

ОТЧЁТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ АКБ «TENGE BANK»

за 2023 год

2023 ГОД В КОНТЕКСТЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Tenge Bank на рынке
Узбекистана:

146 460 млн. сум чистая прибыль

67 290 млн. сум в 2022 году

Рост составил **117,7%**

19 позиция на рынке по размеру активов

58% / 42% соотношение кредитов
юридических и физических лиц в ссудном
портфеле банка

18 точек обслуживания формата ЦБУ/ЦБС,
обеспечивающих присутствие в 70% территории
Узбекистана

Фокус на цифровизацию:

Tenge24

187,84 тыс. MAU (ежемесячные активные
пользователи) / 1,7 тыс. DAU (ежедневные активные
пользователи) – прирост на 242,3% год к году / прирост на
53,2% год к году

Tenge Business

1 261 MAU в WEB + мобильной версии приложения
(прирост в 2,7 раз в 2023 году по сравнению к 2022 г.).
1 370 активных транзакторов онлайн-банкинга из общей
базы клиентов – 3 866.

Наши работники:

803 человек - численность сотрудников банка

47% доля женщин

О ДАННОМ ОТЧЁТЕ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии GRI Standards: Core option и рекомендациями АО «Народный Банк Казахстана».

В отчете представлена информация о деятельности АКБ «Tenge Bank» и его точках продаж в Республике Узбекистан (по тексту отчет Банка) за период с 1 января по 31 декабря 2023 года.

Финансовые данные представлены согласно отдельной аудированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, если только иное прямо не указано по тексту.

Отчет об устойчивом развитии АКБ «Tenge Bank» утверждается решением Наблюдательного совета Банка и доводится до сведения заинтересованных сторон путем публикации на корпоративном сайте на узбекском и русском языках.

<https://tengebank.uz/ru/about-bank/plan-esg>

<https://tengebank.uz/uz/about-bank/plan-esg>



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

Уважаемые клиенты и партнеры!

АКБ «Tenge Bank» начал свою деятельность в 2019 году и является 100% дочерним банком крупнейшего банка в Центральной Азии – «Haluk Bank», имеющего 100-летнюю историю банковского бизнеса. Haluk Bank имеет самые высокие рейтинги от всех международных рейтинговых агентств среди всех частных банков стран СНГ (S&P – BB+, Moody’s – Baa2 и Fitch – BBB- инвестиционного уровня), установленные отношения на международных рынках капитала, а также осуществляет свою деятельность через дочерние банки в Грузии и Узбекистане.

АКБ «Tenge Bank» за короткий срок смог обрести доверие и популярность среди населения и предпринимателей. Так, за 2023 года активы банка выросли на 54,8%, а чистая прибыль банка выросла на 117,7% по сравнению с прошлым годом.

Благодаря сплоченной работе команды, в 2023 году банк был признан лучшим банком Узбекистана по версии Global Finance и лучшим международным банком по версии AsiaMoney, лучшим иностранным банком Узбекистана по версии журнала «Finance Derivative», удостоен звания «Банк года в Узбекистане – 2023» от международного финансового издания The Banker, получил награды на 4-м международном ПЛАС-форуме «Финтех без границ» - в номинации «Доступность банковского бизнеса» за лучшее техническое решение – картоматы, а также от международной платежной системы VISA.

Помимо фокуса на рост бизнес-показателей и повышение доступности финансовых услуг для клиентов, одним из важных стратегических направлений для банка остается активное развитие ESG-направления. АКБ «Tenge Bank», в рамках принятой Политики устойчивого развития в области ESG, развивает свои экологические, социальные и корпоративные направления.

Один из главных принципов банка основан на направленности озеленения города и улучшения состояния окружающей среды.

Так, в начале 2023 года, накануне праздника Навруз, более 60 сотрудников банка приняли участие в посадке 100 деревьев на пустующей территории близ парка «Янги Узбекистон» в Яшнабадском районе. Помимо этого, поддерживая инициативу «100 добрых дел», реализуемых Группой Haluk, АКБ «Tenge Bank» провел ряд благотворительных мероприятий. Так, в преддверии нового учебного года 500 детей из малообеспеченных семей Ташкента, Каракалпакстана, Андижанской, Самаркандской и Кашкадарьинской областей получили в подарок от Tenge Bank школьные рюкзаки с комплектом учебных принадлежностей.



Помимо этого, для популяризации единства традиций, народного творчества и ценностей казахской культуры, банк провел фестиваль «Культурное наследие Казахстана», включивший в себя музыкальное и танцевальное шоу, выставку национальных костюмов, ярмарку изделий народного промысла, традиционных казахских сувениров, предметов домашнего быта и украшений. Особенными гостями праздника стали дети, приглашённые со стороны ННО «Центр молодёжи и детей с ограниченными возможностями Mehrlı Qollar» при Союзе молодёжи Узбекистана, а для создания инклюзивной среды все диалоги, произнесённые со сцены, были продублированы сурдопереводом.

Также, в преддверие Нового года, сотрудники банка организовали новогодние представления для 500 воспитанников специализированных школ-интернатов №124 Уртачирчикского района Ташкентской области, №125 — г. Газалкента, специализированной школы №9 — г. Ангрена, а также «Детей солнца» — г. Ташкента.

Развивая социальную ответственность, в 2023 г. банком был принят Кодекс этики и делового поведения, содержащий обязательные стандарты этики и делового поведения. Помимо этого, Наблюдательным советом банка были пересмотрены и утверждены следующие политики:

- Политика управления комплаенс рисками;
- Политика управления рыночным риском;
- Экологическая политика;
- Инвестиционная политика;
- Политика внутреннего контроля;
- Политика корпоративного управления.

В рамках развития ответственности по корпоративному управлению, для создания и развития внешнего кадрового резерва, в 2023 г. банком был заключён меморандум о сотрудничестве с Ташкентским университетом информационных технологий, а также, с целью привлечения ИТ специалистов, построено тесное взаимодействие с Корейским университетом INHA. Фактическая численность работников банка на конец 2023 года составила 803 человека, превысив на 21% аналогичный показатель прошлого года. При этом, по итогам оценки должностей всего банка с помощью методологии Korn Ferry, с учётом максимальной реализации профессиональных возможностей сотрудников, в 2023 году была пересмотрена схема оплаты труда по должностям.

Хочется отметить, что руководителями банка при проведении заседаний Правления и Наблюдательного совета банка используются современные гаджеты, позволяющие, отказаться от распечатываемых материалов и тем самым способствовать снижению потребления бумаги.

В данном отчете мы с радостью демонстрируем наши достижения в области ESG и приверженность Целям устойчивого развития ООН.

Банк продолжит развиваться, предлагая клиентам инновационные цифровые решения, ориентированные на комфорт и пользу клиентов, делая финансовые продукты и услуги доступными для всех.

Последовательно реализуя проекты в области устойчивого развития, мы стремимся максимизировать выгоду для всех заинтересованных сторон: Единственного акционера, инвесторов, сотрудников и клиентов.

Благодарим наших партнеров и клиентов за сотрудничество и обратную связь, которые помогают нам совершенствоваться.

С уважением,

Председатель Правления
Бейбит Фалеев



ПОРТРЕТ БАНКА

О БАНКЕ

АКБ «Tenge Bank» — универсальный банк, который оказывает финансовые услуги всем категориям корпоративных и розничных клиентов с использованием современных банковских технологий. Банк является 100% дочерним банком АО «Народный Банк Казахстана» (Halyk Bank).

Корпоративное управление в банке

Правильно организованное корпоративное управление является необходимым условием для успешной деятельности Банка на свободном и конкурентном рынке. Банку необходима эффективная система корпоративного управления, устанавливающая отношения между Единственным акционером Банка, Наблюдательным советом и Правлением. Такая система способствует росту стоимости компании и гарантирует инвесторам, что их деньги используются эффективно. Мы придаем особое значение развитию корпоративного управления и стремимся построить систему, соответствующую высоким международным стандартам, присущим современному финансовому институту мирового уровня.

Миссия

Миссией АКБ «Tenge Bank» является предоставление в Узбекистане услуг на уровне международных стандартов, обеспечивая тем самым сохранность, эффективное размещение и преумножение средств клиентов и Единственного акционера.

Мы ценим взаимоотношения с клиентами и несем социальную ответственность за доведение до клиентов прозрачных условий банковского обслуживания.



В 2023 г. банком был принят Кодекс этики и делового поведения в АКБ «Tenge Bank», который регламентирует профессиональное поведение должностных лиц и работников при исполнении ими служебных обязанностей, определяет наиболее важные принципы и нормы деловой этики при взаимоотношениях Банка с работниками, клиентами, партнерами, органами государственной власти, общественностью и другими заинтересованными сторонами, а также содержит обязательные стандарты этики и делового поведения и является проводником и ориентиром при принятии решений для каждого должностного лица и работника вне зависимости от занимаемой должности, а также для третьих лиц, привлекаемых по договору возмездного оказания услуг.

Целью Кодекса этики и делового поведения является:

- закрепление миссии, ценностей, принципов и норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются должностные лица и работники банка в своей деятельности;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- повышение и сохранение доверия к банку со стороны его акционера, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, общественности и иных заинтересованных лиц, укрепление репутации открытого и честного участника финансового рынка;
- содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;
- предотвращение нарушений норм действующего законодательства Республики Узбекистан работниками банка.
- Принятые в банке нормы этики и делового поведения обязательны для исполнения работниками всех уровней. Кодекс этики и делового поведения размещен на сайте банка в разделе «Корпоративное управление». Кроме того, нормы деловой этики доводятся до сведения персонала под подпись при приеме на работу.

Информация по вопросам этики рассылается по электронной почте на регулярной основе, проводятся корпоративные мероприятия, направленные на повышение осведомленности и приверженности работников миссии и ценностям Группы Halyk.

Для эффективного управления вопросами этичного поведения в банке работает телефон доверия – городской номер **+998 71 203 00 65** и e-mail: info@tengebank.uz. Подать обращение и заявить о фактах нарушений Кодекса этики и делового поведения работников или иных требований законодательства в области трудовых отношений может любой работник банка или стороннее лицо. При этом за заявителем закреплено право оставаться анонимным.

Все поступающие жалобы и обращения регистрируются Управлением комплаенс-контроля банка.



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ НА 2022-2024 ГГ.

Банк планирует развиваться как универсальный финансовый институт, активно оперирующий на различных сегментах рынка и предлагающий широкую продуктовую линейку юридическим и физическим лицам через традиционные и инновационные каналы продаж:

- создание технологичного банка с фокусом на розничный бизнес с развитым мобильным приложением и высокой долей автоматизированных бизнес-процессов;
- формирование экосистемы с простым и быстрым входом для розничных клиентов с широким спектром услуг, включая P2P переводы, маркетплейс, оплату товаров и услуг, кредитование, рассрочку и вкладные операции, банковские карты;
- дальнейшее развитие партнерской среды, предполагающей глубокую интеграцию с мерчантами, платежными интеграторами и телеком операторами, торговыми площадками.



Достижение стратегических целей будет обеспечиваться путем решения следующих задач:

- развитие технологичных цифровых сервисов и максимальной продуктовой линейки через дистанционные каналы продаж, в том числе совместно с передовыми игроками «Fin-tech» сектора;
- наращивание широкой и диверсифицированной клиентской базы за счет комбинирования стандартизированных продуктовых решений и индивидуального подхода, позволяющих формировать долгосрочные партнерские отношения с клиентами;
- построение собственного карточного процессинга, предполагающего выпуск и обслуживание карт как международных, так и национальных платежных систем: Mastercard, VISA, HUMO, UzCard с широким спектром продуктов;
- создание развитой филиальной сети и точек продаж различных форматов, создающей удобство для обслуживания клиентов и позволяющей оптимизировать операционные расходы;
- внедрения системы оценки и мотивации персонала, опираясь на опыт АО «Народный Банк Казахстана» и лучшую международную практику;
- установление высокого стандарта качества сервиса и оперативности обслуживания клиентов за счет правильной постановки бизнес-процессов, углубления их автоматизации и гибкой тарифной политики.

НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

В деятельности организаций Группы Налуқ, в которую входит АКБ «Tenge Bank», совершенствование корпоративного управления является одним из приоритетов успешного развития. В соответствии с данными требованиями, Банку необходима эффективная система корпоративного управления, устанавливающая отношения между Единственным акционером, Наблюдательным советом и Правлением.

