

jet finance

Будущее умных финансов



Обращение руководства

Уважаемые клиенты, коллеги и партнеры,

С радостью представляем вашему вниманию наш первый Отчет об устойчивом развитии за 2024 год, подготовленный в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности (GRI Standards). Этот документ станет важным средством нашей коммуникации и прозрачного диалога со всеми заинтересованными сторонами: мы считаем крайне важным доносить информацию о деятельности Компании в области устойчивого развития честно, полно и достоверно.

Наш бизнес активно развивается и расширяет свои позиции на рынке, увеличивая число клиентов, сотрудников и партнеров. В связи с этим мы считаем особенно важным начать систематически отслеживать результаты деятельности и влияние бизнеса на экономику, общество и окружающую среду. Мы стремимся к тому, чтобы наши усилия в области устойчивого развития становились более осознанными и измеримыми, а наши проекты – эффективными и социально ответственными.

В своей деятельности мы придерживаемся ответственного и этичного подхода, независимо от того, взаимодействуем мы с нашими клиентами, партнерами или сотрудниками. Основой наших отношений являются принципы взаимного уважения, открытости и честности. Мы строим все коммуникации и взаимодействия в соответствии с принципами деловой этики, что позволяет создавать доверительные и долгосрочные отношения.

Особое внимание мы уделяем клиентскому опыту: постоянно прислушиваемся к обратной связи, чтобы лучше понять ожидания и запросы наших клиентов. Наш приоритет – предоставлять им продукты и услуги, которые действительно соответствуют их потребностям. Мы стремимся к тому, чтобы взаимодействие с нами было максимально комфортным и результативным, чтобы клиенты были довольны сотрудничеством, возвращались к нам и могли рассчитывать на поддержку при решении своих задач и проблем.

В любой ситуации мы находимся на стороне клиента: готовы помочь в трудных обстоятельствах, включая ситуации просроченной задолженности, подбирая индивидуальные условия погашения.

Для нашей Компании особенно важен строгий и ответственный подход к процессу одобрения кредитных заявок. Мы придаем первостепенное значение предотвращению чрезмерной за кредитованности клиентов, осуществляя всестороннюю проверку их финансового положения и платежеспособности.

Наша Компания осознает особо возрастающую важность эффективной защиты от мошенничества, поэтому для минимизации рисков мошенничества мы внедрили современные механизмы обнаружения и предотвращения злоупотреблений, которые постоянно совершенствуются и адаптируются к новым угрозам. В рамках этих усилий мы являемся членами Антифрод-центра, что позволяет нам быть в курсе актуальных методов и инструментов борьбы с мошенничеством, а также обмениваться опытом с ведущими участниками рынка.

Мы также внимательно относимся к защите личных и конфиденциальных данных наших клиентов и партнеров. Для этого у нас внедрены передовые ИТ-решения и меры информационной безопасности, обеспечивающие высокий уровень защиты информации.

Мы с гордостью хотим подчеркнуть, что сотрудники являются главной ценностью Jet Finance. Наш подход к управлению персоналом основан на приоритете создания комфортных условий труда, обеспечении достойного уровня заработной платы, а также на постоянном развитии и повышении профессиональных навыков наших сотрудников. Мы убеждены, что именно команда профессионалов, объединенная общей целью и ценностями, является залогом успеха и устойчивого роста нашей Компании.

На предстоящий год наш основной фокус будет сосредоточен на расширении бизнеса и диверсификации продуктовой линейки. В рамках стратегических планов мы планируем запустить новые проекты на иностранных рынках и развивать продукты для сектора малого и среднего бизнеса (МСБ). Важной составляющей стратегии станет внедрение и развитие направления зеленого финансирования, в том числе предоставление кредитных продуктов для покупки электромобилей, что соответствует нашим обязательствам по содействию экологической ответственности и устойчивому развитию.

В этом отчете вы можете подробно ознакомиться с нашим подходом к реализации стратегических инициатив и достигнутыми результатами по каждому из направлений устойчивого развития.

Позвольте выразить искреннюю благодарность нашим сотрудникам за их неоценимый вклад в развитие Компании и высокие показатели, достигнутые в 2024 году. Особую признательность мы хотим выразить нашим партнерам и клиентам за доверие и совместное движение вперед.



Азамат Сейтбеков
Основатель и Со-Генеральный директор



Андрей Варначкин
Со-Генеральный директор

Содержание

| | | | |
|---|----|--|----|
| О Компании | 03 | Наши сотрудники | 31 |
| Ключевые показатели | 04 | • Кадровая политика | 32 |
| Продукты | 05 | • Портрет сотрудников | 33 |
| Что нас отличает? | 06 | • Найм и адаптация | 35 |
| Наши ценности | 07 | • Мотивация и оценка эффективности | 37 |
| Корпоративное управление | 08 | • Внутренние коммуникации | 38 |
| Управление рисками | 09 | • Обучение и развитие | 39 |
| Управление устойчивым развитием и ESG | 11 | • Безопасность труда | 40 |
| Клиенты – в центре внимания | 13 | Приложения | 41 |
| • Ответственные практики | 14 | • Количественные показатели устойчивого развития | 42 |
| • Помощь в урегулировании задолженности | 16 | • Взаимодействие с заинтересованными сторонами | 43 |
| • Этичные коммуникации | 17 | • Об Отчете | 46 |
| • Удовлетворенность клиентов | 18 | • Оценка существенности | 47 |
| Корпоративная ответственность | 19 | • Показатели GRI | 48 |
| • Этика бизнеса | 20 | | |
| • Противодействие коррупции и мошенничеству | 22 | | |
| • ПОД/ФТ | 26 | | |
| • Безопасность данных | 27 | | |
| • Экологическая ответственность | 30 | | |

0 компании

Jet Finance – одна из самых динамично развивающихся небанковских финансовых компаний Казахстана, предлагающая быстрые и доступные решения в сфере финансирования. Наши услуги включают кредитование под залог транспортных средств, микрокредитование, а также помощь в подборе автомобиля и установке GPS оборудования.

Компания Jet Finance была основана в 2018 году, применяя опыт международной группы компаний Mogo Finance (ныне Eleving Group – Латвия). Jet Finance сочетает в себе европейский подход к финансам с глубоким знанием местного рынка и ориентированностью на современные технологии.

Благодаря скорости, прозрачности и гибкости, наша Компания стремится предоставить клиентам современные финансовые инструменты, которые отвечают высоким стандартам надежности и клиентского сервиса.

Наша цель – создать взаимовыгодное сотрудничество с клиентами, предлагая индивидуальные решения для каждого из них.

В числе наших клиентов-физических лиц имеются заемщики, использующие микрокредиты для реализации собственных бизнес-проектов. Поэтому мы активно развиваем специализированные продукты для сегмента МСБ и планируем их запуск уже в 2025 году.

Кроме того, мы рассматриваем возможность запуска продукта «зеленого» финансирования, который будет направлен на мотивацию наших клиентов делать выбор в пользу более экологичного транспорта, а именно электромобилей.

jet car



jet auto



AUTOPARK
MONITORING



jet money



Ключевые показатели

2024 год стал самым результативным годом в предшествующей истории Jet Finance. За семь лет мы прошли путь становления, и именно сейчас компания достигла нового уровня зрелости.

Мы систематизировали внутренние процессы, усилили управление рисками, улучшили качество портфеля и операционную эффективность. Получили первые финансовые результаты, подтверждающие устойчивость нашей бизнес-модели.

Этот год стал стратегической точкой опоры для дальнейшего масштабирования в Казахстане и на новых международных рынках.

₸21+ млрд

всего выданных займов

4 700+

активных клиентов Jet Finance за год

₸15.9 млрд

кредитный портфель на конец года

90%

NPS

10 000+ тыс

уникальных зарегистрированных пользователей

45%

клиентов-физических лиц оформили займ на бизнес-цели

9

городов доверяют Jet Finance

89

сотрудников

100+

дилерских центров в партнерстве



Награда Казахстанской фондовой биржи за эмиссионную активность в ежегодном награждении листинговых компаний по итогам 2024 года



Jet Car удостоен престижной награды «Выбор Страны 2024» в номинации «Услуги автокредитования года»



Jet Finance получила звание «Лидер года 2024» по результатам Национального бизнес-рейтинга Республики Казахстан – в одной из ключевых категорий: «Образцовый налогоплательщик»



Jet Car получил награду «Звезда качества 2024», присуждаемую Национальным рейтингом качества товаров и услуг «Звезда качества»



Jet Finance получил международный рейтинг 'B-' со стабильным прогнозом от Fitch Ratings

Продукты

jet money

Автокредитование и кредиты под залог автомобиля.

В течение 1 дня выдаем автомобиль в кредит или выдаем деньги под залог автомобиля в течение 1 часа.

Сумма кредитования: от 300 000 до 15 000 000 тенге от 3 до 84 месяцев.

Кредит под залог автомобиля до 70% от стоимости автомобиля, при этом транспортное средство может использоваться клиентом без ограничений.



jet car

Беззалоговые микрокредиты для физических лиц Республики Казахстан. Размер микрокредита – от 100 000 до 1 000 000 тенге на срок до 12 месяцев.

Принятие решения и выдача денег полностью онлайн и в течение 10 минут.



jetauto

Собственная автоплатформа и экосистема по продаже автомобилей:

- Собственный автопортал для помощи в подборе автомобиля
- Автостоянка
- Система скоринга
- Своя система технического обслуживания клиентов
- Партнерская дилерская сеть, состоящая из более 150 партнеров



Установка и обслуживание системы GPS-мониторинга в Казахстане. Собственная система мониторинга GPS, отслеживания ключевых показателей и основных функций автомобиля, включая уровень и расход топлива.

Решение помогает находить автомобили даже за пределами страны. Процент возврата при угоне – 98%.

Используем только качественное оборудование Teltonika от официальных поставщиков, соблюдая высокие стандарты на всех этапах – от пуско-наладочных работ до постпродажного сервиса.



Почему именно мы?

Быстро:

Быстрое оформление за 1 день без лишней бюрократии

Удобно:

Удобное оформление онлайн

Индивидуальный подход и поддержка в любой ситуации

Качественное обслуживание и сервис

Прозрачные условия и удобные способы погашения

Что нас отличает

Jet Finance активно применяет собственную IT платформу и разработанный алгоритм оценки, обеспечивающие автоматизацию всего процесса микрокредитования – от анализа заемщика до оформления документации и учета. В рамках модели оценки используются данные из различных источников, например таких как отчеты кредитных бюро (ПКБ), Государственный центр по выплате пенсий (ГЦВП) и базы данных Министерства юстиции. Для повышения уровня безопасности кредитных обязательств, выданных под залог транспортных средств, Компания оснащает заложенные автомобили GPS-трекерами, что позволяет осуществлять эффективный мониторинг активов и их возврат в случае необходимости.



Наши ценности:

Уважение и эмпатия – мы уважаем и разделяем чувства клиентов, коллег и партнеров.

Открытость и коммуникация – мы ценим честность и прозрачность в общении, активно делимся информацией и открыты к диалогу друг с другом.

Инновации и гибкость – мы работаем на быстро меняющемся рынке, поэтому должны быстро реагировать на все изменения и искать лучшие решения для клиентов, коллег и партнеров.

Ориентация на результат – мы нацелены на достижение высоких результатов – личных или коллективных.

Ошибаться – нормально, ненормально – не учиться – мы признаем, что ошибки – это естественная часть процесса. Важно учиться на них, чтобы расти и развиваться, стремясь к постоянному совершенствованию



Корпоративное управление

Наш подход к корпоративному управлению основан на соблюдении требований законодательства, соответствии актуальным стандартам и лучшим мировым практикам. Мы постоянно совершенствуем структуру корпоративного управления, стремясь обеспечить её соответствие стратегическому развитию Компании, учитывая текущие и будущие изменения.

В Компании основными органами управления являются Общее собрание акционеров и два совместных генеральных директора (co-CEO).

Общее собрание акционеров выполняет контрольную функцию, включающую утверждение годовой финансовой отчетности, одобрение ключевых изменений и стратегических решений, а также рассмотрение критически важных вопросов, связанных с деятельностью Компании. В целях обеспечения прозрачности и информированности акционеров, мы регулярно осуществляем отчет о ключевых результатах деятельности Компании.

В Компании предусмотрено наличие двух совместных генеральных директоров (co-CEO), каждый из которых обладает четко определенными зонами ответственности.

Первый co-CEO является юридическим Генеральным директором Компании, ответственным за стратегическое планирование, принятие ключевых решений и определение направлений развития компании. В его компетенцию входит принятие ключевых решений по вопросам стратегического развития, расширения бизнеса, реорганизации, изменении структуры управления, а также определении долгосрочных целей и приоритетных направлений деятельности.

Второй co-CEO занимается оперативным управлением текущей деятельностью Jet Finance. Он утверждает организационную структуру, штатное расписание, политики и нормативные документы, организует ежедневную работу Компании, а также обеспечивает функционирование всех бизнес-процессов и поддерживает стабильную операционную деятельность Компании.

Данная модель совместного руководства позволяет нам обеспечивать баланс между стратегическим развитием и оперативным управлением, повышая эффективность и прозрачность процессов внутри Компании.

В 2025 году наша Компания планирует расширение бизнеса за счет открытия нового подразделения в Объединенных Арабских Эмиратах, что полностью отражает нашу стратегию расширения международного присутствия.

В связи с планами по расширению географии присутствия Jet Finance у нас появился менеджер по странам (Country Manager)¹, который совместно со вторым co-CEO отвечает за операционное управление Компанией в стране присутствия – Казахстане. Также планируется назначение Country Manager для управления Компанией в ОАЭ.



¹ Отчет был подготовлен летом 2025 года, поэтому некоторая важная информация также представлена на начало 2025 года.

