и способствовать социально-экологическому благополучию страны.

”

Константин Барабанов
Генеральный директор холдинга Solva Group Ltd



Solva получила награду первого эмитента облигаций в приложении Taby's



Solva была награждена Ассоциацией финансистов Казахстана за вклад в развитие финансового сектора страны.



Solva успешно завершила программу Акселератора SDG Ambition Глобального договора ООН



Solva успешно завершила программу Акселератора Climate Ambition Глобального договора ООН



Solva была включена в ежегодный рейтинг PwC "[ТОП-50 лучших казахстанских компаний по раскрытию ESG-информации по отчетности за 2023 год](#)". Компания оказалась ровно в середине рейтинга и заняла 25 место среди крупнейших предприятий страны. При этом Solva заняла лидирующую позицию среди всех казахстанских МФО.

Наши принципы

В своей деятельности мы руководствуемся следующими основными принципами:

Законность

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

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.

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.

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.

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.

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 преимущества

БЫСТРО

простое оформление с минимальным количеством исходных документов и быстрое принятие решения

БЕЗ ЗАЛОГА

нет необходимости закладывать имущество или привлекать поручителей

УДОБНО

не нужно посещать офис – все можно оформить в приложении онлайн, а также вносить платежи или гасить микрокредит можно любым удобным способом — банковской картой, онлайн, в банкоматах или отделениях.

ДЛЯ ЛЮБЫХ ЦЕЛЕЙ

развитие бизнеса, пополнение оборотного капитала или закрытие кассового разрыва

Solva использует собственную систему скоринга МСБ-клиентов и оценивает 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 продукты

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

Микро-, малый и средний бизнес (МСБ):

- Микрокредитование ИП и самозанятых, сумма микрокредита до 6 млн тенге на срок до 5 лет
- Микрокредитование ТОО, сумма до 20 млн тенге на срок до 3 лет
- Микрокредитование сельского хозяйства, сумма до 6 млн тенге на срок до 3 лет
- Возобновляемая кредитная линия, сумма до 6 млн тенге
- Микрокредитование под залог автомобиля, сумма до 20 млн тенге, на срок до 5 лет
- Рефинансирование, сумма до 6 млн тенге на срок до 5 лет
- Зеленое финансирование, сумма от 200 тыс тенге на покупку энергоэффективного оборудования, бонус в 10 тыс тенге для погашения платежа



Физические лица:

- Потребительское микрокредитование физических лиц до 3 лет, сумма кредита от 200 тыс до 4 млн тенге
- Цифровая карта Solva Lite
- Цифровая карта Solva+Sulpak



Инклюзивное финансирование

Мы уверены, 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.

В 2024 году на законодательном уровне была снижена ставка годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) для микрокредитования на 10 п.п, с 56% до 46%. Тем не менее, мы всегда стремимся предоставлять нашим клиентам более выгодные условия финансирования: на текущий момент средняя ставка по нашему микрокредитному портфелю составляет примерно 36%. Это позволяет нашим клиентам получать финансирование на более комфортных условиях, что способствует развитию их бизнеса и решению финансовых задач.

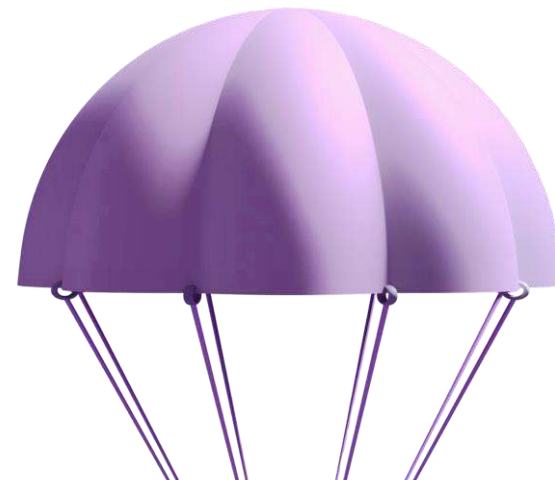
В 2024 году мы начали масштабировать подход риск-ориентированного ценообразования (Risk-Based Pricing, RBP), который позволяет более точно учитывать надежность наших заемщиков при расчете процентных ставок. Внедрение данной методологии дает возможность дифференцировать клиентов на основе оценки рисков, что в свою очередь позволяет предлагать индивидуальные процентные ставки для каждого заемщика, соответствующие его финансовому положению.

Кроме того, в 2024 году мы инициировали программу лояльности для малого и среднего бизнеса (МСБ). В рамках этой программы каждому клиенту присваивается статус — золото, платина или серебро — в зависимости от срока использования продуктов Solva и платежной дисциплины. При соблюдении ряда условий клиент может получить скидку до 10% на действующие процентные ставки при оформлении нового кредита.

Также в 2024 году мы запустили ряд новых продуктов ([подробнее вы можете прочитать в разделе «Новые продукты»](#)) для МСБ клиентов и новую карту Solva Business. Мы уверены, что внедрение карты Solva Business значительно упростит финансовые операции для наших клиентов, предоставив им дополнительные инструменты для эффективного ведения бизнеса.

С учетом текущих тенденций и потребностей наших клиентов, в 2025 году мы планируем перезапустить и улучшить наш продукт рефинансирования. В рамках данного продукта у наших клиентов есть возможность объединить несколько кредитов в один, что позволяет уменьшить ежемесячный платеж благодаря более выгодной процентной ставке и продлению срока кредита. Кроме того, клиенты могут получить дополнительные средства для реализации своих бизнес-целей и улучшить свою кредитную историю.

Мы также продолжаем активно поддерживать женщин-предпринимателей, предоставляя им широкий спектр финансовых решений и услуг. Минимум 50% от общей месячной выдачи в сегменте МСБ предоставляется женщинам-предпринимателям. В результате, доля наших выдач в пользу женщин-предпринимателей в 2024 году составила 70% от общего МСБ-портфеля.



Инклюзивное финансирование

Мы постоянно стремимся улучшать условия микрокредитования и для наших клиентов — физических лиц, внедряя новые продукты и сервисы, которые делают процесс получения финансирования более удобным и выгодным. В 2024 году мы анонсировали партнерство с известной компанией Sulpak, специализирующейся на продаже бытовой техники и электроники. В рамках данного сотрудничества мы выпустили карту Solva+Sulpak, с помощью которой наши клиенты могут получать 10% бонусов с каждой покупки, сделанной на сайте или в магазинах Sulpak. Эти бонусы могут быть использованы для частичного погашения микрокредита.

Кроме того, мы доработали программу бонусов для карты Solva Lite, позволяя нашим клиентам получать 10% с каждой покупки в виде бонусов, которые также могут быть использованы для погашения платежей. Эти нововведения способствуют увеличению финансовой гибкости и улучшению клиентского опыта.

Мы продолжаем совершенствовать наш сайт и мобильное приложение, чтобы каждый гражданин Казахстана мог легко и удобно получить необходимое финансирование. Наша цель — обеспечить доступность финансовых услуг для широкого круга клиентов, учитывая разнообразие их потребностей и предпочтений.

Для клиентов, предпочитающих офлайн-обслуживание, мы активно расширяем сеть собственных отделений. В 2024 году мы открыли 65 новых офисов Solva, что значительно увеличивает нашу географию присутствия.



Мы также продолжаем сотрудничество с КазПочтой, и в этом году количество партнерских точек достигло 50. Таким образом, в конце 2024 году общее количество партнерских точек составило 145.

Эти шаги подтверждают нашу приверженность к тому, чтобы предоставить нашим клиентам качественные и доступные финансовые продукты в удобном для них формате.

225

Отделений Solva

145

Партнерских точек

Все наши инициативы направлены на формирование долгосрочных и взаимовыгодных отношений с нашими клиентами, способствуя их финансовому росту и повышению конкурентоспособности на рынке. Мы уверены, что такой подход не только укрепит доверие клиентов, но и позволит нам значительно повысить качество обслуживания и уровень удовлетворенности.

Новые продукты

Кредитная линия для МСБ

В 2024 году мы запустили новый продукт для наших предпринимателей — возобновляемую кредитную линию с лимитом до 6 000 000 тенге. Данная кредитная линия представляет собой предварительно одобренный кредитный лимит, который предоставляет возможность гибко управлять финансами и пополнять оборотные средства для бизнеса.

Клиенты могут использовать средства в пределах лимита в той мере, в какой это необходимо для их деятельности, что позволяет более эффективно адаптироваться к изменяющимся условиям рынка. Проценты начисляются исключительно на фактически использованную сумму, а не на весь одобренный лимит финансирования.

После возврата использованных средств и уплаты процентов кредитный лимит пополняется, предоставляя возможность вновь воспользоваться финансированием по мере необходимости. Мы уверены, что возобновляемая кредитная линия станет ценным инструментом для предпринимателей, содействуя их росту и развитию.



Залоговое кредитование

В 2024 году мы впервые представили продукт по залоговому кредитованию, который предоставляет нашим клиентам возможность получить финансирование до 20 миллионов тенге под залог автомобиля. Данный продукт разработан с целью предложить более гибкие условия кредитования, позволяя предпринимателям получать более крупные суммы на более длительные сроки.

Преимуществом данного предложения является возможность оформления кредита по сниженной ставке вознаграждения, которая может составлять до 35% (с учетом годовой эффективной ставки вознаграждения до 46%). Это открывает новые горизонты для клиентов, позволяя им эффективно задействовать свои активы для решения финансовых задач.

В 2025 году мы планируем продолжать совершенствовать этот продукт, расширять его функциональность в соответствии с потребностями клиентов и требованиями рынка. Мы стремимся сделать кредитование ещё более доступным и выгодным для наших клиентов.



Новые продукты

Финансирование сельского хозяйства

В конце 2024 года мы запустили новый продукт, ориентированный на предпринимателей, занимающихся сельским хозяйством. Мы предлагаем нашим клиентам возможность получить займ до 6 млн тенге, который может быть использован для приобретения скота и семян, закупки оборудования и техники, осуществления ремонтных работ или строительства новых помещений и т.д. Этот продукт разработан с учетом специфики аграрного сектора и стремится поддержать наших клиентов в развитии их бизнеса.

Одной из ключевых особенностей данного продукта является возможность получения льготного периода до 6 месяцев. Во время этого периода клиенты освобождены от необходимости погашать сумму основного долга, оплачивая только начисленные проценты. Это создает дополнительные возможности для финансового планирования и способствует значительному снижению первичной финансовой нагрузки.

В 2025 году мы планируем масштабировать данный продукт и расширить преимущества для агросектора. В частности, мы намерены ввести льготный период уплаты процентов по кредиту (grace-период) на время сезонов посадки и сбора урожая. Это означает, что наши клиенты не будут выплачивать ни сумму основного долга, ни проценты до тех пор, пока не начнется реализация урожая, что позволит им оптимально находить баланс между расходами и доходами.

Такие инициативы позволят нашим клиентам гибко управлять своими финансами, минимизируя финансовую нагрузку в ключевые для них периоды, и сосредоточиться на производственных процессах.



Новые партнерства

Сотрудничество с Visa

В 2024 году компания Solva и международная платежная система Visa подписали соглашение о стратегическом сотрудничестве, нацеленное на ускорение цифровизации финансовых услуг в Казахстане. Это знаковое событие стало первым случаем подписания подобного партнерства между Visa и казахстанской микрофинансовой организацией.

В результате данного сотрудничества клиенты Solva смогут воспользоваться всеми современными сервисами Visa, включая более быстрые и безопасные бесконтактные платежи. Мы уверены, что это кардинально улучшит качество обслуживания клиентов и сделает финансовые услуги более доступными и удобными для более чем полутора миллионов предпринимателей по всей стране.

Это сотрудничество является важным шагом к внедрению инновационных технологий в сферу микрофинансирования и созданию более прозрачной и эффективной финансовой экосистемы. Solva намерена активно развивать это направление, стремясь предлагать своим клиентам только самые передовые финансовые решения, которые будут соответствовать их потребностям и ожиданиям.



Сотрудничество с Prodengi.kz

В 2024 году мы успешно запустили партнерство с крупным финансовым маркетплейсом Prodengi.kz, что стало значительным шагом в развитии наших услуг для МСБ клиентов. С помощью протокола API, который обеспечивает эффективное взаимодействие между двумя платформами, наши клиенты теперь могут легко и удобно оформлять займы через платформу Prodengi.kz.

Данная интеграция позволяет клиентам пройти верификацию и предварительный скоринг на платформе Prodengi.kz, что упрощает процесс получения займа. После успешного завершения этих этапов их заявки направляются в Solva для дальнейшей обработки.

Эта инициатива отражает наше стремление к внедрению современных технологий и улучшению сервисов. Мы уверены, что благодаря этой интеграции доступ к финансированию станет более гибким и разнообразным, что в свою очередь позволит нашим МСБ-заемщикам более эффективно управлять своими финансовыми потоками и достигать поставленных бизнес-целей.



Сотрудничество с мобильными операторами

В 2024 году мы запустили партнерство с мобильными операторами Билайн и Теле2 для информирования потенциальных клиентов о доступных продуктах Solva. Эти компании направляют своим пользователям нашу информацию о кредитных предложениях, что позволяет нам значительно расширить охват и сделать наши услуги более доступными.

В 2025 году мы планируем продолжить развитие сотрудничества с Билайн, введя наши продукты в систему кредитного брокера специально для индивидуальных предпринимателей.



Билайн®



Наши онлайн сервисы

Мы постоянно совершенствуем наши цифровые сервисы, стремясь сделать процесс получения микрокредита максимально удобным и безопасным для клиентов. В наших онлайн сервисах каждый пользователь легко и просто может оформить микрокредит, ознакомиться со всеми условиями предоставления, а также иметь регулярный доступ к информации о своем кредите через личный кабинет.

Основными каналами коммуникации с клиентами являются наше мобильное приложение и веб-сайт.

Мы активно совершенствуем наш веб-сайт и мобильное приложение, регулярно внедряя новые удобные функции и улучшая пользовательский интерфейс. Это позволяет нам обеспечивать простой и интуитивно понятный доступ к нашим услугам, делая взаимодействие с финансовыми продуктами максимально комфортным для наших клиентов.

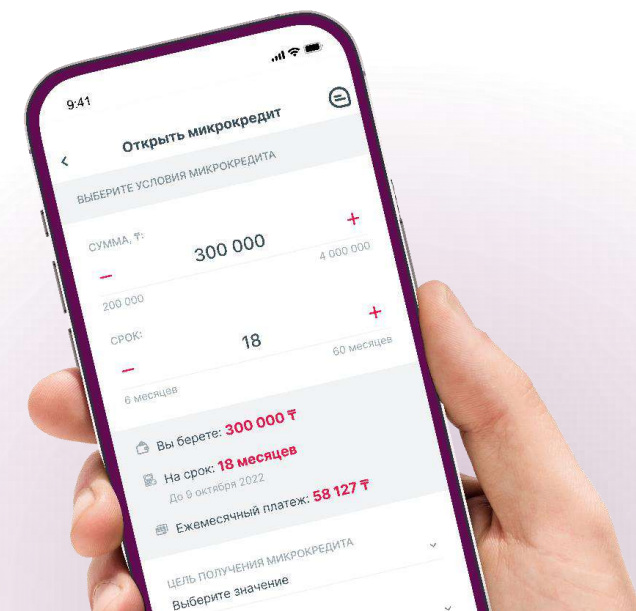
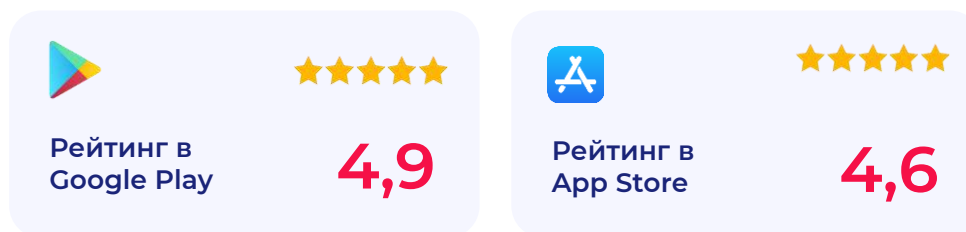
Кроме того, мы обеспечиваем круглосуточную онлайн поддержку, что позволяет нашим клиентам получать необходимые ответы на свои вопросы в любое время.

В рамках повышения удобства и комфорта для наших клиентов в 2024 году мы внедрили систему автосписания для погашения платежей. Благодаря этой функции клиенты могут в личном кабинете привязать любую свою карту, с которой мы автоматически будем списывать необходимую сумму для погашения ежемесячного платежа. Это нововведение направлено на упрощение процесса обслуживания и минимизацию рисков пропуска платежей.



Более **117 000** скачиваний
Каждый **4-ый** клиент использует приложение

19 тыс в среднем активных новых пользователей ежемесячно



Управление рисками

Мы активно развиваем процессы управления рисками в Компании для обеспечения стабильности ее функционирования и устойчивости бизнеса, применяя при этом риск-ориентированный подход. Это позволяет нам эффективно выявлять, оценивать и определять приоритеты, а также управлять всеми потенциальными рисками. В этой работе мы используем метод интегрированного управления рисками (IRM), который помогает обеспечить комплексный подход к управлению рисками.

Общее управление рисками в Компании возложено на Генерального Директора и подразделение риск-менеджмента. Генеральный Директор утверждает основные принципы управления рисками и оценивает адекватность организационной структуры Компании, следя за соблюдением утвержденных принципов. Важными задачами подразделения риск-менеджмента являются определение рисков и методов их минимизации, а также надзор за деятельностью других подразделений по управлению рисками. Они выявляют недостатки в управлении рисками и принимают соответствующие меры для их устранения, что способствует повышению общей устойчивости бизнеса и снижению вероятности возникновения негативных ситуаций.

Управление финансовыми рисками в Компании осуществляется через установление лимитных ограничений по различным операциям. Эти лимиты обязательны для соблюдения всеми соответствующими подразделениями и должностными лицами, уполномоченными на проведение транзакций. Такой подход позволяет контролировать и минимизировать потенциальные финансовые потери, связанные с различными рисками.

В настоящее время в Компании выделяются четыре основных риска:

Кредитный риск — риск невыполнения заемщиком или контрагентом своих обязательств в полном объеме и в установленный срок, что может привести к финансовым потерям.

Риск утраты ликвидности — риск несоответствия между сроками погашения заявок по активным операциям и обязательствами, что может ограничить финансовую гибкость Компании.

Риск изменения рыночной конъюнктуры — Риск того, что рыночная стоимость будущих денежных потоков от кредитования и от привлечения инвестиций будет колебаться из-за изменений рыночной конъюнктуры.

Операционный риск — риск потерь, связанных с недостатками или сбоями во внутренних процессах, системах или вследствие внешних событий.

Эти риски требуют постоянного мониторинга и управления, чтобы обеспечить устойчивость бизнеса и его способность адаптироваться к изменяющимся условиям.

Управление рисками

Компания применяет разнообразные методы митигации основных рисков, чтобы минимизировать их влияние на бизнес:

Кредитный риск	При заключении сделок, имеющих высокий кредитный риск, устанавливаются ограничения в виде лимитов по заемщикам/кредитным продуктам/другим разделам кредитного портфеля. Также Компания автоматизировала процесс управления лимитами и ограничениями с целью своевременного отслеживания и устранения кредитных рисков. 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 еженедельный и ежемесячный анализ портфеля на предмет соответствия установленным нормативам по риску. Нормативы по риску устанавливаются в процессе бюджетирования.
Риск утраты ликвидности	Риск утраты ликвидности регулируется посредством мониторинга дефицита/избытка денежных средств, распределения и перераспределения денежных средств в зависимости от срочности, запаса ликвидности и стоимостных условий.
Риск изменения рыночной конъюнктуры	Мы оцениваем влияние изменения процентной ставки и обменного курса валют как ключевой параметр в рамках данного риска. Компания управляет валютным риском, балансируя финансовые активы и финансовые обязательства, выраженные в долларах США и евро. Компания также хеджирует валютный риск, заключая форвардные контракты для самой волатильной валюты.
Операционный риск	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.

Управление рисками

В 2024 году мы сосредоточили свои усилия на автоматизации процессов принятия решений с помощью цифровых технологий и аналитики. Проведенные работы по внедрению транзакционных паттернов позволили нам эффективно использовать данные о движении средств на счетах клиентов и анализ больших данных. Эти усилия привели к значительным результатам в нескольких ключевых областях.

1. Кредитный Риск: анализ транзакционных данных стал важным инструментом для оценки кредитного риска. Мы теперь можем более точно оценивать финансовое положение клиентов, их доходы и расходы, что позволяет значительно повысить точность прогноза вероятности возврата займа и, как следствие, снизить уровень кредитного риска.

2. Обнаружение мошенничества: благодаря использованию сложных алгоритмов для выявления аномалий в поведении клиентов мы значительно улучшили обнаружение мошенничества. Обращая внимание на незапланированные крупные расходы и необычные географические перемещения, мы теперь более оперативно реагируем на возможные случаи мошенничества, что позволяет сокращать потенциальные убытки и обезопасить наших клиентов.

3. Сегментация клиентов: используя транзакционные данные, мы смогли разделить клиентов по различным критериям, таким как уровень дохода и поведение по кредитам. Это позволяет нам предлагать более персонализированные продукты и снижать риски, связанные с кредитованием.

В рамках нашей стратегии в 2024 году мы также разработали набор мер, направленных на управление специфическими рисками, характерными для агросектора. Эти действия стали важным шагом в масштабировании кредитования в этой отрасли. Мы внедрили риск-политики, которые помогают систематически выявлять и классифицировать уникальные риски агросектора, а также оценивать вероятности и потенциальное воздействие различных угроз. Это позволило нам расставить приоритеты и правильно распределить ресурсы для управления наиболее значительными рисками.

Кроме того, мы разработали и внедрили меры по смягчению рисков, такие как страхование, диверсификация активов и применение современных технологических решений. Эти меры помогают минимизировать последствия негативных событий и защищают интересы нашей Компании.

Также в 2024 году мы внедрили RBP (Risk-Based Pricing) подход - управление кредитными рисками, позволяющая устанавливать условия кредитования на основе оценки кредитоспособности заемщика.

Процесс начинается с оценки кредитного риска, в ходе которого мы анализируем информацию о заемщике, включая кредитную историю, уровень доходов, долги и другие важные показатели. Этот анализ необходим для того, чтобы определить уровень рисков, связанных с кредитованием конкретного клиента.

На основе полученных данных заемщику предлагаются индивидуальные условия кредита, такие как процентная ставка, срок кредита и сумма.

Кроме того, RBP помогает оптимизировать кредитный портфель, снижая риски и повышая прибыльность. Данная концепция поможет сбалансировать уровень риска и доходности, что позволит избежать кредитования клиентов с высокой вероятностью невыполнения обязательств.

Технологии анализа больших данных и алгоритмы машинного обучения играют ключевую роль в процессе RBP, так как они позволяют финансовым компаниям более точно оценивать кредитные риски, принимая во внимание множество факторов, влияющих на кредитоспособность заемщика.

Таким образом, RBP даст нам возможность еще более эффективно управлять рисками и предлагать индивидуальные и разнообразные условия кредитования. Это в свою очередь даст нашим клиентам дополнительную выгоду, и будет способствовать развитию более устойчивых и прозрачных финансовых отношений.

Корпоративное управление

В связи с докапитализацией в 2024 году произошли незначительные изменения в акционерной структуре владения Solva. На данный момент актуальная акционерная структура является следующей:

- ТОО «Solva Capital» владеет голосующими акциями 74,95% простых акций от общего количества размещенных акций.
- ЧК Solva Group Ltd. владеет 12,99% привилегированными акциями от общего количества размещенных акций и 0,08% простыми акциями.
- ЧК Neo Crystal Holdings Ltd. владеет только привилегированными акциями - 11,99%.