Структура корпоративного управления банка основывается на уважении прав и интересов всех заинтересованных в деятельности банка лиц и способствует успешной деятельности Банка, в том числе росту его ценности, поддержке финансовой стабильности и прибыльности и гарантирует развитие эффективной деятельности.

Банк в соответствии с Положением Центрального банка Республики Узбекистан «О корпоративном управлении в коммерческих банках», а также основываясь на рекомендациях АО «Народный Банк Казахстана» и стандартах корпоративного управления Базельского комитета по банковскому надзору непрерывно улучшает и совершенствует свою систему корпоративного управления.

В 2023 г. банком была обновлена Политика корпоративного управления АКБ «Tenge Bank».

Под корпоративным управлением понимается определение стратегических целей банка и создание необходимой организационной структуры для контроля их достижения, а также комплекса взаимоотношений между органами управления банка и другими заинтересованными сторонами, обеспечивающего возможность принятия решений по управлению, в том числе, создание возможности для распределения полномочий и ответственности органов управления, а также принятия решений по управлению.

Основой эффективного корпоративного управления является следующее:

- чёткое распределение полномочий и задач, установленных внутренними документами банка;
- подотчётность на достаточном уровне;
- распределение полномочий между органами управления банка и (или) подразделениями банка, обеспечивающее предотвращение принятия решений, могущих привести к взаимному контролю и негативным последствиям для банка;
- наличие высококвалифицированных членов Наблюдательного совета и Правления банка, хорошо знающих свои полномочия и задачи, соблюдающих на высоком уровне правила бизнеса и этики при выполнении своих функциональных задач.



Политикой корпоративного управления закреплены следующие принципы:

- 1) принцип разграничения полномочий;
- 2) принцип защиты прав и интересов Единственного акционера;
- 3) принцип эффективного управления банком Наблюдательным советом и Правлением;
- 4) принципы устойчивого развития;
- 5) принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
- 6) принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- 7) принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка.

Опираясь на Стратегию банка, Политику устойчивого развития банка, руководствуясь стандартами в области устойчивого развития и международными принципами в области ответственного финансирования, банк в своей деятельности по направлению ESG и устойчивого развития руководствуется семью принципами:

- банк руководствуется приоритетом создания долгосрочной экономической ценности для всех заинтересованных сторон;
- банк обеспечивает в своей деятельности соблюдение прав человека, инклюзивность, многообразие, справедливое и равное отношение ко всем;
- банк бережно относится к окружающей среде;
- банк развивает практики ответственного финансирования и эффективно управляет ESG-рисками;
- банк несет ответственность за воздействие, которое он оказывает, соблюдает все применимые законодательные нормы и выполняет взятые на себя обязательства;
- банк следует этическим деловым подходам и внедряет лучшие практики корпоративного управления;
- банк совершенствует информационную открытость и прозрачность.

Для реализации эффективного управления банком Наблюдательный совет:

- а) внедряет современные методы управления банком, соответствующие международному опыту;
- б) определяет приоритетные направления деятельности банка, способствующие повышению эффективности использования материально-технических, финансовых и трудовых ресурсов;
- в) вносит вопросы, подлежащие рассмотрению и утверждению Единственным акционером по итогам финансово-хозяйственной деятельности банка за истекший год;
- г) утверждает внутренние политики и годовой бизнес-план банка, разработанный в рамках утверждаемой Единственным акционером Стратегии развития банка;
- д) создает службу внутреннего аудита и организует ее работу;
- е) проводит оценку реализации Правлением банка стратегий и исполнения принятого бизнес-плана и политик банка на основе ежеквартальных отчетов службы внутреннего аудита, службы риск-менеджмента и комплаенс контроля банка;
- ж) создает комитеты и утверждает положения о них;
- з) осуществляет контроль за Правлением банка;
- и) осуществляет мониторинг и периодическую оценку эффективности системы управления деятельностью, включая принципы управления банком и принимает соответствующие меры для устранения выявленных недостатков;
- к) предоставляет не менее 1 (одного) раза в год Единственному акционеру отчет об осуществляемой надзорной и финансовой отчетности.

Для реализации эффективного управления банком Правление:

- а) разрабатывает и выносит на рассмотрение Наблюдательного совета политики для управления деятельностью банка, включая кредитную, инвестиционную, эмиссионную политику, политику управления ликвидностью банка, антикоррупционную политику, Кодекса этики и делового поведения, политику по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- б) утверждает правила, процедуры, положения о структурных подразделениях банка, за исключением внутренних нормативных документов, утверждение которых входит в компетенцию Единственного акционера и Наблюдательного совета банка;
- в) координирует работу структурных подразделений банка;
- г) создает при Правлении банка комитеты и утверждает положения о них;
- д) детально анализирует итоги проверок внешнего аудита и отчетов проверок, проведенных Центральным банком Республики Узбекистан (регулятором);
- е) в оперативном порядке рассматривает и принимает меры по устранению недостатков, выявленных в процессе проведения внутреннего аудита, работы Ревизионной комиссии;
- ж) обеспечивает привлечение вкладов и инвестиций;
- з) организует сотрудничество со специализированными организациями для подготовки и повышения квалификации управленческих сотрудников.

Требования по корпоративному управлению в коммерческих банках:

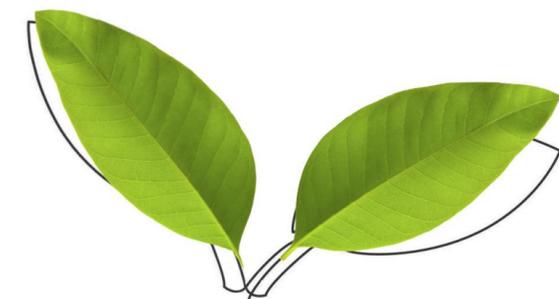
В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об акционерных обществах и защите прав акционеров», Законом Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности», Положением Центрального банка Республики Узбекистан «О корпоративном управлении в коммерческих банках» и Уставом банка предусмотрено:

1. Члены Наблюдательного совета банка избираются решением общего собрания акционеров (для банка – это решение Единственного акционера) сроком на три года. Лица, избранные в состав Наблюдательного совета банка, могут переизбираться неограниченно.
2. Члены Правления и Председатель Правления банка, лица, работающие по трудовому договору (контракту) в его дочерних и зависимых хозяйственных обществах, и члены органов управления данных обществ не могут быть избраны в Наблюдательный совет банка.
3. Количество членов Наблюдательного совета банка должно составлять нечетное число лиц, но не менее пяти человек. Большинство членов Наблюдательного совета не должны быть лицами, связанными с банком, за исключением случаев их членства в Наблюдательном совете.
4. Решением Единственного акционера банка от 25 июля 2022 г. установлен 3-летний срок полномочий текущего состава Наблюдательного совета банка. Наблюдательный совет банка состоит из 5 членов, среди которых 3 - независимые члены.
5. Банк регулярно проводит оценку соответствия должностных лиц (членов Наблюдательного совета, Правления, ключевых сотрудников банка) требованиям Положения Центрального банка Республики Узбекистан «О корпоративном управлении в коммерческих банках».



РЕЗУЛЬТАТЫ БАНКА В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ (CORPORATE GOVERNANCE) за прошлые годы:

- В соответствии с требованиями законодательства Узбекистана по корпоративному управлению в банке был сформирован эффективный состав Наблюдательного совета, в котором более 50% от общего количества членов являются независимыми членами.
- В Банке с 2021 года созданы и эффективно функционируют следующие комитеты при Наблюдательном совете: Комитет по управлению рисками и Аудиторский комитет. В состав каждого из указанных комитетов входят не менее двух независимых членов, при этом руководителем каждого комитета является независимый член Наблюдательного совета.
- Являясь организацией, входящей в Группу «Haluk», банк использует единые стандарты и подходы данной финансовой Группы, связанные с координацией процессов корпоративного управления.
- В банке существуют эффективные функции внутреннего аудита, риск-менеджмента, комплаенс-контроля, а также институты независимых членов Наблюдательного совета и корпоративного секретаря.
- В 2021 году было разработано и утверждено Положение о корпоративном секретаре банка в целях внедрения лучших практик корпоративного управления.
- По результатам проведенной в июле-декабре 2022 года внешней оценки деятельности Управления внутреннего аудита банка за 2021-2022 годы консультанты PwC подтвердили «полное соответствие» в 5 из 11 серий Международных профессиональных стандартов внутреннего аудита, и в 6 из 11 – «частичное соответствие». Данная оценка демонстрирует зрелый уровень соответствия, при котором деятельность внутреннего аудита скорее соответствует критериям Стандартов в части организационной структуры, политик и процедур, включая их надлежащие исполнение.
- В целях повышения квалификации корпоративный секретарь банка принимает участие в обучающих курсах по корпоративному управлению, организуемых корпоративным секретарем материнского банка.
- Члены Правления и корпоративный секретарь банка принимают участие в международных конференциях, он-лайн семинарах/встречах по вопросам ESG стандартов.
- В 2020 году Наблюдательным советом банка была принята Антикоррупционная политика, а в 2022 году решением Наблюдательного совета банка была переутверждена Антикоррупционная политика в новой редакции, которая определила ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупционным правонарушениям и меры минимизации и/или ликвидации последствий коррупционных правонарушений.
- В соответствии с Политикой корпоративного управления банка в феврале 2024 г. проведена оценка (самооценка) деятельности Наблюдательного совета АКБ «Tenge Bank» за 2023 г.
- Как и в целом в Группе, одним из важных стратегических направлений для банка становится активное развитие ESG-повестки.
- В 2022 году был разработан и утвержден План мероприятий по внедрению принципов и целей устойчивого развития на 2022 - 2024 годы. В рамках реализации данного Плана мероприятий, в 2022 году была разработана и утверждена Политика в области устойчивого развития.
- Ежегодно банком заполняется карта диагностики уровня корпоративного управления для банка и дочерних организаций Группы «Haluk», учитывающая стремление банка по имплементации принципов устойчивого развития (ESG) в систему корпоративного управления банка, а также проводится диагностика уровня корпоративного управления в банке, на основе которой корпоративным секретарем АО «Народный Банк Казахстана» был подготовлен отчет и рекомендации по улучшению корпоративного управления в банке. Отчеты и рекомендации по улучшению корпоративного управления рассматриваются Наблюдательным советом банка, в соответствии с которым утверждается План мероприятий по совершенствованию корпоративного управления.
- В целях обеспечения прозрачности корпоративного управления на официальном сайте банка создан раздел, посвященный корпоративному управлению.



СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

При Наблюдательном совете банка созданы и функционируют следующие консультационно-совещательные органы: Комитет по управлению рисками и Аудиторский комитет. Более подробный отчет о работе этих комитетов размещен в соответствующем подразделе ниже.

При Правлении созданы комитеты и рабочие группы, что позволяет детально рассмотреть крупные вопросы по каждому отдельно взятому сегменту. При необходимости и в случае требований законодательства, решения, принятые рабочими органами по таким вопросам, выносятся для утверждения Правлением и/или Наблюдательным советом банка.

В банке существуют службы риск-менеджмента, комплаенс-контроля, подразделение внутреннего аудита, а также корпоративный секретарь, отвечающего, в частности, за вопросы корпоративного управления.

Распределение функций между Наблюдательным советом и Правлением произведено в соответствии с законодательством Узбекистана.



СТРУКТУРА НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА

По состоянию на 31 декабря 2023 года состав Наблюдательного совета банка выглядел следующим образом:

Наблюдательный совет

КОШЕНОВ МУРАТ УЗАКБАЕВИЧ	Председатель Наблюдательного совета, член Комитета по управлению рисками
МАЖЕНОВА БАХЫТ МУРСАЛИМОВНА	Независимый член Наблюдательного совета, Председатель Комитета по управлению рисками
АБДУРАХМАНОВ ДОНИЁР МАРСЕЛЬЕВИЧ	Независимый член Наблюдательного совета, Председатель Аудиторского комитета
САРТАЕВ ДАУРЕН ЖАНКИСЕЕВИЧ	член Наблюдательного совета, член Аудиторского комитета
УТЕГУЛОВ МАУЛЕН АМАНГЕЛЬДИЕВИЧ	Независимый член Наблюдательного совета, член Комитета по управлению рисками и член Аудиторского комитета
Итого:	5 членов, из которых 1 женщина

При определении независимости членов Наблюдательного совета банка использовались критерии, установленные законодательством Республики Узбекистан.

Структура Наблюдательного совета банка:



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА

Всего за рассматриваемый период Наблюдательным советом банка было проведено 50 заседаний (заседания состоялись в следующем формате: 4 очных заседания и 46 опросным путем), на которых было рассмотрено 133 вопросов.