Управление рисками

В основе бизнес-модели Jet Finance лежит стратегически выверенный и системный подход к управлению рисками и возможностями, который играет ключевую роль в достижении как стратегических, так и операционных целей Компании. Такой подход обеспечивает минимизацию потенциальных угроз, способствует устойчивому развитию бизнеса и повышению его конкурентоспособности.

Компания регулярно совершенствует инструменты идентификации, анализа и мониторинга рисков. Внедрены чёткие лимиты и внутренние контрольные процедуры, позволяющие своевременно реагировать на возникающие риски и адаптироваться к меняющимся внешним условиям.

Ответственность за реализацию политики управления рисками распределена по всей Компании – от отдельных сотрудников до руководства, что способствует формированию культуры ответственности и проактивного подхода, а также обеспечивает эффективную интеграцию риск-менеджмента в повседневные операционные процессы.

Общий контроль за системой риск-менеджмента осуществляют второй со-CEO, Chief Risk Officer и профильное подразделение. Со-CEO утверждает стратегические приоритеты в области управления рисками и контролирует соответствие организационной структуры этим приоритетам. Chief Risk Officer и его команда несут ответственность за систематическую оценку рисков, разработку и внедрение корректирующих мероприятий, а также за регулярный мониторинг их эффективности. При необходимости они инициируют улучшения для повышения адаптивности Компании и устойчивости бизнес-модели к внешним вызовам.

Эта модель управления позволяет Jet Finance не только снижать вероятность наступления неблагоприятных событий, но и своевременно использовать открывающиеся возможности, поддерживая долгосрочную рентабельность и устойчивость бизнеса.

Управление рисками

Jet Finance осуществляет комплексное управление основными категориями рисков, исходя из принципов прозрачности и соблюдения нормативных требований. Система управления рисками включает в себя структурированные процедуры оценки, мониторинга и адаптации, направленные на снижение воздействия как внешних, так и внутренних факторов.

Кредитный риск связан с потенциальными убытками в случае неисполнения обязательств со стороны заёмщиков и контрагентов. Для его минимизации реализуется многоуровневая система оценки платежеспособности клиентов, установления лимитов, мониторинга текущей задолженности и анализа обеспечения. Резервы под ожидаемые убытки рассчитываются в соответствии с лучшими отраслевыми практиками.

Риск ликвидности – это риск того, что Компания не сможет выполнить свои обязательства при наступлении срока их погашения в обычных или непредвиденных условиях. Данный риск управляется через регулярное моделирование денежных потоков, анализ сроков исполнения обязательств, а также поддержание доступа к источникам краткосрочного финансирования. Компания обеспечивает достаточный уровень ликвидности для функционирования как в стандартных, так и в стрессовых сценариях.

Рыночный риск – риск колебания справедливой стоимости будущих денежных потоков по финансовым инструментам вследствие изменений в рыночных параметрах, таких, как процентные ставки, валютные курсы и цены долевых инструментов. Компания контролирует рыночный риск, включая процентные и валютные колебания, за счёт анализа чувствительности и оценки влияния изменений макроэкономических факторов. Существенных концентраций рыночного риска, за исключением валютных операций, не выявлено.

Ценовой риск – это риск изменения рыночной стоимости активов в результате колебаний рыночных цен, независимо от причин этих изменений. Ценовой риск смягчается за счёт диверсификации инвестиционного портфеля и регулярной оценки рыночной волатильности.

Операционный риск – это риск, возникающий из-за технологических сбоев, человеческих ошибок, мошенничества или других внешних событий, которые могут нанести вред репутации Компании, привести к правовым последствиям или финансовым убыткам. Компания минимизирует данный риск с помощью систем внутреннего контроля, независимого аудита, обучения персонала и автоматизации процессов. Особое внимание уделяется защите репутации и нормативной устойчивости.

Валютный риск – это риск того, что стоимость финансового инструмента будет колебаться вследствие изменений в валютных курсах. Для управления валютным риском Компания использует хеджирование, диверсификацию валютной позиции и контроль операций, сопряжённых с валютной экспозицией.

ESG-повестка

Jet Finance признает свою ответственность и значимое влияние на экономическое развитие, благосостояние общества и экологию.

В рамках эффективного корпоративного управления ESG-вопросы не рассматриваются изолированно; напротив, они интегрированы во все уровни системы управления Компанией — от стратегического планирования до операционных процессов и контроля. Взаимодействие с заинтересованными сторонами также осуществляется регулярно и является неотъемлемой частью принятия решений на каждом уровне. Такой подход обеспечивает нам согласованность целей устойчивого развития с бизнес-стратегией, способствует повышению доверия и ответственности, а также помогает Компании адаптироваться к меняющимся требованиям внешней среды.

В настоящее время в Компании отсутствует специально назначенное лицо, ответственное за управление вопросами устойчивого развития. Вместо этого ответственность за непосредственное руководство инициативами в области устойчивого развития распределена между соответствующими подразделениями. Эти подразделения осуществляют сбор, анализ и консолидацию данных, а также реализуют мероприятия, соответствующие современным требованиям ESG-повестки, обеспечивая таким образом поддержку и развитие инициатив в данной сфере.

Со-СЕО также активно участвуют в управлении экологическими, социальными и экономическими аспектами деятельности Компании, контролируя результаты в области устойчивого развития, а также утверждая цели, ценности и заявления о миссии Компании, стратегии, политике и задачах, связанных с устойчивым развитием.

Политики и структуры управления в сфере устойчивого развития закреплены в соответствующих внутренних документах для каждого направления деятельности.

Вклад в ЦУР ООН

Jet Finance выражает свою приверженность Целям в области устойчивого развития (ЦУР) ООН, принятым в 2015 году Генеральной Ассамблеей ООН, и стремится вносить свой вклад в их достижение. Мы осуществили всесторонний анализ своей деятельности и выделили две ключевые цели, а также пять дополнительных, в которые наш вклад наиболее заметен:



Вклад в ЦУР ООН



Мы предоставляем равный и инклюзивный доступ к финансовым услугам для различных категорий граждан, а также возможности получения как беззалогового финансирования, так и займов под залог автомобиля, что способствует снижению уровня бедности. Мы регулярно проводим процедуры по урегулированию задолженности и применяем практики ответственного финансирования, которые помогают укрепить финансовую стабильность клиентов и уменьшают риск попадания в долговую яму.



Мы обеспечиваем равную и достойную оплату труда, создаем условия для комфортной работы, карьерного роста всех сотрудников, а также предоставляем возможности для профессионального обучения. Мы поддерживаем развитие малого и микробизнеса через предоставление возможности получить финансирование на бизнес-цели и планируем запуск продуктовой линейки именно для МСБ сегмента, способствуя созданию рабочих мест и развитию финансового сектора.



Мы предоставляем сотрудникам доступ к профессиональному обучению и развитию навыков для повышения их квалификации.



Мы обеспечиваем равные условия для карьерного роста и обучения для всех сотрудников независимо от пола, а также активное продвижение принципов гендерного равенства и недискриминации в рабочей среде.



Мы гарантируем отсутствие дискриминации при принятии решения о выдаче займа, а также стремимся снизить существующие барьеры для получения финансирования с помощью совершенствования процедуры рассмотрения заявок.

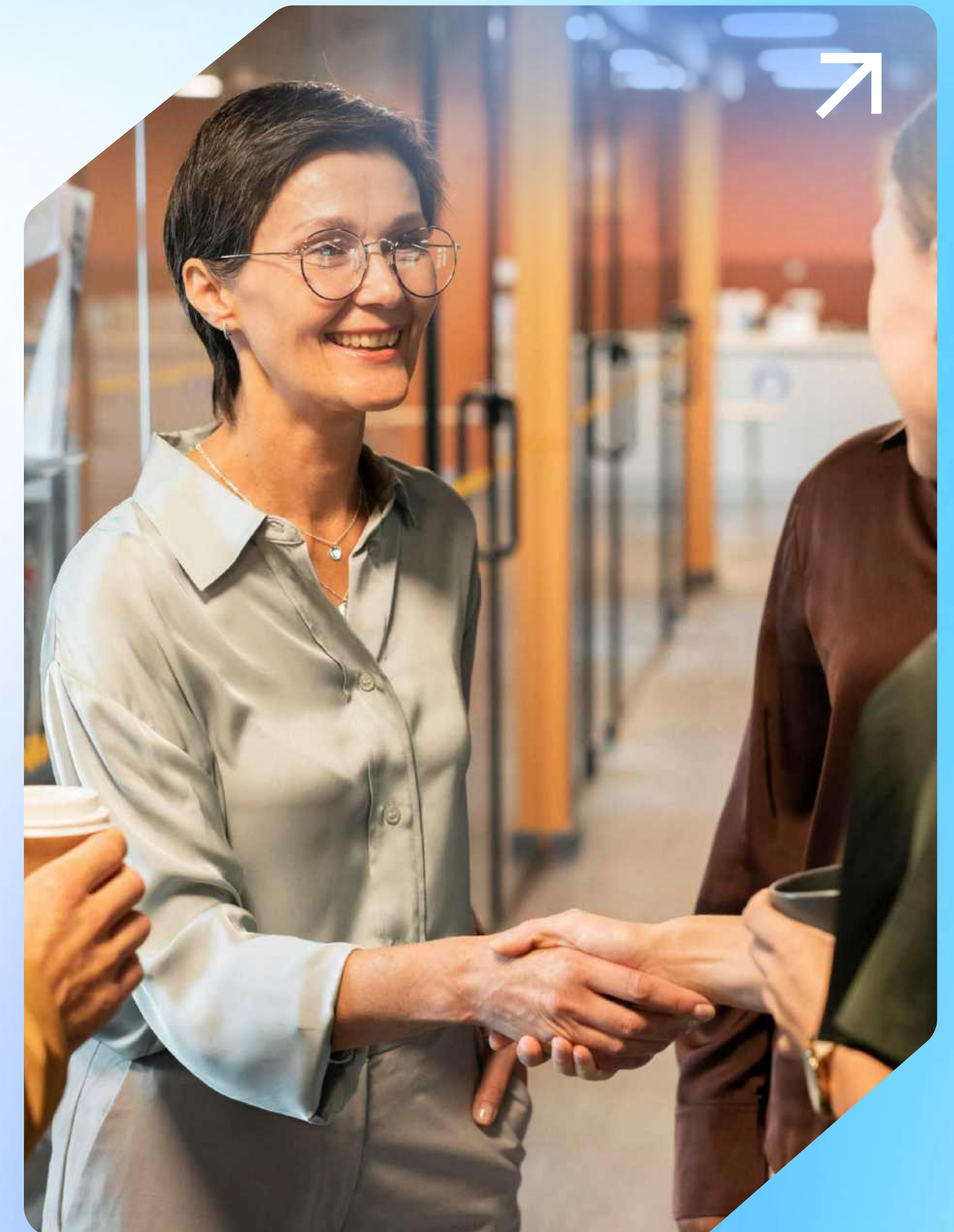


Мы контролируем соблюдение этических принципов и антикоррупционной политики, расследуем нарушения и предотвращаем риск коррупции через внутренний контроль, обучение и развитие культуры прозрачности и ответственности.



Мы сотрудничаем с другими организациями и государственными структурами для повышения эффективности деятельности и расширения возможностей.

Клиенты – в центре внимания



Ответственные практики

Клиенты – главный приоритет для Jet Finance.

В Jet Finance мы убеждены, что доверие наших клиентов – основа успешного и устойчивого развития Компании и наш главный капитал. Мы всегда стремимся взаимодействовать с клиентами с уважением и профессионализмом, ставя их интересы в центр всей нашей деятельности. Именно на этом принципе строится наш подход к работе и развитию бизнеса.

Наши ценности – честность, ответственность, уважение и ориентированность на клиента – лежат в основе всего, что мы делаем: от первого контакта и оформления займа до полного закрытия микрокредита и внесения последнего платежа.

Мы постоянно работаем над тем, чтобы предоставлять продукты и услуги, максимально соответствующие индивидуальным потребностям каждого клиента. Мы обеспечиваем квалифицированное обслуживание, предоставляем четкую, понятную и своевременную информацию о всех наших предложениях и условиях, а также гарантируем быстрое и справедливое реагирование на жалобы и обращения. Компания также планирует в 2025 году внедрить Политику по защите прав клиентов, чтобы закрепить права и интересы наших клиентов на самом высоком уровне.

Мы придерживаемся принципов прозрачности, достоверности и полноты информации о наших услугах и условиях микрокредитования, а также соблюдаем все требования законодательства Республики Казахстан.

Мы гарантируем, что все условия микрокредитования являются полными, понятными и доступными для каждого. Мы не используем мелкий шрифт или уловки, которые могут ввести клиента в заблуждение или затруднить понимание условий договора. Мы выстроили процесс оформления заявки таким образом, чтобы гарантировать, что клиент имеет возможность ознакомиться со всеми условиями предоставления микрокредита и договорными обязательствами перед заключением договора. Мы всегда готовы ответить на любые вопросы и подойти к решению проблем персонализировано, чтобы обеспечить наилучшее обслуживание. Также вся необходимая информация размещена в открытом доступе на нашем официальном сайте, поэтому каждый желающий может заранее ознакомиться со всеми условиями и задать интересующий вопрос по нашим каналам связи.

Jet Finance строго придерживается всех нормативных требований и стандартов, включая аспекты экологического, социального и экономического воздействия, информации о продуктах и услугах, их маркировке, а также маркетинговых коммуникациях, таких как реклама, промоакции и спонсорство. В 2024 году на Компанию не было наложено ни одного штрафа, санкции или иных ограничений за несоблюдение данных требований.

Ответственные практики

Мы стремимся придерживаться принципов ответственного кредитования, заботясь о финансовой устойчивости клиентов и укреплении их доверия к нашей Компании как к надежному и ответственному партнеру.