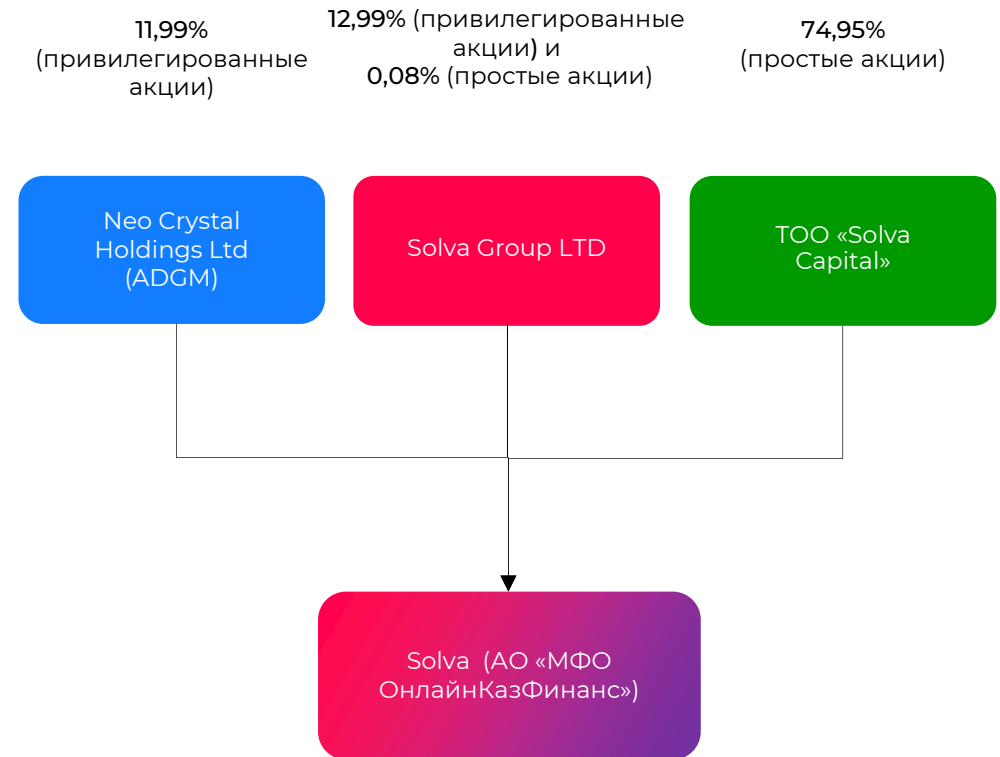
Трансформация в Банк второго уровня:

Solva находится в процессе трансформации в банк второго уровня (БВУ), начиная с конца 2022 года. В соответствии с нашей стратегией, будущий банк сосредоточится на обслуживании сегмента микро-, малого и среднего бизнеса, предлагая не только финансирование, но и транзакционные продукты, специально разработанные для предпринимателей.

Данный процесс является многоступенчатым и требует много времени и ресурсов, затрагивая не только бюрократические и юридические аспекты конвертации, но и требуя полного пересмотра всех внутренних процессов Компании. В ходе трансформации мы привели наши операции и системы в соответствие с требованиями законодательства для БВУ и увеличили уставный капитал.

В настоящее время мы подали необходимые документы в регулирующие органы и работаем над созданием автоматизированной банковской информационной системы (АБИС), запуск которой запланирован на весну 2025 года.

Акционерная структура:



Корпоративное управление

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

Основными органами корпоративного управления являются Общее собрание акционеров, Совет Директоров и Генеральный Директор.

Общее собрание акционеров выступает в роли высшего органа управления, принимая решения по важнейшим вопросам деятельности компании. К числу таких вопросов относятся внесение изменений в Устав, утверждение годовой финансовой отчетности, а также решения о реорганизации.



Общее руководство деятельностью Компании осуществляет **Совет Директоров**, который на 31.12.2024 год состоял из трех человек: одного представителя Компании и двух независимых членов¹:

- Серимжан Досумов - Председатель Совета Директоров
- Серик Аханов - Независимый директор
- Асем Болатжан - Независимый директор

Доля независимых директоров в 2024 году составила 67%.

Совет Директоров компании наделен ключевыми компетенциями, включая определение приоритетных направлений деятельности и стратегии, планирование долгосрочного развития, утверждение стратегических политик и положений, а также решение других значимых вопросов.

Совет Директоров собирается не реже 4 раз в год, в 2024 году было проведено 36 очных и заочных заседаний.

Баланс компетенций на конец 2024 года

	С. Досумов	С. Аханов	А. Болатжан
Финансы и учет		*	
Бизнес стратегия		*	*
Комплаенс	*		
Риски		*	
ESG			*

Также в разделе [«Результаты работы»](#) вы можете ознакомиться с дополнительной информацией о членах Совета Директоров.

¹До середины 2024 года в составе Совета Директоров было 5 членов: 31.05.2024 из состава СД вышел Садыров Шухрат, 23.07.2024 – независимый член Майкл Вайнстин. На момент подготовки Отчета весной 2025 года из состава СД вышел Серик Аханов, его место занял Габит Нуркенов. Таким образом доля независимых директоров стала 33%, что соответствует требованию законодательства КЗ.

Корпоративное управление

В 2024 году при Совете Директоров функционировали три Комитета, созданные для поддержки эффективного выполнения его функций и глубокой проработки вопросов в соответствующих сферах:

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

Эти Комитеты содействуют более детальному анализу и принятию обоснованных решений по ключевым аспектам деятельности Компании.

Комитет по аудиту

Работа Комитета была 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 был 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 был создан с целью повышения эффективности и улучшения кадровой политики и политики мотивации, системы назначений и вознаграждений.

Исполнительным органом управления Компании является **Генеральный Директор**, отвечающий за текущее управление ее деятельностью. Он утверждает организационную структуру, штатную численность, внутренние нормативные документы, организует повседневную работу и решает иные вопросы, касающиеся операционной деятельности.

Кроме того, в Компании назначен **Корпоративный секретарь**, чьи обязанности включают обеспечение соблюдения корпоративного законодательства, организацию работы Совета Директоров и комитетов, ведение документации, а также содействие в обеспечении прозрачности и эффективной коммуникации между менеджментом и акционерами.

Управление устойчивым развитием

Мы убеждены, что достижение высоких и долгосрочных экономических результатов невозможно без комплексного подхода к управлению вопросами устойчивого развития.

Управление вопросами устойчивого развития, включая взаимодействие со заинтересованными сторонами, интегрировано на всех уровнях системы корпоративного управления. Это позволяет рассматривать данные вопросы как на уровне высшего стратегического органа управления, так и в исполнительных органах, а также на уровне руководителей отдельных бизнес-единиц и подразделений.

В процессе управления устойчивым развитием Компания опирается на специально разработанные внутренние нормативные акты, которые регулируют различные аспекты деятельности. Таким образом, формируется комплексный подход к управлению вопросами устойчивого развития и эффективное взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами.

В Компании назначены ответственные лица для управления вопросами устойчивого развития. Общее руководство деятельностью в данной области возложено на Совет Директоров.

Совет Директоров утверждает ESG-стратегию, а также рассматривает ключевые аспекты работы в этом направлении, включая обновление целей и миссии, контроль за их исполнением, утверждение политики в области устойчивого развития и отчета об устойчивом развитии. Кроме того, Совет Директоров принимает решения по критически важным вопросам и осуществляет контроль за достижением поставленных целей в сфере устойчивого развития.

Директор по устойчивому развитию выступает в роли основного координирующего органа, который внедряет системный подход к управлению устойчивым развитием в Компании. Он управляет реализацией плана действий на основе корпоративных стандартов, оказывает экспертную поддержку другим подразделениям в области ESG и отвечает за мониторинг и предоставление отчетности по данному направлению.

Некоторые функциональные подразделения, такие как HR, отдел внутренней и экономической безопасности, PR-департамент и другие, также активно участвуют в реализации проектов в области устойчивого развития.

В 2024 году рейтинговое агентство Sustainable Fitch подтвердило Solva ESG-рейтинг на уровне «З» и повысило общий балл с 59 до 61.

Повышение рейтинга является свидетельством высокой оценки деятельности Компании в области устойчивого развития и улучшения ESG практик и показателей.

Компании удалось улучшить свои позиции благодаря обновлению списков исключений Solva, которые теперь охватывают более широкий спектр отраслей и видов деятельности, обладающих высокими экологическими и социальными рисками.

Sustainable Fitch по-прежнему особенно положительно оценило фокус компании Solva на развитие сектора МСБ в Казахстане: доля МСБ в кредитном портфеле превышает 60%, при этом 70% из них - женщины-предприниматели. Финансирование МСБ способствует их активному росту и развитию, созданию новых рабочих мест, поддержке женщин в ведении бизнеса, содействуют социально-экономическому развитию страны и вносят вклад в достижение ЦУР ООН: Цель 4 (качественное образование), Цель 5 (гендерное равенство), Цель 8 (достойный труд и экономический рост) и Цель 9 (промышленность, инновации и инфраструктура).

Также высокую оценку получил социальный профиль компании: Solva развивает ряд инициатив по повышению финансовой грамотности населения, обеспечивает комфортные и равные условия труда для своих сотрудников и активно помогает своим клиентам при возникновении трудностей и чрезвычайных ситуаций, включая решение вопросов проблемной задолженности.

При скоринге экологического профиля Компании агентство позитивно оценило подтверждение нами статуса углеродно-нейтральной компании и запуск отдельного сбора отходов в офисе.

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



**Sustainable
Fitch**

a FitchSolutions Company



Стратегия устойчивого развития

В Компании принята ESG стратегия и Политика в области устойчивого развития, которые отражают наиболее важные для нас стратегические цели, направления и задачи в области устойчивого развития, на достижение которых мы направляем максимум наших усилий.

В 2024 году мы не вносили изменений в ESG-стратегию, однако в 2025 году планируем провести ее пересмотр, чтобы адаптировать к новой реальности в свете нашей трансформации в банк с высокими стандартами устойчивого развития. В рамках этого пересмотра мы намерены установить количественные целевые показатели и пересмотреть Политику в области устойчивого развития, что позволит более детально описать систему управления ESG-вопросами и выделить ESG риски.



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.

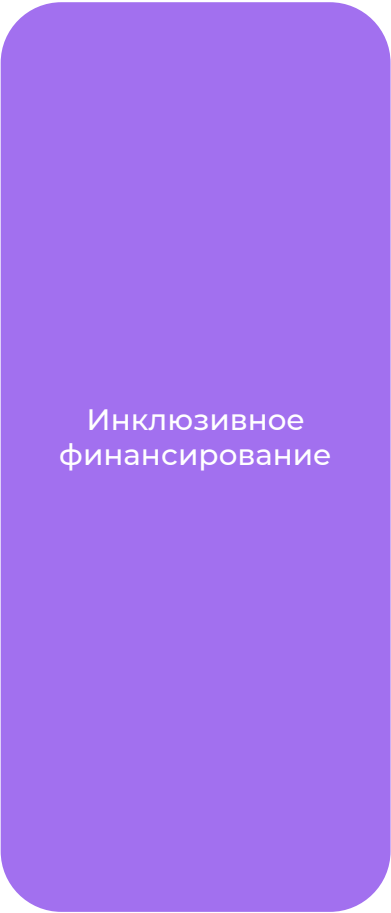
Стратегия устойчивого развития

Ниже вы можете ознакомиться с прогрессом Компании в достижении поставленных целей за 2024 год:

Стратегическая цель

Направление

Основные результаты за 2024 год



Повышение доступности финансовых продуктов для разных категорий клиентов и разных сфер бизнеса

- Запуск ряда новых продуктов, направленных на поддержку МСБ сектора: возобновляемая кредитная линия, микрокредит для сельского хозяйства, продукт по рефинансированию, микрокредитование под залог автомобиля и новая карта Solva Business
- Внедрение программы лояльности для клиентов МСБ
- Запуск карты Sulpak+Solva и программы бонусов за покупки для физических лиц
- Заключение партнерств с Visa, Prodengi.kz, Tele 2 и Билайн, направленных на расширение доступа к нашим финансовым продуктам и повышению удобства их использования.
- Открытие 65 новых отделений Solva и расширение нашей партнерской сети, в том числе с КазПочтой, что значительно увеличило количество офлайн-точек по всему Казахстану и обеспечило клиентам удобный доступ к финансовым услугам Solva по всей стране
- Внедрение новых удобных функций в веб-сайт и мобильное приложение для улучшения пользовательского интерфейса.

Содействие развитию женского предпринимательства

- 70% доля женщин-предпринимателей в нашем портфеле МСБ
- Направлено дополнительное финансирование за счет средств, полученных от выпуска гендерных облигаций
- Пересмотр и обновление программы "Женское дело", с целью сделать ее более эффективной и ориентированной на потребности женщин-предпринимателей.

Стратегия устойчивого развития

Ниже вы можете ознакомиться с прогрессом Компании в достижении поставленных целей за 2024 год:

Стратегическая цель	Направление	Основные результаты за 2024 год
Забота о клиентах и повышение уровня финансовой грамотности	Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения Казахстана	• Проведено 11 мероприятий по финансовой грамотности в 2024 • Стали членами Экспертного совета по повышению финансовой грамотности населения • Присоединились к проекту республиканского значения «Общество без долгов» • Начали разработку собственной обучающей платформы с курсами по финансовой грамотности • Запуск Laboratory 3.0 по подготовке молодых IT-специалистов.
	Соблюдение принципов ответственного кредитования и помощь клиентам	• 3 500 клиентов получили индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей на общую сумму более 6 миллиардов тенге • Свыше 650 клиентов, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, получили помощь • Стали первыми в микрофинансовом секторе, поддержавшими Правительственный проект «Общество без долгов» • Приняли участие в 2 международных мероприятиях, направленных на развитие культуры защиты прав заемщиков • Усилили меры по борьбе с мошенничеством, связанным с использованием искусственного интеллекта и социальной инженерии • Обновили список исключений Solva, расширив его до дополнительных отраслей и видов деятельности с высокими экологическими и социальными рисками, приведя его в полное соответствие со списком исключений Международной финансовой корпорации (IFC).

Стратегия устойчивого развития

Ниже вы можете ознакомиться с прогрессом Компании в достижении поставленных целей за 2024 год:

Стратегическая цель

Направление

Основные результаты за 2024 год

Создание благоприятной рабочей атмосферы и поддержка в реализации потенциала сотрудников

Обеспечение достойных условий труда и равных возможностей для сотрудников

- 100% сотрудников охвачено коллективным договором
- 62% женщин и 38% мужчин составило процентное соотношение сотрудников в 2024 году
- 100% сотрудникам была предоставлена возможность получить ДМС или выбрать абонемент в спортивных зал
- Усовершенствование системы оценки эффективности, внедрение рейтинговой системы и пересмотр программы бонусирования
- 100% сотрудников прошли оценку результативности и развития карьеры в 2024 году
- Старт проекта по созданию кадрового резерва и пула талантов
- 0 несчастных случаев на рабочем месте
- В 2024 году у нас не было жалоб или трудовых споров, связанных с нарушением деловой этики и конфликта интересов.

Обучение и развитие потенциала сотрудников

- Более 300 выпускников подготовили и успешно трудоустроили в рамках программы Laboratory 3.0
- Запуск курсов по изучению иностранных языков
- Всем сотрудникам было предоставлено 400 000 тенге на покупку любых обучающих курсов на платформе Lerna
- 2 800 часов обучения было проведено в 2024 году, сотрудники отделов, взаимодействующих с клиентами, прошли в среднем 39 часов обучения
- Завершение двух международных программ обучения от Глобального договора ООН: акселератор «SDG Ambition» и акселератор Климатических амбиций.

Стратегия устойчивого развития

Ниже вы можете ознакомиться с прогрессом Компании в достижении поставленных целей за 2024 год:

Стратегическая цель	Направление	Основные результаты за 2024 год
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	- Запуск пилотного продукта по зеленому финансированию в рамках которого у клиентов есть возможность получить кэшбек, данный продукт в будущем будет доработан и усовершенствован - Мы являемся членами Национального ESG клуба Казахстана, а также присоединились к комитету по циркулярной экономике.
	Реализация собственных экологических проектов	- Запуск отдельного сбора отходов в офисе: пластик, бумага и стекло - Проведение тренинга по правильной сортировке отходов - Регулярное подтверждение статуса углеродно-нейтральной Компании и компенсация собственных выбросов за счет финансирования зеленых проектов.

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.

Solva является частью Глобального договора ООН в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития и выражает 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. Понимая важность нашей роли в достижении этих целей, мы проанализировали деятельность Компании в контексте ЦУР ООН и внутренних задач и определили **пять приоритетных ЦУР**, в рамках которых основная деятельность Solva оказала наибольшее воздействие в 2024 году.

WE SUPPORT



Мы реализуем обучающие мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности населения, и готовим IT-специалистов.

Мы предоставляем сотрудникам широкие возможности для профессионального обучения.



Мы создаем равные возможности для профессионального роста и лидерства женщин, стремимся к соблюдению принципов гендерного равенства среди всех сотрудников.

70% нашего кредитного портфеля в МСБ составляют женщины-предприниматели.



Мы предоставляем достойные условия труда и создаем равные условия для карьерного и профессионального роста.

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



Мы стремимся расширять доступ МСБ к качественным и удобным финансовым продуктам и услугам. Для этого мы активно заключаем новые партнерства, запускаем новые продукты и внедряем передовые технологии.

Уже 61% кредитного портфеля Solva составляет МСБ.



Мы являемся углеродно-нейтральной компанией и финансируем зеленые проекты, которые компенсируют наши выбросы CO2.

Мы запустили отдельный сбор отходов в офисе, а также в нашей линейке продуктов есть продукт по зеленому финансированию.

Помимо этого, мы определили 5 дополнительных ЦУР, в рамках которых Компания также способствовала положительным изменениям.

Подробнее о вкладе нашей Компании в достижение каждой ЦУР вы можете прочитать в Приложении к данному Отчету [«Соблюдение принципов ГД ООН»](#) и [«Вклад в ЦУР ООН»](#).



Ответственный бизнес

Ответственное финансирование

Основным приоритетом нашей деятельности является забота о клиентах, а также предоставление им высококачественных, удобных, доступных и современных продуктов и услуг.

В своей работе Solva руководствуется принципами прозрачности, надежности и предоставления полной информации о своих услугах и условиях микрокредитования, строго соблюдая все законодательные требования Республики Казахстан.

В Компании действует **Политика по защите прав клиентов**, которая определяет основные 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 постоянно работаем над улучшением наших практик в области защиты прав наших клиентов. В конце 2024 года мы начали участвовать в программе Акселератора Бизнес и права человека Глобального договора ООН. Этот акселератор поможет нам развивать наши усилия в области прав человека: проводить оценку рисков негативного воздействия компании и определять приоритетные задачи по управлению этими рисками; оценивать уровень привлечения заинтересованных сторон; совершенствовать коммуникацию и взаимодействие с ними; а также обновлять механизмы правовой защиты и обработки обращений и многое другое.



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

Solva является частью инициативы CERISE+SPTF Client Protection Pathway* и выражает свою приверженность Стандартам защиты клиентов, разработанным CERISE+SPTF.

Solva использует данные стандарты для улучшения собственных методов взаимодействия с клиентами.

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
конфиденциально
сти персональных
данных

Меры по борьбе с
мошенничеством

Ответственное финансирование

Мы строго придерживаемся принципа, что все условия микрокредитования должны быть ясными, полными и доступными для каждого нашего клиента.

При оформлении заявки на получение микрокредита наши клиенты могут ознакомиться со всеми условиями микрокредитования и условиями договора.

Кроме того, Компания размещает полную информацию о правилах и условиях микрокредитования на своем официальном сайте.

Мы всегда готовы ответить на любые возникающие вопросы и индивидуально подойти к решению каждой проблемы.

В нашей Компании не допускается предоставление информации, которая может ввести клиента в заблуждение относительно содержания договора, а также любой информации, которая может привести к неоднозначному толкованию условий микрокредитования.

Мы также считаем недопустимым использование мелкого шрифта или других приемов, способных ввести клиентов 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 финансового состояния клиента перед одобрением заявки на займ и заключением договора.

Согласно нашим внутренним правилам предоставления микрокредитов заемщик обязан подтвердить свои доходы одним из доступных способов, что позволяет убедиться в том, 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 финансовые возможности клиента, или клиент имеет ряд непогашенных кредитных задолженностей, то мы либо предлагаем альтернативные условия микрокредитования, соответствующие уровню дохода заемщика, либо отказываем в предоставлении услуг.

Мы соблюдаем строгие стандарты в взаимодействии и общении наших сотрудников с клиентами. Наши принципы деловой этики исключают любое проявление агрессии, оскорбительных или уничижающих высказываний, а также давление или угрозы. Все наши коммуникации основываются на уважении, открытости, честности и лояльности. Мы стремимся минимизировать риски неэтичного поведения среди сотрудников, проводя регулярный контроль и обучение.



Защита прав 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.

Служба омбудсменов 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.

Каждый клиент имеет право обратиться в приемную Омбудсмена за помощью в урегулировании просроченной задолженности или с любым другим вопросом или жалобой. Омбудсмен лично рассматривает все поступившие обращения и контролирует соблюдение прав клиентов в соответствии с законодательством Казахстана, стандартами и рекомендациями АРРФР и НБ¹, а также внутренними нормативами 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 Компании действует Регламент по внесению изменений в условия микрокредита, который устанавливает унифицированный подход к урегулированию просроченной задолженности. Это позволяет нам оптимизировать и ускорять процессы предоставления 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

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).

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

Защита прав заемщика

Для удобства наших клиентов мы предлагаем мультиканальный способ подачи обращений, как онлайн, так и офлайн. Онлайн-заявку можно оставить на нашем сайте, отправить через личный кабинет или приложение, написать на электронную почту, в WhatsApp или позвонить на горячую линию. Кроме того, в нашем центральном офисе в Алматы функционирует офис омбудсмана для личного приема граждан. В 2024 году более 800 клиентов обратились к нам непосредственно через этот офис, что в два раза больше по сравнению с 2023 годом.

Мы нацелены на создание для наших клиентов максимально удобных и комфортных условий, чтобы они могли обращаться к нам напрямую с любыми возникающими трудностями и вопросами. Благодаря открытому подходу нам удалось увеличить количество прямых обращений в Solva в 1,5 раза по сравнению с 2023 годом. Таким образом в 2024 году в приемной Омбудсмана было рассмотрено 6 тыс. заявлений о задолженности на сумму 9,8 млрд тенге. Из них реструктуризация была реализована для 3,5 тыс. обращений (56%) на сумму 6 млрд тенге.

Также у наших клиентов есть возможность воспользоваться функцией отсрочки платежа в личном кабинете, направив запрос на изменение условий договора о предоставлении микрокредита.

Наша служба омбудсмана активно участвует в борьбе с мошенничеством совместно с внутренней службой безопасности. Когда к нам обращается клиент, ставший жертвой мошенников, наши омбудсмены не остаются в стороне и подключаются к коммуникации, предоставляя информацию о дальнейших действиях. Мы также информируем клиентов о том, как обезопасить себя в будущем, объясняем доступные механизмы защиты и делимся рекомендациями о том, как проверить, не стали ли они частью мошеннической схемы. Мы стремимся не только решать текущие проблемы, но и создавать безопасное пространство для наших клиентов.



“

Мы придаем большое значение заботе о наших клиентах, осуществляя ряд инициатив по защите и восстановлению их прав, снижению долговой нагрузки и оказанию помощи в экстренных ситуациях. Наша цель не только в том, чтобы поддержать клиентов, имеющих задолженность, но и повысить уровень финансовой грамотности населения, а также активно участвовать в создании новых инициатив для улучшения культуры защиты прав заемщиков и всей финансовой системы страны. Наша команда постоянно совершенствует свои практики, чтобы стать лучшими в области обслуживания и коммуникации с клиентами.

”

Ернар Оразбаев

Директор департамента по защите прав заемщиков

6 000

обращений поступило в приемную омбудсмана в 2024 году

810

клиентов обратились за личным приемом омбудсмана в 2024 году

3 500

клиентов получили индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей в 2024 году

Защита прав заемщика

«Общество без долгов»

Мы понимаем, насколько важно масштабировать образовательные проекты по финансовым вопросам для населения. Именно поэтому в начале 2024 года мы первыми в микрофинансовом секторе поддержали и стали участниками Правительственного проекта «Общество без долгов».

Основная цель этого проекта заключается в снижении долговой нагрузки граждан и повышении финансовой грамотности тех, кто столкнулся с проблемной задолженностью. В рамках проекта в нескольких городах Казахстана открыты общественные приемные, где Solva предоставляет специалистов для консультаций и помощи гражданам в урегулировании их долговых обязательств. Кроме того, Solva принимала участие в трех заседаниях рабочей группы, организованных на платформе партии «Аманат». В результате совместных усилий Правительства и финансового рынка проект успешно реализуется в 17 регионах и 3 городах республиканского значения.

Как один из лидеров отрасли и активный амбассадор в сфере ответственного финансирования, мы получаем приглашения на различные значимые мероприятия в качестве экспертов и представителей нашей отрасли. Это дает нам возможность совместно работать над улучшением финансовой системы и культуры защиты прав клиентов, обмениваться опытом и вносить вклад в развитие отрасли.

В июне 2024 года мы получили приглашение участвовать в совместном мероприятии Всемирного банка и АРРФР, на котором были представлены практические рекомендации по автоматизации системы обработки обращений, включая использование инструментов SupTech¹.