Наблюдательный совет банка на ежеквартальной основе, в рамках соблюдения требований действующего законодательства Республики Узбекистан, а также в целях организации своевременного контроля, регулярно рассматривал отчеты, подготовленные Управлением внутреннего аудита, Управлением комплаенс контроля, Службой риск-менеджмента, Правлением банка.

В соответствии с нормами действующего законодательства Республики Узбекистан, регламентирующих банковскую деятельность Наблюдательным советом банка, а также в целях обеспечения гармонизации внутренних документов дочерних организаций АО «Народный Банк Казахстана» и наличия обязательных внутренних документов согласно требованиям «Правил взаимодействия АО «Народный банк Казахстана» с подотчетными организациями» и утверждения новой организационной структуры АКБ «Tenge Bank» в 2023 г. Наблюдательным советом банка были пересмотрены и утверждены следующие политики банка:

- Политика управления комплаенс рисками;
- Политика управления рыночным риском;
- Экологическая политика;
- Инвестиционная политика;
- Политика внутреннего контроля;
- Политика корпоративного управления.

В течение 2023 года было проведено 7 заседаний Аудиторского комитета (3 заседания в очном и 4 заседаний в заочном формате), на которых было рассмотрено 11 вопросов по разным сферам деятельности внутреннего аудита банка.

Можно отметить, что в 2023 году в рамках своих полномочий Аудиторский комитет особое внимание уделял утверждению отчетности банка, подготовке и предоставлению отчетов Управления внутреннего аудита и Правления банка Наблюдательному совету банка, а также оценке деятельности системы внутреннего контроля и внутреннего аудита банка для обеспечения эффективности и соответствия, разработки плана и периодичности внутренних аудиторских проверок.

Также в 2023 году было проведено 4 заседания Комитета по управлению рисками (все заседания в очном формате), на которых было рассмотрено 6 вопросов в области управления рисками. Внимание Комитета было сосредоточено на идентификации факторов, приводящих к ухудшению кредитного портфеля.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Банк стремится строить свои взаимоотношения со всеми заинтересованными сторонами на регулярной, открытой и диалоговой основе. Процесс организации взаимодействия банка с заинтересованными сторонами основан на следующих принципах Группы «Haluk»:

Минимизация риска:

наша работа направлена на сокращение негативных последствий ведения бизнеса для наших ключевых заинтересованных сторон.

Максимизация выгод:

мы стремимся инвестировать в проекты, которые приносят прибыль нашему Единственному акционеру, а также содействуют социальному и экономическому развитию страны.

Системность и интегрированность:

обеспечивает эффективность и единый подход к управлению вопросами корпоративной-социальной ответственности и устойчивого развития.

Комплексность:

мы осуществляем взаимодействие с заинтересованными сторонами по трем направлениям устойчивого развития: экономика, экология и социальная политика.

Социальность:

наша деятельность направлена как на отдельные социальные группы, так и на общество в целом.

Открытость и реагирование:

мы стремимся обеспечить прозрачность нашей работы путем предоставления актуальной, достоверной и содержательной информации для заинтересованных сторон. Также мы своевременно и оперативно реагируем на критические оценки и замечания заинтересованных сторон.

Подотчетность:

мы несем ответственность за принятые нами обязательства перед заинтересованными сторонами и обществом.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЕДИНСТВЕННЫМ АКЦИОНЕРОМ И ИНВЕСТОРАМИ

Взаимоотношение банка с Единственным акционером регулируется Уставом, Политикой корпоративного управления, Кодексом этики и делового поведения и другими внутренними документами банка. Осознавая свою ответственность, банк стремится обеспечивать реализацию принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений. Реализуя свою деятельность, банк стремится предоставлять достоверную информацию о результатах финансовой деятельности, дополнительные сведения о планах, достижениях, проблемах деятельности.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАРТНЕРАМИ И КЛИЕНТАМИ

При выстраивании взаимоотношений с партнерами и клиентами мы руководствуемся принципами открытости, честности, соблюдения интересов взаимной выгоды, понимания полной ответственности за принятые обязательства, а также стремимся соблюдать все условия договорных отношений и общепринятых морально-этических норм. Проявление уважения и добросовестность во взаимоотношениях также является приоритетным для нас.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКАМИ

Взаимоотношение банка с работниками построено на открытой, прозрачной кадровой политике, нацеленной на формирование высокопрофессионального, мотивированного и квалифицированного персонала. Мы стремимся обеспечивать всем работникам равные возможности для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастную и справедливую оценку результатов их деятельности, а также подбор и карьерный рост сотрудников исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

Банк действует в строгом соответствии с законодательством Республики Узбекистан, международным правом и нормами регуляторной среды. Банк является ответственным и добросовестным налогоплательщиком. В течение 2023 года банком в своей деятельности было обеспечено полное соответствие требованиям нормативно правовых актов и соблюдение пруденциальных нормативов Центрального банка Республики Узбекистан.

Ниже представлены ключевые результаты и способы взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами банка – Единственным акционером, инвесторами, клиентами и сотрудниками за отчетный период.

Таблица. Взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами в 2023 году

Группа заинтересованных сторон	Способы/каналы взаимодействия и основные результаты	
ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР	<ul style="list-style-type: none"> • заседание Совета директоров АО «Народный Банк Казахстана» • взаимодействие с Единственным акционером банка для принятия решений по вопросам развития деятельности банка • предоставление материалов (отчетов) для принятия решений Единственным акционером • информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону • письма 	<ul style="list-style-type: none"> • годовые и промежуточные финансовые отчеты • консолидированные годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии • публикации на интернет-ресурсах • пресс-релизы • корпоративный сайт
ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА	<ul style="list-style-type: none"> • заседания Наблюдательного совета/Правления банка • предоставление материалов для принятия решений Наблюдательным советом/Правлением Банка • информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону • управленческая и финансовая отчетность 	<ul style="list-style-type: none"> • квартальные отчеты и отчеты об исполнении поручений • электронные письма, встречи, в т.ч. виртуальные, телефонные звонки • пресс-релизы • корпоративный сайт
КЛИЕНТЫ	<ul style="list-style-type: none"> • Контакт центр • веб и мобильное ДБО приложение банка • корпоративный сайт, виртуальная приёмная Председателя Правления • рекламные кампании • социальные сети 	<ul style="list-style-type: none"> • пресс-релизы • годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии • оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания • точки продаж в формате ЦБУ/ЦБС • SMS-информирование
СОТРУДНИКИ	<ul style="list-style-type: none"> • корпоративная почта • горячая линия (телефон доверия) 	<ul style="list-style-type: none"> • внутренняя коммуникация и объявления • обучение • добровольческая и волонтерская деятельность • корпоративные мероприятия

Еще одним инструментом взаимодействия банка с заинтересованными сторонами является подготовка и публикация настоящего отчета об устойчивом развитии. Данный отчет подготовлен с целью объективного и прозрачного представления результатов деятельности банка в области управления экологическими, социальными и корпоративными аспектами деятельности. Для того, чтобы отчет отражал всю необходимую для ключевых заинтересованных сторон информацию банком была проведена процедура определения существенных тем. Результаты проведенной оценки представлены в матрице существенных тем, отражающей наиболее значимые аспекты деятельности банка в области устойчивого развития.

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2023 ГОДА

По результатам оценки существенности были определены существенные темы в области корпоративного управления, экономических, экологических и социальных, а также специфичных для банковского сектора аспектов деятельности АКБ «Tenge Bank».



Список существенных тем для раскрытий в отчете об устойчивом развитии банка

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ	ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ	СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ	СПЕЦИФИЧНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА
Стратегия банка	Экономическая результативность	Потребление энергоресурсов/ энергоэффективность	Занятость	Доступность и качество финансовых услуг
Этика и добросовестность	Непрямые экономические воздействия	Минимизация негативного воздействия на природные системы	Безопасность и здоровье на рабочем месте	Цифровизация и инновации
Корпоративное управление	Противодействие коррупции		Обучение и образование	IT-системы и устойчивость к кибер-рискам
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			Разнообразие и равные возможности	
Внутренний контроль и аудит			Конфиденциальность клиента	
Риск менеджмент			Социально-экономическое соответствие	

ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Рост активов банка за 2023 год составил 2 430 259 млн. сум или 54,8%. Значительный рост в основном связан с ростом кредитного портфеля банка более чем на 1 920 764 млн. сум или 76,7%. По состоянию на 31.12.2023 г. остаток кредитного портфеля составил 4 425 679 млн. сум. Удельный вес в ссудном портфеле банка розничных кредитов составил 41,7% и корпоративных кредитов 58,3%. Доля роста кредитного портфеля банка выглядит следующим образом: кредиты, выданные юридическим лицам, выросли на 1 157 369 млн. сум и кредиты, выданные физическим лицам, обеспечили рост более чем на 763 395 млн. сум.

Банк за короткий срок смог обрести доверие и популярность среди населения и предпринимателей, что подтверждает значительный рост средств клиентов более чем на 60% или на сумму 984 494 млн. сум. На конец 2023 года текущие счета клиентов составили 783 529 млн. сум, рост более чем на 347 617 млн. сум (79,7%). Остаток срочных вкладов клиентов составил 1 817 496 млн. сум, рост 636 877 млн. сум или в 1,5 раза. Доля юридических лиц составила 561 037 млн. сум и физических лиц 1 256 459 млн. сум. Рост обязательств банка в целом составил 2 278 854 млн. сум. (72,1%)

Чистая прибыль банка на конец 2023 года составила 146 460 млн. сум. Рост по сравнению с 2022 годом 117,7%.

Банк предлагает выгодные и уникальные продукты для всех типов клиентов, что позволяет обеспечить значительный рост клиентской базы. Например, количество уникальных клиентов по розничному блоку в 2021 году составляли 52 724, по окончании 2023 года количество выросло до 432 020, рост более чем в 8 раз. Рост также наблюдается по количеству корпоративных клиентов и клиентов МСБ с 1 046 в 2021 году до 3 866 в 2023 году.

За последние годы рынок банковских услуг и качество обслуживания клиентов в Республике Узбекистан растет значительными темпами. Для удобства обслуживания клиентов, банк за короткий срок обеспечил открытие 18 точек продаж (6 ЦБУ и 12 ЦБС), в 9 регионах Республики и 46 универсальных касс. Все точки продаж расположены в удобных локациях почти во всех крупных городах, что позволяет банку ввести конкурентоспособную деятельность среди крупных игроков банковского сектора Узбекистана.

Баланс

Показатель	Ед. измерения	2023	2022	2021
Активы	млн. сум	6 863 149	4 432 890	3 357 407
Займы клиентам брутто, в т.ч.:	млн. сум	4 425 679	2 504 915	1 646 536
- Займы клиентам брутто ЮЛ	млн. сум	2 581 651	1 424 282	1 186 320
- Займы клиентам брутто ФЛ	млн. сум	1 844 028	1 080 633	537 461
Обязательства	млн. сум	5 438 299	3 159 445	2 151 252
Средства клиентов	млн. сум	2 601 025	1 616 531	515 678
- Средства ФЛ	млн. сум	1 341 708	801 410	144 899
- Средства ЮЛ	млн. сум	1 259 316	815 121	367 656
Собственный капитал	млн. сум	1 424 850	1 273 445	1 206 155
Уставный капитал	млн. сум	1 149 000	1 149 000	1 149 000
Нераспределенная чистая прибыль текущего года	млн. сум	146 460	67 290	52 584

Отчет о прибылях и убытках

Показатель	Ед. измерения	2023	2022	2021
Доходы, связанные с получением вознаграждения	млн. сум	744 422	464 263	249 388
Займы клиентам	млн. сум	616 993	328 547	182 152
Ценные бумаги	млн. сум	28 149	62 422	0
Средства в других банках	млн. сум	99 280	73 295	67 235
Расходы, связанные с выплатой вознаграждения	млн. сум	429 068	183 432	48 993
Обязательства клиентам	млн. сум	310 279	137 722	14 710
По средствам от других банков и финансовых организаций	млн. сум	118 788	45 709	34 283
Отчисления в резервы на обесценение	млн. сум	-16 511	101 333	85 047
Чистый доход, связанный с получением вознаграждения	млн. сум	331 865	179 499	115 347
Итого доходы, не связанные с получением вознаграждения	млн. сум	116 641	71 607	46 450
Операционные расходы	млн. сум	256 006	164 442	93 697
Чистый доход	млн. сум	146 460	67 290	52 584

ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА

АКБ «Tenge Bank», являясь социальной ответственной компанией, в рамках принятой корпоративной политики ESG, развивает свои экологические, социальные и корпоративные направления, а также сохраняя добрые традиции, ведёт активную благотворительную деятельность.