Компания берет на себя обязательства за проведение оценки финансового состояния клиента перед одобрением заявки на получение микрокредита, чтобы предотвратить возможную чрезмерную закредитованность клиента и избежать создания дополнительных финансовых трудностей. В рамках процесса проверки осуществляется анализ платежеспособности заемщика, включающий сбор и проверку необходимых документов и информации для определения уровня его долговой нагрузки.

Обязательным условием является подтверждение доходов клиента посредством одного из предложенных способов, что позволяет объективно оценить его финансовое положение и убедиться в том, что запрашиваемая сумма соответствует его возможностям. Также осуществляется запрос данных из кредитного бюро для получения полной картины текущих обязательств заемщика и определения его кредитной истории.

Если по результатам проверки становится известно, что запрашиваемая сумма превышает допустимый уровень долговой нагрузки, или у клиента уже имеется значительная задолженность, мы предлагаем скорректировать сумму займа до уровня, который не создает риск возникновения финансовых затруднений. В случае, когда предоставление займа невозможно без угрозы финансовой стабильности клиента, мы вправе отказать в оформлении микрокредита.

Помощь в урегулировании задолженности

Мы уделяем особое внимание финансовому благополучию наших клиентов и стремимся максимально поддерживать их в сложных ситуациях. В связи с этим, при возникновении обстоятельств, затрудняющих исполнение обязательств, мы регулярно проводим процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке.

Любой клиент может обратиться к нам через любые доступные каналы связи с просьбой о помощи в урегулировании просроченной задолженности. В таких случаях мы внимательно анализируем ситуацию, активно взаимодействуем с клиентом и при необходимости предлагаем поддержку, включая предоставление индивидуальных графиков погашения и условий возврата задолженности. Мы всегда находимся на стороне клиента и руководствуемся его правами и интересами. За 2024 год **103 клиентам** были выданы индивидуальные графики с отсрочкой и реструктуризацией платежей, в том числе по основному долгу, на сумму более **₸500 тыс.**

Наша компания придает особое значение безопасности и благополучию своих клиентов. В условиях непредвиденных чрезвычайных ситуаций мы всегда готовы прийти на помощь и оказать необходимую поддержку. Мы внимательно следим за развитием ситуации в стране и оперативно реагируем на любые события, чтобы минимизировать возможные риски и обеспечить стабильность для наших клиентов.

Весной 2024 года в нескольких регионах Казахстана произошли масштабные паводки – одни из самых сильных за последние 80 лет. В ответ на эти чрезвычайные обстоятельства мы предприняли все необходимые меры для поддержки наших заемщиков, пострадавших от стихии. В рамках нашей политики мы предложили индивидуальные решения, направленные на облегчение финансового бремени, предоставили возможности пересмотра графиков платежей и оказали содействие в урегулировании возникающих проблем.

Мы также оказываем поддержку заемщикам, призванным на срочную военную службу, предоставляя им отсрочки по возврату кредитных обязательств на 14 месяцев. Эта мера позволяет снизить финансовую нагрузку и обеспечить их стабильность в период службы. В 2024 году отсрочки были предоставлены **76 клиентам** на сумму около **₸400 тыс.**

Мы всегда ориентированы на поиск максимально комфортных решений для наших клиентов, и мы всегда готовы пойти навстречу, чтобы помочь справиться с временными трудностями и сохранить долгосрочные доверительные отношения.

Этичные коммуникации

Мы считаем чрезвычайно важным поддерживать прозрачную и этичную коммуникацию с нашими клиентами, обеспечивая им возможность связаться с нами в любое удобное для них время и по любым вопросам. Для этого мы предлагаем разнообразные каналы связи: электронную почту, телефон горячей линии, мессенджеры, социальные сети и чат на нашем сайте. Все обращения, поступающие к нам, тщательно отслеживаются и рассматриваются, а каждому клиенту предоставляется своевременный и исчерпывающий ответ.

В нашей работе задействован профессиональный колл-центр, ответственный за обработку входящих вопросов и обращений клиентов. В 2024 году мы получили **около 1 500 обращений**, из которых 104 были жалобами. **Мы рассматриваем 100% поступающих обращений и жалоб**, проводим объективное и всестороннее расследование в случае необходимости, а также предоставляем развернутую обратную связь не позднее 15 календарных дней с момента обращения. В случае выявления в ходе расследования недочетов или проблем в нашей работе, мы предпринимаем необходимые меры для их устранения, чтобы повысить качество нашего обслуживания. Также мы внимательно рассматриваем все обращения и жалобы, поступающие через регулирующие органы, и своевременно предоставляем обоснованные ответы.

Этичность и уважение – основные принципы нашей коммуникационной политики. Мы строго придерживаемся стандартов деловой этики, исключая проявления агрессии, любых форм дискриминации, оскорблений, давления или угроз со стороны наших сотрудников. Взаимодействие с клиентами строится на принципах честности, уважения и лояльности. Для минимизации рисков некорректного поведения наших сотрудников мы регулярно проводим обучение, а также осуществляем контроль за качеством коммуникаций.

Все звонки и переписки с клиентами записываются и сохраняются, и ежедневно отдел контроля качества проводит выборочную проверку записей разговоров, а также собирает обратную связь через обзвоны клиентов. Для оценки качества работы используется специально разработанная анкета, которая позволяет определить соответствие стандартам и выявить области для улучшения.

В рамках регулярной коммуникации с выданными микрокредитами у нас есть отдельные специалисты, которые регулярно связываются с клиентами для получения обратной связи о процессе получения займа, выявлении возможных трудностей или конфликтных ситуаций.

Все полученные отзывы и обращения тщательно анализируются. В случае выявления проблем или недочетов с каждым сотрудником обязательно проводятся разборы, также ему может быть назначено дополнительное обучение для совершенствования своих коммуникативных навыков. При наличии серьезных нарушений могут быть применены дисциплинарные меры, вплоть до увольнения.

Такой системный подход помогает нам обеспечить регулярный контроль за качеством обслуживания, поддерживать высокий уровень профессионализма и этичности во взаимодействии с клиентами, а также своевременно реагировать на любые возникающие ситуации и предотвращать возможные риски.

Каналы для связи:



Почта info@jetfin.kz



Горячая линия [+7 \(775\) 030 00 77](tel:+77750300077)



[WhatsApp](#)



Оставить обращение на [сайте](#)

Удовлетворенность клиентов

Для нас чрезвычайно важна удовлетворенность наших клиентов, поэтому мы постоянно отслеживаем и анализируем ее уровень. Ежемесячно по каждому нашему продукту проводятся замеры и опросы индекса лояльности клиентов NPS (Net Promoter Score), позволяющие получать объективную обратную связь. Полученные результаты тщательно анализируются, выявляются возможные недочеты, и предпринимаются меры для их устранения, что способствует повышению качества наших услуг.

Помимо клиентов, мы также уделяем большое внимание удовлетворенности наших партнеров. В начале 2025 года¹ мы запустили опрос среди наших партнеров - дилерских центров, чтобы понять, как мы можем улучшить наш продукт, повысить качество совместной работы, а также укрепить коммуникацию и взаимодействие.

Такой подход помогает нам не только совершенствовать наши услуги, но и строить долгосрочные и взаимовыгодные отношения с партнерами и клиентами.

90%

составил индекс лояльности клиентов (NPS) в 2024 году

¹ Отчет был подготовлен летом 2025 года, поэтому некоторая важная информация также представлена на начало 2025 года.

Корпоративная ответственность

Этика бизнеса

Деловая этика является фундаментом корпоративной культуры Jet Finance и играет ключевую роль в обеспечении долгосрочного успеха Компании, поддержании доверия и взаимного уважения как внутри коллектива, так и в отношениях с партнерами и клиентами.

Основные принципы деловой этики в Jet Finance:



Честность и прозрачность

Мы придерживаемся принципов честности и открытости во всех наших взаимодействиях с заинтересованными сторонами. Все бизнес-процессы и коммуникации строятся на доверии и уважении, а информация о деятельности Компании является прозрачной и доступной для заинтересованных сторон.



Строгие правила коммуникации и уважительное отношение

В Компании приняты правила профессиональной этики и коммуникации, основанные на открытости, лояльности и взаимном уважении. Мы ожидаем, что все сотрудники будут придерживаться этих стандартов в повседневной работе и взаимодействиях. Правила коммуникации, принятые в Компании, регулярно доводятся до сведения сотрудников, в том числе в рамках Welcome-тренинга.



Политика «открытых дверей»

В Jet Finance действует политика «открытых дверей», которая позволяет каждому сотруднику обратиться напрямую к руководству или топ-менеджменту в случае возникновения любых проблем или необходимости обсудить важные вопросы. Это способствует формированию доверительной и прозрачной корпоративной среды.



Уважение прав человека и недопустимость коррупции

Мы строго соблюдаем этические стандарты и внутренние политики, а также стремимся минимизировать риск возникновения любых неправомерных действий. В Jet Finance действует принцип нулевой терпимости к любым нарушениям этических стандартов, в том числе нарушению прав человека, дискриминации, домогательствам, коррупции и мошенничеству. Мы относимся к таким ситуациям с максимальной серьезностью и предпринимаем необходимые меры для минимизации риска их возникновения.



Механизмы сообщения о нарушениях

Для обеспечения соблюдения этических принципов в Компании предусмотрены несколько каналов для сообщений о возможных нарушениях. Все обращения подлежат внимательному рассмотрению и расследованию службой безопасности или HR-отделом. Мы гарантируем анонимность и защиту от преследования для тех, кто сообщает о нарушениях.

В 2025 году мы планируем разработать и утвердить Кодекс деловой этики, который закрепит принятые в Компании этические принципы и нормы. В рамках этого документа мы планируем подробно описать все принципы взаимодействия как внутри Компании, так и с нашими партнерами, клиентам и другими заинтересованными сторонами, утвердить порядок действий и ответственность за соблюдение этических норм, а также установить меры по предотвращению конфликта интересов. Мы также планируем провести обучение персонала положениям Кодекса.

Для нашей Компании принципиально важно сотрудничество только с теми партнерами, которые разделяют и соблюдают принципы деловой этики, поскольку мы убеждены, что прочные и доверительные отношения возможны лишь при наличии общего понимания и строгого соблюдения этических стандартов. В связи с этим мы осуществляем тщательную проверку потенциальных партнеров на соответствие принятым в Компании этическим принципам и отсутствие коррупционной составляющей до начала сотрудничества. В случае выявления нарушений этических норм, мы оставляем за собой право провести повторную проверку или прекратить деловые отношения.

Jet Finance также строго придерживается принципов антимонопольного законодательства и не участвует в действиях, нарушающих конкуренцию. В 2024 году Компания не сталкивалась с штрафами или судебными исками по этим вопросам, что подтверждает соблюдение нами всех требований законодательства.

Этика бизнеса

Конфликт интересов

Конфликт интересов

Возникновение конфликта интересов является одним из рисков для нашей Компании, так как сотрудники ежедневно принимают решения, которые могут повлиять на интересы клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон.

Мы регулярно информируем наших сотрудников, что все решения должны приниматься исключительно на основе объективного профессионального подхода, свободного от личных предпочтений и любого конфликта интересов. Использование личных, семейных или финансовых интересов в ущерб интересам Компании, клиентов или других заинтересованных сторон строго запрещено. Все сотрудники обязуются руководствоваться только профессиональными стандартами, объективностью и непредвзятостью при выполнении своих рабочих обязанностей.

В случае возникновения ситуации, которая может привести к конфликту интересов, сотрудник обязан незамедлительно сообщить о ней своему руководителю, HR отделу или службе безопасности.

Данные принципы закреплены в принятой в Компании Антикоррупционной политике, а также будут дополнительно размещены в нашем Кодексе деловой этики.

Права человека

Соблюдение прав человека является нашим фундаментальным элементом бизнес-практики во взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами – сотрудниками, партнерами и обществом в целом.

Jet Finance стремится исключить любое потенциально негативное воздействие Компании на права человека, применяя процедуру должной осмотрительности.

В своей повседневной деятельности Компания руководствуется основополагающими принципами, провозглашенными Всеобщей декларацией прав человека ООН, а также действующим законодательством Республики Казахстан, Руководящими принципами предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН, международными нормативно-правовыми актами, включая декларации и конвенции Международной организации труда, и иными международными стандартами защиты прав человека.

Компания придает особое значение уважению достоинства и основных свобод каждого человека, а также соблюдению принципов культурного многообразия, равенства по гендерному, национальному, расовому и иным признакам. Категорически недопустимы любые формы дискриминации, словесные оскорбления, угрозы, нежелательные сексуальные предложения, запугивание и притеснения в рамках работы и коммуникаций.

Компания также признает и гарантирует право каждого сотрудника на проведение собраний, свободу объединений и создание или вступление в организации, представляющие их интересы, без опасений о последствиях.

Мы выступаем за полное недопущение принудительного и детского труда. В силу отраслевой специфики и законодательства Республики Казахстан риск использования таких форм труда в нашей деятельности и у наших партнеров считается минимальным, однако мы продолжаем строго следить за соблюдением этих принципов.

Каждый сотрудник имеет право и обязанность сообщать о случаях ненадлежащего поведения своему непосредственному руководителю или HR-отделу. Также наши клиенты и партнеры могут сообщить о случаях нарушения прав человека через различные каналы связи (см. блок «Этичные коммуникации»). Мы серьезно относимся к расследованию всех поступающих обращений. В 2024 году по этим каналам не было зафиксировано подтвержденных случаев нарушения прав человека.

Противодействие коррупции и мошенничеству

Противодействие коррупции и мошенничеству является неотъемлемой частью корпоративной политики нашей Компании, основанной на строгих принципах деловой этики, которые лежат в основе нашей деятельности. В Компании категорически недопустимы любые формы коррупционных проявлений, мошенничества и взяточничества. Мы последовательно придерживаемся концепции нулевой терпимости к коррупции, что означает полное неприятие и пресечение любых незаконных и неправомерных действий, способных поставить под угрозу репутацию, устойчивость и развитие бизнеса.