Также в октябре 2024 года мы приняли участие в мероприятии, организованном совместно с The Alliance for Financial Inclusion (AFI). В рамках этого мероприятия были обсуждены актуальные вопросы, касающиеся рисков, связанных с потребителями финансовых услуг, а также схем мошенничества и методов их выявления. Особое внимание уделялось формированию культуры защиты прав потребителей в секторе микрофинансовых организаций (МФО) и механизмах выявления и управления этими рисками. Кроме того, были предложены идеи по развитию процессов и принципов поведенческого надзора.

¹ SupTech (Supervisory Technology) — это технологии, применяемые регуляторами для повышения эффективности контроля и надзора за действиями участников финансового рынка.

Меры поддержки клиентов

Помощь в чрезвычайных ситуациях

Компания всегда готова оказать поддержку своим клиентам, столкнувшимся с чрезвычайными ситуациями. Мы внимательно следим за событиями в Казахстане и действуем проактивно, чтобы предоставить максимально возможную и оперативную помощь.

Весной 2024 года в нескольких регионах страны произошли сильнейшие за последние 80 лет паводки. В ответ на эту ситуацию Solva приняла меры поддержки для заемщиков, пострадавших от стихии.

В рамках поддержки Компания предоставила отсрочку платежей на 3 месяца по микрокредитам для пострадавших от паводков граждан (с 1 апреля до 30 июня 2024 года). По просроченным микрокредитам была отменена неустойка (штрафы, пени). Также были предоставлены кредитные каникулы ИП и субъектам малого и среднего бизнеса. Таким образом, отсрочка платежей предоставлена свыше 564 пострадавшим гражданам, имеющим микрокредиты на сумму 608 млн тенге. В отношении 96 субъектов бизнеса предоставлена отсрочка совокупной задолженностью по кредитам на сумму 247 млн тенге. без начисления вознаграждения.

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 заемщиков, призванных на срочную воинскую службу.

Этот процесс был автоматизирован, что значительно упростило получение информации о призывниках и освободило их от необходимости самостоятельно обращаться в финансовую организацию. В настоящее время списки призывников направляются в кредитное бюро, откуда информация автоматически поступает к нам, и мы незамедлительно предоставляем отсрочку по всем платежам.

В 2024 году Компания предоставила отсрочку платежей по основному долгу, вознаграждению и приостановлению всех форм взыскания задолженности по 40 своим клиентам военнослужащим на сумму общую долга более 11 млн тенге на период прохождения ими срочной воинской службы (1 год).

Работа с обращениями

Удовлетворенность наших клиентов является нашим приоритетом, поэтому мы очень серьезно относимся ко всем полученным обращениям и жалобам и внимательно рассматриваем каждую из них.

Мы придаем большое значение предоставлению клиентам разнообразных каналов для связи с нами и всегда стремимся учитывать их обратную связь. Клиенты могут обратиться к нам через основную линию поддержки, горячую линию или отправить свои запросы и жалобы по электронной почте, WhatsApp, через чат на нашем сайте или в мобильном приложении. Мы также внимательно отслеживаем сообщения, поступающие через наши социальные сети и другие платформы, и, при необходимости, перенаправляем их в соответствующие отделы по работе с клиентами.

Мы стремимся обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение полученных обращений/жалоб и предоставить развернутый ответ. В 2024 году мы создали Отдел операционного сопровождения, который ежедневно обрабатывает все поступившие жалобы и взаимодействует с клиентами для глубокого анализа и решения этих жалоб. Этот отдел также исследует обратную связь от клиентов и контактирует с теми, кто остался недоволен качеством взаимодействия с нами, чтобы выяснить причины недовольства и помочь в решении вопросов.

Также в 2024 году мы расширили классификацию всех поступающих обращений, чтобы более качественно, быстро и эффективно решать поступающий запрос по любому из каналов связи. Все обращения/жалобы, направленные клиентами по всем каналам связи, поступают в единую базу. Это позволяет нам агрегировать все обращения от клиентов и формировать полноценную историю взаимодействия и переписки с каждым клиентом. Также для каждого нашего клиента будет создана карточка клиента, в которой будет аккумулирована вся история коммуникации.



“

В Solva мы уверены: только благодаря открытому диалогу и обратной связи с нашими клиентами мы можем каждый день становиться лучше и совершенствовать нашу продуктовую линейку, предлагая все более удобные и качественные финансовые услуги. Мы с заботой и вниманием относимся ко всем обращениям и жалобам, стремясь строить эффективную и быструю коммуникацию. В 2024 году мы акцентировали внимание на улучшении нашей системы обработки запросов, повышении профессионализма сотрудников и улучшении клиентского опыта. Мы серьезно относимся к качеству коммуникации и делаем все возможное, чтобы создавать атмосферу открытости и доверия в общении с клиентами.

”

Ассель Маханова,
Руководитель Управления клиентской поддержки

Также в 2024 году мы расширили свои возможности и теперь обрабатываем все обращения клиентов, поступающие как через наши собственные точки продаж, так и через партнерские.

Работа с обращениями

Защита персональных данных и конфиденциальной информации наших клиентов в процессе обработки их обращений и жалоб является важным приоритетом в нашей работе и отражает нашу ответственность перед клиентами. Для обеспечения защиты персональных данных наших клиентов мы унифицировали процесс их идентификации как в голосовом, так и в текстовом формате, что позволяет нам точно распознавать клиентов. В 2024 году мы улучшили процесс идентификации в голосовом формате, добавив в анализ проверку голоса на соответствие полу, состоянию человека и другим параметрам.

В 2025 году мы намерены упростить процесс идентификации для обращений, поступающих из мобильного приложения, поскольку в этом случае уже была проведена идентификация с использованием биометрических данных.

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

В 2025 году мы намерены улучшить нашу систему обработки обращений, внедрив возможность «приостановить» заявку на время ее решения, что позволит нам не терять ее и быстро возвращаться к ней при необходимости.

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.

В 2024 году мы провели внутренние тренинги для сотрудников, целью которых было освоение навыков работы со сложными клиентами, оказание исключительного сервиса и развитие эмпатии. Эти меры направлены на повышение общей эффективности команды, и 100% сотрудников успешно прошли данные тренинги.

Мы уделяем особое внимание качеству коммуникации с клиентами и строго следим за этим процессом. Для обеспечения высокого уровня взаимодействия наша команда по контролю качества регулярно осуществляет мониторинг работы сотрудников с клиентами. Они проводят проверки телефонных разговоров и переписок, чтобы выявить возможные ошибки или недостатки в коммуникации. В случае обнаружения проблем сотрудник может пройти обучение или получить поддержку в улучшении своих навыков общения. Если нарушения являются серьезными, могут быть применены дисциплинарные меры, вплоть до увольнения.

У нас также существует тщательно разработанная база шаблонов ответов, согласованная с юристами, которая служит основой для работы с клиентами. Это позволяет сделать каждый наш ответ не только профессиональным и этичным, но и максимально информативным в контексте обращения. Несмотря на то, что мы персонализируем каждый ответ, использование данной базы позволяет нам поддерживать высокие стандарты качества и гарантировать точность и выверенность предоставляемой информации.

В 2025 году мы внедрим автоматизированную систему речевой аналитики, которая станет незаменимым инструментом для оценки всех наших коммуникаций. Эта система будет анализировать не только голосовые диалоги, но и чаты с текстовыми сообщениями, выявляя некорректную информацию, нецензурную брань и другие нежелательные выражения. Благодаря такой технологии мы сможем эффективно контролировать качество ответов и обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов.



Работа с обращениями

В 2024 году мы получили 444 153 обращения через все каналы коммуникации. Значительная часть этих запросов касалась консультационных вопросов, на которые мы предоставили оперативные ответы. Кроме того, многие обращения были связаны с технической поддержкой, запросами дополнительной информации и урегулированием просроченной задолженности (см. раздел [«Защита прав заемщика»](#)).

100% полученных обращений были рассмотрены нашими специалистами клиентской поддержки и по каждому из них были даны соответствующие ответы.

Также в течение 2024 года мы получили 790 жалоб от наших клиентов, по каждой жалобе было проведено внутреннее расследование, и клиенту был направлен ответ. По результатам расследований 144 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 2024 году составило 0,53%.



Также наши клиенты вправе направить жалобу к омбудсмену при АМФОР или в финансовый регулирующий орган (АРРФР). В 2024 году к нам поступило 613 запросов и писем от АРРФР, по вопросам деятельности Компании, в том числе в части рассмотрения обращений заемщиков. По итогам рассмотрения мы предоставили АРРФР соответствующие пояснения и документы, в рамках которых в нашей деятельности нарушения выявлены не были.

Направить обращение или жалобу можно по следующим каналам:

для любых обращений

support@solva.kz

чат Whatsapp

+7 701 493 84 85

Горячая линия

+7 701 006 35 35

Через сайт

[Помощь](#)

Написать письмо на почтовый адрес:

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

Написать через мобильное приложение

Удовлетворенность клиентов

Мы постоянно стремимся к повышению удовлетворенности наших клиентов, поэтому регулярно измеряем индекс лояльности NPS (Net Promoter Score). Это позволяет нам глубже понять опыт взаимодействия клиентов с нашей Компанией на каждом этапе их пути.

В рамках измерения NPS мы проводим телефонные опросы, что обеспечивает наиболее эффективную коммуникацию с клиентами. Опросы осуществляются ежедневно, а по итогам месяца мы составляем подробный отчет, в котором анализируем результаты по каждой группе клиентов: физическим лицам, малому и среднему бизнесу, а также пользователям Solva Lite. Кроме того, мы активно анализируем и обрабатываем отзывы, поступающие через наше мобильное приложение.

На основании полученных данных мы формируем ежемесячный список задач для каждого департамента. Итоги опросов также регулярно презентуются высшему руководству и руководителям отделов. Мы внимательно следим за динамикой показателя лояльности и учитываем обратную связь, полученную в процессе общения с клиентами.

По итогам проведенного анализа мы стремимся внедрять рекомендации и устранять выявленные недостатки. В случае снижения показателя NPS мы тщательно исследуем возможные причины и принимаем меры для их устранения.



“

Для Solva очень важно предоставлять клиентам самые высококачественные продукты и услуги, максимально соответствующие их потребностям и ожиданиям. Именно поэтому мы регулярно проводим различные исследования и опросы, чтобы измерить уровень удовлетворенности наших клиентов и получить от них обратную связь. В 2024 году мы инициировали масштабное исследование, направленное на оценку уровня осведомленности о бренде Solva во всех регионах страны, а также провели ряд глубинных исследований, направленных на определение потребностей наших клиентов в разных кредитных и некредитных услуг и сервисов.

”

Анна Гаянцева,
Руководитель департамента исследований

49

показатель NPS среди клиентов
физических лиц в 2024 году

49

показатель NPS среди
клиентов МСБ в 2024 году

34

показатель NPS среди
клиентов Solva Lite в 2024 году

Удовлетворенность клиентов

В 2024 году, основываясь на обратной связи от наших клиентов, мы внедрили сегментацию клиентов в нашей CRM-системе, благодаря которой смогли более точно регулировать интенсивность напоминаний о предстоящих платежах и имеющихся задолженностях. Кроме того, мы снизили частоту звонков для клиентов из сегмента МСБ и отключили обзвон третьих лиц. Также для части наших клиентов мы запустили push-уведомления, что позволило нам сделать напоминания более удобными и оптимизировать расходы на SMS-рассылки.

Мы регулярно осуществляем глубинные исследования и опросы клиентов, направленные на выявление потребностей в новых продуктах и услугах, сбор обратной связи и отзывов, а также на оценку нашего экономического и социального воздействия и других важных аспектов.

В начале 2024 году мы запустили важное исследование по определению уровня осведомленности о Solva и наших продуктах по всему Казахстану. Ранее аналогичные исследования проводились дважды в год с привлечением внешней исследовательской компании, которая в среднем опрашивала не более 650 клиентов по всему Казахстану. В 2024 году мы приняли решение провести данное исследование также самостоятельно. По его итогам мы пришли к выводу о целесообразности полного перехода на собственное проведение замеров уровня осведомленности.



Удовлетворенность клиентов

Этот подход позволил нам обеспечить объективную оценку показателей осведомленности по регионам и отслеживать динамику изменений, а также контролировать качество данных. Самостоятельный сбор информации повысил доверие к результатам, так как мы имеем возможность прослушивать записи интервью, проводимых нашими операторами. Кроме того, мы исключили дублирование респондентов, используя актуализированные базы контактов для каждой волны исследования.

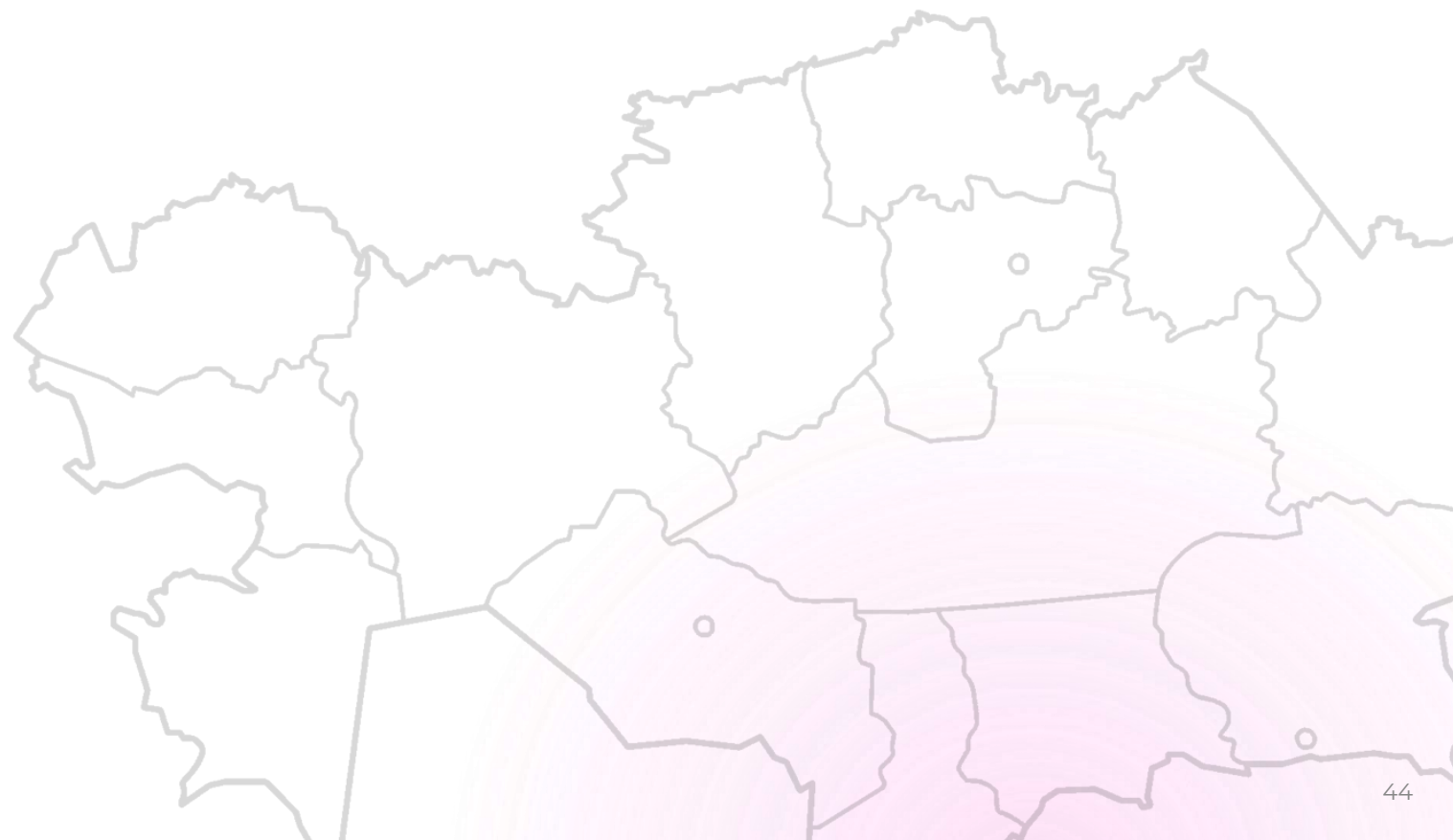
Такой подход также дает нам возможность проводить ежемесячные замеры уровня осведомленности. В результате за 2024 год мы успешно реализовали две волны замеров, охватив все регионы страны и опросив более 5000 респондентов.

По результатам исследования 2024 года мы обнаружили, что 31% жителей Казахстана слышали или знакомы с брендом Solva, причем на юге страны этот показатель достигает наивысшего уровня — 41%. Мы планируем продолжать проводить опросы ежемесячно и нацелены на то, чтобы в 2025 году повысить уровень осведомленности клиентов о нашей Компании.

В 2024 году мы провели исследование, направленное на выявление потребностей клиентов малого и среднего бизнеса (МСБ) в дополнительных некредитных сервисах.

Мы опрашивали наших клиентов о том, какие именно услуги или сервисы могут помочь им более эффективно вести свой бизнес, например сервисы для учета финансов, консультации по уплате налогов и подаче налоговых деклараций и многое другое.

Мы все еще продолжаем эти исследования, чтобы по завершении процесса трансформации в банк иметь возможность предложить нашим клиентам лучшие услуги и инновационные решения.



Удовлетворенность клиентов

В 2024 году мы реализовали проект по запуску пилотной версии нашей дебетовой карты Solva Light, которая тестировалась среди сотрудников. Наша цель — создать продукт, который станет неотъемлемой частью повседневной жизни наших клиентов. В процессе тестирования мы активно изучали и измеряли потребности пользователей, чтобы глубже понять, что для них важно при использовании мобильного приложения.

Основной акцент мы ставим на его улучшение, стремясь сделать его удобным и привлекательным для ежедневного использования.

В начале 2025 года мы запустили новый проект по работе с мобильным приложением в сотрудничестве с внешним исследовательским центром. Это поможет нам выявить возможности для доработки приложения и сделать его более удобным и технологичным.

Также в 2024 году мы запустили новый продукт в сфере залогового микрокредитования и провели серию исследований. Основное внимание было уделено изучению потребностей наших клиентов и факторов, побуждающих их обратиться именно за залоговым кредитом.

Ежеквартально мы проводим масштабные бенчмарки по всему финансовому рынку Казахстана, тщательно анализируя и собирая статистические данные о всех изменениях, запусках новых продуктов и услуг и других ключевых событиях. Такой системный подход позволяет нам быть в курсе актуальных событий на рынке, выявлять новые тренды и тенденции, а также совершенствовать наши собственные продукты и услуги.

Ответственный маркетинг

Solva занимает одну из ведущих позиций на рынке микрокредитования в Казахстане. Мы непрерывно развиваем наш бренд и повышаем его узнаваемость, в том числе за счет внедрения инновационных решений и укрепления наших маркетинговых компетенций.

Как ответственный бизнес, мы строго соблюдаем законодательство Казахстана в области маркетинговых коммуникаций и рекламы. Мы тщательно подходим к нашим рекламным сообщениям и не предлагаем микрокредиты, если они не соответствуют финансовым возможностям клиента.

Все наши маркетинговые материалы согласованы с юридическим департаментом, чтобы избежать нарушений законодательства или недоразумений в представлении информации. При возникновении спорных вопросов в области маркетинговых коммуникаций и продвижения наших продуктов, мы всегда придерживаемся более строгих и консервативных подходов. Мы постоянно проводим проверку всех наших маркетинговых материалов и обновляем их при выявлении любых несоответствий с действительностью или в случае изменений в законодательстве.

Экономический вклад в развитие МСБ

Наша Компания уже на протяжении трех лет проводит исследование и оценку собственного экономического воздействия на развитие микро-, малого и среднего бизнеса в Казахстане. За эти годы мы опросили более 3,5 тысяч наших клиентов, и смогли не только количественно измерить наш экономический вклад в развитие МСБ сектора и экономики страны, но и проанализировать общую динамику развития сектора, потребность в его финансировании и имеющиеся барьеры.

Мы рады поделиться с вами основными результатами исследования 2024 года:

Каждый
1 млн тенге
предоставленного финансирования
приведет к



росту выручки МСБ в среднем на
8,2 млн тенге в течение 1 года
что на 36% выше по сравнению с
результатами исследования 2023 года

31 тыс. рабочих мест

создано благодаря финансированию
Solva за последний год

1 из 10

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

73%

клиентов зафиксировали рост выручки
вследствие получения кредитных средств

79 тыс. рабочих мест

создано благодаря финансированию
Solva за последние 4 года

96%

уверены, что микрокредит Solva помог
развить их бизнес

\$683 млн

прирост выручки, который могут ожидать
клиенты Solva по итогам финансирования
за 2024 г.

Основываясь на количественных данных и выводах, полученных в рамках данного исследования, мы можем с уверенностью сказать, что наше финансирование помогает предпринимателям справляться с конкретными краткосрочными вызовами их бизнеса или инвестировать в его расширение и развитие. В подтверждение этому, 96% опрошенных клиентов отметили, что займ от Solva оказал на их бизнес прямое и положительное влияние, что соответствует аналогичным результатам прошлых лет.

Мы осознаем, что положительные изменения в небольших компаниях создают «волновой эффект»: их влияние распространяется на сотрудников, их семьи, а также на подрядчиков и поставщиков, что в свою очередь способствует развитию их бизнеса. Все эти факторы в конечном итоге ведут к устойчивому росту экономики страны и увеличению ее ВВП.

73% наших клиентов подтвердили, что благодаря микрозайму от Solva их выручка увеличилась. В прошлом году этот показатель составлял 64%, что на 9 процентных пунктов меньше, чем в текущем. Каждый миллион тенге, предоставленный в виде финансирования, способствует росту выручки малых и средних предприятий в среднем на 8,2 млн тенге за год, что на 36% выше прошлогоднего результата. Таким образом, в 2024 году наши клиенты могут ожидать общую прибавку выручки в 683 млн долларов.

Кроме того, около 24% опрошенных отметили, что с помощью заемных средств смогли нанять дополнительных сотрудников. В результате финансирования Solva за последний год было создано примерно 31 000 новых рабочих мест, а за четыре года – около 79 000.

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. Мы убеждены, что такая приверженность формирует доверие между нами и нашими партнерами, клиентами и обществом, что, в свою очередь, способствует устойчивому развитию и долгосрочному успеху нашей деятельности.

Мы придерживаемся принципа нулевой терпимости к любым нарушениям правил делового поведения и этики в нашей Компании. Это также безусловное требование ко всем руководителям, сотрудникам и партнерам Компании.

В Solva действует наш Кодекс профессиональной этики, который задает корпоративные стандарты делового поведения и служит надежной основой для работы в соответствии с нашими ценностями. Он определяет ключевые принципы взаимодействия как внутри Компании, так и с нашими клиентами и партнерами, устанавливает меры по предотвращению конфликта интересов, антикоррупционные стандарты и освещает другие важные этические вопросы.

Каждый сотрудник Solva обязан быть осведомленным о требованиях данного Кодекса и строго следовать им в своей повседневной деятельности, тем самым укрепляя нашу корпоративную культуру и обеспечивая надежные отношения со всеми заинтересованными сторонами.

Все новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с Кодексом при оформлении на работу.

В 2024 году мы также добавили основные положения Кодекса в Welcome тренинг, который проходят все новые сотрудники при приеме на работу.

Все сотрудники обязаны сообщать о любых нарушениях Кодекса, таких как мошенничество, кража, растрата, взятка, коррупция или любое другое неэтичное поведение. В нашей Компании предусмотрено несколько каналов для сообщения о таких нарушениях, например, электронная почта, телефон доверия и личные обращения. Все поступившие сообщения подлежат внимательной обработке и расследованию со стороны службы безопасности или HR-отдела. Наш принцип нулевой терпимости к любым нарушениям подразумевает серьезное отношение ко всем потенциальным обвинениям, включая случаи домогательств и дискриминации.

Компания строго соблюдает принципы антимонопольного законодательства и не создает препятствий для конкуренции на рынке. В 2024 году Solva не выплачивала штрафов за антиконкурентную деятельность, а также в отношении Компании не поступало и не рассматривалось судебных исков, связанных с нарушением антимонопольного законодательства или препятствием конкуренции.

100%

сотрудников ознакомлены с нашим Кодексом профессиональной этики

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

Принципы деловой этики лежат в основе философии нашего бизнеса. Мы не приемлем любые формы коррупции, мошенничества или взяточничества, выступаем за честную конкуренцию и полное соблюдение законодательства. Мы реализуем широкий спектр мероприятий, направленных на мониторинг и снижение рисков в сфере борьбы с коррупцией и мошенничеством.