В 2021 году АКБ «Tenge Bank» оказал спонсорскую помощь Узбекско-казахскому национальному культурному центру для проведения международной конференции, посвященной 30-летию независимости Республики Казахстан и Республики Узбекистан.

В том же году состоялось оказание благотворительной помощи для возведения детской площадки в г. Нукус Республики Каракалпакстан.

В 2022 году была оказана благотворительная (спонсорская) помощь Хокимияту Яшнабадского района г. Ташкента для возведения детской площадки в махалле «Алимкент», в рамках реализации социального проекта по поддержке здорового поколения, а также детей из малообеспеченных семей. Земля площадью в 300 квадратных метров была очищена, благоустроена и засажена деревьями.

В 2023 году, для популяризации единства традиций, народного творчества и ценностей казахской культуры, банк провел фестиваль «Культурное наследие Казахстана», включивший в себя музыкальное и танцевальное шоу, выставку национальных костюмов, ярмарку изделий народного промысла, традиционных казахских сувениров, предметов домашнего быта и украшений. Особенными гостями праздника стали дети, приглашённые со стороны ННО «Центр молодёжи и детей с ограниченными возможностями Mehrlı Qollar» при Союзе молодёжи Узбекистана, а для создания инклюзивной среды все диалоги, произнесённые со сцены, были продублированы сурдопереводом.

ПРОЕКТЫ «ЗЕЛЕНый ГОРОД»

АКБ «Tenge Bank», в рамках своей политики, глубоко привержен вопросам экологии и бережному отношению к окружающей среде.

В преддверии 30-летия независимости Республики Узбекистан, в 2021 году в окрестностях города Янгиабада (Ташкентская область) состоялась экологическая акция, в которой приняли участие более 150 волонтеров из числа сотрудников банка. Акция была организована при содействии хокимията Ташкентской области. Целью данного мероприятия являлось привлечение внимания общественности к проблемам загрязнения окружающей среды, формирования у граждан экологической культуры и сознания.

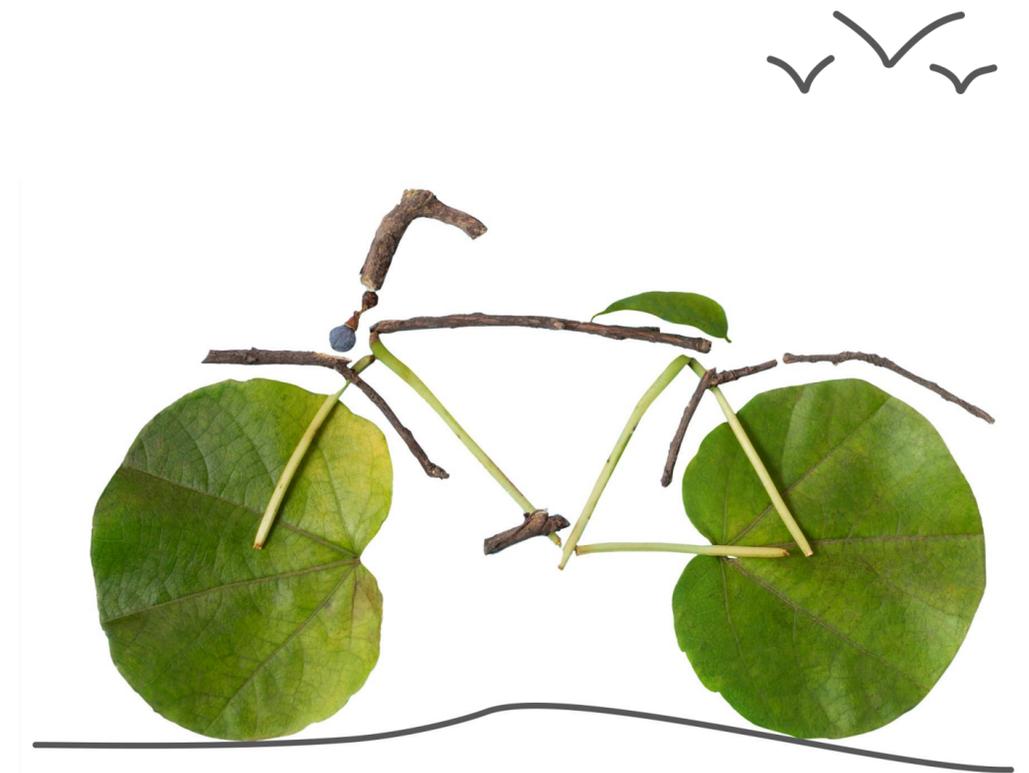
В сентябре того же года была организована акция, посвященная высадке молодых деревьев на пересечении ул. Таракиёт и МКАД города Ташкент. Сотрудниками банка были посажены саженцы вдоль проезжей части, для создания определённого микроклимата для людей, ожидающих общественный транспорт.

В начале 2023 года, накануне праздника Навруз, более 60 сотрудников банка приняли участие в посадке 100 деревьев на пустующей территории близ парка «Янги Узбекистон» в Яшнабадском районе. Одним из главных принципов банка основан на направленности озеленения города и улучшения состояния окружающей среды.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

АКБ «Tenge Bank», поддерживая инициативу «100 добрых дел», реализуемых Группой Nalyk, провел ряд благотворительных мероприятий. Так, в преддверии нового учебного года 500 детей из малообеспеченных семей г. Ташкента, Республики Каракалпакстан, Андижанской, Самаркандской и Кашкадарьинской областей получили в подарок от банка школьные рюкзаки с комплектом учебных принадлежностей. При формировании подарка учитывались потребности школьников в полном комплекте учебных принадлежностей и лёгкости рюкзака, чтобы учебный процесс был комфортным, а учащиеся начинали свой каждый день с радостью.

Также, в преддверие Нового года, сотрудники банка организовали новогодние представления для 500 воспитанников специализированных школ-интернатов: №124 Уртачирчикского района Ташкентской области, №125 — г. Газалкента, специализированной школы №9 — г. Ангрена, а также «Детей солнца» — г. Ташкента.



РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

АКБ «Tenge Bank» - это команда людей, увлеченных своей работой, уверенно смотрящих в будущее, знающих, что у них есть стабильное место работы, достойная заработная плата, мотивационных и стимулирующих программ, большие возможности для профессионального и карьерного развития!

НАШ СПЛОЧЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ – ЭТО КЛЮЧ К УСПЕХУ И ГЛАВНЫЙ КАПИТАЛ!

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Банк, как один из активно растущих работодателей в финансовом секторе, регулярно работает над совершенствованием подходов к управлению персоналом, внедряя наилучшие оптимальные инструменты, не забывая при этом о сохранении лучших практик, которые доказали свою эффективность.

Основными принципами Кадровой политики Банка являются:

- взаимосвязь интересов и целей банка и работников – банк уважает и ценит свой персонал и создает условия для формирования корпоративной ответственности за общий результат деятельности у персонала. Работники прилагают все усилия для достижения целей банка;
- конкурсность, ротация, регулярность оценки индивидуальных качеств и возможностей – банк стремится к отбору кандидатов на конкурсной основе, планомерной смене должностей по вертикали и горизонтали, подготовка резерва на конкретную должность, выявление и развитие склонностей работников;
- долгосрочный характер взаимоотношений – банк стремится к тому, чтобы взаимоотношения банка с работниками были долгосрочными. Преемственность знаний и опыта, акцент на развитии и обучении работников – инвестиции в обучение и развитие должны соответствовать потребностям банка в достижении его стратегических целей;
- банк стремится к обеспечению профессионального роста и развития работников. В банке существует и развивается наставничество, работники обучаются и делятся накопленными знаниями и навыками;

- оценка достигнутых результатов деятельности – банк ценит вклад каждого работника. Внедрена система управления результативностью через требования в должностных инструкциях, ключевые показатели деятельности (карты системы сбалансированных показателей и оценка трудовой компетенции), оценку качества исполнения стандартов, мотивации и поощрения работников;
- соответствие оплаты труда объему и сложности выполняемой работы – банк стремится к построению эффективной системы оплаты труда, основанной на принципах внутренней справедливости и внешней конкурентоспособности. Выявление и развитие факторов, влияющих на повышение эффективности труда;
- формирование и поддержание благоприятного морально-психологического климата – банк стремится к созданию благоприятных условий труда и построению отношений в коллективе, способствующих эффективной деятельности.

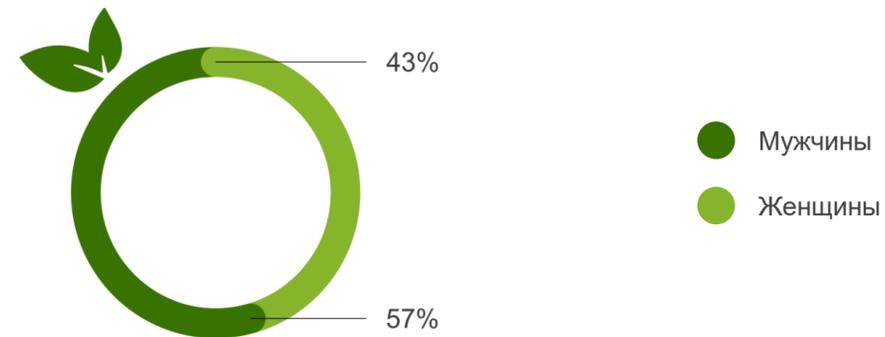
Для организации системы труда банка помогают выстраивать внутренние нормативные документы, основанные на нормах Трудового кодекса Республики Узбекистан, законов Республики Узбекистан «Об акционерных обществах и защите прав акционеров», «О банках и банковской деятельности» и других нормативно-правовых актов.

ЗАНЯТОСТЬ

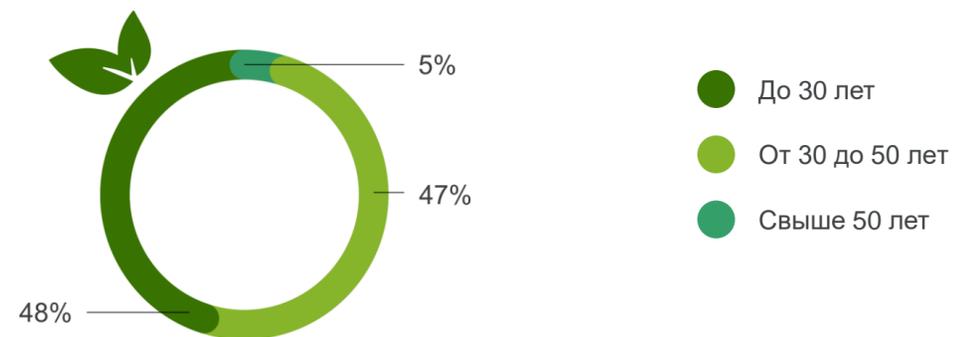
Равные возможности для развития - основа деятельности банка. Поэтому банк не приемлет дискриминацию по какому-либо признаку. Мужчинам и женщинам предоставляются равные условия приема на работу и самореализации.

Фактическая численность работников банка на конец 2023 года составила 803 человек, что на 21% больше, чем в 2022 году. Соотношение численности работников по полу составило: доля женщин - 43%, мужчин – 57%. В возрастном распределении структура персонала выглядит следующим образом: доля молодежи младше 30 лет составляет 48%, работники в возрасте от 30 до 50 лет – 47%, а работники старше 50 лет – 5%. Средний возраст работников по банку за 2023 год составил 33 года.