Компания полностью соблюдает требования действующего законодательства Республики Казахстан и придерживается общепринятых международных и национальных стандартов, включая закон «О противодействии коррупции» и другие нормативные акты.

В Компании принята Антикоррупционная политика, которая является обязательной для исполнения всеми сотрудниками. Каждый сотрудник подписывает обязательство о соблюдении данной политики, которая четко регламентирует принципы противодействия коррупции, основные правила поведения, обязанности по информированию о подозрительных действиях и порядок реагирования на выявленные нарушения. **100% сотрудников ознакомлены с положениями данной политики.**

Ответственными за реализацию политики противодействия коррупции и мошенничеству являются департамент комплаенса и служба безопасности. Они проводят регулярные проверки, аудит и мониторинг соблюдения установленных процедур, а также взаимодействуют с партнерами, клиентами и внешними органами в рамках сотрудничества по вопросам противодействия коррупции и мошенничества.

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

Все наши сотрудники информированы о недопустимости любых коррупционных или мошеннических правонарушений и обязанности руководствоваться исключительно интересами Компании при принятии решений. Сотрудники обязаны не использовать служебное положение, внутреннюю информацию или ресурсы в личных целях или в интересах третьих лиц, а также избегать любых действий, которые могут привести к получению личной выгоды или преимуществ для себя или любых третьих лиц.

Противодействие коррупции и мошенничеству

В целях повышения прозрачности и своевременного выявления нарушений функционируют безопасные каналы для обращений, что позволяет сотрудникам сообщать о возможных нарушениях без риска для себя.

В случае наличия у сотрудника свидетельства или подозрения о том, что в Компании произошло коррупционное правонарушение, мошенничество или возник конфликт интересов, он обязан сообщить об этом департаменту комплаенс, службе безопасности, своему непосредственному руководителю или HR-отделу.

Компания гарантирует, что личность сотрудника, направившего информацию о факте нарушения или потенциального нарушения, не подлежит раскрытию другим лицам, включая сотрудников, в отношении которых была передана соответствующая информация, без согласия сотрудника.

Все сообщения, связанные с возможными нарушениями, обязательны к расследованию службой безопасности. В случае подтверждения факта коррупции или мошенничества по результатам расследования принимаются дисциплинарные меры, вплоть до расторжения трудового договора и передачи материалов в уполномоченные государственные органы. Кроме того, мы всегда стремимся проанализировать причины возникновения таких ситуаций и разрабатываем рекомендации для снижения выявленных рисков.

Компания также приветствует инициативу любых заинтересованных сторон сообщать о свидетельствах или обоснованном подозрении о коррупционном правонарушении или мошенничестве со стороны сотрудников Компании. Такие обращения также подлежат незамедлительному расследованию.

В 2024 году подтвержденных случаев коррупции или мошенничества со стороны сотрудников Компании зафиксировано не было.

Сообщить о любом нарушении можно:



По почте security@jetfin.kz
или ok@jetfin.kz



По телефону горячей линии
[+7 \(775\) 030 00 77](tel:+77750300077)

Противодействие коррупции и мошенничеству

Мы серьезно относимся к защите интересов наших клиентов и обеспечению их безопасности. Поэтому мы также предпринимаем системные и многоуровневые меры, направленные на предотвращение и выявление мошеннических действий со стороны третьих лиц.

Компания разработала и внедрила комплексные меры, которые позволяют эффективно снизить риски мошеннических действий, а также обеспечить сохранность и целостность бизнес-процессов. Эти меры включают в себя внутренние политики, процедуры, регламенты и стандарты, которые постоянно подвергаются доработке и совершенствованию. Одним из ключевых инструментов является автоматизированная проверка всех заявок и операций через интегрированную CRM-систему. Это обеспечивает автоматический анализ данных и выявление признаков возможных нарушений на ранних этапах, что значительно повышает эффективность реагирования и исключает возможность человеческой ошибки.

Мы осуществляем автоматизированные проверки всех клиентов и контрагентов по государственным базам данных, включая списки санкций Казахстана и других стран. В дополнение к этому реализована система верификации, предназначенная для распознавания и пресечения мошеннических схем. В процессе работы применяются технологии биометрической идентификации и проверка данных через государственные базы, задаются специфические вопросы для подтверждения личности и анализа поведения клиента, а также проводится перекрестная проверка информации.

На каждом этапе обработки данных и выполнения операций система автоматически генерирует сигналы тревоги в случае выявления подозрительных признаков или несоответствий. В таких случаях процессы переходят на дополнительную проверку службой безопасности, которая проводит углубленный анализ ситуации. Дополнительно, в процессы одобрения заявок на получение финансирования, связанного с приобретением или залогом автомобиля, встроена обязательная проверка как клиента, так и автомобиля службой безопасности на этапе одобрения. Это обеспечивает многоуровневую защиту и позволяет своевременно обнаруживать любые признаки мошенничества, предотвращая их развитие и минимизируя возможные потери.

В свете быстрого развития технологий искусственного интеллекта и широкого распространения таких инструментов, как deepfake, которые могут использоваться для мошеннических целей, мы совместно с нашим партнером разрабатываем и внедряем в наши системы современные продукты и технологии в области распознавания ИИ. Мы постоянно анализируем новые технологии ИИ, совершенствуем системы их обнаружения и разрабатываем инновационные решения, которые позволяют нам повышать уровень безопасности и надежности наших операций.

Противодействие коррупции и мошенничеству

Кроме того, мы интегрированы с государственной базой данных "База мобильных граждан (БМГ)" – электронным правительством, где сформировано полное досье каждого гражданина. В рамках наших процессов мы сверяем предоставленные клиентами данные с информацией из этой базы. В случае выявления несоответствий или подозрительных совпадений мы инициируем повторную проверку, что позволяет повысить точность и безопасность.

Наша Компания является членом Центра обмена данными о мошеннических транзакциях (Антифрод-центр), созданного Национальным Банком в рамках системы борьбы с финансовым мошенничеством. Антифрод-центр был создан, чтобы помочь финансовым организациям выявлять, предотвращать и блокировать мошеннические операции, а также оперативно реагировать на транзакции, вызывающие подозрения. В рамках его функционирования реализована система обмена информацией в реальном времени между участниками, что значительно повышает эффективность борьбы с мошенничеством и минимизирует риски для клиентов и компаний. Более того, в рамках деятельности Центра ведется единая база данных по зарегистрированным мошенническим операциям, что позволяет анализировать тенденции и своевременно реагировать на новые схемы преступной деятельности. Мы регулярно предоставляем отчетность Центру о выявленных случаях мошенничества. Этот комплекс мер реализован в тесном сотрудничестве с правоохранительными органами и ключевыми участниками финансового сектора, что подтверждает нашу приверженность совместной работе по усилению безопасности и противодействию мошенничеству.

Все эти меры являются частью нашего совместного подхода к защите клиентов и предотвращению мошеннических действий в условиях современных технологических вызовов.

В рамках нашей политики мы проводим тщательное расследование 100% сообщений о возможных мошеннических действиях. Для поддержки потерпевших клиентов разработан подробный пошаговый план, включающий инструкции о необходимых действиях: куда обращаться и как правильно реагировать в ситуации мошенничества. Таким образом, мы не оставляем клиента один на один с проблемой, а сопровождаем его на каждом этапе.

В случае выявления факта оформления микрокредита без ведома и согласия клиента с использованием мошеннических схем, Компания берет на себя обязательство полностью списать всю задолженность клиента, внести соответствующие коррективы в кредитное бюро и самостоятельно инициировать обращение в правоохранительные органы.

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

Наша Компания придает особое значение вопросам противодействия легализации доходов, полученных преступным путем (ПОД), и финансированию терроризма (ФТ). Мы осознаем высокие риски, связанные с этими угрозами, и внедрили надежную систему мер, которая направлена на их выявление и предотвращение.

Наша система ПОД/ФТ включает комплексные программы, охватывающие оценку рисков, обучение сотрудников, проверку благонадежности клиентов, мониторинг транзакций, а также расследования и сообщения о потенциально подозрительной деятельности. Мы полностью соблюдаем требования законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма, в том числе закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

В Компании разработаны Правила внутреннего контроля по ПОД/ФТ, которые определяют основные цели, задачи и требования к реализации мер по контролю за соблюдением требований законодательства в сфере ПОД/ФТ, а также включают конкретные процедуры и меры, направленные на минимизацию выявленных рисков и обеспечению системного подхода к их управлению. Основная задача внутреннего контроля – исключить возможность вовлечения Компании и ее сотрудников в процедуры легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования террористической деятельности, обеспечивая высокий уровень ответственности и прозрачности нашей деятельности.

Для минимизации рисков ПОД/ФТ мы реализуем ряд мер, в том числе проводим тщательную идентификацию и верификацию клиентов, а также проверку благонадежности их представителей и бенефициарных собственников. В рамках программы идентификации Компания осуществляет сбор и актуализацию сведений о клиентах и источниках их финансирования, а также в случае выявления рисков или обоснованных подозрений отказывает в установлении или продолжении деловых отношений.

Особое внимание мы уделяем мониторингу операций клиентов – мы выявляем пороговые, сложные, необычные или подозрительные транзакции, что позволяет своевременно реагировать на возможные признаки ПОД/ФТ. В случае обнаружения подозрительных операций, наши сотрудники инициируют внутреннее расследование и при необходимости сообщают об этом компетентным органам.

Обучение сотрудников является важной частью нашей системы ПОД/ФТ. В 2024 году **30 сотрудников** прошли обязательные инструктажи и специализированные тренинги, что обеспечивает их готовность к своевременному обнаружению и реагированию на потенциальные угрозы.

Безопасность данных

Jet Finance занимает принципиальную позицию в обеспечении защиты информационных ресурсов и конфиденциальности персональных данных своих клиентов. Мы реализуем современные стратегии мониторинга, обнаружения и оперативного реагирования для предотвращения и нейтрализации потенциальных киберрисков. Мы регулярно инвестируем в новые технологии, процессы и развитие профессиональных компетенций наших сотрудников.

Ответственность за реализацию мер по обеспечению информационной безопасности распределена между различными подразделениями: команда системных администраторов, включая старшего администратора, отвечает за безопасность внешнего периметра сетей и серверов, а команда разработки – за защиту конфиденциальных данных в внутренних приложениях и программных продуктах.

Мы осуществляем деятельность в области обеспечения информационной безопасности и защиты персональных данных, а также хранение и передачу персональных данных наших клиентов исключительно в рамках законодательства Республики Казахстан и внутренних регламентов и нормативных документов.

Основным документом, регулирующим деятельность Компании по обеспечению информационной безопасности, является Политика информационной безопасности, которая определяет: основные меры по защите информационных ресурсов Компании, методы многофакторной аутентификации и верификации заемщиков через интернет-ресурсы, мобильные приложения и терминалы, требования к безопасному хранению электронных сообщений и документов, полученных и отправленных заемщикам, с соблюдением их целостности и конфиденциальности, а также меры профилактики правонарушений со стороны третьих лиц и т.д. Настоящая Политика обязательна для исполнения всеми сотрудниками Компании, а также сторонними подрядчиками и партнерами, которые имеют доступ к информационным системам и документам Jet Finance.

Наши клиенты в обязательном порядке подписывают информированное согласие на сбор и обработку персональных данных еще на этапе создания собственного аккаунта на нашем сайте. В Компании также принята Политика обработки персональных данных, в которой подробно описан перечень собираемых данных, цели их обработки, установлены сроки хранения, определены права и обязанности субъектов данных и Компании, а также правила передачи и защиты информации.

Передача персональных данных третьим лицам осуществляется только в соответствии с заключенными договорными обязательствами и соглашениями о конфиденциальности, что исключает несанкционированные передачи и обеспечивает соблюдение прав владельцев персональных данных.

В 2025 году Компания планирует обновить существующие и разработать новые нормативные документы, направленные на укрепление системы информационной безопасности, совершенствование процедур защиты данных и повышения уровня киберустойчивости.

Безопасность данных

Мы уделяем особое внимание вопросам информационной безопасности и принимаем все необходимые меры для защиты данных, содержащихся в базе нашей Компании. Доступ к базе данных ограничен и предоставляется исключительно сотрудникам, чьи должностные обязанности требуют работы с конкретным набором информации. Контроль прав доступа осуществляется посредством регулярных проверок, направленных на подтверждение актуальности разрешений и их соответствия должностным обязанностям. Административный доступ к базе имеют только разработчики и системные администраторы. В Компании также действуют Правила пользования интернетом и Правила использования съемных носителей, которые регламентируют порядок использования корпоративных ресурсов. Эти правила определяют разрешенные и запрещенные типы устройств, а также ответственность за нарушение установленных требований.

В целях минимизации рисков утечки и сохранности конфиденциальной информации мы не храним избыточные персональные данные, например такие как биометрические данные. Часть персональной информации при оформлении клиентом заявки на получение займа проверяется нашим внешним партнером – государственным оператором, что позволяет снизить объем хранимых данных и уменьшить потенциальные угрозы.

В 2024 году была проведена масштабная работа по совершенствованию системы управления информационной безопасностью. Мы наладили процессы постановки и внедрения задач, создав четкую структуру и порядок действий для своевременного реагирования и устранения угроз, внедрили систему мониторинга и еженедельную отчетность для своевременного анализа и принятия решений. Кроме того, мы значительно улучшили нашу инфраструктуру безопасности, полностью отказавшись от физических серверов и переведя все системы в облачное окружение, что позволило минимизировать риски сбоев, повысить устойчивость и обеспечить более гибкое управление ресурсами.