Ответственность за вопросы противодействия коррупции и мошенничеству в нашей Компании возложена на Отдел внутренней и экономической безопасности (служба безопасности). В 2024 году мы увеличили кадровый состав отдела, что дало нам возможность значительно усилить работу по множеству направлений и эффективно реагировать на современные вызовы.

Мы всегда строго соблюдаем применимые к отрасли нормативные правовые акты, действующие на территории Казахстана, включая закон «О противодействии коррупции». В нашей Компании также разработан комплекс внутренних документов, регламентирующих процессы и меры защиты от коррупционных и мошеннических проявлений.

В Компании действует Политика противодействия мошенничеству и коррупции, цель которой — предупреждение таких действий через формирование у сотрудников системы ценностных и моральных антикоррупционных ориентиров, а также обеспечение честных отношений с контрагентами.

Политика включает в себя основные цели, задачи и принципы борьбы с коррупцией и мошенничеством, а также способы выявления, предупреждения и минимизации рисков, связанных с коррупцией и мошенничеством, и определяет ответственность за совершение таких действий. Кроме того, сотрудники подтверждают свое согласие с антикоррупционными обязательствами и стандартами, подписывая их как при приеме на работу, так и при обновлении политики.

Положения данной Политики распространяются на всех сотрудников и все подразделения Solva. Наши сотрудники понимают свою ответственность за соблюдение этих норм. Руководители на всех уровнях гарантируют соблюдение антикоррупционных стандартов и организуют антикоррупционную работу среди подчиненных.

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

Наши сотрудники осведомлены о том, что при осуществлении профессиональной деятельности им запрещается использование своих служебных полномочий и связанных с ними возможностей в целях получения или извлечения лично или через посредников благ и преимуществ для себя, либо третьих лиц.

Мы регулярно информируем сотрудников, что они должны сообщать о любых возможных коррупционных или мошеннических действиях.

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

Все сообщения о возможном коррупционном нарушении 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. В 2024 году подтвержденных случаев коррупции в Компании зафиксировано не было.

Противодействие коррупции и мошенничеству

Также в Компании действует Политика защиты конфиденциальной информации и коммерческой тайны, приложением к которой является Заверение о понимании рисков, связанных с незаконным получением вознаграждений, раскрытием конфиденциальной информации и принятии важности сохранения режима коммерческой тайны.

Заверение включает не только нормы, касающиеся защиты конфиденциальности данных и предотвращения коррупции, мошенничества и конфликтов интересов, но и руководящие принципы взаимодействия со средствами массовой информации, принципы справедливого обращения и равных возможностей, а также описание недопустимых действий и информацию о каналах для сообщения о нарушениях. Данное Заверение подписывают все сотрудники при приеме на работу и при расторжении трудового договора.

Мы очень серьезно относимся к случаям возможного мошенничества как со стороны сотрудников Компании, так и со стороны третьих лиц и посредников. Наши сотрудники осведомлены о недопустимости любых мошеннических схем.

В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны сотрудника мы инициируем тщательное расследование. При получении сообщений о неправомерных действиях в наших офлайн-точках мы проводим выездные проверки, чтобы прояснить все обстоятельства. В случае нарушений, касающихся онлайн коммуникаций, мы осуществляем прослушивание звонков для получения дополнительной информации.

По результатам проведенных расследований мы разрабатываем рекомендации по снижению выявленных рисков и в зависимости от серьезности нарушения применяем соответствующие дисциплинарные меры, вплоть до увольнения и обращения в правоохранительные органы. В 2024 году случаев внутреннего мошенничества выявлено не было.

«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 мы можем определить основные риски внутреннего мошенничества и выявить потребность конкретного отделения в дополнительном инструктаже или обучении. Также данные проверки позволяют нам выявить и предотвратить случаи внешнего мошенничества за счет выявления недочетов в работе отделений.

Противодействие коррупции и мошенничеству

Кроме того, при получении сообщений о возросших случаях мошенничества в конкретном регионе или населенном пункте, под видом маркетинговых исследований мы производим выборочный опрос клиентов с целью выявления потенциального риска мошенничества со стороны наших сотрудников. Такого рода проверки осуществляются регулярно, что подтверждает нашу приверженность к поддержанию высоких стандартов честности и прозрачности в бизнесе.

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, проводится биометрическая идентификация и перекрестные проверки. Благодаря интеграции с различными информационными сервисами, Компания обладает техническими возможностями для проверки достоверности клиентских данных.



“

Прогресс в развитии технологий искусственного интеллекта и социальной инженерии создает новые вызовы в противодействии мошенничеству. Solva активно адаптируется к изменениям, постоянно совершенствуя свои методы для борьбы с мошенничеством и эффективной защиты своих клиентов. В 2024 году мы реализовали ряд важных проектов: обновили процессы биометрической идентификации для распознавания технологий deep fake, присоединились к Антифрод Центру, проводили регулярные онлайн и офлайн проверки и расследования и многое другое.

Сергей Бойко,

Руководитель отдела внутренней и экономической безопасности

”

Кибербезопасность

В свете развития искусственного интеллекта мы видим повышенную необходимость в усилении борьбы с мошенничеством. В настоящее время более 90% мошеннических действий осуществляется с использованием различных технологий ИИ, таких как deep fake¹ и другие подобные инструменты. Осознавая актуальность этого вызова, в 2024 году мы решили выделить отдельное направление, сосредоточенное исключительно на борьбе с мошенничеством.

В 2024 году мы обновили нашего поставщика услуг по биометрической идентификации клиентов, что позволило нам интегрировать технологию проверки на наличие deep fake. Это обновление значительно усилило наши возможности по предотвращению мошенничества, связанного с оформлением микрокредитов на чужое имя с использованием технологий искусственного интеллекта.

В 2025 году мы планируем начать сотрудничество с операторами сотовой связи для получения информации о владельцах телефонных номеров, с которых поступают звонки. Это позволит нам проверять, принадлежит ли номер тому лицу, на которое оформляется займ, что значительно повысит уровень безопасности и надежности наших операций.

¹ Deep fake — это технология, разработанная с применением машинного обучения и искусственного интеллекта, которая позволяет собрать изображения человека с различными выражениями лица из интернета и создать новое изображение или видео, подменяя лицо, мимику, жесты и даже голос.

Противодействие коррупции и мошенничеству

Социальная инженерия

Также в условиях стремительного развития цифровых сервисов и перехода на безналичные расчеты все чаще злоумышленники применяют методы социальной инженерии¹, обманывая людей с помощью сообщений от «знакомых» о необходимости одолжить деньги или звонков якобы от «службы безопасности банка». В таких ситуациях жертвы, не подозревая об угрозе, предоставляют мошенникам свои банковские, личные и конфиденциальные данные.

С целью противодействия этому негативному явлению в 2024 году был запущен Центр по обмену данными о мошеннических транзакциях, или Антифрод-центр. Этот проект реализован в сотрудничестве с правоохранительными органами и участниками финансового рынка и направлен на выявление и блокировку мошеннических операций. Антифрод-центр позволяет финансовым организациям оперативно реагировать на подозрительные транзакции и обмениваться информацией в режиме реального времени.

Наша Компания стала активным участником Антифрод-центра, что подтверждает нашу приверженность к сотрудничеству с рынком и общему делу борьбы с мошенничеством.

¹ Социальная инженерия — это метод манипуляции людьми с целью получения конфиденциальной информации или доступа к системам и ресурсам. Вместо использования технических уязвимостей, злоумышленники полагаются на доверие и психологические приемы, чтобы обмануть жертву и заставить ее раскрыть личные данные, пароли или другие важные сведения.

Противодействие коррупции и мошенничеству

В 2024 году внутренние меры борьбы с мошенничеством позволили предотвратить **9 979** случаев мошенничества.

Мы искренне заботимся о своих клиентах и прилагаем все усилия для минимизации рисков мошенничества. **Компания расследует 100% поступающих сообщений о возможном мошенничестве.**

Мы также стремимся оказать поддержку потерпевшим, предоставляя им пошаговый план действий, способствующий ускорению процесса расследования.

Если в результате расследования выясняется, что на клиента был оформлен микрокредит без его ведома и согласия с использованием мошеннической схемы, Компания полностью списывает все задолженности клиента, вносит необходимые коррективы в кредитные бюро и самостоятельно обращается в правоохранительные органы.

Также мы остаемся единственной Компанией в Казахстане, которая выплачивает вознаграждение до 100 тыс. тенге человеку, который сообщит нам о мошенничестве со стороны работников или агентов Компании.

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.

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



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 договор с клиентами также 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 2024 году по имеющимся каналам не было зафиксировано подтвержденных случаев нарушения прав человека.

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

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

Соблюдение прав человека для разных заинтересованных сторон

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

Защита персональных данных

Информационная безопасность и защита персональных данных клиентов являются важнейшими аспектами работы Solva. Мы полностью осознаем значимость и необходимость постоянного развития и совершенствования мероприятий и средств, направленных на обеспечение информационной безопасности.

Обеспечение информационной безопасности и вопросы защиты и обработки персональных данных в нашей Компании осуществляются в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также внутренними регламентами и документами. 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 Компании функционирует подразделение по информационной безопасности, которое отвечает за защиту данных и безопасность информационных процессов, а также управляет всеми аспектами в этой области. Также назначено 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.

Ключевым документом, регулирующим практики в сфере информационной безопасности в Компании, является Политика информационной безопасности. Этот документ определяет наш подход к защите информации, основные принципы работы, направления и требования по обеспечению безопасности данных, а также меры, направленные на минимизацию рисков. Положения данной Политики распространяются на всех сотрудников Компании, имеющих доступ к информационным активам или участвующих в процессах обмена информацией.

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 все наши политики.



Станислав Солоха,
Директор департамента
информационной
безопасности

“

Информационная безопасность и защита персональных данных наших клиентов остаются для нас одними из ключевых приоритетов. В 2024 году мы значительно улучшили наши системы обеспечения информационной безопасности и конфиденциальности данных: централизовали управление офисами продаж, успешно прошли пересертификацию PCI DSS и два внешних аудита, а также запустили кампанию по повышению осведомленности сотрудников о кибербезопасности. В будущем мы планируем продолжать совершенствовать наши системы безопасности, чтобы обеспечивать нашим клиентам надежную защиту их данных.

”

Защита персональных данных

С целью обеспечения высокой эффективности в области информационной безопасности и защиты конфиденциальности данных Компания применяет современное и высококачественное техническое и IT оборудование. В 2024 году мы приобрели дополнительное сетевое оборудование для наших офисов продаж, что позволило нам усилить централизованное управление всей нашей инфраструктурой, повысить уровень информационной безопасности и обеспечить надежную защиту сетевой среды. Это приобретение также способствует поддержанию непрерывности нашей деятельности, так как каждый офис оснащен необходимым оборудованием, что гарантирует стабильную работу даже в случае отказа одного из компонентов.

Для минимизации риска утечки данных Компания проводит ежеквартальный внутренний аудит безопасности хранилища информации. Кроме того, мы регулярно осуществляем тестирование мобильных и веб-приложений, а также инфраструктуры информационных систем на наличие уязвимостей. Такой подход позволяет нам постоянно повышать уровень защиты наших систем, в которых обрабатываются персональные данные.

В Компании также функционирует система защиты от утечек персональных данных и средство криптографической защиты информации (СКЗИ)¹, благодаря которым на регулярной основе удается снижать риски в части обеспечения безопасности работы с персональными и конфиденциальными данными.

В 2024 году Solva успешно прошла пересертификацию по стандарту PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), осуществленный внешней сертифицированной организацией, и повторно подтвердила **лицензию PCI DSS**. Стандарт PCI DSS — это международный стандарт безопасности, созданный специально для защиты данных платежных карт. Он позволяет обеспечивать защиту Компании и наших клиентов от инцидентов нарушения безопасности и необходимый уровень защищенности во всей платежной системе.

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.

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



Защита персональных данных

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.

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 ноябре 2024 года Компания успешно прошла внешний аудит системы защиты персональных данных, проведенный Комитетом информационной безопасности Министерства цифровизации. В ходе аудита были тщательно проверены наши внутренние документы и механизмы, обеспечивающие конфиденциальность и защиту персональных данных на предмет соответствия действующему законодательству. Результаты аудита подтверждают высокий уровень нашей работы: не было выявлено ни одного замечания.

Также в начале 2025 года¹ Solva прошла комплексный внешний аудит всей системы информационной безопасности, в том числе системы защиты персональных данных. По итогам аудита был разработан план мероприятий по минимизации выявленных рисков и усовершенствованию системы безопасности.

¹ Отчет подготовлен весной 2025 года, поэтому некоторая важная информация за начало 2025 года также отражена в Отчете.



Защита персональных данных

Наши сотрудники осознают важность конфиденциальности данных, и мы внимательно следим за тем, чтобы они были хорошо информированы обо всех требованиях и условиях работы с персональной информацией.

Все сотрудники нашей Компании подписывают Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации, принимая на себя обязательства не раскрывать сведения, ставшие известными в процессе выполнения служебных обязанностей, даже после завершения работы в Компании. Порядок предоставления доступа к этой информации и ее отзыв четко установлен внутренними документами.

Каждый новый сотрудник проходит обязательный инструктаж по защите персональных данных, который является частью общего обучения по противодействию коррупции, мошенничеству и обеспечению конфиденциальности 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 2024 году случаев утечки персональных данных или нарушений правил о неразглашении конфиденциальных данных зафиксировано не было.

Мы придаем важное значение регулярному повышению осведомленности наших сотрудников в области информационной безопасности и защите персональных данных и постоянно организуем мероприятия, направленные на обучение и информирование по этому вопросу.

Например, в 2024 году мы провели большую кампанию по повышению осведомленности, в рамках которой была проведена серия рассылок с фишинговыми ссылками, целью которых являлся тест на бдительность наших сотрудников. После этого мы организовали информационные рассылки, в которых разъясняли, что такое фишинг, его основные сценарии и последствия, а также предоставляли рекомендации по безопасному поведению в интернете. Такая инициатива позволила повысить уровень осведомленности и защитить нашу организацию от потенциальных угроз.



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. Мы искренне верим, что отмывание денег подрывает доверие ко всей финансовой системе страны.

Мы строго соблюдаем все действующие нормы и законы Республики Казахстан, касающиеся противодействия отмыванию доходов, включая требования Закона РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

В нашей Компании разработаны и внедрены Правила внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ, которые включают в себя:

- программу организации внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ;
- программу управления рисками, связанными с отмыванием доходов и финансированием терроризма (ОД/ФТ);
- программу идентификации клиентов;
- программу мониторинга и анализа операций клиентов;
- программу подготовки и обучения сотрудников по вопросам ПОД/ФТ и многие другие меры.

Мы реализуем ряд мероприятий, направленных на минимизацию рисков, связанных с ПОД/ФТ. В частности, перед началом обслуживания клиентов (бенефициарных собственников) мы проводим их идентификацию, включая проверку на наличие связей с финансированием терроризма и экстремизма, сопоставление с перечнями публичных должностных лиц и международными списками. При идентификации и предварительной проверке клиентов и партнеров мы уделяем особое внимание пониманию специфики их деятельности, а также источника происхождения и назначения денежных средств.

Мы также осуществляем постоянный мониторинг операций клиентов с целью выявления подозрительных и необычных сделок. Кроме того, наши сотрудники проходят регулярные инструктажи в соответствии с программой «Подготовка и обучение работников по вопросам ПОД/ФТ».

В 2024 году мы провели плановое обучение и проверку знаний сотрудников Компании по вопросам ПОД/ФТ в оффлайн и онлайн форматах, в котором приняли участие 169 сотрудников. По итогам обучения проведено тестирование для оценки усвоенной информации.



Сотрудники

Кадровая политика

Наши сотрудники – это сердце и главная ценность Компании.

Мы осознаем, как важна сильная профессиональная и сплоченная команда с открытой и технологичной корпоративной культурой в современном быстро меняющемся мире. В центре нашей стратегии управления персоналом лежит привлечение и развитие высококвалифицированных специалистов, создание равных и достойных условий труда и комфортной среды, в которой учитываются интересы и особенности каждого сотрудника, позволяя раскрывать свой потенциал. Наша Компания неизменно поддерживает атмосферу взаимного уважения, доверия, сотрудничества и открытого диалога.

Мы постоянно развиваем и совершенствуем систему управления персоналом, стремясь к повышению её эффективности. В структуру Управления по работе с персоналом входят специализированные отделы, охватывающие все ключевые аспекты работы с персоналом. Они занимаются привлечением и адаптацией талантливых специалистов, их удержанием, развитием системы мотивации и компенсаций, формированием сильного HR-бренда, укреплением внутренних коммуникаций, развитием корпоративной культуры, организацией внутреннего обучения для профессионального роста сотрудников, а также управлением организационной структурой и штатным расписанием.

Управление персоналом в компании Solva осуществляется на основе комплекса внутренних документов и политик, направленных на формирование высокоэффективной команды и создание благоприятных условий труда. Эти политики охватывают все аспекты отношений с сотрудниками, включая подбор и наем, адаптацию, обучение, прозрачные методы карьерного роста, а также систему стимулирования и мотивации труда, включая определение условий бонусирования.

Ключевыми внутренними документами, регулирующими управление персоналом, являются HR-стратегия и Кадровая политика нашей компании. Они задают долгосрочные ориентиры и принципы работы с персоналом, направленные на обеспечение стабильного лидерства и укрепление репутации как на казахстанском, так и на международном рынках труда.

Структура управления HR вопросами:



Кадровая политика

Наши политики основываются на прозрачных принципах формирования кадрового состава и создании мотивирующих условий труда. Мы стремимся вовлекать всех сотрудников в достижение стратегических целей, поддерживать их профессиональное развитие, обеспечивать справедливую оценку вклада каждого в общий успех и достойно вознаграждать за результаты их работы.

Мы следим за тем, чтобы каждый сотрудник был в курсе актуальных положений наших политик. Для этого мы знакомим новых сотрудников с ними в процессе приема на работу, размещаем все документы на внутреннем портале и осуществляем рассылку обновлений или новых принятых политик.

В нашей Компании действует согласительная комиссия, задача которой — рассматривать индивидуальные трудовые споры между сотрудниками и работодателем. Комиссия рассматривает все аспекты трудовых отношений, включая вопросы оплаты труда, предоставления отпусков, применения дисциплинарных мер, увольнения и другие вопросы. Этот механизм обеспечивает справедливое, всестороннее и независимое рассмотрение обращений сотрудников, а также защиту их прав.

Члены согласительной комиссии выбираются путем кумулятивного голосования среди всех сотрудников, и в 2024 году было избрано 6 человек. Каждый из участников проходит обязательное обучение, в ходе которого они изучают процессы работы комиссии и трудовые права работников. Все новые сотрудники в обязательном порядке информируются о существовании согласительной комиссии и подписывают согласие на ее представительство в случае возникновения трудовых споров с Компанией. В 2024 году трудовых споров, требующих вмешательства согласительной комиссии, зарегистрировано не было.

В 2024 году между сотрудниками и Компанией был заключен коллективный договор, который закрепляет обязательства Solva перед своими работниками в ключевых трудовых аспектах, таких как сохранение рабочих мест, поддержка в профессиональной подготовке и обучении, вопросы оплаты труда и выплаты надбавок, регулирование рабочего времени и времени отдыха, а также создание здоровых и безопасных условий труда. Договор также включает положения, закрепляющие права сотрудников на создание и деятельность профсоюзов, и решает другие важные вопросы, которые направлены на защиту прав сотрудников на достойные и равные условия труда. 100% сотрудников охвачены данным коллективным договором.



Марианна Есеналина

HR Директор

“

Наши сотрудники — это наша главная ценность. Мы прилагаем значительные усилия к совершенствованию HR-практик, чтобы обеспечить комфортные условия труда и создать возможности для развития и карьерного роста. Мы гордимся нашей культурой многообразия и равенства, потому что верим, что разнообразие мнений и взглядов укрепляет нашу команду и способствует общему успеху.

В 2024 году мы внесли ряд важных изменений в процедуру оценки эффективности, сделав ее более прозрачной, унифицированной и удобной для сотрудников. В 2025 году мы планируем продолжить укрепление наших программ обучения, чтобы обеспечить нашим сотрудникам еще больше возможностей для роста и профессионального развития.

”

100% сотрудников охвачены
данным коллективным
договором.

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

Многообразие и равные возможности

В нашей Компании мы придаем особое значение разнообразию персонала, что помогает нам привлекать и удерживать талантливых сотрудников разных полов и возрастов из различных регионов на позиции различного уровня. Мы стремимся сформировать команду, где каждый приносит свой уникальный опыт и знания, что в свою очередь способствует инновационному развитию и созданию высококачественных продуктов и обогащает наше рабочее окружение.

Компания Solva не приемлет любые формы дискриминации на рабочем месте на основании пола, возраста, расы, национальности, религии, социального статуса или других характеристик. Данные обязательства закреплены в Политике по правам человека (подробнее вы можете прочитать в разделе [«Права человека»](#)).

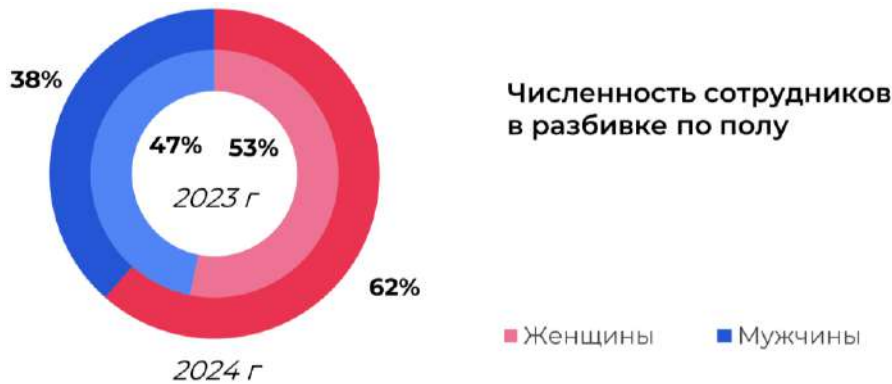
Solva стремится создавать достойные условия труда и придерживаться принципа «равное отношение за равный уровень профессионализма и равный вклад». Мы также нацелены на продвижение ценностей разнообразия и вовлеченности на всех уровнях организации, от начального до высшего менеджмента. С точки зрения многообразия, мы убеждены, благодаря различным взглядам, опыту и знаниям сотрудников разного пола, возраста и происхождения Solva может достигать более высоких бизнес-результатов, разрабатывать инновационные решения и гибко реагировать на изменения как внешней, так и внутренней среды. Поддержка многообразия также способствует формированию инклюзивной корпоративной культуры, что, в свою очередь, повышает удовлетворенность и мотивацию сотрудников.

Правила поведения сотрудников компании изложены в Кодексе профессиональной этики, который служит ориентирами для работников при принятии решений в сложных ситуациях, включая вопросы притеснений, дискриминации и злоупотреблений различного рода. За 2024 год случаи дискриминации в Компании не зафиксированы.

733 сотрудника работали в 2024 году

На конец 2024 года процентное соотношение мужчин и женщин среди всех сотрудников компании составило 38% и 62% соответственно, в 2023 году данный показатель был 47% и 53%. Эти данные подчеркивают нашу приверженность к принципу обеспечения равных возможностей для всех сотрудников, независимо от пола.

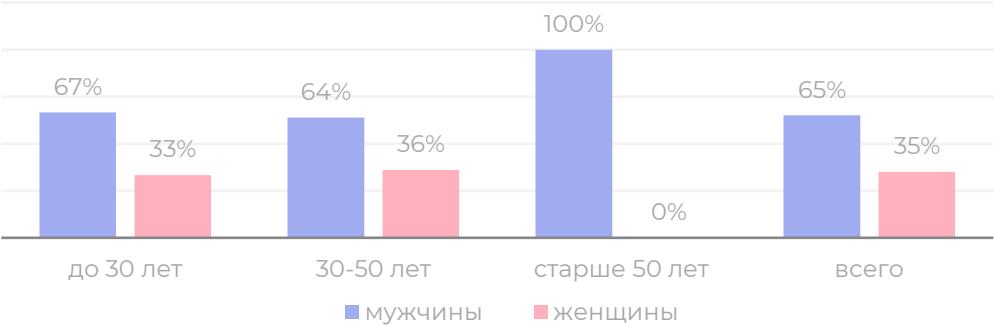
Однако, в структуре руководства ситуация несколько отличается: среди руководителей 65% составляют мужчины, а 35% — женщины. Это подчеркивает необходимость продолжения работы по увеличению представительства женщин на лидерских позициях. Мы активно внедряем программы развития и наставничества, направленные на поддержку карьерного роста женщин в нашей компании, с целью достижения большего равновесия в руководстве и дальнейшего развития разнообразия в команде.