Разнообразие персонала по полу в 2023 году, %



Разнообразие персонала по возрасту в 2023 году, %



ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЫХ ТАЛАНТОВ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВЫСШИМИ УЧЕБНЫМИ ЗАВЕДЕНИЯМИ

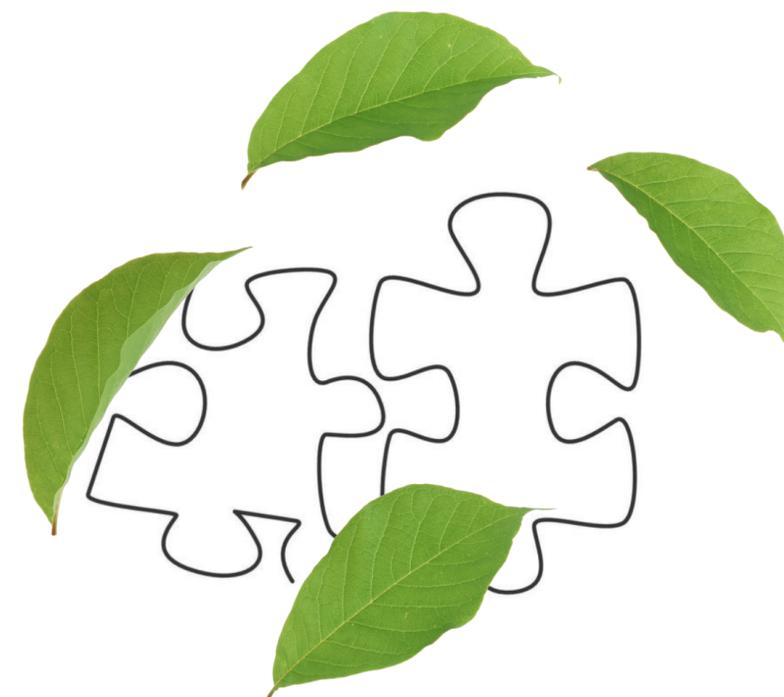
Приглашая новые лица в нашу команду, мы основываем свой выбор исключительно на профессиональных компетенциях, личных качествах, опыте и мотивации кандидатов. Большое внимание мы уделяем к привлечению и подготовке молодых специалистов. С целью привлечения молодых специалистов обучающихся по направлениям банковской деятельности в банке были заключены меморандумы о сотрудничестве с такими ВУЗами, как:

- Сингапурский институт развития менеджмента в Ташкент;
- Ташкентский финансовый институт;
- Ташкентский государственный экономический университет;
- Международный Вестминстерский Университет в Ташкенте;
- PDP академия;
- Ташкентский университет информационных технологий;
- Корейский университет Информационных технологий INHA.

На сегодняшний день в банке трудятся представители всех поколений – от начинающих специалистов («поколение Z») до сотрудников с огромным опытом («поколение бумеров»). Наиболее динамично растущим сегментом нашего коллектива является IT-команда, что связано с активным развитием мобильных приложений Tenge 24 и Tenge Business, развитием BPM, активной автоматизацией различных процессов, а также запуском новых продуктов в банке. Постоянно растущая потребность банка в специалистах с цифровыми навыками и в области работы с данными позволяет нам активно взаимодействовать с техническими вузами.

Поэтому в 2023 году был заключён меморандум о сотрудничестве с Ташкентским университетом информационных технологий, ключевой идеей которого является постоянная работа над созданием и развитием внешнего кадрового резерва. А также, с целью привлечения ИТ специалистов, построено тесное взаимодействие с корейским университетом INHA.

По приглашению ВУЗов, банк участвует в семинарах, которые организывают для студентов. Сотрудники банка делятся опытом и знаниями со студентами и проводят точечный отбор талантливых специалистов для дальнейшего привлечения их на работу.



МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

Система оплаты труда сотрудников банка основана на справедливой оценке и направлена на достижение стратегических целей путем привлечения и удержания высококвалифицированных специалистов.

Оплата труда работников банка является составной частью системы управления персоналом банка и основана на стратегии, целях, корпоративных ценностях и специфике деятельности банка. Оплата труда работника банка, складывается из трёх элементов – базовой оплаты труда, переменных выплат, льгот и компенсаций. В основе правил оплаты труда и определения подходов к мотивации персонала находятся принципы равенства прав, возможностей работников и запрещения дискриминации в сфере труда.

Реализацию справедливости вознаграждения и равных условий труда обеспечивает система грейдов, основанная на методологии оценки должностей Korn Ferry, что исключает дискриминацию в оплате труда по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства, возраста или физических недостатков, принадлежности к общественным объединениям или по любым иным обстоятельствам.

С целью обеспечения достойного уровня и конкурентоспособности заработных плат, банк регулярно участвует в обзорах заработных плат, проводит аналитическую работу, а также учитывает мнения и предложения заинтересованных сторон. По итогам оценки должностей всего банка с помощью методологии Korn Ferry, основанной на выравнивании ценности каждой должности с учетом ее вклада в развитие банка и его финансового результата, в 2023 году была пересмотрена схема оплаты труда по должностям и осуществлен пересмотр окладов персонала.

Система мотивации банка направлена на максимальную реализацию профессиональных возможностей сотрудников.

Оплата труда:

- должностной оклад по грейду;
- персональные надбавки;
- социальные выплаты;
- годовая премия по результатам оценки деятельности.

Социальные льготы:

- дополнительный оплачиваемый отпуск при заключении брака, рождении ребенка, смерти близкого родственника;
- материальная помощь в связи с личными событиями работников;
- новогодние подарки для детей работников банка;
- добровольное медицинское страхование работников на случай болезни (долевое участие);
- Спортивно-оздоровительные мероприятия;
- Оплата корпоративной мобильной связи.

Банк не использует детский труд, не практикует принудительный труд. Самому младшему работнику банка 20 лет.

Доля работников, входящих в состав руководителей высшего и среднего звена составляет 14,7% от общего числа работников, в том числе женщины – 30%, мужчины 70%.

В отчетном году 97,5% работников были заняты на полный рабочий день и 2,5% – неполный рабочий день. Структура занятости в разбивке по полу была представлена следующим образом: при занятости на полный рабочий день 43% работников составили женщины, 57% – мужчины; при занятости на неполный рабочий день на долю женщин приходилось 42%, на долю мужчин – 58%.

Структура персонала по занятости на полный рабочий день в 2023 году, %



- Мужчины
- Женщины

Структура персонала по занятости на неполный рабочий день в 2023 году, %



- Мужчины
- Женщины

Доля работников, входящих в состав руководителей высшего и среднего звена в 2023 году, %



- Мужчины
- Женщины

Работа в полный рабочий день/ не полный рабочий день в 2023 году



- Полный рабочий день
- Неполный рабочий день

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Обучение персонала повышает эффективность работы компании по всем направлениям. Сотрудники начинают работать эффективней, совершать меньше ошибок и быстрее адаптироваться к современным требованиям бизнеса, а также внедряют новые технологии и инструменты.

В целях развития профессиональных и личных навыков банк предлагает работникам следующие виды обучения работников:

Индивидуальное обучение:

повышение квалификации, программы профессиональной сертификации, программы MBA и дистанционное обучение, проводимое внешним провайдером, в том числе через доступы к образовательным платформам.

Корпоративное обучение:

проведение специализированных курсов, семинаров и тренингов с привлечением внутренних и внешних ресурсов, а также организация дистанционного образования посредством системы дистанционного обучения (СДО ГО).

Стажировка:

обучение с целью получения практического опыта, освоения новых технологий и применения теоретических навыков на практике.

Приоритетные направления развития

Одной из основных задач банка является формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед банком.

Мы стремимся постоянно совершенствовать имеющиеся программы обучения и развития, внедрять при этом новые, учитывая потребности бизнеса и персонала. Применяются современные технологии, повышая удобство прохождения обучения.

В прошедшем 2023 году большое внимание уделялось развитию специалистов линейного уровня, сферы ИТ, комплаенс, для сотрудников департамента управления персоналом, департамента залога и оценки, юридического департамента и для управления внутреннего аудита, для которых помимо внешнего обучения, направленного на развитие Hard Skills, был проведен цикл корпоративных тренингов, нацеленных на развитие Soft Skills. Работники постоянно повышают свой профессионализм, приобретают навыки и развивают компетенции неотрывно от рабочего процесса, участвуя в новых проектах, а также уделяя внимание самообразованию.

Приоритетные направления развития

Усилена адаптационная программа для новичков, когда для каждого нового работника банка проводится адаптационный и ознакомительный тренинг, назначается наставник из числа опытных работников подразделения, который сопровождает новичка в течение испытательного срока. Наставники назначаются из числа опытных работников, что мотивирует их на саморазвитие, способствует быстрой и легкой адаптации новых работников в коллективе, помогает в приобретении знаний и способствует разделению корпоративных ценностей и командного духа новичками.



Гендерное разнообразие персонала по категориям должностей за 2023 год

	Мужчины	Женщины
Руководители высшего звена состоит	4	1
Руководители среднего звена состоит	79	34
Специалисты состоят	358	304
Административно-хозяйственный персонал	16	7

Разнообразие персонала по возрасту в разрезе категорий должностей за 2023 год (человек)

	До 30 лет	30-50 лет	После 50 лет
Руководители высшего звена состоит	0	2	3
Руководители среднего звена состоит	18	89	6
Специалисты состоят	367	273	22
Административно-хозяйственный персонал	0	17	6

Возрастной состав руководителей выглядит следующим образом:

- Работники младше 30 лет составляют 12% руководителей среднего звена;
- Работники в возрасте от 30 до 50 лет составляют 1,6% высшего руководства, 75,4% руководителей среднего звена;
- Работники старше 50 лет составляют 2,5% руководителей высшего звена и 8,5% руководителей среднего звена.

На 31 декабря 2023 года, общее количество работников по трудовому договору составило - 803 человек, из них 424 человек работают в головном офисе банка. 379 человек работают в точках продаж (ЦБУ/ЦБС). Количество принятых работников в 2023 году составило - 354. Из них количество принятых в головной офис – 214, в точках продаж - 140.

Общее количество выбывших работников за 2023 году составило - 194. Из них 109 работников из головного офиса, 85 работников из точек продаж (ЦБУ/ЦБС).

Регион	Общее количество принятых работников	Процент новых работников	Общее количество выбывших работников	Количество уволенных по ст. 155 и 166	Текущая текучесть кадров
ГО	214	60%	109	105	13%
ЦБУ/ЦБС	140	40%	85	84	10%

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

Банк с первых дней уделяет значительное внимание развитию единой корпоративной культуры, основанной на этических стандартах, поддержания в коллективе атмосферы доверия, порядочности, уважительного отношения к работникам, клиентам, деловым партнерам и иным частным лицам, ведущих взаимодействие с банком, недопущение нарушений личных прав и свобод, дискриминации по признакам расы, цвета кожи, религии, пола, возраста, инвалидности, стажа или любым другим признакам. Банк приветствует инициативность сотрудников к лидерству, где каждый работник может подать идею повышения эффективности любых бизнес-процессов банка.

Корпоративные мероприятия

При организации каждого корпоративного мероприятия, мы стремимся создать систему позитивных стимулов (материальных, социальных, психологических), влияющих на внутреннюю мотивацию и вызывающих положительные отклики наших работников:

чувство единства и принадлежности к огромному коллективу банка, не теряя при этом своей индивидуальности;

чувство востребованности профессиональных компетенций и возможности развивать свой творческий потенциал;

желание привносить в деятельность банка лучшие практики, благополучно влияющих на банк и его персонал;

осознание своего личного вклада, являющегося ценным ресурсом в достижении стратегических целей банка;

ощущение прозрачности и доступности информации, уверенности и безопасности;

понимание своей значимости в реализации социальных, благотворительных проектов.

В 2023 году были проведены корпоративные мероприятия, целью которых было продвижение миссии и ценностей банка, объединение и вовлеченность работников в понимание и реализацию стратегических задач банка.

В дополнение к активностям уже по доброй традиции работников банка не первый год поздравляют с Днем защитников отечества 14 января, международным женским днем 8 марта, днем весеннего равноденствия Навруз 21 марта, Днем независимости Республики Узбекистан и со священными праздниками Хайит. Благодаря сложившейся корпоративной культуре среди работников, эти праздники всегда отличаются открытостью, дружелюбием, умением радоваться и делиться этой радостью с другими.

Отдельным масштабным мероприятием является празднование Нового года как подведение итогов деятельности банка. В 2023 году было проведено награждение лучших сотрудников банка по итогам года.

Помимо этого, сотрудники периодически представляют банк в различных благотворительных марафонах, таких как 5-й Ташкентский международный марафон, Bukhara Night Race, Samarkand Marathon и т.д.

Поддерживая стремление работников к здоровому образу жизни, банк организует на постоянной основе тренировки по футболу, настольному теннису и волейболу. Команды принимают участие в соревнованиях организуемых Группой Haluk и Ассоциацией банков Узбекистана.

Внутренние коммуникации

Банк на регулярной основе проводит информационные рассылки о переводах, продвижениях по карьерной лестнице и интеграции новых коллег, а также информированием о новостях, акциях и мероприятиях социально-культурного характера.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

На первом этапе внедрения принципов ESG, банком определен концепт и цели ответственного финансирования во внутренних документах. В приоритете следующие шаги по полномасштабному внедрению ESG компонентов: анализ и мониторинг финансируемых проектов, разработка продуктов и инструментов финансирования, направленных на стимулирование заемщиков к соблюдению принципов устойчивого развития.