Также в 2024 году мы отказались от внутреннего файлового хранилища в пользу SharePoint и полностью мигрировали все корпоративные системы и пользователей в Office 365, что помогло нам организовать централизованный контроль, мониторинг активности и вести аудит действий сотрудников, обеспечивая дополнительный уровень защиты информации. Кроме того у нас настроены системы оповещения о подозрительной активности и аномалиях, а также мы используем только защищенные каналы передачи данных, такие как VPN. Для минимизации риска утери персональных данных у нас реализована автоматическая система репликации базы данных, которая включает в себя в том числе ежедневные резервные копии.

В 2024 году была проведена полноценная инвентаризация всего IT оборудования, что позволило определить необходимый объем техники и сроки её обновления, и на основе этого анализа в 2025 году планируется обновление ряда технического и IT-оборудования.

Безопасность данных

В начале 2025 года¹ мы подписали соглашение на подключение программного средства защиты информации «Стахановец», которое повысит уровень защиты данных и автоматизирует мониторинг безопасности. Кроме того мы планируем внедрение Identity-Aware Proxy (IAP), которое обеспечит контроль доступа к ресурсам на основе идентификации и контекста пользователя, а также заключение договора с консалтинговой компанией для проведения внутреннего теста нашей системы безопасности на наличие уязвимостей (penetration test).

Также в будущем году мы планируем расширять кадровый резерв и проводить дополнительное обучение сотрудников с целью повышения эффективности системы управления информационной безопасностью.

Все сотрудники Компании при приеме на работу подписывают Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации, обязуясь не раскрывать сведения, ставшие им известными в ходе исполнения служебных обязанностей, и сохранять конфиденциальность даже после увольнения.

В случае выявления фактов нарушения правил конфиденциальности или подозрений о потенциальном нарушении сотрудники обязаны незамедлительно сообщать о них руководству, HR-отделу или службе безопасности. Все полученные обращения тщательно расследуются, а по итогам расследования, в случае выявления нарушения, к сотруднику могут применяться дисциплинарные меры вплоть до увольнения. В 2024 году случаев утечки или нарушений правил конфиденциальности зафиксировано не было.

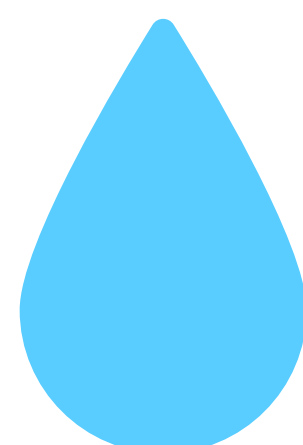
В 2025 году мы планируем запустить систему "Whistleblower", которая позволит сотрудникам, партнерам, клиентам и любым заинтересованным сторонам анонимно и безопасно сообщать о любых нарушениях и противоправных действиях.

¹ Отчет был подготовлен летом 2025 года, поэтому некоторая важная информация также представлена на начало 2025 года.

Экологическая ответственность

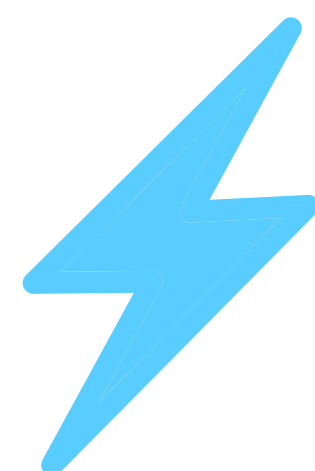
Деятельность Компании не оказывает прямого негативного воздействия на окружающую среду. Однако мы придерживаемся принципов экологической устойчивости и постоянно стремимся минимизировать наш экологический след. В рамках нашей корпоративной культуры мы осознаем необходимость ответственного использования природных ресурсов и заботы о сохранении окружающей среды.

Наша Компания внедряет меры по сокращению использования бумаги и поощряет переход на цифровые форматы для документации и коммуникаций. Мы информируем сотрудников о необходимости проявлять бережное отношение к ресурсам, таким как электроэнергия и вода, обеспечивая их рациональное использование.



18 м³

потребления воды
в офисе в 2024 году



181 ГДж

потребление энергии в
офисе в 2024 году



Наши сотрудники

Кадровая политика

Сотрудники – это главная ценность и движущая сила развития компании Jet Finance. Квалифицированный и мотивированный персонал является одним из ключевых факторов нашего успеха, обеспечивая стабильность, инновационность и конкурентоспособность на рынке. Мы убеждены, что только благодаря профессиональной и инициативной команде возможно достигнуть стратегических целей и реализовать миссию Компании.

Мы уделяем особое внимание благополучию своих сотрудников, создавая безопасную, справедливую и инклюзивную рабочую среду, в которой каждый чувствует свою ценность и развитие. Мы придерживаемся принципов разнообразия, уважения и доверия и стремимся создать равные возможности для раскрытия потенциала каждого члена команды. В рамках нашей стратегии мы реализуем программы профессионального развития и личного роста, способствуя формированию компетентных и инициативных команд, готовых адаптироваться к вызовам современного рынка и способствовать устойчивому развитию Компании.

Кадровая политика Компании полностью соответствует требованиям законодательства Республики Казахстан, а также международным стандартам трудового права и прав человека. Основная цель политики – привлечение, развитие и удержание высококвалифицированных специалистов, а также создание условий для их профессионального и личного роста в благоприятной рабочей среде.

Управление персоналом в Компании осуществляет HR-департамент, который отвечает за реализацию кадровой политики, подбор, адаптацию, выстраивание системы мотивации и компенсации, обучение и развитие сотрудников. В рамках своей деятельности департамент разрабатывает и внедряет нормативные документы и обеспечивает соблюдение всех прав сотрудников.

Для регулирования процессов управления персоналом сформирована единая база нормативных документов, которая включает положения о трудовых отношениях, внутренние регламенты и инструкции. Все новые сотрудники при трудоустройстве знакомятся с этими документами, что обеспечивает прозрачность и единое понимание корпоративных стандартов и требований.



Портрет сотрудников

Мы в Jet Finance строго придерживаемся политики недопустимости любой формы дискриминации при взаимодействии с сотрудниками. На всех этапах выстраивания трудовых отношений мы ориентируемся исключительно на профессиональные компетенции, опыт и личностные качества сотрудников, независимо от их пола, возраста, расы, религии, физических возможностей или политической принадлежности. Такой подход обеспечивает равные условия для всех членов команды, способствует развитию инклюзивной корпоративной культуры и укрепляет доверие внутри коллектива.

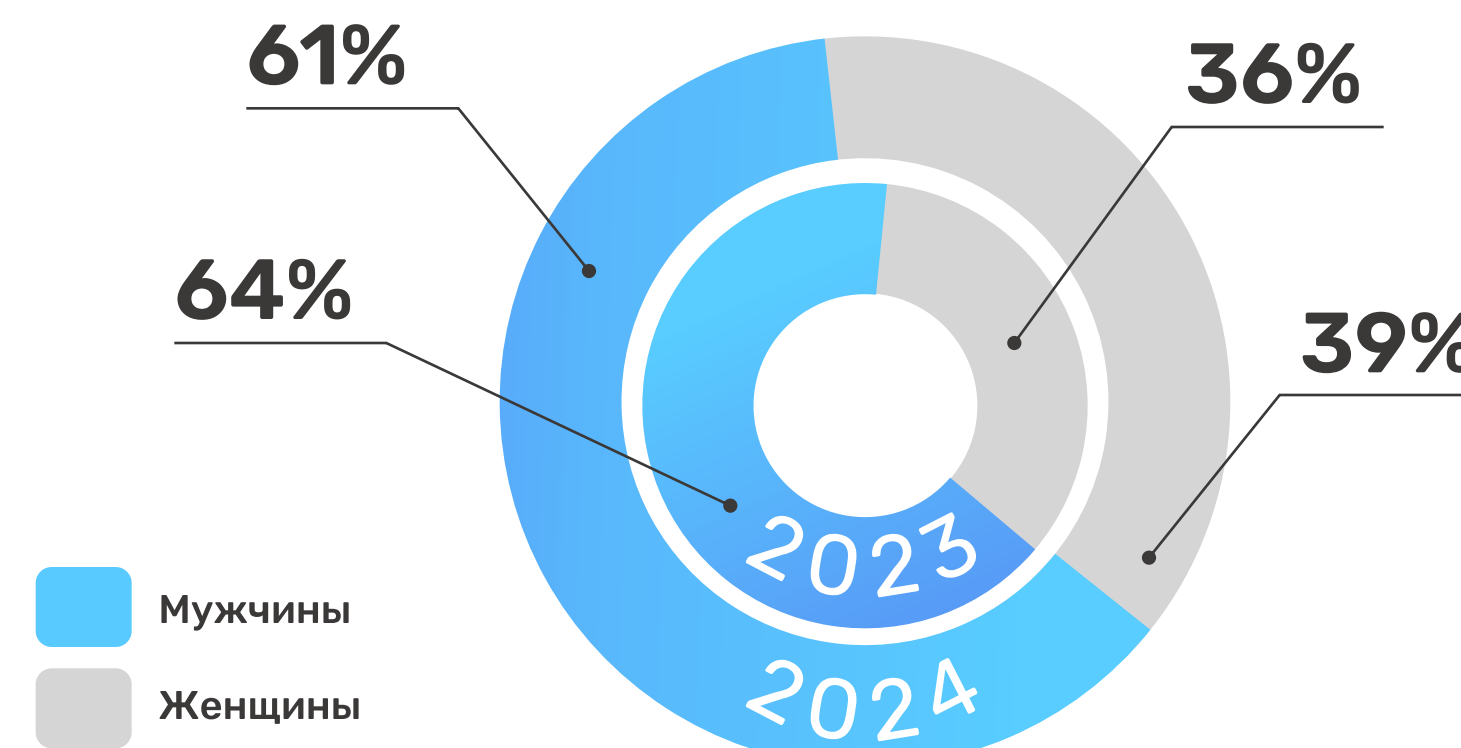
Для предотвращения возможных случаев дискриминации и оперативного реагирования на возникающие ситуации в Компании существуют механизмы сбора обратной связи, что позволяет сотрудникам безопасно и свободно сообщать о нарушениях или любых сложностях. В 2024 году случаев дискриминации в Компании зафиксировано не было.

Численность сотрудников на конец 2024 года составила 89 человек, что на 39% больше по сравнению с прошлым годом. Все наши сотрудники работают на условиях полной занятости и по бессрочным трудовым договорам.

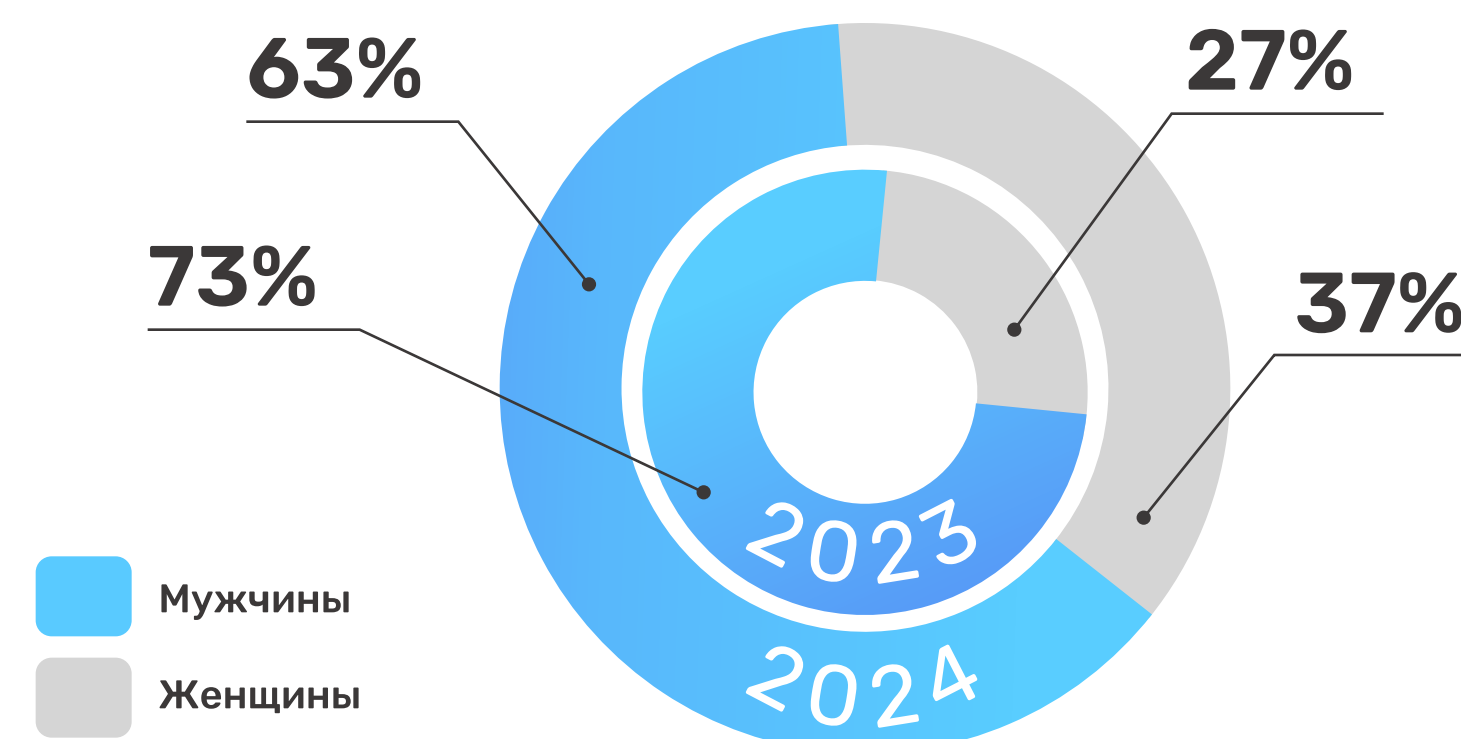
Компания стремится к поддержанию и развитию гендерного баланса в коллективе. На конец 2024 года доля женщин среди всех сотрудников составила 39%, а мужчин – 61%. Этот показатель демонстрирует улучшение по сравнению с 2023 годом, когда соотношение составляло 36% женщин и 64% мужчин. Доля женщин в руководящем составе в 2024 году улучшилась более значительно по сравнению с 2023 годом: доля женщин увеличилась с 27% до 37%. Этот прогресс отражает положительные изменения в Компании, направленные на повышение гендерного баланса в коллективе.