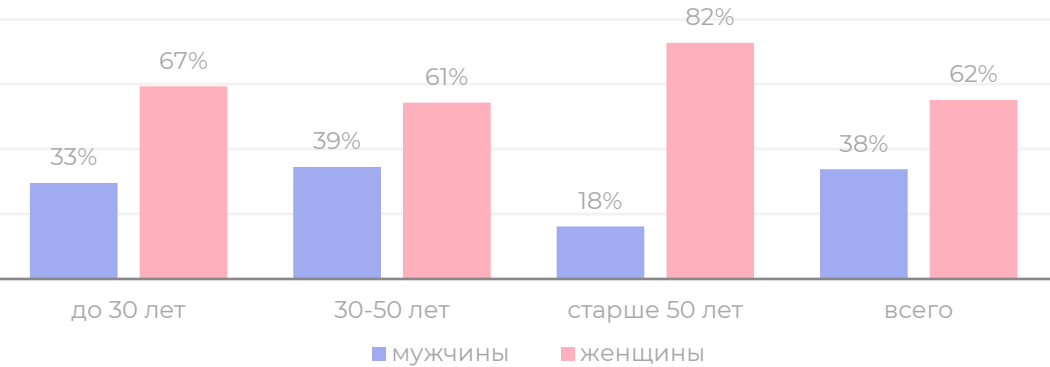
Многообразие и равные возможности

Наша команда действительно многообразна и инклюзивна: это позволяет нам создать более творческую и продуктивную рабочую среду. По состоянию на 2024 год, 73% сотрудников идентифицировали себя как представители азиатских этнических групп, включая казахов, узбеков, уйгуров, кыргызов и корейцев. Кроме того, 11% составляют европейские этнические группы, а 17% — это сотрудники, относящиеся к другим национальностям или не указавшие свою принадлежность.

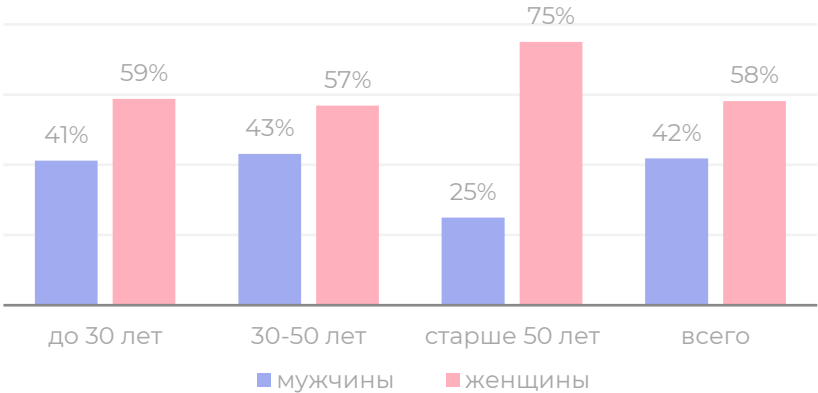
Среди возрастного состава в 2024 году основную долю наших сотрудников составляют люди в возрасте от 30 до 50 лет (54%). Однако мы активно расширяли нашу команду и нанимали молодых специалистов до 30 лет, и их доля в общей численности сотрудников составила 44%. Это говорит о том, что мы стремимся к балансировке возрастных групп и активно инвестируем в будущее нашей компании, привлекая молодые таланты.



Процентная доля руководителей по полу и возрасту



Процентная доля сотрудников по полу и возрасту



Процентная доля новых сотрудников по полу и возрасту

Подбор и адаптация

Одна из наших ключевых задач — поддерживать рост и развитие Компании, быстро и качественно закрывая ее 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, людям разных возрастов, соискателям с ограниченными возможностями здоровья¹, представителям коренных малочисленных народов и других социальных групп. В процессе отбора кандидатов мы руководствуемся исключительно профессиональным уровнем, навыками и компетенциями соискателя.

Подбор персонала осуществляется в соответствии с утвержденным штатным расписанием вакантных должностей, при этом мы уделяем особое внимание развитию и продвижению внутренних сотрудников и использованию кадрового резерва, что способствует внутреннему карьерному росту наших сотрудников и повышению их мотивации. Важным критерием для продвижения является высокое качество работы сотрудника, оценка его компетенций и личного роста.

Основными источниками для поиска новых специалистов являются наша база резюме, различные специализированные интернет-ресурсы, кадровые агентства и государственные агентства занятости. Кроме того, мы активно проводим прямой поиск кандидатов и поощряем наших сотрудников делиться резюме потенциальных кандидатов из числа их знакомых и бывших коллег.

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. Процесс интеграции и адаптации начинается еще до фактического выхода на работу: кандидаты знакомятся со специалистом по подбору персонала, а также с непосредственным менеджером. В первый рабочий день мы делаем рассылку по всей Компании о выходе нового сотрудника, где предоставляем ему возможность немного рассказать о себе и своих планах и амбициях.

В 2024 году Solva пополнила свой кадровый состав, приняв на работу **552 новых сотрудника**, среди которых значительная часть — молодые специалисты до 30 лет. Наши молодые сотрудники приносят новые перспективы и актуальные навыки, что в сочетании с опытом более зрелых коллег создает сильную, динамичную и адаптивную команду, готовую справляться с вызовами современного рынка.

¹ 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

Также в рамках программы интеграции первого дня сотрудник знакомится с представителями различных внутренних служб и своей командой. Непосредственный руководитель сотрудника организует начальный этап вхождения в должность и устанавливает конкретные цели и показатели для оценки работы во время испытательного срока. Также новому сотруднику назначается наставник, который оказывает помощь в комфортной и быстрой адаптации, предусматривающей постепенную интеграцию в команду, новую рабочую атмосферу и корпоративную культуру Компании. В качестве наставника может выступать как руководитель, так и любой член команды.

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

В течение первой недели новый сотрудник обязан пройти Welcome тренинг, который предоставляет подробную информацию о нашей Компании, ее миссии и ценностях, а также о системе оценки и оплаты труда, доступных программах мотивации. В рамках этого тренинга также рассматриваются основные принципы устойчивого развития Компании, ее стратегические цели в области ESG, деловая этика и правила раздельного сбора отходов в офисе. Кроме того, каждому сотруднику мы отправляем Гайд-бук, в котором собрана вся необходимая информация о корпоративных правилах, мотивационных программах, административных процедурах, таких как бронирование переговорных комнат, полезные контакты и многое другое.

Для специалистов, работающих с клиентами, обрабатывающих обращения и жалобы, а также разрабатывающих продукты и услуги, предусмотрен вводный курс, в рамках которого сотрудники знакомятся с продуктами и услугами Компании, условиями микрокредитования, стандартами работы с клиентами и другими ключевыми аспектами. Сотрудники других подразделений также проходят вводное обучение в рамках своих должностных обязанностей при необходимости.

Спустя месяц и через три месяца после начала работы HR-департамент обязательно проводит встречу с сотрудником, чтобы узнать как проходит его процесс адаптации. Мы также поддерживаем политику «открытых дверей», позволяя каждому сотруднику обратиться с любыми вопросами к любому коллеге, включая руководителей и топ-менеджеров.

Мы стремимся удерживать талантливых сотрудников, создавая для них позитивную рабочую среду и внедряя превентивные меры по профилактике выгорания и предоставляя возможности для карьерного роста и развития. Мы продолжаем активно работать над улучшением условий труда и внедрением программ, которые помогают снижают текучесть кадров и укрепляют преданность сотрудников нашей Компании.

В 2024 году текучесть кадров среди линейного персонала составила 33%, что ниже среднего показателя в отрасли.

Solva Technology

Мы вносим значимый вклад в развитие рынка IT-специалистов в стране через деятельность компании Solva Technology — динамично развивающейся IT-компании, специализирующейся на кредитном скоринге, Data Science и цифровых финансовых технологиях. Solva Technology является R&D-центром и дочерней компанией Solva Group Ltd., зарегистрированной в одном из крупнейших технопарков Центральной Азии — Astana Hub.

В сентябре 2024 года мы запустили новую лабораторию по подготовке IT-специалистов для внешнего рынка — Laboratory 3.0, преобразовав существующую Laboratory 2.0, которая занималась удовлетворением внутренних IT-потребностей Компании.

Проект ориентирован на формирование квалифицированных IT-профессионалов для успешного трудоустройства в ведущие компании банковского и финтех секторов Казахстана. В качестве первого проекта мы запустили программу Laboratory 3.0 — курс подготовки специалистов в самых востребованных IT-направлениях, включая Java/Kotlin Backend Development, QA Manual, QA Automation, Business Analysis, DevOps, Mobile Flutter Development, Frontend ReactJs Development и Data Engineering.

Laboratory 3.0 является уникальной инициативой, предназначенной для молодых специалистов с базовыми знаниями, прошедших профессиональный отбор. Отбор кандидатов осуществляется через технические тестирования, направленные на проверку практических базовых навыков.

Начиная с первого дня обучения, наши "лаборанты" получают стипендию, эквивалентную стартовой зарплате молодого IT-специалиста, что создает финансовую поддержку на период обучения.

Наша программа использует инновационный подход в подготовке и адаптации начинающих специалистов. В разработке образовательных курсов участвуют опытные менторы и эксперты Solva Technology, которые учитывают актуальные требования рынка и технологические тренды. Все наши специалисты — это практикующие профессионалы, готовые поделиться своими знаниями и опытом.

Обучение сочетает теорию и практику, адаптируясь к динамичным требованиям IT-рынка и текущим задачам. Стажировки проходят только на реальных проектах: наши студенты работают как в команде, так и индивидуально над внутренними задачами Компании. Лаборанты проходят полный цикл разработки – анализ требований, декомпозицию, поиск решений, кодирование, ревью, тестирование и доработку.

Такой формат обучения предоставляет "лаборантам" возможность не только углубить свои теоретические знания в области IT, но и приобрести ценный практический опыт работы над разнообразными проектами. Он позволяет лучше понять процессы разработки в реальных условиях, а также развить навыки анализа проблем, поиска решений и устранения ошибок.



Айдын Рызык

Java-разработчик

“

Стажировка в Laboratory 3.0 для меня стала открытием в мир коммерческой разработки. Благодаря ей я узнал, как устроена реальная работа над проектами, и понял, чем конкретно занимаются разработчиками. Этот опыт подарил мне бесценные знания и навыки.

Особенно понравилось, что мы участвовали в реальных процессах разработки: общались с коллегами-разработчиками, писали код, который используется реальными пользователями. Отдельно запомнились практические занятия с сокурсниками и ежедневные дейли-стендапы со всей командой.»

”

Solva Technology



“

Благодаря лаборатории я освоил множество технологий и улучшил качество своего кода. Особенно важным для меня стало внимание к каждому участнику и индивидуальный подход в процессе обучения. Я стал более уверенно использовать Git, Rabbit, SQL и считаю, что помимо технических навыков, важными были искренность, открытость и вовлеченность в обучение.

”

Алдияр Кенджакин
Junior Java Developer



“

Мы ходили с ребятами в офис, изучали новые темы и применяли новые знания на практике. В отличие от курсов, за счет командной работы, интересных задач и сильного менторства, мы намного быстрее прогрессировали и еще получали зарплату. После окончания проекта я стал полноценным разработчиком в финтех-компании: разрабатываю новый функционал, исправляю старый и приношу пользу бизнесу.

”

Тамерлан Сапаев
Junior Java Developer

более 300

выпускников подготовили и успешно трудоустроили в рамках программ Laboratory 2.0 и Laboratory 3.0

Наши выпускники выходят на рынок труда с практическим опытом, глубоким пониманием рабочих процессов и уверенностью в своих профессиональных навыках.

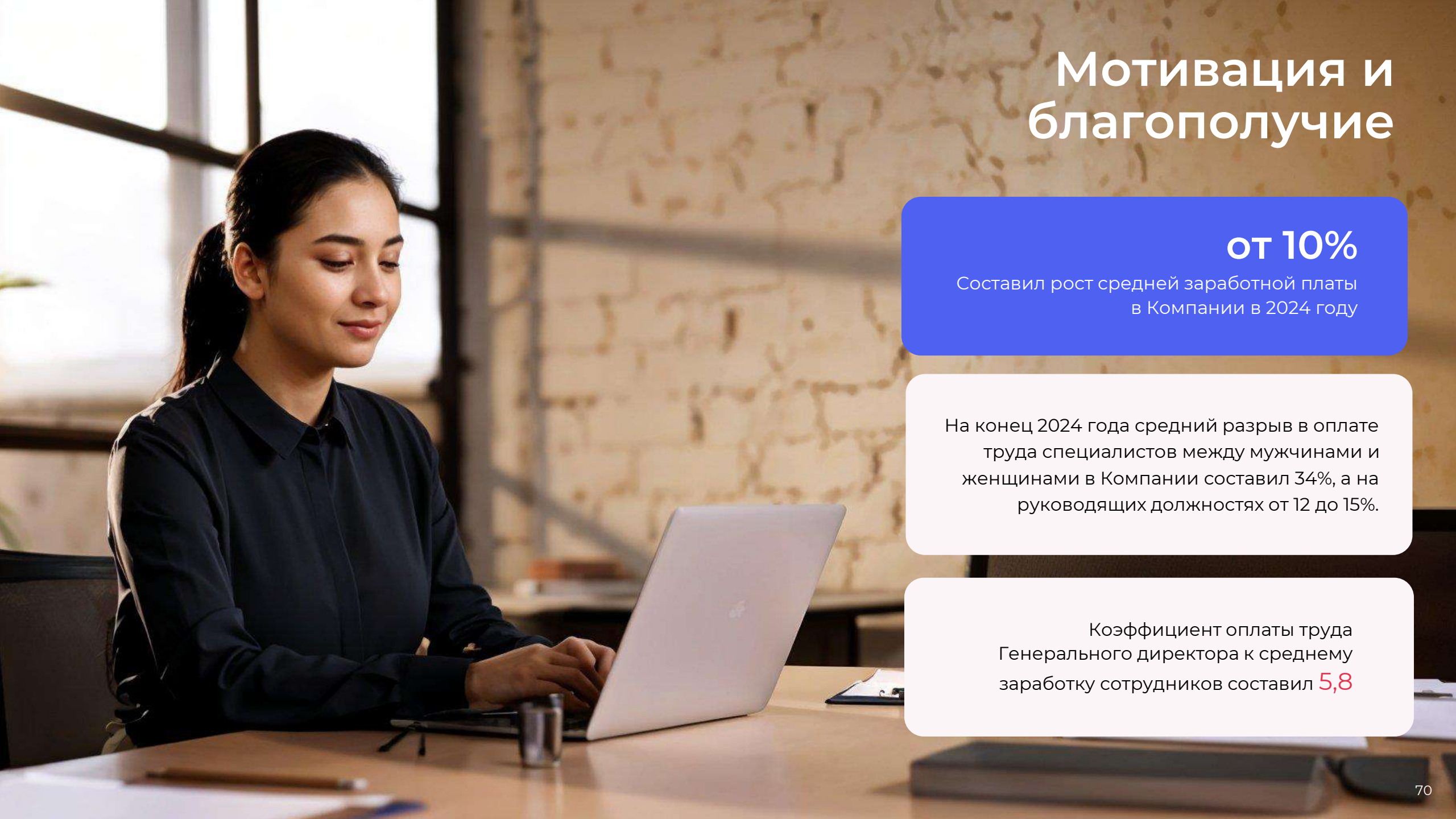
Важным преимуществом нашей программы является гарантированное трудоустройство. Мы помогаем нашим выпускникам устроиться в крупные компании с конкурентоспособной стартовой зарплатой и перспективами дальнейшего роста. Заработная плата, которую мы гарантируем, часто превышает минимально установленный уровень в контракте с нашими партнерами.

На данный момент мы уже подготовили и успешно трудоустроили более 300 выпускников. Наши выпускники работают в банковском и финтех секторах, в крупных организациях, имеющих IT-департаменты, а также в компаниях группы Solva.

С целью создания комфортных условий для наших выпускников и снижения финансовой нагрузки при оплате программы мы предлагаем гибкие условия участия: оплата осуществляется только после трудоустройства в виде удобных ежемесячных платежей.

После завершения обучения наше сообщество остается активным: выпускники продолжают общаться, обращаться за помощью к менторам и делиться опытом. В дальнейших планах — проведение встреч для выпускников и налаживание связей между бывшими и нынешними "лаборантами".

Этот проект позволит нам не только увеличить кадровый потенциал, но и более эффективно реагировать на запросы рынка в квалифицированных специалистах.



Мотивация и благополучие

от 10%

Составил рост средней заработной платы
в Компании в 2024 году

На конец 2024 года средний разрыв в оплате
труда специалистов между мужчинами и
женщинами в Компании составил 34%, а на
руководящих должностях от 12 до 15%.

Коэффициент оплаты труда
Генерального директора к среднему
заработку сотрудников составил **5,8**

Мотивация и благополучие

Компания внимательно относится к мотивации сотрудников и стремится обеспечивать своим сотрудникам достойный уровень оплаты труда, а также создавать все необходимые условия для роста и развития их потенциала, предлагая прозрачную и понятную систему для оценки их деятельности.

Мы ценим вклад каждого члена команды и доверяем выполнение важных задач даже младшим коллегам, тем самым способствуя развитию в них потенциала, ответственности за собственные решения и лидерских навыков. В Компании выстроена комплексная система мотивации сотрудников, включающая в себя материальное и нематериальное стимулирование.

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

В 2024 году совместно с внешним аналитическим агентством мы провели масштабное исследование заработных плат в стране, в рамках которого в том числе проанализировали уровни проплаченности должностей. На основе полученных данных мы планируем определить уровень индексации заработных плат на 2025 год. Таким образом, мы можем уверенно гарантировать нашим сотрудникам конкурентное вознаграждение, основываясь не только на внутренних данных, но и на объективных независимых аналитических исследованиях.

В Казахстане ежегодно государством устанавливается минимальная заработная плата (МЗП), и согласно законодательству зарплата сотрудника не может быть ниже установленной МЗП. В течение 2024 года все сотрудники Компании получали заработную плату выше установленного уровня МЗП. Стандартная заработная плата сотрудников группы начального уровня превышает установленную минимальную заработную плату на 359% для мужчин и на 292% для женщин.

На конец 2024 года средний разрыв в оплате труда специалистов между мужчинами и женщинами в нашей Компании составил 34%. Этот показатель требует нашего внимательного анализа и действий для его снижения, так как мы стремимся к обеспечению равных возможностей в оплате труда для всех сотрудников и стремимся к устранению любых факторов, способствующих дисбалансу.

Каждому сотруднику в Компании присваивается уровень грейда, который определяется на основе его опыта работы, должностных обязанностей и профессиональных навыков. Уровни грейдов варьируются от L1 до L9. Данная система грейдирования оказывает влияние на уровень заработной платы и участвует в расчете годовой премии по итогам оценки работы за год.

Мотивация и благополучие

Помимо материальной мотивации мы создаем для своих сотрудников комфортные условия труда, предоставляя им различные нематериальные программы и льготы:

Добровольное медицинское страхование (ДМС)

В Компании действует комплексная программа страхования, которая включает в себя ДМС и страхование жизни. 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. Кроме того у сотрудников есть возможность подключить членов семьи к программе ДМС с корпоративной скидкой. Для сотрудников, которые не нуждаются в подключении к системе ДМС, мы предусмотрели альтернативную опцию на выбор: годовой абонемент в фитнес-клуб 1Fit.

100%

работников предоставлялась возможность выбора ДМС или 1Fit в 2024 году

Гибкий график и удаленная работа

Мы доверяем нашим сотрудникам и стремимся помочь им достичь баланса между профессиональной деятельностью и личной жизнью. Поэтому мы предлагаем возможность гибридной работы в формате «дом/офис» по согласованию с непосредственным руководителем. Этот формат не только позволяет нам привлекать специалистов из других регионов, но и расширяет возможности поиска подходящих кандидатов.

Образовательные программы

Помимо внутренних программ обучения и развития мы предоставляем всем нашим сотрудникам доступ к образовательной платформе LernaCorp с корпоративной скидкой. На этой платформе собраны более 500 онлайн-курсов по более чем 100 направлениям и многое другое. В 2024 году каждый сотрудник получил 400 000 тенге для прохождения любых онлайн-курсов на данной платформе.

Также в 2024 году мы запустили бесплатные групповые и индивидуальные курсы по изучению английского, испанского или казахского языка для всех желающих.

Дополнительные меры поддержки сотрудников

В качестве дополнительных социальных мер поддержки мы предлагаем материальную помощь в сложных жизненных ситуациях, например в случае смерти сотрудника или его родственника, и предоставляем материальную помощь при вступлении в брак, также мы организуем детские подарки на Новый год.

Дополнительные дни отдыха

Мы предоставляем сотрудникам 28 дней оплачиваемого отпуска в год, что на 4 дня больше, чем предусмотрено Трудовым Кодексом Республики Казахстан, а также 8 дополнительных выходных (days off).

Мотивация и благополучие

Развитие командного духа и корпоративного взаимодействия

Мы на регулярной основе проводим корпоративы и выездные мероприятия, а также организуем праздники, фотосессии и конкурсы. Например, в 2024 году мы проводили конкурс фото в национальных казахских костюмах в преддверии праздника Наурыз и конкурс на лучшее хэллоуинское украшение рабочего места.

1 сентября мы провели праздничное мероприятие для школьников наших сотрудников: мы организовали яркое химическое шоу и подарили школьные принадлежности и канцелярские товары.

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



Мотивация и благополучие

Здоровая среда в офисе

В 2024 году мы реализовали ряд мероприятий в рамках проекта «Здоровая среда в офисе». В ходе реализации проекта мы провели информационно-познавательные рассылки, а также разместили на экранах в офисе материалы, посвященные здоровому образу жизни. Кроме того, мы организовали закупку фруктов и овощей для наших сотрудников.

Спортивные достижения сотрудников

Мы всегда стараемся поддержать желание наших сотрудников участвовать в спортивных мероприятиях. В 2024 году наши сотрудники пробежали Алматинский полумарафон и Алматинский марафон, показав по-настоящему впечатляющие результаты и проявив силу воли.

Также у нас состоялся турнир по бильярду среди сотрудников и наша команда Solva приняла участие в Кубке по мини-футболу «KASE-2024».

Всего за 2024 год **около 80 наших сотрудников** приняли участие в спортивных мероприятиях. **Мы очень гордимся нашими сотрудниками!**



Оценка деятельности

Оценка деятельности сотрудников представляет собой важный элемент процесса управления персоналом и способствует поддержанию высоких показателей операционной деятельности.

В Компании действует система постановки целей (КПЭ) и оценки персонала (Performance Management Overview (PMO)). Ежегодно каждый сотрудник совместно со своим непосредственным руководителем ставит индивидуальные цели на год, которые в последующем отражаются на внутренней платформе Bamboo, куда сотрудник имеет постоянный доступ. В течение года сотрудник может пересматривать поставленные цели и вносить необходимые корректировки. В конце года каждый сотрудник в обязательном порядке проводит встречу с руководителем, на которой обсуждаются достигнутые результаты и сотруднику дается обратная связь. 100% сотрудников регулярно проходят оценку результативности и развития карьеры.

В 2024 году мы начали пересмотр системы оценки персонала. В соответствии с обновленной системой PMO, при формировании окончательной оценки эффективности сотрудника учитываются как его индивидуальные цели, так и общие корпоративные и бизнес-цели компании. Все сотрудники были проинформированы о поставленных корпоративных целях для каждого направления и каждого грейда.

Кроме того, была внедрена рейтинговая система, которая служит основой для оценки результативности работников с учетом выполнения как индивидуальных, так и корпоративных целей. Данная система оценки включает четыре уровня: «превосходит ожидания», «соответствует ожиданиям», «частично соответствует ожиданиям» и «не соответствует ожиданиям». Каждому уровню присвоен соответствующий коэффициент, в том числе на основе которого определяется размер годового бонуса сотрудника. Внедренные изменения сделали процесс расчета бонусов более прозрачным и понятным для всех сотрудников. Рейтинговая система также даст возможность выявить ключевых работников Компании и разработать специальные планы по удержанию талантливых кадров, что позволит создать пул талантов. В дальнейших планах — разработка индивидуальных планов развития для всех участников этого пула.

В 2024 году мы провели ряд обучающих тренингов, посвященных процессу постановки целей и оценки результатов работы, в ходе которых подробно разбирали все новые изменения, установленные корпоративные цели, а также новую рейтинговую систему. Мы отвечали на вопросы сотрудников и пошагово рассказали весь процесс системы оценки. Кроме того, была разослана подробная инструкция по прохождению PMO всем нашим сотрудникам.