Система управления рисками в банке является частью корпоративного управления и охватывает все бизнес-процессы и операции. Такой интегрированный подход, направлен на определение конкретных действий и решений для своевременного реагирования, а также минимизации возможных рисков.

В целях реализации системы управления рисками в банке приняты:

- Политика управления рисками;
- Политика управления риск ликвидностью;
- Политика управления комплаенс-рисками;
- Политика управления кредитными рисками;
- Политика управления операционными рисками.

Политики нацелены на внедрение единого подхода банка к управлению рисками, максимизации доходности при принятии управляемого уровня рисков. Также целями Политик являются построение интегрированной системы управления рисками, которая соответствует текущей рыночной ситуации, риск-профилю, риск-аппетиту, стратегии, видам деятельности, размеру, характеру и сложности риска, уровню и видам рисков, присущих деятельности банка с целью обеспечения достаточности собственного капитала для его покрытия. Политики разработаны для построения эффективной системы корпоративного управления и системы внутреннего контроля. Политики устанавливает основные понятия и виды рисков, возникающие в деятельности банка, основные принципы, методы и способы управления рисками, а также определяет органы и подразделения банка, ответственные за реализацию всех указанных положений. Политики обязательны к исполнению всеми структурными подразделениями банка.

Банк уважает права человека и признает климатические изменения как одну из наибольших глобальных проблем человечества нашего времени. Одним из инструментов ответственного финансирования является проверка клиента на предмет соответствия его деятельности и применяемых им практик ведения бизнеса списку неприемлемых видов деятельности:

1. связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма;
2. террористическая деятельность;
3. производство и торговля оружием, оборудованием и амуницией военного назначения, за исключением государственных заказов;
4. производство и реализация наркотических средств (кроме фармацевтической деятельности).
5. уничтожение и торговля исчезающими видами флоры и фауны;
6. деятельность, которая ведется с нарушением требований законодательства по охране окружающей среды и несет высокие экологические риски;
7. кредитование игорного бизнеса – предпринимательской деятельности, связанной с организацией и проведением азартных игр и (или) пари, с целью получения дохода (казино, тотализатор, букмекерская контора);
8. деятельность, связанная с негативным воздействием на социальные аспекты (с использованием детского труда, рабство, массовым сокращением рабочих мест, проведением забастовок и т.п.).



В процессе управления рисками, выявление источников риска происходит на уровне службы управления рисками и самостоятельных структурных подразделений, осуществляющих бизнес-операции банка. Реализация одного или совокупности рисков и значительные убытки в их результате, могут негативно повлиять на платежеспособность и репутацию банка и, вследствие, привести к росту социального недовольства и напряженности, недоверия к банковской системе в целом. В связи с этим, для нас крайне важно выявлять риски на начальных стадиях и качественно управлять ими. Такое управление риском, в том числе, обеспечивается принятой «трехуровневой линией защиты».

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ БАНКА НА ТРЕХУРОВНЕВОЙ СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ:

Первая линия защиты

Это непосредственно сами структурные подразделения банка, которые как владельцы процессов и первая линия контакта с клиентами, ответственны за своевременное выявление, измерение, мониторинг и контроль рисков, доведение информации о них подразделениями второй линии защиты, в том числе службе управления рисками.

Вторая линия защиты

Обеспечивается независимыми подразделениями по управлению рисками, комплаенс-контролем и другими подразделениями, осуществляющими контрольные функции.

Третья линия защиты

Обеспечивается независимыми подразделениями внутреннего аудита, ответственным за оценку качества и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, первой второй линии защиты.

В Банке действует процесс управления рисками, который состоит из следующих взаимосвязанных этапов:

Выявление рисков

Служба управления рисками, служба комплаенс-контроля и самостоятельные структурные подразделения, инициирующие бизнес-процессы банка, выявляют возможные риски на основе подходов, закрепленных в Политике управления рисками, Политике управления риск ликвидностью, Политике управления кредитными рисками, Политике управления операционными рисками и Политике управления комплаенс-рисками.

Измерение рисков

Определение достаточности размера капитала для покрытия потенциальных убытков от разных типов рисков, присущих деятельности банка, соотнесения рисков с возможной доходностью и доведение до руководства банка информации о размерах потенциальных потерь в целях принятия наиболее обоснованных бизнес-решений.

Контроль и мониторинг рисков

Создание эффективной организационной структуры по управлению рисками, исключая конфликт интересов. Данный этап предполагает проведение мониторинга уровней риск-аппетита, различных видов лимитов и пруденциальных нормативов, а также регламентирование операций и бизнес-процессов, обеспечивающих регулярный контроль и мониторинг рисков.

Вместе с тем, понимая, что полностью исключить риски, присущие банковской деятельности невозможно, банком принимаются следующие меры, включая, но не ограничиваясь:

- анализ документов, подтверждающих целевое направление кредитных средств;
- система «знай своего клиента»;
- принцип «трех линий защиты»;
- экспертиза службой риск-менеджмента, андеррайтинга и кредитного анализа;
- анализ гражданско-правовой состоятельности;
- последующий контроль;
- демотивация за нарушения: в качестве демотиватора банком предусматриваются штрафные санкции за нецелевое использование средств;
- собственное участие: риски, в том числе покрываются в виде обязательного требования по собственному участию заемщиков в финансируемых проектах.

Так, в связи с активным развитием рынка банковских услуг, повышением уровня проникновения цифровых сервисов, которое в свою очередь, сопровождается ростом уровня рисков, было создано новое структурное подразделение – управление риск менеджмента цифровых продуктов.

В рамках деятельности данного подразделения была построена автоматическая система принятия решений (Decision Manager), на базе которой реализовано принятие решения по кредитам физических лиц в режиме on-line, в том числе запущены продукты BNPL. Планируется дальнейшее развитие данной системы через интеграцию различных моделей оценки и прогнозирования уровня вероятности дефолта, включая модели на базе машинного обучения. В части развития цифровых продуктов в целом, в банке на сегодняшний день реализованы следующие продукты и процессы:

- мобильное приложение, успешно функционирующее в IOS и Android версиях;
- кредитный конвейер и автоматизация принятия решений по кредитным продуктам «Микрозаймы» и «Автокредитование первичного рынка»;
- рассрочка по товарным покупкам через мобильное приложение (BNPL);
- разработка и внедрение моделей принятия решений и иных моделей, связанных с онлайн-кредитованием;
- автоматическая визуализация данных и ERI индикаторов, позволяющая повышать контроль качества и периодическая валидация применяемых моделей, а также осуществлять мониторинг допустимого уровня кредитного риска.

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Функцию третьей линии защиты в банке выполняет Управление внутреннего аудита (далее - УВА). В соответствии с Международными профессиональными стандартами внутреннего аудита (далее – Стандарты), миссия внутреннего аудита заключается в сохранении и повышении стоимости банка посредством проведения независимых аудиторских проверок и консультаций, и предоставления рекомендаций по совершенствованию деятельности банка.

В своей деятельности внутренний аудит руководствуется нормами законодательства, требованиями регулятора, стандартами и внутренними нормативными документами банка.

За отчётный период выполнено 11 аудиторских заданий. Из них, 8 плановые и 3 вне плана. По результатам аудиторских заданий решением Правления утверждены 85 рекомендаций аудита. Внутренние аудиторы регулярно участвовали в работе комиссий, создаваемых по разным событиям, возникающих в результате реализации операционных рисков.

За истекший год актуализированы должностные инструкции внутренних аудиторов. Наблюдательным советом утверждена Методика оценки Управления внутреннего аудита эффективности системы корпоративного управления и этики.

Сотрудники УВА в 4 квартале 2023 года прошли специальные курсы обучения в Институте повышения квалификации банковских сотрудников при Ташкентском Финансовом институте на тему: «Организация риск ориентированного аудита на основе международных стандартов в коммерческих банках».

Аудиторские задания, проведённые в 2023 году, осуществлены в целях оценки эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления по кредитной, операционной и другой деятельности. По результатам заданий УВА даны соответствующие конструктивные рекомендации.

СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

Одним из основных рисков банковской деятельности является комплаенс-риск. Банк определяет комплаенс-риск как вероятность возникновения потерь вследствие несоблюдения банком и его работниками требований законодательства Республики Узбекистан, в том числе нормативно-правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов банка, регламентирующих порядок оказания банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность банка. Так как данный риск может негативно повлиять на деятельность банка и репутацию в целом, мероприятия по минимизации комплаенс-рисков проводятся на постоянной основе.

Система управления комплаенс-риском основывается на трех линиях защиты. Первая линия защиты включает в себя подконтрольные подразделения банка, вторая линия защиты – Управление комплаенс-контроля. В соответствии с рекомендациями Центрального банка Республики Узбекистан в составе Управления создан Отдел санкционного комплаенса, который является ответственным за осуществление комплаенс контроля в сфере противодействия легализации доходов, полученных от преступной деятельности, и финансированию терроризма, финансированию распространения оружия массового уничтожения (далее-ПОД/ФТ/ФРОМУ), а также соблюдения международных и национальных санкций определенных международным, национальным законодательством и внутренними нормативными документами Банка. Третья линия защиты включает в себя независимую оценку качества и эффективности управления комплаенс-риском Управлением внутреннего аудита.

Взаимодействие с членами Наблюдательного совета банка осуществляется как посредством Аудиторского комитета, так и напрямую.

Годовой план, бюджет и внутренние нормативные документы, регулирующие деятельность УВА, утверждаются Наблюдательным советом банка. УВА регулярно (на ежеквартальной и годовой основе) предоставляет Аудиторскому комитету и Наблюдательному совету банка отчёты о своей деятельности.



КОМПЛАЕНС-КОНТРОЛЬ

Основными методами управления комплаенс-риском банка являются:

- постоянный мониторинг гражданского, налогового, банковского законодательства Республики Узбекистан, а также законодательства иностранных государств в сфере ПОД/ФТ/ФРОМУ, противодействия коррупции, мошенничества, конфликта интересов, корпоративной этики оказывающего влияние на деятельность банка;
- контроль соблюдения должностными лицами и работниками банка требований законодательства Республики Узбекистан, в том числе нормативных правовых актов Центрального банка (далее - ЦБ), специально уполномоченного государственного органа (далее – СУГО), внутренних документов банка, а также законодательства иностранных государств в сфере ПОД/ФТ/ФРОМУ, противодействия коррупции, мошенничеству, конфликта интересов, корпоративной этики, оказывающего влияние на деятельность банка;
- обеспечение правильного понимания и применения законодательства Республики Узбекистан, в том числе нормативно-правовых актов ЦБ, СУГО, внутренних документов банка, а также законодательства иностранных государств в сфере ПОД/ФТ/ФРОМУ, противодействия коррупции, мошенничеству, конфликта интересов, корпоративной этики, оказывающего влияние на деятельность банка, подконтрольными подразделениями;
- идентификация, измерение, мониторинг и контроль комплаенс-рисков, в том числе при разработке и структурировании новых банковских продуктов и услуг, внедрении новых бизнес-процессов, технологий, иных финансовых инноваций, а также осуществление действий, направленных на обеспечение принятия и исполнения соответствующих решений в банке с целью минимизации идентифицированных комплаенс-рисков;
- применение в банке различных инструментов по выявлению/оценке комплаенс-рисков, в том числе инструментов по оценке/самооценке подконтрольными подразделениями банка своей деятельности в сфере ПОД/ФТ/ФРОМУ, противодействия коррупции, мошенничеству, конфликта интересов, корпоративной этики;
- осуществление контроля разграничения прав доступа к инсайдерской информации и недопущения возможности неправомерного использования такой информации инсайдерами, включая контроль по ведению и поддержанию в актуальном состоянии списка лиц, обладающих доступом к инсайдерской информации банка;

осуществление контроля предоставления сведений и информации в СУГО по операциям, подлежащим финансовому мониторингу, в соответствии с законодательством по ПОД/ФТ/ФРОМУ;

осуществление контроля соблюдения работниками установленных внутренними документами банка требований по предупреждению конфликта интересов и т.д.

Управление комплаенс рисками осуществляется на основании Политики ПОД/ФТ/ФРОМУ АКБ «Tenge Bank», Правил внутреннего контроля АКБ «Tenge Bank», Антикоррупционной политики АКБ «Tenge Bank», Политики урегулирования конфликта интересов в АКБ «Tenge Bank», Политики управления комплаенс-риском в АКБ «Tenge Bank», Положения по предотвращению и управлению конфликтами интересов в АКБ «Tenge Bank» и т.д.