89
сотрудников
в 2024 году

Доля женщин и мужчин среди сотрудников



Доля женщин и мужчин среди руководителей

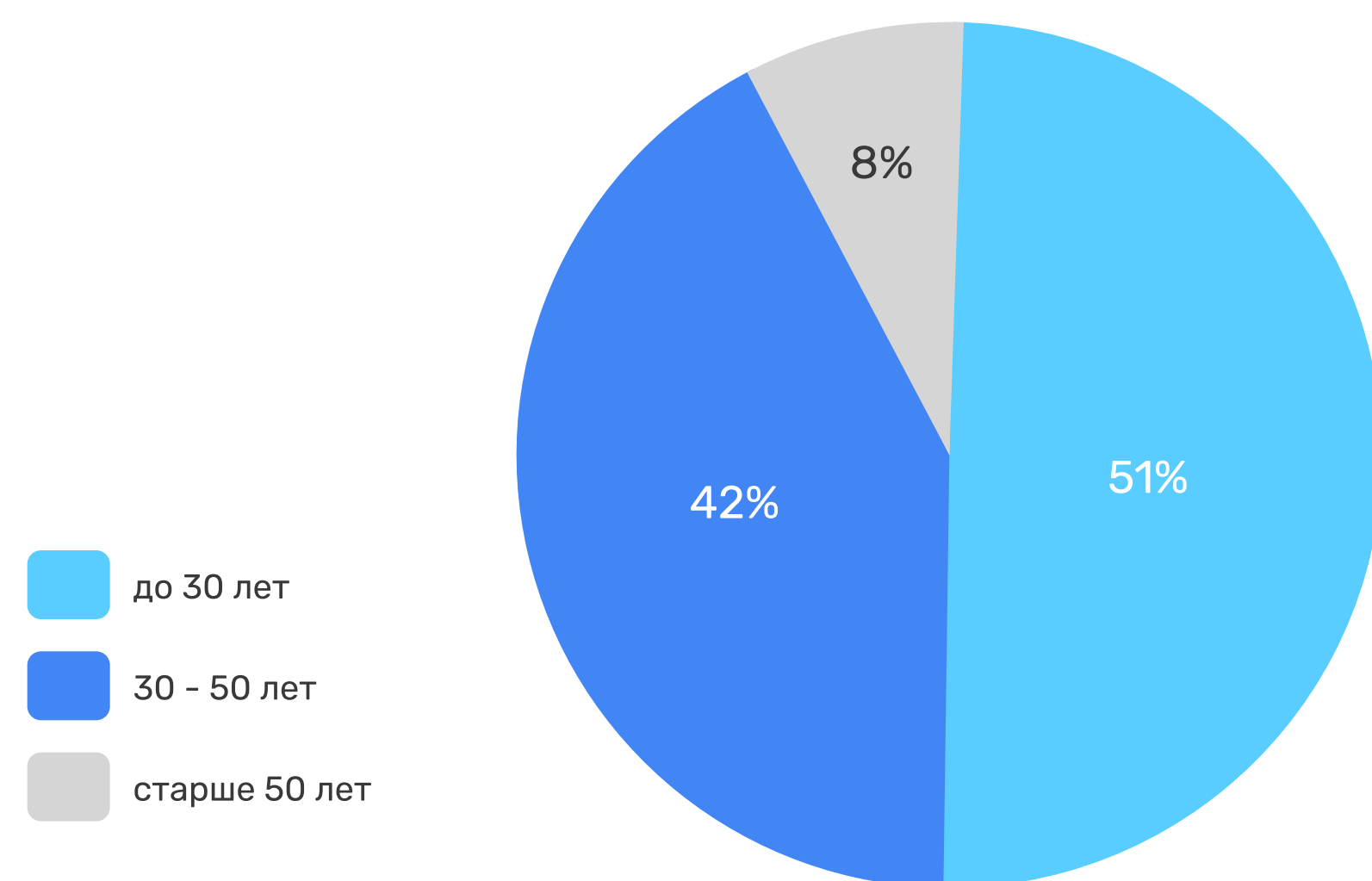


Портрет сотрудников

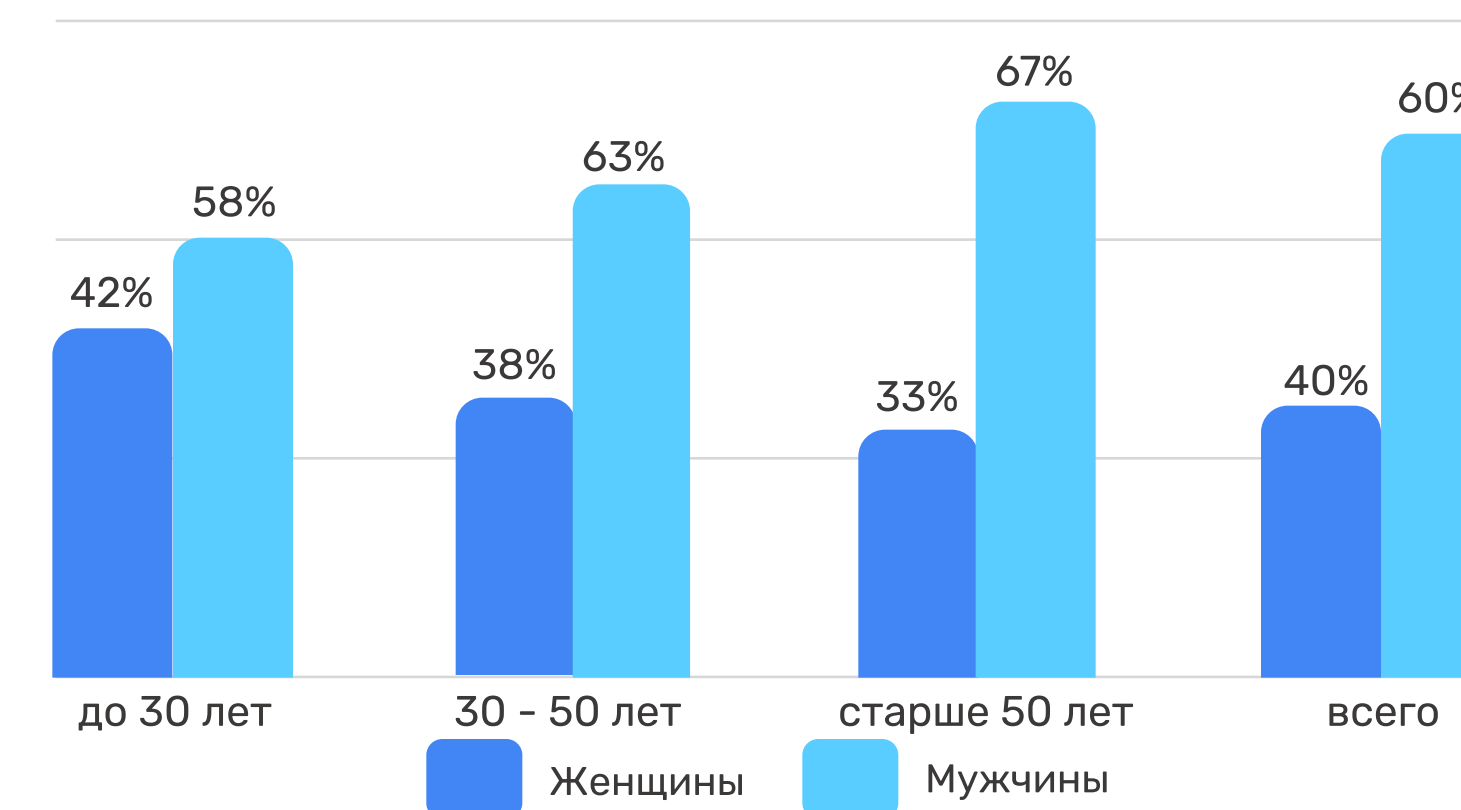
В Компании ценят разнообразие и обеспечивают равные условия для профессионального роста как молодых специалистов, так и опытных сотрудников, поддерживая их потребности и стимулируя развитие.

Основу нашего коллектива составляют молодые специалисты до 30 лет, которые занимают 51% от общего числа сотрудников. Это связано с быстрым развитием нашей Компании и активным наймом молодых специалистов, которых мы планируем обучать и развивать. Также значительную часть команды занимают опытные сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет – 42%, а старшие профессионалы старше 50 лет – 8%.

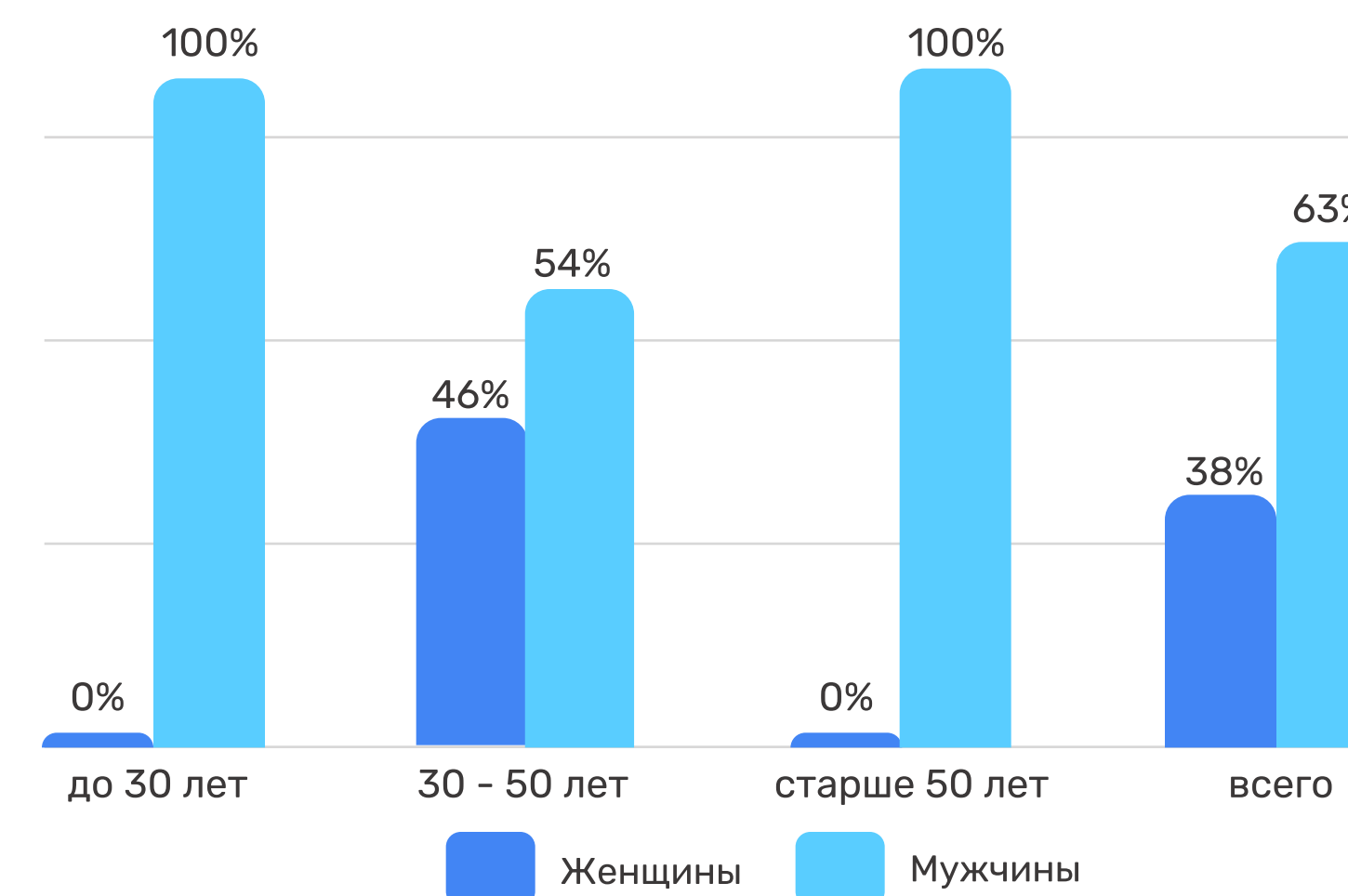
Доля сотрудников разных возрастных групп в общей численности



Сотрудники в разбивке по полу и возрасту



Руководители в разбивке по полу и возрасту



Найм и адаптация

В рамках стратегии привлечения и удержания талантливых кадров, Jet Finance придает особое значение процессам адаптации и подбора персонала, обеспечивая максимальный комфорт и поддержку на всех этапах трудового цикла – от первичного привлечения до завершения трудовых отношений.

Для поиска и подбора сотрудников наша Компания использует различные специализированные интернет-ресурсы по поиску кандидатов, собственную базу резюме, активное взаимодействие с кадровыми агентствами, а также прямой поиск и рекомендации, что позволяет находить наиболее подходящих специалистов, соответствующих корпоративным ценностям и профессиональным требованиям.

При отборе новых сотрудников мы руководствуемся исключительно профессиональным уровнем, навыками и компетенциями кандидатов, соблюдая принципы равных возможностей и недопущения дискриминации по гендерным, расовым, возрастным и иным признакам. Jet Finance придерживается принципов равноправия при найме, обеспечивая соблюдение трудового законодательства и прав человека. В процессе подбора мы гарантируем открытость и прозрачность, предоставляя равные возможности для всех кандидатур, включая соискателей с ограниченными возможностями здоровья, представителей коренных народов и иных социальных групп. Такой подход позволяет создавать инклюзивную рабочую среду, основанную на уважении и равенстве.