100%

сотрудников прошли
оценку результативности и
развития карьеры в 2024
году

Коммуникации и вовлеченность

81%

составил уровень
удовлетворенности в 2024 году

Внутренние коммуникации

В 2024 году развитие внутренних коммуникаций было определено как одно из приоритетных направлений в работе с персоналом. Solva придерживается принципов открытого диалога и стремится оперативно реагировать на обратную связь сотрудников, предоставляя им прозрачную информацию об операционной деятельности, корпоративной культуре, а также ключевых событиях и мероприятиях в Компании.

Основным каналом для коммуникации с сотрудниками является наш внутренний канал в MS Teams, где публикуются все новости, объявления и различная полезная информация, а также мы всегда делимся радостными событиями, которые происходят в нашей Компании. Все важные сообщения, касающиеся изменений в структуре Компании, операционной деятельности или обновлений политик или процессов, дополнительно рассылаются по электронной почте.

В 2024 году мы также запустили аккаунт в Instagram под названием Solva Team, созданный специально для наших сотрудников. Этот канал представляет собой более неформальную платформу, на которой мы делимся забавными моментами из офисной жизни и рассказываем о наших сотрудниках и их увлечениях.

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.

По итогам проведенных опросов мы арендовали дополнительный офис для увеличения рабочего пространства и создали комнату психологической разгрузки для сотрудников подразделений с высокострессовым содержанием работы.

Конкурс инициатив

В 2024 году мы провели конкурс инициатив, в рамках которого все желающие могли представить предложения по улучшению процессов, продуктов, услуг и общей эффективности компании. В этом конкурсе приняли участие более 40 сотрудников. Каждое представляемое решение было внимательно проанализировано компетентным жюри, которое объективно оценило все инициативы и выбрало наиболее перспективные и инновационные проекты.

Победителями конкурса стали три проекта:

🏆 Первое место заняла Жуматова Мария с проектом "Переговорные кабины". Идея создания уединенных мест для проведения переговоров была высоко оценена жюри за свою практичность и актуальность.

🏆 Второе место присуждено Людмиле Книжниковой за инициативу "Кайдзен", которая направлена на повышение эффективности внутренних процессов компании посредством внедрения практики периодической ротации сотрудников между различными подразделениями.

🏆 Третье место заняла Асель Ермуканова с проектом "Тайный покупатель", нацеленного на улучшение качества обслуживания в офлайн-точках компании.

Жюри также отметило несколько идей, которые заслуживают особого внимания. Проекты Дарьи Толепбековой ("Кафетерий льгот, штатный психолог") и Камиллы Ахербаевой ("Своевременное информирование о продуктах и акциях") были признаны полезными и актуальными.

Выбранные идеи мы намерены взять в работу и постепенно их реализовать.

Поощрение профессионализма

Лучший сотрудник

В 2024 году мы провели наш ежегодный конкурс на звание «Лучший сотрудник года». В рамках данного конкурса сотрудники сами предлагают кандидатуру сотрудника, чей вклад по их мнению был наиболее значим и чьи достижения они хотели бы отметить.

Целью данного конкурса является:

- 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.

Награждение победителей конкурса проводится на новогоднем корпоративе.

В рамках данного конкурса существует несколько номинаций в соответствии с нашими принципами лидерства:

Номинация «Исполнение»



Риналия Фазылбекова



Дана Омар



Асель Карабаева



Елена Дедова



Марлен Тореханов



Жадра Байкадамова



Адима Тангатарова



Қайрат Әбдіқұлов

Номинация «Стратегия»



Денис Захаров



Антон Протопопов

Номинация «Команда»



Маржан
Қыдырбай



Сергей Никитюк



Артем Проценко

Обучение и развитие

Solva осознает важную роль обучения кадров и развития их компетенций и заботится о личностном и профессиональном росте своих сотрудников, реализуя 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 совершенствовать и улучшать программы обучения и развития, расширяя темы обучения, применяя современные технологии и повышая удобство прохождения обучения.

В 2024 году мы начали создание централизованной системы обучения для всех категорий сотрудников, а также новой системы оценки и развития. В рамках этой инициативы планируется назначение ответственного сотрудника, который будет курировать программы обучения и развития в Компании. Мы намерены разработать индивидуальные планы обучения и развития для сотрудников, а также создать траектории обучения и карьерные карты для всех должностей. Это позволит четко определить необходимые компетенции и навыки для выполнения конкретных задач и для перехода на следующую позицию.

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 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.

2 800

часов обучения
в 2024 году

39

часов обучения в
среднем прошел
сотрудник за год¹

¹Данный показатель относится к сотрудникам департаментов, которые взаимодействуют с клиентами, в том числе: телемаркетинг, взимание задолженности и продажи.

Обучение и развитие

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. Также в 2024 году всем сотрудникам было предоставлено 400 000 тенге на покупку любых обучающих курсов на данной платформе.

В 2024 году мы запустили бесплатные языковые курсы для всех желающих. Наши сотрудники могут присоединиться к групповым занятиям по изучению английского, испанского или казахского языка.

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.

В отчетном периоде Компания успешно прошла две международные программы Глобального договора ООН: акселераторе «SDG Ambition» и акселераторе Климатических амбиций. Обучение в SDG Ambition было направлено на помощь бизнесу ускорять интеграцию Целей устойчивого развития в стратегию Компании и ее операционную деятельность, а обучение в акселераторе климатических амбиций предоставило современные знания и навыки, необходимые для ускорения прогресса в постановке научно-обоснованных целей по сокращению выбросов, согласованных с траекторией снижения температуры до уровня 1,5°C на пути к достижению чистого нуля выбросов к 2050 году. В 2025 году мы начали новый процесс обучения в ГД ООН – теперь в Акселераторе «Бизнес и права человека».

В 2024 году количество часов обучения наших сотрудников составило **около 2800 часов**. В среднем наши сотрудники подразделений, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами, проходили 39 часов обучения за год. Такой высокий уровень обучения во многом связан с большим потоком новых молодых специалистов, которые активно участвуют в различных образовательных программах и тренингах.

Мы понимаем, что инвестиции в обучение и развитие сотрудников — это ключ к созданию высокопрофессиональной команды и повышению конкурентоспособности Компании. Поэтому мы продолжаем расширять наше портфолио образовательных инициатив, включая как внутренние тренинги, так и внешние курсы, чтобы обеспечить наших сотрудников необходимыми знаниями и навыками для успешной работы.



Безопасность труда

Несмотря на то что условия труда сотрудников Компании не предполагают явной опасности для их здоровья, мы уделяем особое внимание этой теме, ведь здоровье и безопасность сотрудников являются безусловными приоритетами для Solva. Компания строго соблюдает все требования, предусмотренные действующим законодательством и нормативными актами в области безопасности и охраны труда. Мы признаем и обеспечиваем приоритет жизни и здоровья сотрудников, а также других лиц, в процессе достижения результатов нашей деятельности.

Основные положения по охране труда и технике безопасности отражены в Инструкции по охране труда, утвержденной Генеральным Директором. Ответственным за безопасность труда в Компании назначен инспектор по технике безопасности и охране труда.

Каждый вновь принятый на работу сотрудник обязательно проходит инструктаж по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности перед началом своей деятельности. В начале 2024 года мы также ввели новое обучение по сейсмической безопасности: проведена серия инструктажей о том, как действовать при землетрясении, а также были направлены информационные рассылки по данной теме всем сотрудникам.

Инструктажи по пожарной безопасности проводятся в Компании еженедельно. Кроме того, мы организуем учения по пожарной безопасности, где обучаем сотрудников основным правилам и действиям при возникновении пожара, а также проводим учебные эвакуации. В 2025 году мы планируем организовать обучение по оказанию первой медицинской помощи.

Для создания безопасных и комфортных условий труда мы предпринимаем следующие меры:

- контролируем эргономику рабочих мест;
- отслеживаем уровень освещенности офисов и температурный режим;
- обеспечиваем обязательное участие сотрудников в учебных пожарных эвакуациях, организованных нашим бизнес-центром;
- следим за отсутствием источников риска.

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 2024 году несчастных случаев зафиксировано не было. Мы нацелены на поддержание нулевого уровня травматизма.

В 2024 году, как и в предыдущем отчетном периоде, **не было зафиксировано** случаев производственного травматизма или несчастных случаев среди сотрудников Solva.

Таким образом, **коэффициент LTIFR** составляет **ноль**.



Социальные инициативы

Женское предпринимательство

Мы уверены, что поддержка женщин-предпринимателей играет ключевую роль в развитии устойчивого бизнеса и экономического роста, и мы продолжаем активно работать над тем, чтобы предоставлять им необходимые инструменты для достижения успеха в их предпринимательской деятельности.

Более 70% наших клиентов из сектора малого и среднего бизнеса — женщины-предприниматели. Мы активно стремимся обеспечить их необходимым финансированием для успешного ведения бизнеса. Для этого мы также привлекаем дополнительные финансовые ресурсы, направляя их на поддержку женщин-предпринимателей.

В 2024 году мы привлекли дополнительные инвестиции от международных импакт-фондов, часть из которых пошла на финансирование женщин-предпринимателей.

Также в 2024 году по итогам выпуска гендерных облигаций, который был осуществлен в 2023, мы провели исследование экономического влияния предоставленных средств на бизнес наших клиенток. Это исследование помогло нам лучше понять, как финансирование сказывается на их бизнесе и какие шаги можно предпринять для дальнейшего улучшения нашей работы по содействию развития женского предпринимательства.

Наша Компания реализует инициативу «Женское дело», которая направлена на создание благоприятной среды для развития женского предпринимательства и повышения финансовой грамотности в Казахстане. В 2024 году мы фокусировались на поддержке наших клиенток, публикуя серии интервью с ними, чтобы способствовать повышению узнаваемости их бизнесов. В следующем году мы планируем пересмотреть и обновить программу, чтобы сделать ее более эффективной и полезной для женщин-предпринимателей.

Мы планируем продолжать активную поддержку женщин в их стремлении строить и развивать успешный бизнес, предоставляя им необходимые ресурсы, обучение и финансирование.

14 000+

женщин-предпринимателей получили финансирование от Solva за счет выпуска гендерных облигаций

97 %

женщин-предпринимателей, получивших финансирование от Solva, уверены, что микрокредит Solva помог развить их бизнес

7 400

новых рабочих мест создано женщинами-предпринимателями, получившими финансирование от Solva за счет выпуска гендерных облигаций

67 %

женщин-предпринимателей, получивших финансирование от Solva за счет выпуска гендерных облигаций, зафиксировали рост выручки после получения микрозайма

100+
млрд ₸

прирост выручки, который могут ожидать женщины-предприниматели, получившие финансирование от Solva за счет выпуска гендерных облигаций



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

На нашем сайте мы создали [Блог. Для дела](#) — полезный ресурс для предпринимателей. В нем мы делимся следующей информацией:

- 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

В 2024 году мы также выпустили серию интервью с нашими клиентами из сектора МСБ, публикуя их истории на популярном казахоязычном портале Stan. Всего было опубликовано пять историй.

Финансовая грамотность

В 2024 году наша Компания продолжила активную работу по повышению уровня финансовой грамотности населения Казахстана. Мы понимаем, что развитие финансового образования играет ключевую роль в улучшении материального благосостояния граждан и доступ к качественной информации о финансах способен помочь людям принимать обоснованные решения, а значит, обеспечивать себе и своим семьям более стабильное будущее.

Мы провели 11 мероприятий в течение года, в том числе совместно с нашими партнерами. Среди них были два онлайн-интервью на актуальные темы финансовой грамотности в сотрудничестве с нашим партнером Fingramota.kz, в которых обсуждались важные вопросы, такие как «Отсрочка платежей по кредитам: что нужно знать заемщикам, пострадавшим от паводков» и «Деятельность микрофинансовых организаций». Кроме того, мы участвовали в записи подкаста FinPodcast, посвященного правам заемщиков и обязанностям сторон, что помогло разъяснить важные аспекты защиты прав клиентов.

Мы также провели два публичных обсуждения в формате Public Talk со студентами университета и колледжа TURAN, где делились опытом в области финансового управления и отвечали на вопросы, что способствовало повышению интереса молодежи к данной теме. Встреча с учащимися школ обеспечила возможность рассказать о ключевых понятиях финансовой грамотности и важности ответственного подхода к личным финансам. Кроме того, мы подготовили и выпустили пять видеороликов для нашей страницы в Instagram, чтобы поделиться полезной информацией о финансовой грамотности с широкой аудиторией.

В 2024 году представитель нашей компании, Solva, был включен в состав Экспертного совета по повышению финансовой грамотности населения, созданного Агентством по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР). Основной целью совета стало привлечение ведущих специалистов, аналитиков, представителей финансового сектора и гражданского общества для совместной работы над развитием финансовых знаний и навыков у граждан Казахстана.

На сегодняшний день уже состоялось два заседания, на которых обсуждалось создание дорожной карты по развитию финансовой грамотности в стране. Участие в данном экспертном совете открывает новые возможности для обмена опытом и выработки практических рекомендаций, которые будут способствовать формированию осознанного и ответственного отношения граждан к управлению своими финансами. Мы уверены, что такие инициативы сыграют важную роль в укреплении финансовой стабильности населения и будут способствовать более устойчивому развитию финансовой системы Казахстана.

11

мероприятий по
финансовой
грамотности
проведено в 2024

Финансовая грамотность

В начале 2024 года мы также 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 являлась одним из спонсоров тренингов по финансовой грамотности по всему Казахстану в 2024 году (*подробнее вы можете прочитать в разделе [«Защита прав заемщика»](#)*).

Все эти мероприятия позволили значительно повысить уровень финансовой осведомленности среди населения и привлекли внимание к проблемам, с которыми сталкиваются граждане в финансовой сфере.

В 2025 году мы планируем запустить собственную бесплатную онлайн-платформу, на которой будут представлены готовые обучающие тренинги по финансовой грамотности. Она предоставит возможность пользователям самостоятельно обучаться по различным темам, особенно с акцентом на предпринимательство. После каждого модуля обучения мы планируем ввести короткие тесты, что позволит лучше усваивать материал и закреплять полученные знания.

Создание этой платформы обосновано потребностью в доступных и практических ресурсах для повышения финансовой грамотности, что особенно актуально для предпринимателей. Мы уверены, что эта инициатива поможет расширить возможности для обучения и формирования навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса и эффективного управления финансами. Наша цель — сделать качество образования доступным для всех и внести свой вклад в развитие финансовой культуры среди населения Казахстана.

Мы остаемся приверженными своей миссии и будем продолжать развивать программы по финансовому образованию, чтобы способствовать устойчивому развитию и благосостоянию общества в Казахстане.



Благотворительность и волонтерство

Мы всегда готовы оказать благотворительную и волонтерскую помощь тем, кто нуждается. Наши сотрудники активно участвуют в различных социальных инициативах, объединяя усилия и вовлекая все больше неравнодушных людей в совместные действия.

Наши волонтеры помогают пристраивать и лечить бездомных домашних животных, собирают гуманитарную помощь для пострадавших от стихийных бедствий, участвуют в благотворительных спортивных мероприятиях и многих других социальных проектах.

В начале 2025 года¹ мы запустили благотворительный проект совместно с Teplo_charity по установке специального бокса для сбора ненужной одежды и личных вещей в торговом центре. Каждый желающий мог оставить в этом боксе одежду, обувь, аксессуары, технику, игрушки и книги. Все собранные вещи направляются нуждающимся людям, для которых эти вещи являются необходимым ресурсом.

За первый месяц работы проекта в январе было собрано 283 кг одежды, и помощь была оказана 65 людям. В феврале цифры увеличились: 462 кг одежды было собрано, и помощь оказана 105 людям. Эти усилия не только помогают тем, кто в этом нуждается, но и способствуют уменьшению количества отходов, сокращая выбросы углекислого газа от мусорных полигонов. Благодаря собранным вещам, которые иначе могли бы оказаться на свалке, нам удалось предотвратить выбросы 21 тонны CO₂-экв. Мы продолжим реализацию этого проекта весь 2025 год.

¹ Отчет подготовлен весной 2025 года, поэтому некоторая важная информация представлена за начало 2025 года. Данный проект был запущен в декабре 2024 года, однако первые результаты мы получили в январе-феврале 2025 года.

745 кг

одежды было собрано в
специальные
благотворительные боксы

170

людям была
оказана помощь



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 2024 год мы разыграли призов на сумму **более 11 млн тенге**.

В 2024 году мы запустили акцию по начислению кэшбека за покупки по картам Solva lite и Solva+Sulpak. Мы возвращаем кэшбэк в размере 10% с каждой покупки по карте Solva lite или карте Solva+Sulpak. Кэшбэк можно использовать только на погашение очередного неоплаченного ежемесячного платежа в соответствии с графиком платежей, либо при частично досрочном погашении микрозайма.

Также в апреле 2024 года мы провели акцию для новых пользователей карты Solva lite: у наших клиентов была возможность совершить покупки нашей картой на сумму 50 000 тенге, а мы начисляли им бонусы, равные одному ежемесячному платежу.

Мы уверены, что различные конкурсы и инициативы помогают создать у клиентов позитивный опыт взаимодействия с нашей Компанией.

Конкурс «Миллион на бизнес»

В 2024 году мы провели акцию, в рамках которой разыграли 5 призов по 1 миллиону тенге среди наших клиентов в сегменте МСБ. Участниками акции могли стать все действующие клиенты, оформившие любой продукт для МСБ с обязательной страховкой.

К участию в акции допускались как новые, так и существующие клиенты МСБ, которые оформили микрокредит как впервые, так и повторно. Процесс выбора победителей и результаты конкурса были опубликованы в нашем Instagram.

Эта акция позволила нам не только поощрить наших клиентов, но и укрепить доверие к нашим продуктам и услугам, способствуя развитию их бизнеса.





Забота об окружающей среде

Экологическая ответственность

Забота об окружающей среде является одной из стратегических целей ESG-стратегии нашей Компании. Хотя в процессе нашей ежедневной деятельности мы не оказываем прямого негативного воздействия на экологию, мы осознаем свою ответственность перед обществом и планетой. Поэтому считаем важным вносить свой вклад в сохранение экологического благополучия нашей страны.

В Solva мы придерживаемся принципа предосторожности в отношении собственного экологического воздействия и выделили три ключевых направления, на которых сосредоточены наши усилия по управлению воздействием на окружающую среду:

1. Снижение углеродного следа. Мы проводим ежегодный расчет выбросов парниковых газов, связанных с деятельностью нашей Компании, и компенсируем их, инвестируя в экологически устойчивые проекты. Этот подход позволяет нам содействовать смягчению последствий изменения климата и поддерживать инициативы по охране окружающей среды.

2. Эффективное использование природных ресурсов. Мы стремимся рационально использовать такие ресурсы, как электроэнергия, тепловая энергия и вода. Мы достигаем результатов за счет осознанного управления потреблением воды, снижением потребления бумаги для офисных нужд, сортировки мусора, внедрения энергосберегающих технологий и электронного документооборота. Мы также стремимся просвещать работников о важности бережного отношения к природным ресурсам и повышения экологической ответственности.

3. Сокращение объемов отходов. Утилизация отходов осуществляется в соответствии с действующими законами, и мы прикладываем усилия, чтобы образуемые отходы в процессе нашей деятельности были минимальными. В 2024 году мы организовали отдельный сбор отходов в офисах, установив контейнеры для 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 другой полезной информацией.¹

Дополнительно, мы акцентируем внимание на информировании наших сотрудников о значимости заботы об окружающей среде: обучающие мероприятия и информационные рассылки помогают формировать культуру экологической ответственности среди сотрудников. В 2025 году мы планируем запустить ежемесячный дайджест с интересной и полезной информацией по экологии.

В настоящее время наши офисы не расположены на охраняемых природных территориях, и мы не обладаем активами, которые могут оказывать значительное воздействие на биологическое разнообразие.

В будущем мы планируем установить количественные экологические показатели, что позволит нам более эффективно оценивать влияние нашей деятельности на окружающую среду и разрабатывать цели для постоянного улучшения.

¹ К сожалению, в настоящее время мы не можем предоставить количественные данные о сортировке отходов, так как продолжаем обучать наших сотрудников правильным методам сортировки. Мы надеемся, что к 2025 году сможем поделиться этими результатами.

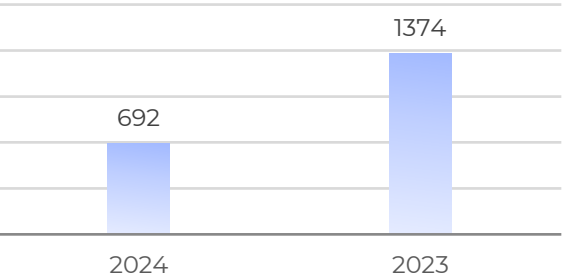
Экологическая ответственность

Водопотребление

Компания получает всю необходимую воду исключительно из муниципальных систем водоснабжения и не использует другие источники для потребления воды. Вода используется только для бытовых и технических нужд, и единственными потребителями воды являются офисы компании. Расчет потребления воды в офисе проводился на основе фактических данных, полученных от арендодателей

Забор и сброс воды происходят из/в муниципальные источники водоснабжения в соответствии с договором с арендодателем. Водопотребление в районах с дефицитом воды компанией не осуществляется.

Сокращение потребления воды в 2024 году по сравнению с 2023 годом будет в значительной степени обусловлено оптимизацией офисного пространства Компании.

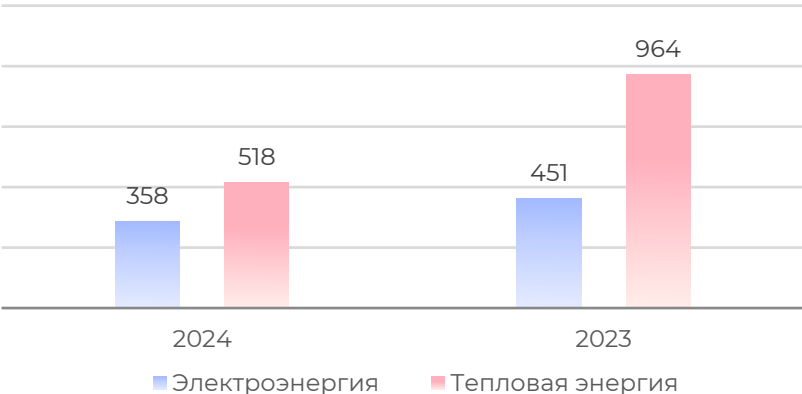


Общий объем потребления воды в офисе, м³

Потребление энергии

Основными потребителями энергии в компании являются офисы. В отчетном периоде общий объем потребления энергии составил 876 ГДж. Это значение включает совокупный объем потребленной электрической и тепловой энергии, предоставляемой арендодателем. Удельное потребление энергии на одного сотрудника в отчетном году составило 1,2 ГДж/сотрудника. Расчет энергопотребления в офисе проводился на основе фактических данных, предоставленных арендодателями.

Сокращение потребления энергии в 2024 году по сравнению с 2023 годом будет в значительной степени обусловлено оптимизацией офисного пространства Компании.



Объем потребления энергии в офисе, ГДж

Отходы

Деятельность Компании не связана с производством опасных отходов. Основные категории отходов, образующиеся в процессе работы, включают бумагу, расходные материалы и пищевые отходы. К сожалению, точные данные о количестве и составе отходов недоступны, поскольку их вывозом занимается арендодатель, который не предоставляет соответствующую статистику.

В 2024 году мы подписали договор с компанией Ecosen для организации вывоза отдельно собранного вторсырья, что позволит нам передавать его на переработку специализированным предприятиям. В нашем офисе мы установили контейнеры для отдельного сбора отходов и провели серию обучающих тренингов и информационных рассылок, направленных на повышение осведомленности о важности отдельного сбора отходов и его положительном влиянии на окружающую среду.

56,6 м³

составили отходы
Компании за 2024 год

Изменение климата

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

Уже третий год подряд в рамках ежегодной количественной оценки выбросов парниковых газов мы совместно с консалтинговой компанией Carbon Footprint Ltd. проанализировали и посчитали выбросы парниковых газов за 2024 год всей холдинговой компании Solva Group¹, в которую входит компания Solva. Расчеты были произведены по 7ми юридическим лицам: Solva Group Ltd, IDF Eurasia, АО МФО ОнлайнКазФинанс (бренд Solva), ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс», Solva Technology Ltd и ТОО «Бизнес Займ», и по 1 504 сотрудникам, которые работают в этих компаниях. Большинство сотрудников работают в офисах в Алматы, 5 сотрудников работают в офисе в Астане, а 144 сотрудника работают удаленно. Также в этом году мы впервые выделили показатели по Solva отдельно, однако динамику можем отследить только по холдинговой Компании.

Сокращение выбросов в 2024 году по сравнению с 2023 составило 9%, несмотря на значительный рост численности сотрудников и Компании в целом.