Тексты внутренних нормативных актов, не содержащих конфиденциальную информацию, размещены на сайте банка по следующей ссылке: <https://tengebank.uz/uz/about-bank/upravleniye-vnutrennego-kontrolya>

Одним из приоритетных направлений минимизации комплаенс риска является ПОД/ФТ/ФРОМУ.

В рамках реализации процедур ПОД/ФТ/ФРОМУ банком разработаны и реализуются следующие программы:

- Порядок осуществления мониторинга клиентов и их операций в области противодействия легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- Регламент о порядке выявления, приостановления и возобновления операций лиц, включенных в международные и национальные санкционные списки и о мерах по минимизации рисков, связанных с санкциями АКБ «Tenge Bank»;
- Матрица рисков по экономическим санкциям и экспортным ограничениям и т.д.

Кроме того, банк на постоянной основе осуществляет проверку клиентов (физических и юридических лиц), банков, обслуживающих их и их контрагентов, а также товаров/работ/услуг, указанных в контрактах, на предмет наличия в отношении их санкций уполномоченного органа и/или международных организаций (UN, EC), и/или таких стран, как США (OFAC SDN List/Non-SDN List/SSI List), в целях недопущения применения в отношении Банка вторичных санкций.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Противодействие коррупции является одним из ключевых принципов корпоративной социальной ответственности АКБ «Tenge Bank». Мы осуществляем свою деятельность в строгом соответствии с международными и национальными стандартами, а также внутренними документами банка в области противодействия коррупции. В целях противодействия коррупции, повышения правового сознания и правовой культуры сотрудников, в банке утверждена и действует Антикоррупционная политика АКБ «Tenge Bank» (текст Политики размещен на сайте банка по следующей ссылке: <https://tengebank.uz/storage/app/media/Antikorruptcionnaya%20politika.pdf>).

В соответствии с Антикоррупционной политикой банка, основными задачами системы противодействия коррупционным действиям является внедрение антикоррупционных принципов на всех уровнях деятельности. Коррупционные риски в банке связаны прежде всего с незаконным использованием лицом своего должностного или служебного положения с целью получения материальной или нематериальной выгоды в личных интересах или в интересах иных лиц. Внутренняя антикоррупционная нормативно-правовая база Банка постоянно совершенствуется с учетом международных стандартов, передового опыта иностранных государств и правоприменительной практики финансового учреждения.

Ежегодно в целях повышения правовой грамотности сотрудников по вопросам борьбы с коррупцией, а также их информирования об осуществленных антикоррупционных реформах в банке проводится обучение работников. Так, в 1 квартале 2023 г. организовано обучение для 477 сотрудников, во 2 квартале – 307 сотрудников, 3 квартале – 585 сотрудников, 4 квартале – 329 сотрудников с последующим прохождением тестирования.

В целях повышения эффективности системы противодействия коррупции, формирования у сотрудников нетерпимого отношения к коррупции во всех ее формах, а также кардинального сокращения коррупционных факторов в корпоративном управлении была разработана и реализована Дорожная карта по борьбе и предотвращению коррупции и мошенничества в АКБ «Tenge Bank» на 2023-2024 годы.

В результате проведенных мероприятий за отчетный период среди вновь принятых и действующих сотрудников коррупционных правонарушений не установлено.

Кроме того, банк уделяет отдельное внимание вопросам предотвращения и управления конфликтами интересов. Так, на основе и во исполнение Положения по предотвращению и управлению конфликтами интересов в АКБ «Tenge Bank» в 2023 г. впервые было проведено ежегодное декларирование интересов сотрудников банка, по результатам которого были предприняты меры по урегулированию выявленных случаев конфликта интересов.

Банк предпринимает необходимые меры по совершенствованию антикоррупционной системы и приведению внутренней нормативной базы в соответствие с реалиями правоприменительной практики. В частности, в связи с изменением организационной структуры и перераспределением функций и должностных обязанностей между структурными подразделениями банка в 2023 г. была пересмотрена Матрица конфликта интересов.

Для недопущения и своевременного пресечения конфликта интересов внедрена практика изучения службой комплаенс контроля контрагентов/партнеров на предмет благонадежности и добросовестности, связанности с сотрудниками и т.д.



Высокая оценка финансовой стабильности и кредитоспособности от мирового рейтингового агентства

У банка имеются кредитный рейтинг от рейтингового агентства **Moody's Investor Services**, входящего в список наиболее крупных и авторитетных международных рейтинговых агентств.

Долгосрочный **кредитный рейтинг банка – Ва3** (стабильный). Рейтинг банка подтвержден на уровне суверенного рейтинга Узбекистана, прогноз по рейтингу является стабильным. Оценка отражает финансовую устойчивость АКБ «Tenge Bank», в том числе по капитализации, прибыльности и ликвидности. Стабильный прогноз по долгосрочным рейтингам отражает ожидания Moody's Investor Services, что капитализация, ликвидность финансовая стабильность банка вместе с поддержкой Группы, нивелируют возможные риски снижения качества активов на фоне более высокой инфляции, дальнейшего реформирования экономики и конкурентного давления со стороны других БВУ.



ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ

В 2023 году филиальная сеть АКБ «Tenge Bank» насчитывает 18 точек продаж по всему Узбекистану, включая:

- 6 Центров банковских услуг (ЦБУ);
- 12 Центров банковского сервиса (ЦБС).

Так же имеются 9 POS точек, находящихся в крупных торговых центрах и сетевых магазинах с наибольшим активным трафиком по всему Узбекистану, включая:

- ТРЦ «COMPASS» в г. Ташкент;
- ТРЦ «PARUS» в г. Ташкент;
- ТРЦ «NAVRUZ MALL» в г. Андижан;
- ТРЦ «MEGA PLANET» в г. Ташкент;
- ТЦ «Корзинка Фергана» в г. Фергана;
- ТЦ «Корзинка Сергели» в г. Ташкент;
- ТЦ «MEGA NUKUS» в г. Нукус;
- ТЦ «МАКРО» в г. Наманган;
- ЦУМ в г. Самарканд.

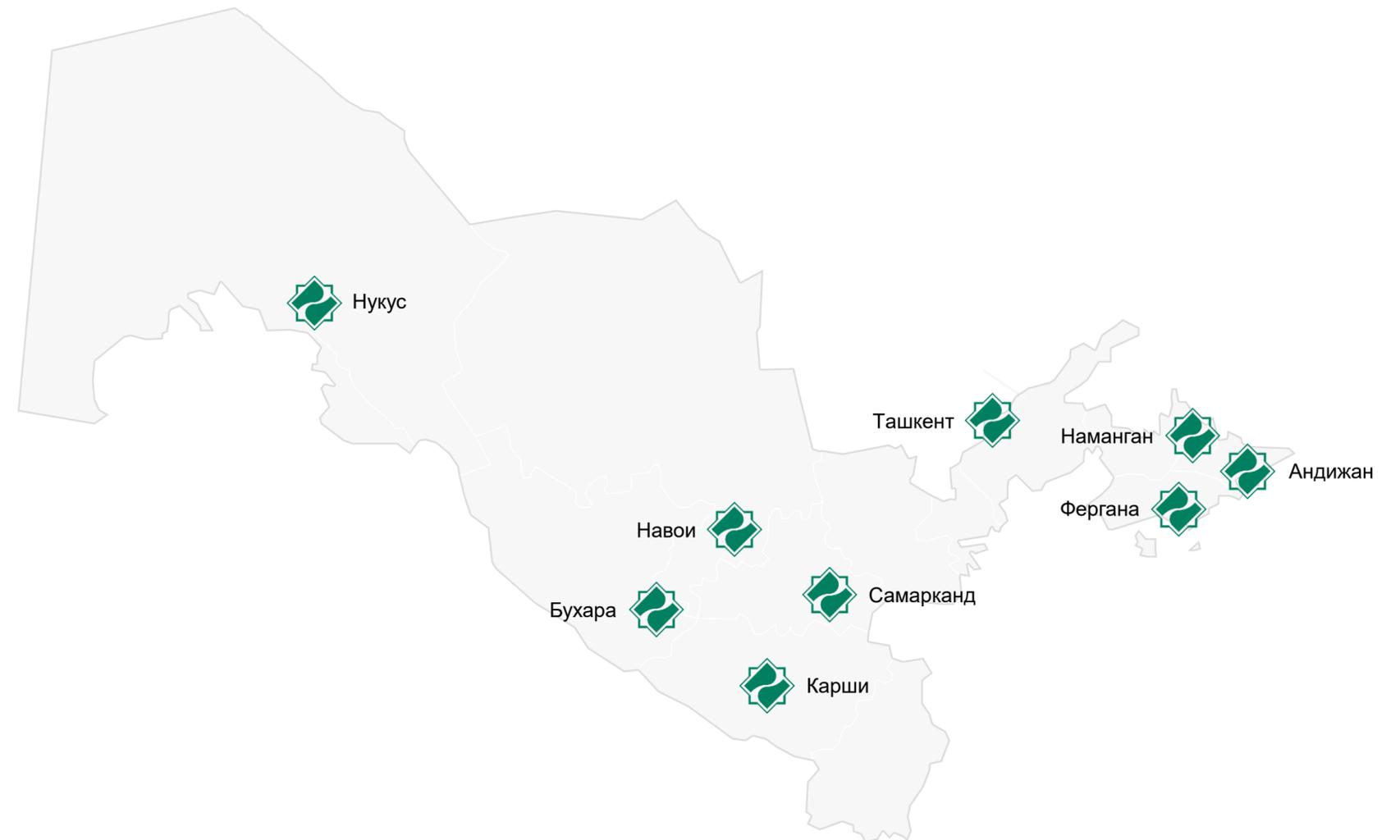
Также планируется расширение сети POS-точек по г. Ташкенту и в местах с наибольшим клиентским трафиком.

Для удобства клиентов банка практически во всех точках продаж и POS-точках установлены 40 устройств – картоматов, для создания максимального удобства и оперативности по эмиссии пластиковых карт посредством мобильного приложения Tenge24, что позволяет выпустить карту без оформления документов на бумажном носителе, тем самым проявляя заботу об окружающей среде.

В 2023 году банк активно расширял свою эквайринговую сеть: количество POS-терминалов достигло 3 061, количество банкоматов – 211.

Филиальная сеть АКБ «Tenge Bank» расположена в крупных городах Узбекистана, таких как: Ташкент, Самарканд, Бухара, Фергана, Андижан, Наманган, Нукус, Карши и Навои.

В планах на 2024 год дальнейшее расширение сети банка в столице г. Ташкент и в регионах Республики.



Фокус на цифровизацию

В 2023 году была проведена большая работа в рамках дистанционных услуг банка. Было продолжено развитие мобильного приложения Tenge24 для платформ IOS и Android, количество скачиваний которого на сегодня превысило 1 миллион. Приложение позволяет получить более широкий спектр услуг, начиная от базовых транзакционных и заканчивая кредитными, депозитными продуктами. Существенным драйвером для развития приложения явилась возможность удаленно идентификации пользователей через сервис MyID, благодаря чему стать идентифицированным клиентом банка и получить максимальный доступ к сервисам можно, не посещая физическое банковское отделение.

Кроме предоставления банковских продуктов и услуг, в Tenge24 представлены также следующие дополнительные сервисы за 2023 год:

- возврат части денежных средств, оплаченных в UzAutoMotors;
- услуги GovTech (GovTech);
- новый вид вклада «Выгодный»;
- новые виды микрозаймов и рассрочек;
- внедрение интеграции с Tenge Market;
- развитие партнёрской сети;
- новые методы конвертации;
- трансграничные переводы.

Также в 2023 г. активно развивалось веб и мобильное приложение ДБО Tenge Business для предпринимателей. Приложение пользуется большой популярностью среди клиентов банка из-за своего продвинутого UI/UX, дружелюбного, современного интерфейса и оптимизированного клиентского пути. В 2023 году действующая продуктовая линейка в дополнение к классическим платежным сервисам (платежи в онлайн в национальной и иностранной валюте, конвертация, пополнение корпоративных карт, управление зарплатно-карточными проектами, выписки и отчеты др.) была расширена новым функционалом:

- онлайн освоение кредита в рамках утвержденного лимита;
- онлайн депозит;
- подача заявки и закрепление карт по зарплатно – карточным проектам;
- интеграция с программой 1С клиента;
- прием онлайн заявок на открытие вторичного счета, выдачу корпоративной карты, POS-терминала.