При замещении вакансий мы ставим в приоритет внутренних кандидатов, что способствует карьерному и профессиональному росту наших сотрудников. Для этого у нас сформирован кадровый резерв, и для его участников разработаны индивидуальные планы развития, ориентированные на долгосрочные цели профессионального роста.

Процесс адаптации новых сотрудников структурирован и ориентирован на быстрое и комфортное вхождение в коллектив. В первый день проводится Welcome встреча, во время которой новый сотрудник знакомится с командой, руководителем и ключевыми внутренними ресурсами Компании. Каждому сотруднику назначается наставник (в качестве наставника может выступать коллега или руководитель), чтобы помочь быстро вникнуть в особенности работы, познакомиться с внутренними процессами, коллективом и корпоративной культурой. HR-менеджеры регулярно поддерживают обратную связь с новичками, узнают об их опыте и возникающих вопросах, что позволяет своевременно оказывать необходимую поддержку.

В обязательном порядке каждый новый сотрудник подписывает ознакомительный лист с внутренними документами Компании, а также соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и другие обязательные документы, закрепляющие правовые основы трудовых отношений. В рамках процесса onboarding сотруднику рассылается «Welcome презентация», содержащая информацию о корпоративной культуре, мотивационном пакете и внутренних процедурах.

Обучение новых сотрудников организуется в соответствии с должностными требованиями: например для кредитных специалистов проводится вводный курс, включающий знакомство с продуктами, условиями микрокредитования и стандартами работы с клиентами. Такой подход обеспечивает быстрое включение в работу и формирование профессиональных компетенций, что способствует достижению высоких стандартов качества обслуживания и эффективности работы команды.

По завершении первого месяца и после прохождения испытательного срока проводятся адаптационные встречи, позволяющие оценить уровень интеграции и дать рекомендации по развитию.

Мотивация и оценка эффективности

В Jet Finance мы искренне заботимся о своих сотрудниках, придерживаясь принципов справедливости и прозрачности. Мы стремимся создавать условия, которые способствуют повышению их благосостояния и благополучия, а также профессиональному развитию и карьерному росту.

В Компании действует как материальная, так и нематериальная система мотивации, направленная на поощрение и развитие сотрудников. Основой нашей материальной системы является конкурентный уровень заработной платы, который формируется исходя из квалификации, сложности выполняемой работы, а также объема и качества затраченного труда. Мы гарантируем прозрачность процессов определения и пересмотра заработных плат, а также системы премирования, закрепленных во внутренних политиках, доступных для каждого сотрудника.

Для оценки работы сотрудников мы используем комплексный подход, который гарантирует справедливую систему вознаграждения и оценки эффективности труда. Ежегодно каждый сотрудник вместе со своим руководителем определяют ключевые показатели эффективности (KPI) и ставят цели на предстоящий год. В течение года проводится регулярный анализ выполнения этих целей и регулярные встречи для получения обратной связи и отслеживания прогресса. В конце года осуществляется подведение итогов и проведение опросов 360°, что помогает сформировать объективную картину профессиональных достижений и выявить области для развития.

На основе собранной информации – результатов достижения KPI, обратной связи и оценки 360° – происходит пересмотр уровня заработной платы и принятие решений о выплате премии. Премирование является одним из инструментов поощрения за высокие достижения, выполнение KPI и вклад в развитие Компании. Процедура оценки эффективности труда и процесса принятия решений об изменении системы материального вознаграждения является прозрачной и доведена до сведения всех сотрудников. Ежегодно в этой процедуре участвуют 100% сотрудников.

Кроме того в Компании существует премирование за профессиональный рост и активное участие в реализации стратегических проектов. В рамках системы мотивации предусмотрены поощрения за повышение квалификации, совмещение профессий, активное участие в корпоративных инициативах и значительный вклад в развитие Компании.

Такой подход способствует не только повышению уровня компетенций сотрудников, но и формированию мотивированной, вовлеченной команды, ориентированной на достижение общих целей Компании.

Мотивация и оценка эффективности

Помимо системы материальной мотивации, Компания реализует комплекс программ и льгот, направленных на создание благоприятных условий труда и укрепление лояльности сотрудников. Этот мотивационный пакет включает следующие компоненты:



Гибкий график и возможность удаленной работы



Компенсация больничных — Компания полностью возмещает 100% суммы заработной платы при временной нетрудоспособности



Страхование жизни и ответственности работодателя



Материальная помощь при рождении ребенка, вступлении в брак и потере близких



Корпоративы и выездные мероприятия



Подарки детям сотрудников к Новому году



Система материальных поощрений для сотрудников, работающих в Компании несколько лет



Оплата участия в спортивных мероприятиях

Внутренние коммуникации

Эффективные внутренние коммуникации играют ключевую роль в формировании доверия, прозрачности и вовлеченности сотрудников. В нашей Компании мы придаем особое значение открытому диалогу и регулярному обмену информацией, что способствует укреплению корпоративной культуры и повышению мотивации.

Для оперативного и удобного взаимодействия у нас действует внутренний Telegram-канал, в котором размещается актуальная информация о новостях компании, изменениях, инициативах, а также поощряются идеи и предложения сотрудников. Этот канал позволяет быстро делиться важными сообщениями и поддерживать обратную связь в режиме реального времени.

Мы регулярно проводим открытые опросы среди всех сотрудников, где собираем обратную связь на каждого руководителя. Опросы осуществляются анонимно, что обеспечивает честность и открытость обратной связи.

Кроме того, мы организуем различные мероприятия и инициативы для повышения вовлеченности, такие как «День космических идей», в рамках которого сотрудники собираются для обсуждения предложений и обмена опытом. В рамках таких встреч мы создаем площадки для диалога, обмена мнениями и совместного поиска решений.

Каждые три месяца проводится опрос вовлеченности и удовлетворенности сотрудников, результаты которого анализируются и используются для внесения изменений во внутренние процессы. Такой системный подход помогает нам понять настроение коллектива, выявить потенциальные проблемы и своевременно реагировать на обратную связь, что способствует формированию динамичной и мотивирующей корпоративной среды.

В нашей Компании действует политика открытых дверей, которая позволяет любому сотруднику обращаться к руководству по любым вопросам и предложениям. Также каждый сотрудник имеет возможность обратиться к HR, руководству или службе безопасности в случае возникновения у него проблем, конфликтов или жалоб, при этом мы гарантируем конфиденциальность и отсутствие любых форм преследования, дискриминации или негативных последствий за обращение. Мы обязуемся внимательно выслушать каждого и предпринять все необходимые меры для разрешения ситуации и поддержки сотрудника.

94%

сотрудников уверены, что их работа имеет смысл и способствуют достижению целей Компании

89%

сотрудников видят перспективы для дальнейшего роста в Компании

85%

сотрудников довольны возможностями для обучения и роста в Компании

Обучение и развитие

Для поддержания высокого уровня профессионализма и раскрытия потенциала сотрудников Компания реализует комплекс образовательных программ, ориентированных как на повышение квалификации, так и на развитие личностных компетенций. Мы считаем обучение неотъемлемой частью стратегического развития Jet Finance и важным инструментом повышения эффективности работы каждого сотрудника.

В 2024 году общий объем проведенных обучающих мероприятий составил **около 2 600 часов**, а среднее количество часов обучения на одного сотрудника достигло **примерно 27 часов**. Такой подход позволяет обеспечивать постоянное развитие профессиональных навыков и актуализацию знаний, необходимых для эффективного выполнения рабочих задач.

Мы непрерывно совершенствуем систему обучения, прислушиваясь к пожеланиям сотрудников и анализируя их потребности. В рамках этого мы регулярно проводим обучение сотрудников клиентского сервиса, чтобы обеспечить их актуальной информацией о продуктах, условиях микрокредитования, особенностях ведения коммуникации и стандартных сценариях взаимодействия. Вся необходимая информация хранится в единой базе знаний, которая регулярно обновляется и содержит скрипты, инструкции и актуальные данные.

Для расширения компетенций и повышения профессиональной подготовки мы периодически привлекаем внешних спикеров и экспертов, проводим тренинги и мастер-классы по актуальным темам. Например, в 2024 году был проведен тренинг по эмоциональному интеллекту.

Кроме того, каждый сотрудник имеет возможность самостоятельно выбирать образовательные программы, проходить повышение квалификации или получать дополнительные компетенции во внешних организациях. Компания полностью компенсирует такие обучения, для этого сотруднику требуется получить согласование непосредственного руководителя.

Также мы активно поддерживаем развитие языковых навыков, компенсируя обучение английскому и казахскому языкам для всех желающих.

Безопасность труда

Для нашей Компании безопасность сотрудников и охрана их здоровья стоят на первом месте. Мы строго соблюдаем все требования действующего законодательства и нормативных актов в сфере охраны труда и техники безопасности, что обеспечивает создание безопасных условий труда и минимизацию возможных рисков.

Хотя деятельность Компании напрямую не связана с опасными производственными рисками, мы относимся к потенциальным угрозам с максимальной ответственностью. Наш офис расположен в современном здании, которое оборудовано всеми необходимыми системами противопожарной безопасности и средствами защиты. За организацию, контроль соблюдения требований по безопасности и регулярное обслуживание систем безопасности отвечает специализированная подрядная компания.

Также в наших ближайших планах запуск обязательного обучения по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности для каждого нового сотрудника перед началом работы. Это позволит нам сформировать осознанное отношение к вопросам безопасности и минимизировать возможные риски.

В соответствии с требованиями Трудового кодекса Казахстана и действующим законодательством, все несчастные случаи, произошедшие в ходе выполнения служебных обязанностей, независимо от степени тяжести, расследуются. По итогам проведения расследований разрабатываются и внедряются меры, направленные на устранение причин инцидентов и снижение риска их повторения. В 2024 году в Компании не зафиксировано ни одного несчастного случая.

Мы уделяем особое внимание созданию комфортных условий труда для наших сотрудников, что способствует не только безопасности, но и профилактике заболеваний. В офисе регулярно контролируется уровень освещенности и качество воздуха, а также внедрена современная и эргономичная мебель, обеспечивающая комфорт и здоровье сотрудников в течение рабочего дня.

Приложения

Количественные показатели устойчивого развития

Численность сотрудников с разбивкой по типу договор о найме и занятости

| | 2024 год | 2023 год |
|---|----------|----------|
| Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором | 89 | 64 |
| в том числе женщины | 35 | 23 |
| в том числе мужчины | 54 | 41 |
| Количество сотрудников со срочным трудовым договором | 0 | 0 |
| в том числе женщины | 0 | 0 |
| в том числе мужчины | 0 | 0 |
| Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня | 89 | 64 |
| в том числе женщины | | |
| в том числе мужчины | 35 | 23 |
| Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня | 54 | 41 |
| в том числе женщины | 0 | 0 |
| в том числе мужчины | 0 | 0 |

Новые сотрудники с разбивкой по полу и возрасту

| | 2024 год | | | 2023 год | | |
|------------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|---------------|
| | до 30 лет | 30-50 лет | старше 50 лет | до 30 лет | 30-50 лет | старше 50 лет |
| Количество новых сотрудников | 59 | 48 | 14 | 72 | 58 | 15 |
| в том числе женщины | 21 | 17 | 5 | 28 | 23 | 5 |
| в том числе мужчины | 38 | 31 | 9 | 44 | 35 | 10 |

Отпуск по уходу за ребенком

| | 2024 | 2023 |
|---|------|------|
| Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком | 3 | 0 |
| в том числе женщины | 3 | 0 |
| в том числе мужчины | 0 | 0 |
| Общее количество работников, вернувшихся на работу после отпуска по уходу за ребенком | 0 | 1 |
| Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, и которые по-прежнему работают через 12 месяцев после возвращения на работу | 0 | 1 |

Количественные показатели устойчивого развития

Численность сотрудников и руководителей с разбивкой по полу и возрасту

| | 2024 год | | | 2023 год | | |
|----------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|---------------|
| | до 30 лет | 30-50 лет | старше 50 лет | до 30 лет | 30-50 лет | старше 50 лет |
| Руководящие кадры | 2 | 13 | 1 | 1 | 13 | 1 |
| в том числе женщины | 0 | 6 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| в том числе мужчины | 2 | 7 | 1 | 1 | 9 | 1 |
| Сотрудники | 43 | 24 | 6 | 32 | 13 | 4 |
| в том числе женщины | 18 | 9 | 2 | 12 | 5 | 2 |
| в том числе мужчины | 25 | 15 | 4 | 20 | 8 | 2 |

Количество часов обучения за год

| | 2024 год | 2023 год |
|---------------------|----------|----------|
| Руководители | 600 | 400 |
| Сотрудники | 2 000 | 1 100 |
| Женщины | 1 000 | 500 |
| Мужчины | 1 600 | 1 000 |

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Компания выстраивает долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами, основываясь на принципах открытости и прозрачности в коммуникациях. Такой подход способствует укреплению доверия, обеспечивая своевременное информирование о деятельности, целях и результатах Компании, а также создавая платформу для конструктивного диалога и удовлетворения интересов всех заинтересованных сторон.

Компания регулярно взаимодействует с заинтересованными сторонами через диалоги, сотрудничество и исследования. Это помогает нам быть в курсе трендов и ожиданий, оставаться открытыми к новым возможностям и сохранять актуальность для наших партнеров, клиентов и общества в целом.