Расчеты были произведены по трем областям охвата (scope 1, scope 2 и scope 3):

Scope 1. Прямые выбросы.

У Компании отсутствуют прямые выбросы парниковых газов (scope 1), так как Компания не владеет собственным недвижимым имуществом и транспортными средствами.

Scope 2. Косвенные энергетические выбросы.

Источником косвенных энергетических выбросов является генерация потребленной электрической и тепловой энергии для обеспечения нужд офиса. Расчет был произведен с применением территориального (location-based) метода оценки косвенных выбросов парниковых газов в соответствии с GHG Protocol. В 2024 году объем косвенных энергетических выбросов Solva составил 175,5 тонн CO₂ эквивалента, из них большая часть выбросов приходится на потребление электрической энергии – 162,6 тCO₂-экв, 12,9 тCO₂-экв. приходится на потребление тепловой энергии.

898

тCO₂-экв. составили
все выбросы Solva за
2024 год

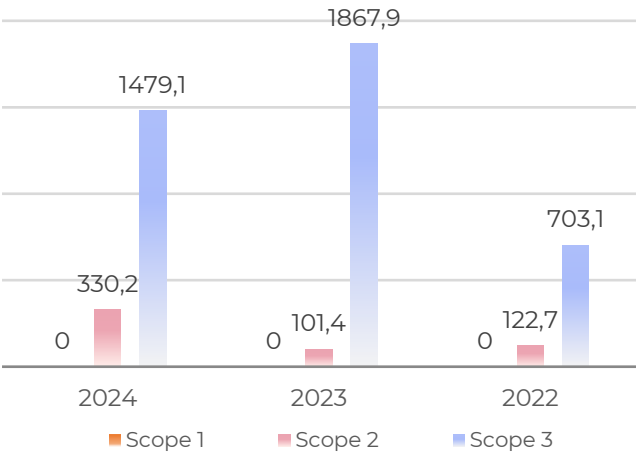
1,29

тCO₂-экв. составили
выбросы Solva на
одного сотрудника в
2024 году

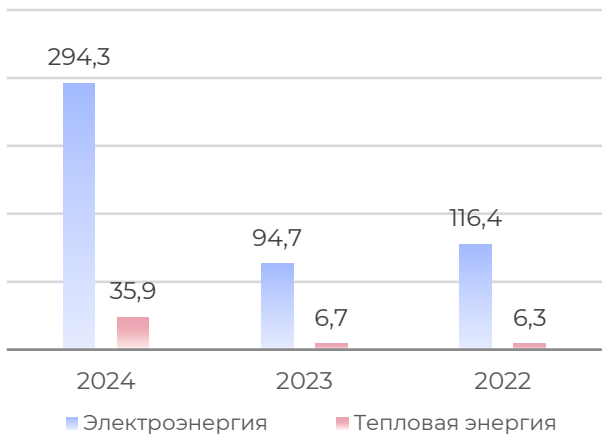
175,5

тCO₂-экв. составили
косвенные выбросы
(scope 2) Solva за 2024
год

Поскольку за 2022 и 2023 годы выбросы по Solva не рассчитывались отдельно, анализ динамики возможен только на уровне Solva Group. Следовательно, все таблицы содержат консолидированные данные по холдинговой компании.



Выбросы парниковых газов Solva Group по охватам, тCO₂-экв.¹



Косвенные энергетические выбросы Solva Group (scope 2), тCO₂-экв.¹

¹ Расчеты выбросов парниковых газов охватывают все компании Solva Group Ltd, включая 7 юридических лиц. В текущем году впервые выполнены отдельные расчеты для компании Solva. Однако, учитывая, что предыдущие расчеты проводились консолидированно для всей Группы без выделения данных по отдельным юридическим лицам, анализ динамики возможен исключительно на уровне Solva Group в целом. Следовательно, в данном отчете представлены показатели по Solva за 2024 год, тогда как анализ динамики, таблицы и прочая сопутствующая информация приводятся в консолидированном виде по всей Группе

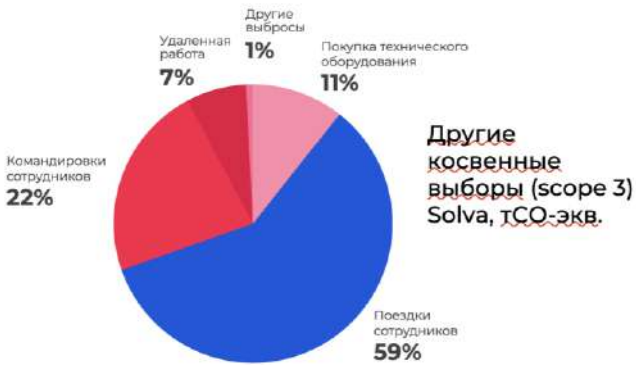
Изменение климата

Score 3. Прочие косвенные выбросы.

В границы расчета выбросов категории score 3 были включены следующие категории: приобретенные товары и услуги (вода, категория 1), закупка технического оборудования (кат. 2), прочие косвенные выбросы от потребления энергии (кат. 3), образующие отходы (кат. 5), командировки сотрудников (кат. 6), поездки сотрудников на работу и выбросы, производимые сотрудниками на удаленной работе (кат. 7), и арендуемые активы (кат. 8).

Независимая оценка показала, что наиболее значимым источником выбросов являются поездки сотрудников на работу и обратно – на них приходится около 59% углеродного следа Solva. Данный показатель изменяется из года в год в основном в связи с увеличением числа сотрудников, а также в результате удобства использования ими личных автомобилей. Несмотря на существенный рост численности сотрудников Solva и Solva Group, анализ динамики данного показателя по холдинговой компании демонстрирует сокращение более чем в два раза по сравнению с 2023 годом. Это снижение обусловлено двумя основными факторами: расширением использования сотрудниками альтернативных видов транспорта (помимо личных автомобилей) и повышением точности применяемых в расчетах методик.

Также существенными источниками выбросов являются командировки сотрудников, они составляют 22% от общих выбросов, и покупка технического оборудования (11%). Эти источники выбросов остаются значительными из-за быстрого роста Компании и увеличения числа сотрудников, требующих дополнительного оборудования.



722

тCO2-экв. составили выбросы score 3 Solva в 2024 году

В 2024 году мы не проводили расчет финансируемых выбросов. Основными клиентами Solva являются физические лица, самозанятые и индивидуальные предприниматели, обычно с численностью персонала до двух сотрудников, поэтому сбор необходимых данных для расчета представляет значительные трудности. Однако мы активно изучаем возможные пути для реализации расчета в будущем.

¹Расчеты выбросов парниковых газов охватывают все компании Solva Group Ltd, включая 7 юридических лиц. В текущем году впервые выполнены отдельные расчеты для компании Solva. Однако, учитывая, что предыдущие расчеты проводились консолидированно для всей Группы без выделения данных по отдельным юридическим лицам, анализ динамики возможен исключительно на уровне Solva Group в целом. Следовательно, в данном отчете представлены показатели по Solva за 2024 год, тогда как анализ динамики, таблицы и прочая сопутствующая информация приводятся в консолидированном виде по всей Группе

Изменение климата



По итогам проведенного аудита независимая консалтинговая компания подготовила детальный документ с рекомендациями, направленными на дальнейшее сокращение выбросов парниковых газов (CO₂) в процессе осуществления деятельности нашей Компании.

9%

составило сокращение выбросов CO₂ Solva Group в 2024 году

Наша холдинговая компания Solva Group¹ не только систематически проводит расчет собственных выбросов парниковых газов, но и активно работает над компенсацией своего негативного влияния на окружающую среду, тем самым внося значимый вклад в решение глобальной проблемы изменения климата.

В 2024 году мы решили присоединиться к ряду зеленых проектов, которые целенаправленно направлены на сокращение глобальных выбросов CO₂. Эта инициатива включает финансирование трех проектов в Китае, Турции и Нигерии, которые сосредоточены на восстановлении экосистем, использовании возобновляемых источников энергии, повышении уровня жизни населения и других устойчивых практиках. Благодаря этим усилиям, Solva Group смогла полностью компенсировать все свои выбросы CO₂ за 2024 год, что позволило нам в очередной раз подтвердить статус углеродно-нейтральной Компании и Группы в целом.

Мы понимаем, что поддерживать такой статус — это долгосрочная задача, и планируем продолжать нашу деятельность в этом направлении, ежегодно принимая меры для снижения своих выбросов и вовлекаясь в новые экологические инициативы. Наша команда будет активно искать возможности для улучшения практик устойчивого развития и внедрения новых подходов, направленных на минимизацию негативного воздействия на окружающую среду.

Подробнее со статистикой по экологии вы можете ознакомиться в разделе [«Результаты деятельности»](#).



Оксана
Синельникова

Директор по
устойчивому развитию

“

В 2024 году Solva продолжила укреплять экологическую ответственность, осознавая важность устойчивого развития и охраны окружающей среды. Несмотря на то что наша деятельность не оказывает прямого негативного воздействия на природу, мы активно работаем над сокращением углеродного следа, повторно подтвердив наш статус углеродно-нейтральной компании. Мы также внедрили новые инициативы, включая систему раздельного сбора отходов и расширение списка исключений, куда добавили больше направлений бизнеса с высоким экологическим риском. В будущем мы намерены продолжать развивать наши проекты в области зеленого финансирования и способствовать формированию более устойчивого будущего для всех.

”

¹ Расчеты выбросов парниковых газов охватывают все компании Solva Group Ltd, включая 7 юридических лиц. В текущем году впервые выполнены отдельные расчеты для компании Solva. Однако, учитывая, что предыдущие расчеты проводились консолидированно для всей Группы без выделения данных по отдельным юридическим лицам, анализ динамики возможен исключительно на уровне Solva Group в целом. Следовательно, в данном отчете представлены показатели по Solva за 2024 год, тогда как анализ динамики, таблицы и прочая сопутствующая информация приводятся в консолидированном виде по всей Группе.

Экологическая и социальная оценка

Защита окружающей среды и борьба с изменением климата стали одним из ключевых приоритетов нашей Компании в рамках реализации ESG Стратегии. Мы осознаем важность устойчивого развития и ответственности перед будущими поколениями, что стало основой для внедрения экологической и социальной (ЭиС) оценки в наш кредитный процесс. Эта система позволяет интегрировать критерии устойчивого развития на всех этапах работы с клиентами, особенно в процессе одобрения заявок на финансирование малому и среднему бизнесу (МСБ).

На первом этапе, когда мы рассматриваем заявку МСБ-клиента, наша система автоматически проверяет вид деятельности клиента по классификатору видов экономической деятельности (ОКЭД) на предмет отсутствия работы в тех сферах, которые включены в наш список исключений. Этот список был тщательно разработан и включает отрасли, которые не соответствуют нашим экологическим и социальным стандартам. Однако мы понимаем, что существуют направления, не имеющие собственного ОКЭД, которые также могут представлять высокий экологический и социальный риск. Поэтому для обеспечения нашей ответственности мы включили в кредитные договоры с клиентами специальный блок по экологической и социальной ответственности. В этом блоке мы предупреждаем клиентов о том, что финансирование от Solva не может быть использовано для определенных видов деятельности, которые несут высокий экологический и социальный риск и входят в наш список исключений. Все клиенты обязаны подписывать данный договор присоединения, который опубликован на нашем сайте для обеспечения прозрачности и информированности. В 2024 году мы значительно расширили данный список исключений, приведя его в полное соответствие со списком исключений Международной финансовой корпорации (IFC). В этот список добавлены еще больше экологически и социально высоко рискованных отраслей и видов деятельности, что позволяет нам поддерживать более высокие стандарты устойчивости.

Для наших клиентов физических лиц мы также подготовили рекомендации, касающиеся ограничения использования полученных средств на некоторые виды деятельности. В частности, мы подчеркиваем недопустимость финансирования азартных игр, покупки оружия и военного снаряжения, участия в спекулятивных валютных операциях, а также охоты и отлова видов животных, занесенных в Красную книгу Республики Казахстан.

Принятие этих мер является важным шагом к снижению воздействия на окружающую среду и поддержанию социальной ответственности в нашей деятельности. Мы убеждены, что только совместными усилиями мы сможем внести реальный вклад в защиту природы и устойчивое развитие нашего общества.



Анализ спроса на зеленое финансирование

Переход к «зеленой» экономике является одним из основных приоритетов Казахстана, и уже на сегодняшний день принят ряд стратегических документов по низкоуглеродному развитию и трансформации экономики. Однако рынок зеленого финансирования находится еще только в начале своего пути.

Solva постоянно расширяет свою продуктовую линейку для МСБ клиентов, тестируя новые форматы и запросы. Также мы стремимся прикладывать усилия для минимизации как собственного негативного воздействия на окружающую среду, так и воздействия наших клиентов. Поэтому для нас разработка продуктов зеленого финансирования является логичным и важным этапом нашего развития.

Мы осознаем, что в настоящее время все еще существует ряд барьеров, которые мешают МСБ-клиентам перейти на использование «зеленых» технологий и оборудования, тем самым замедляя рост спроса на зеленое финансирование. К числу основных барьеров, сдерживающих спрос на «зеленые» технологии, можно отнести недостаток знаний и информации, затрудненный доступ к финансированию и его высокую стоимость, недостаток или отсутствие мотивации делать выбор в пользу более экологичных технологий.

Однако мы верим, что данные барьеры будут постепенно исчезать, увеличивая потребность бизнеса в получении финансирования на «зеленые» цели.

В Solva есть специальный продукт по зеленому финансированию для предпринимателей: финансирование могут получить бизнесы, деятельность которых нацелена на сокращение негативного влияния на окружающую среду. В частности, средства могут быть использованы для приобретения энергоэффективных технологий и оборудования. Наши клиенты могут получить кэшбек, который можно использовать для погашения ежемесячного платежа по кредиту. В настоящее время мы работаем над тем, чтобы изменить и улучшить условия данного продукта, чтобы сделать его более привлекательным и доступным для наших клиентов.

Дополнительно, чтобы количественно оценить потенциальную потребность наших МСБ-клиентов в продуктах зеленого финансирования, в 2024 году мы добавили ряд вопросов в наше ежегодное исследование и получили следующие результаты:

59%

клиентов используют оборудование в своей деятельности

Из них **66%**

планируют в ближайший год покупать новое оборудование или делать ремонт в помещении, где осуществляют свою деятельность

77%

клиентов готовы сделать выбор в пользу «зеленого» оборудования при более выгодных условиях кредитования на него

Таким образом, как минимум 13 600 клиентов Solva в 2024 году готовы были бы отдать предпочтение экологически чистым технологиям при предоставлении им более выгодных финансовых условий микрокредитования.

Также мы уточнили у наших клиентов, какие из условий кредитования замотивировали бы их больше при покупке оборудования сделать выбор в пользу более экологичного. 92% клиентов ответили, что именно сниженная процентная ставка при оформлении микрокредита дала бы им больше мотивации отдать предпочтение «зеленым» технологиям.

Таким образом полученные данные не только показывают актуальность разработки полноценного продукта по зеленому финансированию, но и показывают необходимость предоставления дополнительной мотивации для клиентов, чтобы помочь им сделать выбор в пользу более экологически чистых технологий.



Приложения

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Наш диалог с заинтересованными сторонами неизменно строится на принципах открытости, прозрачности, партнерства и соблюдения баланса интересов. Ключевыми заинтересованными сторонами Компании являются сотрудники, клиенты, акционеры и инвесторы, органы власти и профильные сообщества, партнеры и поставщики, СМИ, местные сообщества.

Ожидания заинтересованной стороны	Формы взаимодействия	Ключевые результаты
Сотрудники		
- Справедливая оплата труда и социальный пакет - Равные возможности и отсутствие дискриминации - Безопасные и комфортные условия труда - Возможности для профессионального и карьерного роста - Обучение и развитие - Соблюдение прав человека	- Ежегодные опросы сотрудников - Внутренняя платформа Bamboo и MS Teams - Инстаграм канал для сотрудников - Внутренняя коммуникация - Механизмы для сбора обратной связи и жалоб	- 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 современном офисе - Обучение сотрудников в области охраны труда, пожарной и сейсмической безопасности - Обучение сотрудников вопросам противодействия мошенничества и коррупции - Прозрачная система оценки персонала и постановки целей на год, пересмотр и совершенствование данной системы - Прозрачная система расчета годовых бонусов - Предоставление возможностей по обучению, проведение обучающих мероприятий и семинаров - Доступ на обучающую платформу с широким выбором образовательных курсов - Запуск языковых курсов для сотрудников - Возможность гибридного и удаленного формата работы - Корпоративные мероприятия
Акционеры и инвесторы		
- Устойчивые высокие результаты деятельности Компании - Реализация стратегии и поставленных целей - Ответственное корпоративное управление - Прозрачность деятельности - Высокое качество продуктов и услуг	- Корпоративная отчетность - Прямые переговоры - Официальные аккаунты компании в соцсетях - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	- Подготовка корпоративной отчетности, в том числе годовых и полугодовых финансовых результатов - Регулярное проведение встреч с инвесторами и регулярное взаимодействие - Подготовка презентаций для профессиональных сообществ и инвесторов - Публикации и обязательное раскрытие в интернете и в СМИ - Подготовка отчетов и материалов по индивидуальным запросам - Прохождение процессов due diligence

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Ожидания заинтересованной стороны	Формы взаимодействия	Ключевые результаты
Клиенты		
- Высокое качество продуктов и услуг и их доступность - Информационная безопасность и защита персональных данных - Неприкосновенность частной жизни - Ответственное ведение бизнеса - Урегулирование просроченной задолженности и помощь клиентам - Ответственная маркетинговая деятельность - Предотвращение мошенничества и коррупции	- Замеры удовлетворенности клиентов и проведение различных исследований и опросов - Прямая коммуникация с клиентами - Служба поддержки через обращения на горячую линию, адрес электронной почты, мессенджеры и т.д. - Официальные аккаунты компании в соцсетях - Мобильное приложение - Офлайн точки Solva	- 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 заемщика 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, контроль за их исполнением - Информирование клиентов о мошеннических схемах, проведение тайных проверок и совершенствование технических инструментов для распознавания мошенничества - 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	- Заседания, комиссии, личные встречи - Содействие в разработки нормативных и законодательных норм - Участие в ассоциациях и экспертных сообществах - Проверки	- 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, в Национальном ESG клубе и комитете по циркулярной экономике - Участие в конференциях, круглых столах и иных мероприятиях

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Ожидания заинтересованной стороны	Формы взаимодействия	Ключевые результаты
Партнеры и поставщики		
- Прозрачные условия взаимодействия и закупок - Соблюдение этических норм и антикоррупционных стандартов - Долгосрочное партнерство	- Горячие линия и прямая коммуникация - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	- 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 - Взаимодействие через систему электронного документооборота (ЭДО)
СМИ		
- Повышение информационной прозрачности - Рост узнаваемости бренда Solva - Выстраивание сбалансированного диалога со СМИ	- Пресс-релизы - Обзоры и комментарии - Социальные сети Компании	- Активное освещение деятельности Компании, основных событий и новостей, в том числе в сфере ESG - Продвижение ключевых проектов через СМИ - Активное участие спикеров Компании в профильных мероприятиях, конференциях и пр. - Усиление HR-бренда Компании - Наличие PR стратегии - 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	- Горячие линии - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях - Участие в экспертных советах и рабочих группах - Участие в национальных проектах	- Проведение на регулярной основе онлайн и офлайн семинаров, лекций и обучающих тренингов по финансовой грамотности для разных групп населения - Программа 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 и ведение социальных сетей Компании - Регулярный выпуск Отчетов об устойчивом развитии - Участие в национальном проекте «Общество без долгов»

Соблюдение принципов ГД ООН

Solva привержена 10 принципам Глобального договора ООН в области прав человека, труда, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией и активно применяет эти принципы в своей повседневной деятельности. В данном Отчете мы подробно описали, как мы соблюдаем эти принципы. Ниже представлен указатель, который поможет вам сориентироваться, где можно найти описание нашего подхода к каждому принципу.

	Принцип	Раздел Отчета
1	Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека	Права человека
2	Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека	Права человека
3	Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров	Кадровая политика
4	Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда	Права человека Кадровая политика
5	Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда	Права человека Экологическая и социальная оценка
6	Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости	Забота о сотрудниках
7	Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности	Забота об окружающей среде
8	Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды	Забота об окружающей среде
9	Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий	Забота об окружающей среде
10	Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество	Противодействие коррупции и мошенничеству

Вклад в ЦУР ООН

ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
 1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ	1.4 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.	• Предоставление равного доступа к финансовым продуктам для разных категорий граждан • Реализация ряда мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности для населения • Содействие развитию предпринимательства за счет расширения продуктовой линейки для МСБ и запуска новых продуктов и услуг • Реализация проекта по содействию развитию женского предпринимательства • Участие в проекте «Общество без долгов»
 3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ	3.8 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.	• Реализация программы дополнительного медицинского страхования (ДМС) для всех сотрудников Компании • Создание комнаты психологической разгрузки • Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников и поддержка участия в спортивных мероприятиях • Оказание профилактической медицинской помощи сотрудникам
 4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ	4.4 К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью.	• Запуск Laboratory 3.0 по подготовке молодых IT-специалистов • Проведение обучающих программ, тренингов и курсов повышения квалификации для сотрудников • Доступ к обучающей платформе для сотрудников и членов их семей • Запуск бесплатных языковых курсов для сотрудников
	4.5 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.	• Реализация различных офлайн и онлайн мероприятий по повышению уровня и финансовой грамотности • Публикация в свободном доступе обучающих статей и видео-курсов по финансовой грамотности и распознаванию мошенников

Вклад в ЦУР ООН

ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
 5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО	5.5 Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни.	• Отсутствие дискриминации в вопросах найма, оплаты труда и карьерного развития • Наличие Политики по защите прав человека • 62 % женщин-сотрудников работает в Solva • 35 % женщин находятся на руководящих позициях в Solva
	5.A 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.	• Поддержание высокой доли женщин в сегменте предоставления займов малому и среднему бизнесу (МСБ): около 70% клиентов представляют предприятия, возглавляемые женщинами • Выпуск гендерных облигаций для увеличения финансирования женщин предпринимателей
	5.B Активнее использовать высокоэффективные технологии, в частности информационно-коммуникационные технологии, для содействия расширению прав и возможностей женщин.	• Участие в глобальной инициативе по распределению гендерного капитала 2XGlobal • Создание сообщества женщин-предпринимателей для обмена опытом, поиска полезных контактов и формирования эффективных партнерств

Вклад в ЦУР ООН

ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
	8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам.	• 61% составляет доля МСБ в кредитном портфеле • Развитие и улучшение продуктовой линейки для предпринимателей, чтобы обеспечивать им удобный и широкий доступ к финансовым ресурсам • Привлечено более 27 млн долларов на финансирование МСБ • Заключение новых партнерств для повышения качества продуктов и услуг, в том числе для МСБ • Проведение конкурсов среди клиентов и предоставление кэшбэка в рамках Solva Lite и Solva+Sulpak
	8.4 На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды, как это предусматривается Десятилетней стратегией действий по переходу к использованию рациональных моделей потребления и производства, причем первыми этим должны заняться развитые страны.	• Сокращение потребления бумаги в офисах и электронный документооборот • Раздельный сбор отходов по категориям бумага, пластик и стекло в офисе • Статус углеродно-нейтральной Компании
	8.5 К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности.	• Соблюдение трудового законодательства по трудоустройству людей с инвалидностью и людей пожилого возраста • Обеспечение равных условий оплаты труда для мужчин и женщин • Прозрачная система оценки и премирования • Прозрачность и равенство возможностей в продвижении по карьерной лестнице
	8.7 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.	• Полное соответствие законодательству Казахстана • Наличие Политики по защите прав человека, предусматривающей недопустимость принудительного, рабского или детского труда в Компании, а также для партнеров Компании • Внедрение экологической и социальной оценки в кредитный процесс, которая в том числе включает пункты о недопустимости использования принудительного, рабского и детского труда
	8.10 Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех.	• Членство в Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана с целью обеспечения устойчивого доступа населения к финансовым услугам с целью снижения уровня бедности и поддержания экономического роста

Вклад в ЦУР ООН



ЦУР ООН	Задачи	Наш вклад
	9.3 Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий, особенно в развивающихся странах, к финансовым услугам, в том числе к недорогим кредитам, и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки.	• Увеличение доли бизнеса в предоставлении займов в МСБ сегменте до 61% • Расширение продуктовой линейки для клиентов МСБ, в том числе запуск новых продуктов и услуг • Заключение новых партнерств, в частности с Visa, Prodengi.kz, КазПочта • Запуск проекта Блог. Для дела с полезной информацией для предпринимателей
	10.1 К 2030 году постепенно достичь и поддерживать рост доходов наименее обеспеченных 40 процентов населения на уровне, превышающем средний по стране.	• Расширение доступа к финансированию и отсутствие дискриминации при принятии решения о выдаче займа • Создание безопасных финансовых продуктов и реализации мер по противодействию мошенничества в финансовом секторе • Реализация мер помощи людям, оказавшимся в сложной ситуации, посредством реструктуризации долга и предоставления им индивидуальных условий погашения займа • Участие в социальных и благотворительных проектах, нацеленных на уменьшение социально-экономического неравенства
	13.2 Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне.	• Получение статуса углеродно-нейтральной компании за счет компенсации собственных выбросов CO2 (score 1,2,3) • Наличие продукта по зеленому финансированию для поддержки предпринимателей Казахстана делать выбор в пользу зеленых технологий, предоставляя им более выгодные условия финансирования
	16.5 Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах.	• Контроль за соблюдением корпоративных этических принципов и политик, в том числе антикоррупционной • Наличие ряда механизмов передачи сообщений о нарушениях, связанных с положениями антикоррупционной политики • Расследование случаев нарушения антикоррупционной политики
	17.16 Укреплять Глобальное партнерство в интересах устойчивого развития, дополняемое партнерствами с участием многих заинтересованных сторон, которые мобилизуют и распространяют знания, опыт, технологии и финансовые ресурсы, с тем чтобы поддерживать достижение целей в области устойчивого развития во всех странах, особенно в развивающихся странах	• Компания является участником Глобального договора ООН (UN Global Compact), инициативы 2XGlobal, Национального ESG клуба, CERISE+SPTF • Компания успешно завершила обучение в Акселераторе SDG Ambition и Климатическом Акселераторе • Компания проходит обучение в Акселераторе Бизнес и Права человека

Результаты деятельности

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

	2024	2023	2022
Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором	74	237	189
в том числе женщины	48	144	126
в том числе мужчины	26	93	63
Количество сотрудников со срочным трудовым договором¹	659	425	265
в том числе женщины	403	208	142
в том числе мужчины	256	217	123
Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня (full-time)	679	614	447
в том числе женщины	425	338	265
в том числе мужчины	254	276	182
Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня (part-time)	54	48	7
в том числе женщины	26	14	3
в том числе мужчины	28	34	4

Таблица 2. Новые сотрудники с разбивкой по полу и возрасту

	2024			2023			2022		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Количество новых сотрудников	296	248	8	209	210	6	142	109	0
в том числе женщины	174	141	6	96	107	5	78	58	0
в том числе мужчины	122	107	2	113	103	1	64	51	0

Таблица 3. Отпуск по уходу за ребенком

	2024	2023	2022
Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком	53	31	13
в том числе женщины	53	31	13
в том числе мужчины	-	-	-
Общее количество работников, вернувшихся на работу после отпуска по уходу за ребенком	8	8	6
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	2	1	2

¹ В соответствии с законодательством Казахстана трудовой договор становится бессрочным после трех лет работы.