В 2024 году планируется запуск принципиально новых для Узбекистана онлайн онбординга (полностью цифрового открытия счетов) для МСБ и полностью E2E процесса онлайн кредитования ИП с автоматизированной СПР.

Также, был повышен уровень безопасности по борьбе с мошенническими случаями, которые могут возникнуть при использовании мобильных приложений Банка с несанкционированным доступом.



ИНВЕСТИЦИИ В СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

Поддержка женского предпринимательства в Узбекистане

Принимая во внимание высокий потенциал развития женского предпринимательства, в 2023 году банк присоединился к совместной Программе Haluk Bank / VISA по развитию данного направления. Целью программы является создание эффективной системы микрокредитования субъектов женского предпринимательства для дополнительного стимулирования производства и наполнения рынка товарами и услугами. В 2023 году банк предоставил кредиты по льготным процентным ставкам – 5% годовых, сроком до 18 месяцев. Объем выданных средств в рамках акции составил - 750 млн. сум. Следует отметить, что финансирование предоставлялось на любые виды предпринимательской деятельности.

Поддержка проектов в области зеленой энергетики

В рамках Парижского соглашения Узбекистан подтверждает свои обязательства снизить выбросы парниковых газов на единицу ВВП на 35% к 2030 году. Для достижения этих целей в Узбекистане принята Стратегия по переходу к зеленой экономике на 2019-2030 годы. В результате реализации ожидается двукратное повышение показателя энергоэффективности, дальнейшее развитие возобновляемых источников энергии с доведением их доли до более 25% от общего объема генерации электрической энергии, модернизация инфраструктуры промышленных предприятий, обеспечение их устойчивости за счет повышения энергоэффективности не менее чем на 20% и более широкого применения чистых и экологически безопасных технологий и промышленных процессов.

В целях поддержки проектов «зеленой» энергетики в 2023 году банк профинансировал проект на сумму 116,7 миллиардов сум, нацеленный на новый этап в развитии автомобильной инфраструктуры и насыщение рынка республики электромобилями. Учитывая большой спрос населения на новый более экологичный вид транспорта в 2024 году банком запланировано увеличение лимита финансирования на осуществление деятельности по реализации экологически чистого транспорта в РУз.

В 2023 году банк наладил сотрудничество с инвестиционными компаниями, планирующими реализацию стратегических проектов в направлениях зеленой энергетики, альтернативных источников энергии (солнечная и ветровая энергия) и энергоэффективных технологий. В 2024 году планируется практическая реализация достигнутых договоренностей и расширение участия банка в финансировании подобных проектов.



ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО

Забота об окружающей среде является одним из ключевых аспектов деятельности банка в области корпоративной социальной ответственности. Наш подход к управлению экологическими вопросами основан на принципе предосторожности и предупреждения негативного воздействия на окружающую среду.

Ответственное потребление ресурсов

Банк стремится к рациональному потреблению всех используемых ресурсов путем внедрения ресурсосберегающих практик и повышения экологической осведомленности наших сотрудников.

- В 2023 году банком было выпущено 63,9 тыс. платежных карт, что составило 0,38 тонн пластика.
- Объем общего потребления бумаги банком и всеми его точками продаж в 2023 году составил 32,6 тонн.
- За отчетный период банком и всеми его точками продаж в регионах Узбекистана было потреблено 9 109 м³ воды.
- В целях рационального расхода воды во всех объектах банка установлены водомерные счетчики, ведется контроль за исправностью сантехнического оборудования и водопроводных сетей.
- Объектами банка не осуществляется сброс сточных вод в водные объекты. Сточные воды, образуемые в городской местности, сливаются в общую канализационную сеть.
- Банк ведет планомерную работу по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности. В 2023 году суммарное потребление электроэнергии составило 1 983 817,5 кВт/ч. Во всех зданиях банка установлено экономичное LED-освещение.
- В 2023 году прямые выбросы ПГ (Scope 1) составили 19,4 тонн CO₂ экв. Основными источниками выбросов ПГ банка являются автотранспортные средства и стационарные энергетические установки (отопительные котлы, генераторы).

УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

- В 2023 году в результате деятельности банка было образовано 0.38 тонн отходов, из них опасных отходов – 0 тонн.
- Зелёные насаждения – один из наиболее важных факторов в борьбе с выбросами CO₂, так как растения в процессе фотосинтеза поглощают углекислый газ и выделяют кислород. В течение 2023 года в рамках озеленения было высажено более 100 деревьев.



Осуществлена оптимизация работы Контакт-центра и Soft collection:

Контакт-центр постоянно работает над повышением качества обслуживания клиентов, оптимизацией и автоматизацией сервисов, перспективой использования искусственного интеллекта для предоставления клиентам наилучшего варианта коммуникаций – простого и удобного.

Автоматизированы следующие процессы и услуги:

- создание CRM для Контакт-центр (Дистанционной поддержки физических лиц и Soft collection);
- разработка системы IVR;
- проведены работы по программированию и интеграции корпоративного комплекса телефонии по обзвону, исходящим таргетным звонкам и Soft collection (реализован автообзвон и автодайлер). Система позволяет создавать множество кампаний по обзвону, исходящим таргетным звонкам и Soft collection, применяя индивидуальные настройки для каждой кампании;
- интеграция с базой данных банка и автоматическая загрузка списка обзвона;
- языки проговаривания суммы задолженности (в настоящее время доступны языки — узбекский, русский, английский);
- время работы обзвона (дни недели, часы и минуты);
- количество одновременно используемых каналов — без ограничений (зависит от мощности используемого сервера);
- параметры повторного набора в случае, если абонент занят, недоступен, положил трубку недослушав сообщение и т. д.;
- возможность соединения с Контакт-центром, оператором или менеджером после прослушивания сообщения;
- возможность проговаривания различных типов сообщений (например: «ваш долг по ежемесячным платежам...», «ваш долг по кредиту...», «ваш долг по ипотеке...» и т. д.);
- простая система управления администратором из любого места с помощью браузера.

Улучшена работа по Soft collection, в части:

- проведения интеграции с местной компанией ООО «Genesis Innovation», которая предоставляет программное обеспечение, позволяющее получать информацию о пластиковых картах (Uzcard) физических лиц, открытых в третьих банках, а также безакцептно списывать сумму задолженностей у физических лиц (заёмщиков) по кредитам с банковских карт;
- заключение договора с системой Главпочтамт АО «Узбекистон почтаси» (гибрид почта), которая направляет Заёмщикам автоматически официальные письма-уведомления о просроченной ссудной задолженности.



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Создание системы объективной оценки качества обслуживания, для оперативного реагирования, устранения проблем и учета внедряемой системы контроля качества в оценке и мотивации труда работников определены в качестве ключевых приоритетов стратегического развития банка.

По опросу, проведённому в 2022 году, среди клиентов банка путем обзвона, было выявлено, что показатель NPS среди опрошенных составил 70%. При этом качество обслуживания оценили, как «Отличное» – 70%, «Удовлетворительное» – 22%, «Плохое» - 8%.

Какова вероятность, что вы порекомендуете наш банк своим друзьям и знакомым?

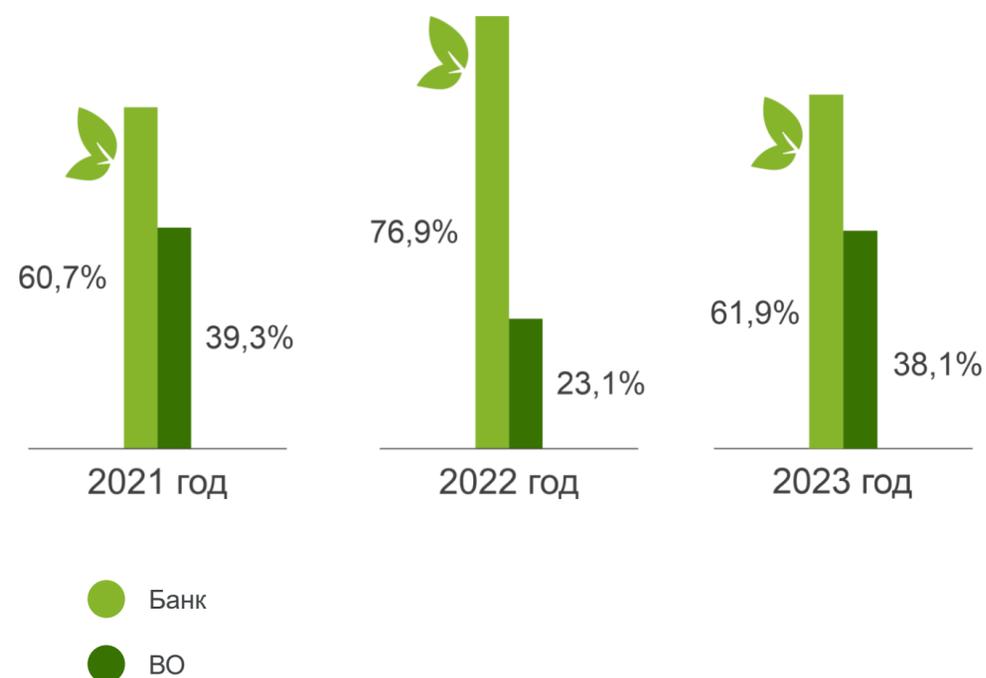


В целом, по итогам 2023 года, количество обращений банк напрямую и через вышестоящие организации (Интернет-портал, телефон доверия и Народная приемная Президента Республики Узбекистан, телефон доверия Генеральной Прокуратуры, телефон доверия Центрального банка) составило 357 обращений, из них:

- вышестоящие организации (Интернет-портал, телефон доверия и Народная приемная Президента Республики Узбекистан, телефон доверия Генеральной Прокуратуры, телефон доверия Центрального Банка) – 136;
- банк (виртуальная приемная Председателя Правления, телефон доверия Банка, письменные жалобы и т.д.) – 221.

Также необходимо отметить, что в 2023 году количество обращений поступающих непосредственно в банк выше, чем в вышестоящие организации, что говорит о доверии клиентов банку.

Количество обращений:



Банк выявляет проблемные зоны для улучшения клиентского сервиса путем доведения информации до ответственного бизнес подразделения, курирующего определенный продукт или услугу.



РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗАЩИТА ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

Руководство банка ориентировано на поддержку и постоянное совершенствование системы управления информационной безопасностью.

С целью усиления защиты информационных активов банка, содержащих сведения о клиентах, их конфиденциальные данные, от угроз несанкционированного доступа, утечки, разглашения и утраты, в 2023 году был внедрен ряд инструментов и процессов, таких как: контроль и защита привилегированных учетных записей, система противодействия утечке конфиденциальной информации (DLP), система управления информационной безопасностью и событиями безопасности (SIEM). Кроме того:

- на постоянной основе проводится сканирование критичных информационных систем на уязвимости, закрытие уязвимостей производится своевременно в определённый для ИТ-подразделения срок;
- для выявления и закрытия уязвимостей на рабочих станциях внедрена система расширенного управления обновлениями в антивирусной системе;
- проведены пилотные тестирования для улучшения процессов управления инцидентами ИБ и управления привилегированными доступами;
- разработаны планы непрерывности деятельности банка при чрезвычайных ситуациях, намечены учения как команд восстановления, так и резервных команд.

Ежегодно работниками подразделения, обеспечивающего информационную безопасность, постоянно актуализируется программа повышения осведомленности работников банка в области информационной безопасности. Дополнительно проводится углубленное обучение отдельных групп работников.

На регулярной основе ведется мониторинг законодательства по вопросам информационной безопасности и актуализация внутренней нормативной документации банка. Обеспечиваются контроли безопасности конфиденциальных данных клиентов при работе с поставщиками и третьими лицами.

Системный подход к вопросам управления безопасностью информации и управлению рисками информационных технологий/информационной безопасности позволил поддерживать минимальный уровень инцидентов, связанных с нарушением конфиденциальности данных клиентов по вине банка: за отчетный период случаи утечки, кражи, утери данных клиентов вследствие нарушения банком режима информационной безопасности остался нулевым.

Системой противодействия утечке информации банка DLP фиксируются и блокируются отправка конфиденциальной информации в незашифрованном виде работниками на внешнюю почту.

Для недопущения случаев нарушения конфиденциальности данных клиентов произведены технические доработки и оптимизированы настройки в общедоступных приложениях, усилен организационный контроль за отправкой сообщений электронной почты, в материалы по повышению осведомленности работников банка по информационной безопасности включена информация по обеспечению защиты персональных данных.