Формы взаимодействия

Сотрудники

Коммуникация CEO по актуальным темам, проведение собраний и общих звонков для информирования сотрудников о важных событиях, изменениях и результатах Компании

Регулярная коммуникация HR департамента

Регулярные встречи сотрудников с непосредственными руководителями

Telegram-канал для сотрудников

Ежегодная оценка эффективности и сбор обратной связи

Проведение опросов 360°

Проведение анонимного сбора обратной связи на каждого руководителя

Регулярное проведение оценки уровня вовлеченности и удовлетворенности

Политика «открытых» дверей

Наличие нескольких каналов для обращений

Клиенты

Коммуникации через различные онлайн и офлайн каналы

Прямая коммуникация с клиентами для сбора обратной связи

Наличие механизма для приема и обработки обращений и жалоб

Замеры удовлетворенности клиентов и проведение исследований

Маркетинговые и рекламные кампании

Информация на веб-сайте

Официальные аккаунты компании в соцсетях

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Компания выстраивает долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами, основываясь на принципах открытости и прозрачности в коммуникациях. Такой подход способствует укреплению доверия, обеспечивая своевременное информирование о деятельности, целях и результатах Компании, а также создавая платформу для конструктивного диалога и удовлетворения интересов всех заинтересованных сторон.

Компания регулярно взаимодействует с заинтересованными сторонами через диалоги, сотрудничество и исследования. Это помогает нам быть в курсе трендов и ожиданий, оставаться открытыми к новым возможностям и сохранять актуальность для наших партнеров, клиентов и общества в целом.

Формы взаимодействия

Органы власти и профильные сообщества

Регулярные встречи и прямая коммуникация

Консультации с регулирующими органами и проверки

Годовые отчеты и аудиторские финансовые отчеты

Участие в ассоциациях, экспертных сообществах, мероприятиях, комиссиях и т.д.

Акционеры

Корпоративная отчетность и регулярные брифинги по результатам или основным событиям

Встречи

Официальные аккаунты компании в соцсетях и публикации в СМИ

Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях

Партнеры

Участие в конференциях, проведение личных встреч

Публикация пресс-релизов и материалов в СМИ и социальных медиа о деятельности Компании

Соглашения о сотрудничестве

Публикация корпоративной отчетности

Каналы для коммуникации и обращений

Местное сообщество и СМИ

Публикация пресс-релизов и материалов в СМИ

Информирование через аккаунты Компании в социальных сетях

Публикация корпоративной отчетности

Участие в различных профильных мероприятиях

Об Отчете

ТОО «Микрофинансовая организация Mogo Kazakhstan (Мого Казахстан)» (в отчете фигурирует как Jet Finance, Компания) впервые публикует отчет по устойчивому развитию (далее – Отчет).

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative Standards, GRI Standards) редакции 2021 года и освещает результаты деятельности юридического лица ТОО «Микрофинансовая организация Mogo Kazakhstan (Мого Казахстан)» за период с 1 января 2024 года по 31 декабря 2024 года.

Отчет представлен на русском и английском языках и размещен на официальном сайте Компании <https://jetcar.kz>.

Документ утвержден высшими органами управления – двумя совместными генеральными директорами (со-СЕО).

Оценка существенности

В соответствии с требованиями Стандартов GRI для подготовки нашего первого Отчета об устойчивом развитии, был проведен процесс определения существенных тем, соответствующий принципу двойной существенности. Этот принцип предполагает выявление и оценку как воздействия деятельности Компании на аспекты устойчивого развития, так и влияния внешней среды на бизнес, стратегию и финансовое планирование.

Процесс определения существенных тем включал несколько этапов:

- формирование перечня релевантных тем, связанных с деятельностью и воздействиями Компании;
- анализ отраслевых стандартов, отчетов ведущих международных и казахстанских компаний, а также практик в области устойчивого развития;
- учет запросов и обращений заинтересованных сторон, а также критериев оценки рейтингов устойчивого развития;
- ранжирование выявленных тем с учетом их важности и степени влияния на бизнес, а также степени воздействия компании на эти темы через взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Результатом данного процесса стал сформированный список существенных тем, которые в отчете раскрыты наиболее полно и подробно, что позволяет обеспечить прозрачность и полноту представления информации о наших ключевых аспектах устойчивого развития.

Существенные темы:

Ответственное финансирование

Помощь клиентам в урегулировании задолженности

Конфиденциальность данных

Противодействие финансовому мошенничеству

Комфортные и достойные условия труда

Обучение, развитие и мотивация персонала

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|---|---|---|
| 2-1 | Название организации | Компания осуществляет свою деятельность в Казахстане. Головной офис находится в городе Алматы, по адресу: пр. Назарбаева 269А | |
| 2-2 | Юридические лица, включенные в отчетность | ТОО «Микрофинансовая организация Mogo Kazakhstan (Mogo Казахстан)» | |
| 2-3 | Отчетный период, периодичность и контактная информация | Отчет об устойчивом развитии публикуется впервые Период составления отчетности: с 01.01.2024 по 31.12.2024 Данный Отчет опубликован в июле 2025 года Контактная информация представлена на последней странице Отчета | |
| 2-4 | Пересмотр информации | Отчет об устойчивом развитии опубликован впервые | |
| 2-5 | Внешнее заверение | Внешнее заверение нефинансовой информации не проводилось | |
| 2-6 | Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения | | О Компании Продукты |
| 2-7 | Сотрудники | Данные предоставлены на конец отчетного периода Информация по количеству работников с ненормированным рабочим днем не является релевантной для Компании | Наши сотрудники Количественные показатели устойчивого развития |
| 2-8 | Рабочие, не являющиеся наемными работниками | Таких сотрудников в Компании в 2024 году не было | |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|--|--|---------------------------------------|
| 2-9 | Структура корпоративного управления и ее состав | | Корпоративное управление |
| 2-10 | Выдвижение и отбор кандидатов в члены высшего органа управления | Высший орган управления выбирается и утверждается Общим собранием акционеров | Корпоративное управление |
| 2-11 | Председатель высшего органа управления | На конец 2024 года в Компании отсутствовал Совет Директоров, а также Председатель Совета Директоров | Корпоративное управление |
| 2-12 | Роль высшего руководящего органа в контроле за управлением воздействиями | Контроль за управлением воздействиями Компании возложен на совместных генеральных директоров (co-CEO) | Управление устойчивым развитием и ESG |
| 2-13 | Делегирование ответственности по управлению воздействиями | Руководители различных подразделений Jet Finance отчитываются перед co-CEO об управлении воздействием организации на экономику, окружающую среду и людей независимо друг от друга и с разной периодичностью | Управление устойчивым развитием и ESG |
| 2-14 | Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию | Высший орган управления утверждает Отчет об устойчивом развитии | |
| 2-15 | Конфликты интересов | В Компании принимаются все необходимые меры по предупреждению и устранению конфликтов интересов. Мы строго соблюдаем законодательство Республики Казахстан в вопросах, связанных с потенциальными конфликтами интересов, чтобы обеспечить прозрачность и честность в нашей деятельности | |
| 2-16 | Сообщение о критических вопросах | Все критические вопросы обязательно консолидируются начальником юридического отдела и доводятся до одного из совместных Генеральных Директоров в зависимости от их характера. В 2024 году были приняты решения по вопросам стратегического развития, инвестиций, корпоративной отчетности, аудита и другим ключевым направлениям деятельности Компании | |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|--|--|---|
| 2-17 | Коллективное знание высшего руководящего органа | В Компании не проводится обучение по вопросам устойчивого развития | |
| 2-18 | Оценка деятельности высшего органа управления | На данный момент отдельная оценка деятельности высшего органа управления, связанная с контролем за воздействиями Компании на экономику, окружающую среду и общество, не проводится | |
| 2-19 | Политика вознаграждения | Информация по вознаграждению членов высшего органа управления и старших руководителей конфиденциальна | |
| 2-20 | Процесс определения вознаграждения | Информация по процессу определения вознаграждения членов высшего органа управления и старших руководителей конфиденциальна | |
| 2-21 | Коэффициент годового общего вознаграждения | Информация по вознаграждению членов высшего органа управления и старших руководителей конфиденциальна | |
| 2-22 | Заявление о стратегии в области устойчивого развития | По состоянию на конец отчетного периода в Компании не разработана стратегия устойчивого развития | Управление устойчивым развитием и ESG Этика бизнеса |
| 2-23 | Обязательства по политикам | | Управление устойчивым развитием и ESG Этика бизнеса Наши сотрудники |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|--|---|--|
| 2-24 | Внедрение обязательств по политикам | | Управление устойчивым развитием и ESG Этика бизнеса |
| 2-25 | Процессы по предотвращению негативных воздействий | В Компании не утвержден процесс оценки эффективности работы корпоративных механизмов рассмотрения жалоб и обращений на конец отчетного периода | Этичные коммуникации Этика бизнеса Противодействие коррупции и мошенничеству |
| 2-26 | Механизмы обращения за советом и сообщения о проблемах | | Этичные коммуникации Этика бизнеса Противодействие коррупции и мошенничеству |
| 2-27 | Соблюдение законов и правил | В 2024 году было зарегистрировано всего 1 нарушение, были проведены мероприятия по его устранению, а деятельность Компании приведена в полное соответствие с требованиями законодательства Республики Казахстан | |
| 2-28 | Членские ассоциации | Jet Finance является членом Ассоциации микрофинансовых организаций Казахстана (АМФОК) и Антифрод-центра | |
| 2-29 | Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами | | Этика бизнеса Взаимодействие с заинтересованными сторонами |
| 2-30 | Коллективные договоры | По состоянию на конец 2024 года в Компании отсутствовал коллективный договор | |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|---|---|---|
| 3-1 | Процесс определения существенных тем | | Оценка существенности |
| 3-2 | Список существенных тем | | Оценка существенности |
| 3-3 | Управление существенными темами | Данные по управлению каждой существенной темой находятся в соответствующих разделах по темам | Оценка существенности |
| 205-2 | Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им | | Противодействие коррупции и мошенничеству |
| 205-3 | Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры | 2024 году коррупционных правонарушений не выявлено | Противодействие коррупции и мошенничеству |
| 206-1 | Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты | В 2024 году не зафиксировано случаев правовых мер в отношении Компании, связанных с препятствованием конкуренции или нарушением антимонопольного законодательства | Противодействие коррупции и мошенничеству |
| 207-1 | Стратегия в сфере налогообложения | Налоговая стратегия Компании заключается в строгом соблюдении налогового законодательства Казахстана | |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|--|---|---|
| 302-1 | Энергопотребление внутри организации | Компания не потребляет топливо из возобновляемых источников энергии В Компании отсутствуют практики потребления пара и энергии на охлаждение В Компании отсутствует практика потребления произведенной энергии | Экологическая ответственность |
| 303-1 | Взаимодействие с водой как общим ресурсом | Компания использует воду исключительно для бытовых и технических целей, а единственными потребителями воды являются офис Компании Забор и сброс воды осуществляются из/в муниципальные источники водоснабжения (водооборот) В районах с дефицитом воды Компания не осуществляет водопотребление | |
| 303-3 | Забор воды | Забор воды осуществляется из муниципальных источников водоснабжения (водооборота) | Экологическая ответственность |
| 401-2 | Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости | Все наши сотрудники работают на условиях полной занятости и по бессрочным трудовым договорам | Портрет сотрудников Мотивация и оценка эффективности |
| 401-3 | Отпуск по уходу за ребенком | | Количественные показатели устойчивого развития |
| 402-1 | Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации | В вопросах периода уведомлений сотрудников в отношении изменений в деятельности Компании мы полностью соблюдаем законодательство Казахстана | |
| 403-1 | Система управления вопросами охраны труда | | Безопасность труда |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|--|---|---|
| 403-5 | Обучение сотрудников в области охраны труда | | Безопасность труда |
| 403-8 | Работники, на которых распространяется система управления охраной труда и производственной безопасностью | Система управления охраной труда и производственной безопасностью распространяется на 100% сотрудников | Безопасность труда |
| 403-9 | Производственный травматизм | В 2024 году несчастных случаев зафиксировано не было | Безопасность труда |
| 403-10 | Профессиональные заболевания | В 2024 году в Компании отсутствовали зафиксированные профессиональные заболевания и смертельные случаи, связанные с профессиональными заболеваниями | Безопасность труда |
| 404-1 | Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника | | Обучение и развитие Количественные показатели устойчивого развития |
| 404-2 | Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста | | Обучение и развитие |
| 404-3 | Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры | 100% сотрудников получают регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры | Обучение и развитие |
| 405-1 | Многообразие среди руководителей и сотрудников | | Количественные показатели устойчивого развития |

Показатели GRI

| Номер показателя | Показатель | Комментарии | Где раскрыто в тексте Отчета |
|------------------|--|--|------------------------------|
| 405-2 | Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин | Размер базовой заработной платы определяется исключительно профессиональными критериями и не зависит от пола или возраста сотрудника. На его формирование влияют уровень квалификации работника, сложность выполняемых задач, а также объем и качество затраченного труда | |
| 406-1 | Случаи дискриминации и предпринятые действия | За отчетный период в Компании не было зафиксировано ни одного подтвержденного случая дискриминации | Этика бизнеса |
| 408-1 | Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов детского труда | Компания строго следует законодательству Казахстана, которое предусматривает строгий запрет на использование детского труда. Также в рамках корпоративной этики в Компании действует политика нулевой терпимости к любым формам эксплуатации несовершеннолетних работников | Этика бизнеса |
| 409-1 | Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов принудительного труда | Компания строго следует законодательству Казахстана, которое предусматривает строгий запрет на использование принудительного труда. Также в рамках корпоративной этики в Компании действует политика нулевой терпимости к любым формам принудительного труда | Этика бизнеса |
| 411-1 | Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия | В 2024 году случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, выявлено не было | |
| 418-1 | Жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях | В 2024 году не было жалоб или предписаний, касающихся нарушений неприкосновенности частной жизни клиента и утери данных о клиентах | Безопасность данных |

Контакты для связи



Адрес головного офиса:

Проспект Назарбаева, 269а, Медеуский район, Алматы, Казахстан



Телефон для справок:

+7-775-030-00-77



Адрес электронной почты:

ok@jetfin.kz



Веб-сайт:

<https://www.jetfin.kz>