Результаты деятельности

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

	2024			2023			2022		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Руководящие кадры	3	61	2	5	91	2	1	24	2
в том числе женщины	1	22	0	1	36	1	1	12	1
в том числе мужчины	2	39	2	4	55	1	-	12	1
Сотрудники	319	337	11	291	265	8	220	206	1
в том числе женщины	213	206	9	162	146	6	140	114	-
в том числе мужчины	106	131	2	129	119	2	80	92	1

Таблица 5. Показатель текучести кадров

	2024	2023	2022
Текучесть среди руководителей высшего звена	9,0%	11,0%	0,0%
Текучесть среди руководителей среднего звена	8%	4,2%	4,0%
Текучесть среди линейного персонала	33,0%	30,1%	29,7%
Текучесть сотрудников фронт-офиса (подразделения, отвечающие за непосредственную работу с клиентами)	43,0%	20,4%	19,3%
Текучесть среди сотрудников бэк-офиса (подразделения, подразделения которые не взаимодействуют с клиентами)	29,0%	11,5%	10,4%

Таблица 6. Национальность сотрудников

Национальность	2024	2023	2022
Азербайджанцы	3	2	1
Балкары	1	1	0
Белорусы	7	65	0
Ингушы	1	0	0
Казахи	500	333	192
Корейцы	2	3	1
Кыргызы	1	0	0
Немка	2	2	1
Румыны	1	0	0
Русские	65	71	44
Таджики	1	1	1
Татары	3	3	3
Узбеки	5	1	2
Уйгуры	20	13	5
Украинцы	4	4	2
Чеченцы	1	1	0
Каракалпаки	0	0	1
Без указания национальной принадлежности	116	162	201

Результаты деятельности

Таблица 7. Разрыв в оплате труда женщин и мужчин ¹

	2024 ¹	2023
Топ менеджмент	15%	5%
Миддл менеджмент	12%	-8%
Сотрудники	-34%	-18%

Таблица 8. Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по полу и должностям

	2024	2023	2022
Руководители	~3,5 часов	~11 часов	~12 часов
Сотрудники ²	~39 часов	~10 часов	~ 8 часов
Женщины	~28 часов	~ 9 часов	~ 9 часов
Мужчины	~24 часов	~ 8 часов	~ 8 часов

¹ Данный показатель мы публикуем в Отчете об устойчивом развитии впервые, поэтому мы произвели расчет только за 2024 и 2023 годы.

В 2024 году средняя оплата труда женщин в топ и миддл менеджменте была на 15 и 12% выше, чем средняя оплата труда мужчин на аналогичных должностях. Однако разрыв в оплате труда линейных сотрудников женщин по сравнению с мужчинами составил 34%. В 2024 году наблюдалось увеличение показателя разрыва в оплате труда по сравнению с 2023 годом в связи с динамичным ростом команды Solva и привлечением значительного числа молодых специалистов.

Хоть данный показатель является сопоставимым с отраслевым, тем не менее мы осознаем важность равенства в оплате и в будущем планируем активные меры по выравниванию данного показателя, чтобы обеспечить справедливые условия труда для вновь принятых сотрудников, особенно молодых специалистов.

² Данный показатель был рассчитан для сотрудников бизнес-направлений, которые взаимодействуют с клиентами на регулярной основе: телемаркетинг, взимание задолженности, продажи и т.д.

Таблица 9. Информация о членах Совета Директоров на 31.12.2024

Члены СД	Серимжан Досумов	Серик Аханов	Асем Болатжан
Возраст	66	73	41
Национальность	казах	казах	казашка
Должность	Председатель	Независимый директор	Независимый директор

Результаты деятельности

Таблица 10. Потребление ресурсов ¹

	2024	2023	2022
Общий объем потребления воды в офисе, м ³	692	1 374	1 350
Потребление электроэнергии, ГДж	358	451	326
Потребление тепловой энергии, ГДж	518	964	975
Отходы ² , м3	56,6	n/a	n/a

¹ Мы провели перерасчет показателей потребления воды и электроэнергии за 2022 год и 2023, так как ранее информация по потреблению предоставлялась бизнес-центром, и в 2024 году мы обновили систему расчета и обнаружили большие неточности. Мы самостоятельно рассчитали потребление, чтобы предоставить более точные и достоверные данные.

² Данные по отходам за 2024 год были рассчитаны как доля компании Solva в общих отходах всего бизнес-центра. Эта доля определялась на основании занимаемой Компанией площади в бизнес центре. Однако такой подход не может гарантировать точность данных, поскольку количество отходов, которые выбрасываются каждой компанией в бизнес-центре, может значительно отличаться. Это может привести к искажению реального объема отходов, возникающих в результате деятельности нашей Компании. Данные за предыдущие периоды, к сожалению, не доступны.

Таблица 11. Выбросы парниковых газов Solva Group ³, тонн CO2-эквивалента

	2024	2023	2022
Прямые выбросы парниковых газов (score 1)	0	0	0
Косвенные выбросы парниковых газов (score 2)	330,2	101,4	122,7
Электроэнергия	294,3	94,7	116,4
Тепловая энергия	35,9	6,7	6,3
Прочие косвенные выбросы парниковых газов (score 3)	1 479	1 868	703
Приобретенные товары и услуги (вода)	0,3	0,4	0,1
Покупка оборудования	155	264	205
Прочие косвенные выбросы от потребления энергии	93,3	32,6	30,9
Образующиеся отходы	12,4	0,4	0,2
Деловые и командировочные поездки сотрудников	201,8	44,5	52,6
Поездки сотрудников на работу	1016	1526	414
<i>в т.ч. удаленная работа</i>	<i>131,8</i>	<i>45,8</i>	<i>23,2</i>

³ Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd. И включает консолидированные выбросы 7 юридических лиц: Solva Group Ltd, ЧК IDF Eurasia, АО МФО ОнлайнКазФинанс, ТОО «Коллекторское агентство ID Collect», ТОО МФО «ФинтехФинанс», Solva Technology Ltd. И ТОО «Бизнес займ» по 1504 сотрудникам.

Результаты деятельности

Таблица 12. Выбросы парниковых газов Solva, тонн CO2-эквивалента¹

	2024
Прямые выбросы парниковых газов (scope 1)	0
Косвенные выбросы парниковых газов (scope 2)	175,5
Электроэнергия	162,6
Тепловая энергия	12,9
Прочие косвенные выбросы парниковых газов (scope 3)	722,3
Приобретенные товары и услуги (вода)	0,2
Покупка оборудования	76,8
Образующиеся отходы	5,6
Деловые и командировочные поездки сотрудников	163,4
Поездки сотрудников на работу	476,3
в т.ч. удаленная работа	50,4

¹ В этом году впервые проведены отдельные расчеты для компании Solva. Тем не менее, в связи с тем, что расчеты за предыдущие периоды выполнялись консолидированно для всей Группы Solva Group без выделения данных по юридическим лицам, показатели по Solva в данном отчете представлены только за 2024 год. Для Solva Group предоставлены данные за 2022–2024 гг.

Таблица 13. Основные финансовые показатели²

	2024, тыс. ₹	2023, тыс. ₹	2022, тыс. ₹	2024 vs 2023
Кредитный портфель	128 887 584	86 497 905	69 296 721	↑ 49%
Капитал	24 281 109	17 672 448	18 937 510	↑ 37%
Выручка	48 153 388	37 394 965	29 633 364	↑ 29%
Финансовые и операционные расходы	46 503 571	36 107 371	24 748 535	↑ 29%
Операционная прибыль	1 649 817	920 040	4 884 829	↑ 79%
Прибыль до налогообложения	1 768 061	635 539	4 264 997	↑ 178%
Чистая прибыль	1 458 309	219 134	3 700 599	↑ 565%

² Мы обновили финансовые показатели за 2023 год, поскольку Отчет Компании за 2023 год был опубликован до завершения аудита финансовой отчетности за 2023 год.

Об Отчете

АО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» (также в отчете упоминается как Solva или Компания) публикует отчет о деятельности в области устойчивого развития в четвертый раз.

Информация, которая содержится в настоящем Отчете, охватывает юридическое лицо АО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» и представлена за период с 1 января по 31 декабря 2024 года.

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 банков¹. В дополнение содержание Отчета раскрывает информацию о прогрессе Компании по организации своей деятельности в соответствии с Глобальным Договором ООН (ГД ООН) и Повесткой ООН по устойчивому развитию до 2030 года (ЦУР ООН), принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году.

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.

При подготовке данного Отчета мы провели уточняющий перерасчет количественных данных за предыдущие периоды, в связи с чем они могут отличаться от опубликованных ранее. В случае изменения методики учета мы отмечали этот факт в сводных формах количественных данных.

Настоящий Отчет может содержать заявления, основанные на прогнозных данных, или сами прогнозы в отношении предстоящих событий или будущих финансовых результатов Компании. В таких заявлениях используются слова «планирует», «намеревается», «ожидает», «верит» или другие подобные выражения. Мы хотим предупредить, что эти заявления являются предположениями, и реальный ход событий может отличаться от заявленного из-за возникновения обстоятельств и рисков, неизвестных на момент планирования и подготовки Отчета.

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

Ответственность за управление процессом подготовки Отчета лежит на Директоре по устойчивому развитию. В предоставлении информации для Отчета также участвуют сотрудники профильных функциональных департаментов Компании.

Отчет был проверен и утвержден Генеральным Директором Компании и Членами Совета Директоров.

¹ В связи с процессом трансформации Solva в коммерческий банк второго уровня мы раскрываем 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 сформировали список из 20 потенциально значимых для Solva тем на основе экспертной оценки влияния деятельности Компании на окружающую среду, общество и экономику в соответствии со стандартом GRI 3-1, глубокого анализа требований рейтинговых агентств и ряда других международных стандартов (SASB, ЦУР ООН и др.), анализа существенных тем для аналогичных компаний в отрасли, включая компании финансового сектора, а также тем, которые были актуальны для Компании в прошлом году.

Далее мы провели сравнительный анализ отчетов крупнейших международных и казахстанских МФО и банков на выявление наиболее актуальных тем для нашей отрасли и страны. Финальный этап основывался на нашем постоянном диалоге и взаимодействии с заинтересованными сторонами: акционерами, партнерами, сотрудниками и клиентами. 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 финансирование
2. Доступность финансовых продуктов и услуг (инклюзивность)
3. Развитие женского предпринимательства
4. Конфиденциальность и безопасность данных
5. Противодействие мошенничеству
6. Справедливые и благоприятные условия труда
7. Равные возможности при карьерном продвижении
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	Solva сегодня	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 июне 2025 года Контактная информация представлена на последней странице Отчета
2-4	Пересмотр информации		В отчетном периоде Компания улучшила свои методы сбора данных и проведения расчетов, что привело к пересмотру показателей водопользования и энергопотребления за предыдущие отчетные периоды. Также были уточнены финансовые показатели за 2023 год в соответствии с аудированной отчетностью.
2-5	Внешнее заверение		Внешнее заверение нефинансовой информации не проводилось
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	Solva сегодня	
2-7	Сотрудники	Многообразие и равные возможности Результаты деятельности	Данные предоставлены на 31.12.2024
2-8	Сотрудники, не являющиеся штатными сотрудниками организации		Таких сотрудников в Компании в 2024 году не было

Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
2-9	Структура корпоративного управления и ее состав	Корпоративное управление Результаты деятельности	В 2024 году членами Совета Директоров являлись три человека. Доля женщин в Совете Директоров составляла 33%. Два члена Совета Директоров являются независимыми директорами. Компания не раскрывает информацию о принадлежности членов СД к недостаточно представленным социальным группам из соображений конфиденциальности.
2-10	Выдвижение и отбор кандидатов в члены высшего органа управления		Состав СД по состоянию на 31.12.2024 избирался единолично акционером, владеющим 100% простых акций Компании. После изменения структуры владения новые члены СД выбираются путем принятия общего решения акционерами. Председатель Совета Директоров выбирается путем тайного голосования.
2-11	Председатель высшего органа управления	Корпоративное управление	Председателем Совета Директоров в 2024 году являлся Досумов Серимжан Тулеуович
2-12	Роль высшего руководящего органа в контроле за управлением воздействиями	Корпоративное управление	В Компании не предусмотрена отдельная процедура должной осмотрительности в отношении ESG-воздействия. Вместо этого Совет директоров Solva осуществляет надзор за потенциальным негативным воздействием деятельности Компании.
2-13	Делегирование ответственности по управление воздействиями	Корпоративное управление Управление устойчивым развитием	Руководители разных подразделений, представленные на уровне высшего руководства Solva, отчитываются перед Советом директоров независимо друг от друга. Отчеты осуществляются с различной периодичностью и в соответствии с установленным индивидуальным порядком коммуникации.
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 2024 году на уровне Совета Директоров были приняты решения по следующим направлениям: корпоративные вопросы, финансирование и инвестиции, стратегическое развитие, внутренний контроль и аудит, финансовая отчетность и внутренние документы и регламенты.
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	Общее собрание акционеров определяет политику вознаграждения. По состоянию на конец отчетного периода при формировании вознаграждения директоров Компания не использовала КПЭ в области устойчивого развития. Однако у топ-менеджмента есть некоторые КПЭ, связанные с устойчивым развитием.
2-20	Процесс определения вознаграждения	Мотивация и вознаграждение	Решение о выплате и размере вознаграждения определяется Общим собранием акционеров.
2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения		Вознаграждение (gross), выплаченное членам Совета директоров и Генеральному директору Компании в 2024 году, составило 150 967 689 тенге.
2-22	Заявление о стратегии в области устойчивого развития	Стратегия устойчивого развития	
2-23	Обязательства по политикам	Управление устойчивым развитием Деловая этика Права человека Забота о сотрудниках	

Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
2-24	Внедрение в деятельность обязательств, закрепленных в политиках компании	Управление устойчивым развитием Стратегия устойчивого развития Деловая этика Права человека	В Компании не утвержден процесс оценки эффективности работы корпоративных механизмов рассмотрения жалоб и обращений на конец отчетного периода.
2-25	Процессы по предотвращению негативных воздействий	Права человека Противодействие коррупции и мошенничеству	
2-26	Механизмы обращения за советом и сообщения о проблемах	Права человека Работа с обращениями Противодействие коррупции и мошенничеству	
2-27	Соблюдение законов и правил		В 2024 году было зафиксировано только 1 нарушение, по которому были проведены работы по устранению и приведению деятельности Компании в полное соответствие с законодательством Республики Казахстан.
2-28	Членские ассоциации	Ключевые показатели	Компания является членом Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана (АМФОК), Национального ESG клуба, Глобального Договора ООН, Комитета по «Циркулярной экономике», Глобальной инициативы 2X Global, Международного финансового центра «Астана» и является частью Стандартов по защите прав клиентов CERISE+SPTF
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Права человека Взаимодействие с заинтересованными сторонами	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	Более подробно с финансовыми результатами вы можете ознакомиться в нашей аудированной финансовой отчетности.
201-3	Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами		У Компании отсутствуют подобные обязательства
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства		В течение отчетного периода Компания не получала финансовой поддержки от государства
202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня для сотрудников в разбивке по полу к установленной минимальной заработной плате в регионах деятельности организации	Мотивация и вознаграждение Результаты деятельности	
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 2024 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 2024 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	Экологическая ответственность Результаты деятельности	Компания не потребляет топливо из возобновляемых источников энергии. Компания не потребляет охлаждение и пар, а также не продает тепловые и топливно-энергетические ресурсы. В Компании отсутствует практика потребления произведенной энергии. Данные по энергопотреблению предоставляются арендодателем.
302-3	Энергоемкость	Экологическая ответственность Результаты деятельности	Энергия, потребляемая внутри организации: 1,2 ГДж/сотрудника. Знаменатель для расчета - общая списочная численность сотрудников.
303-1	Взаимодействие с водой как общим ресурсом	Экологическая ответственность Результаты деятельности	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.
303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросом воды		Отвод канализационных вод осуществляется посредством централизованной системы городской канализации.
303-3	Забор воды	Экологическая ответственность Результаты деятельности	Забор воды осуществляется из муниципальных источников водоснабжения (водооборота) в соответствии с договором с арендодателем.
303-5	Водопотребление	Экологическая ответственность Результаты деятельности	Компания не осуществляет хранение воды.

Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (score 1)	Изменение климата Результаты деятельности	Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd., которая включает 7 юридических лиц. Также впервые были выделены выбросы Solva отдельно, поэтому количество выбросов за 2024 в Отчете представлено как для Solva, так и для Solva Group Ltd. с соответствующими пояснениями. Однако динамика представлена только для Solva Group Ltd. Газы, включенные в расчет: CO2. Биогенные выбросы CO2 в 2024 году отсутствовали. Базовый год, с которым идет сравнение по изменениям объема выбросов, - 2022, так как именно в 2022 году Solva Group Ltd впервые осуществила расчет. 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.
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (score 2)	Изменение климата Результаты деятельности	Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd., которая включает 7 юридических лиц. Также впервые были выделены выбросы Solva отдельно, поэтому количество выбросов за 2024 в Отчете представлено как для Solva, так и для Solva Group Ltd. с соответствующими пояснениями. Однако динамика представлена только для Solva Group Ltd. Газы, включенные в расчет: CO2. Биогенные выбросы CO2 в 2024 году отсутствовали. Базовый год, с которым идет сравнение по изменениям объема выбросов, - 2022, так как именно в 2022 году Solva Group Ltd впервые осуществила расчет. 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.
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (score 3)	Изменение климата Результаты деятельности	Расчет выбросов CO2 проводился для холдинговой компании Solva Group Ltd., которая включает 7 юридических лиц. Также впервые были выделены выбросы Solva отдельно, поэтому количество выбросов за 2024 в Отчете представлено как для Solva, так и для Solva Group Ltd. с соответствующими пояснениями. Однако динамика представлена только для Solva Group Ltd. Информация по остальным пунктам аналогична информации, предоставленной выше для индикаторов 305-1 и 305-2.
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов		Коэффициент интенсивности выбросов ПГ составляет 1,2 тCO2-экв./сотрудника для Solva Group и 1,29 тCO2-экв./сотрудника для Solva. Знаменатель для расчета - общая списочная численность сотрудников
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	Результаты деятельности	В 2024 году выбросы парниковых газов Solva Group сократились на 9% по сравнению с выбросами в 2023 году.

Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
306-2	Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Экологическая ответственность Результаты деятельности	Основные образующие в Компании отходы — твердые коммунальные отходы. За вывоз и утилизацию отходов, образующих нашей Компанией, отвечает арендодатель.
306-3	Образующие отходы	Экологическая ответственность Результаты деятельности	
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Мотивация и вознаграждение Результаты деятельности	
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	
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Результаты деятельности	
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. Также в Компании действует коллективный договор
403-1	Система управления вопросами охраны труда	Безопасность труда	Система управления безопасностью и охраной труда в Компании охватывает всех сотрудников.

Таблица GRI



Номер индикатора	Описание индикатора	Место раскрытия в Отчете	Комментарий к раскрытию
403-3	Деятельность подразделений по охране труда	Безопасность труда	В Компании ответственным лицом за охрану труда является Инженер по безопасности и охране труда. В его обязанности входит: • осуществление контроля над соблюдением в организации и в его подразделениях законодательных и иных нормативных правовых актов по охране труда; • изучение условия труда на рабочих местах, подготовка и внесение предложений о разработке и внедрении более совершенных условий труда; • 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.; • совместно с другими подразделениями предприятия проведение работ по аттестации и сертификации рабочих мест и производственного оборудования на соответствие требованиям охраны труда; • 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.
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 2024 году несчастных случаев зафиксировано не было.
403-10	Профессиональные заболевания		В 2024 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	Обучение предлагается для всех сотрудников в зависимости от потребностей развития и требований Компании и независимо от национальности, пола и возраста. Показатель среднегодового обучения был рассчитан для сотрудников, которые на регулярной основе взаимодействуют с клиентам.
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	Оценка деятельности	100% сотрудников получают регулярную обратную связь в рамках процедуры ежегодной оценки деятельности.
405-1	Многообразие среди руководителей и сотрудников	Многообразие и равные возможности Результаты деятельности	
405-2	Отношение базовой зарплаты женщин и мужчин	Результаты деятельности	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.
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые действия	Деловая этика Права человека	В 2024 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 2024 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 2024 году не было жалоб или предписаний, касающихся нарушений неприкосновенности частной жизни клиента и утери данных о клиентах.

Таблица SASB¹

В 2022 году мы начали процесс трансформации Solva в коммерческий банк второго уровня, который мы надеемся завершится в 2025 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 2024 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.	Solva сегодня	FN-CB-240a.1	Количество непогашенных займов на конец 2024 года для МСБ – 70 215 Сумма непогашенных займов на конец 2024 года для МСБ – 79 147 809 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 – 5 349 Сумма просроченных и невыплаченных займов – 5 015 056 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	В 2024 году мы не измеряли количество человек, прослушавших наши обучающие мероприятия по финансовой грамотности. Однако, мы публиковали их в социальных сетях и на больших платформах таких как Youtube.

¹ 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 Экологическая и социальная оценка	FN-CB-410a.2	В Компании внедрен процесс экологической и социальной (ЭиС) оценки в рамках кредитного процесса. Перед одобрением займа клиент проверяется на наличие в стоп-листе кодов ОКЭД, по которым мы не предоставляем финансирование. В кредитных договорах с клиентами предусмотрен раздел, посвященный экологической и социальной ответственности, в котором представлен более подробный список отраслей и направлений работы, на которые финансирование, полученное от Solva, не может быть направлено. В 2024 году мы значительно расширили этот список.
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 2024 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	Место раскрытия в Отчете	Код	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 2024 года: • физические лица: 49,7 млрд тенге • МСБ: 79,1 млрд тенге Количество уникальных клиентов за 2024 год: • физические лица: 80,5 тыс. • МСБ: 70,2 тыс.



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



Веб-сайт: solva.kz

