

Для внутреннего пользования

"Отбасы банк" АҚ Басқармасының
16.03.2023 жылғы сырттай шешімінің
(№47 хаттама)
№4 қосымшасы

"Отбасы банк" АҚ Басқармасының
29.09.2021 жылғы сырттай шешімінің
(№160 хаттама)
№4 қосымшасы

"Қазақстанның тұрғын үй құрылыс
жинақ банкі" АҚ Басқармасының
28.12.2017 жылғы шешімінің
(№51 хаттама)
№29 қосымшасы

	Жоғары тұрған ішкі құжат	"Отбасы банк" АҚ Жарғысы
	Ішкі құжаттың иесі	Баспасөз қызметі
	Әзірлеген	Жарнама және жұртшылықпен байланыс департаментінің директоры З. С. Масгутова, Жарнама және жұртшылықпен байланыс департаменті Жұртшылықпен байланыс басқармасының бастығы Н.В. Кутлина.
	Бекітілді	"Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Басқармасының 28.12.2017 жылғы шешімі (№51 хаттама)
	Күшіне енген күні	28.12.2017 жыл
	Шектеу белгісі	Ішкі пайдалануға арналған

"Отбасы банк" АҚ-ның ақпаратты ашу қағидалары

Алматы қ., 2017 жыл

Нұсқа нөмірі	Өзгерістерді/толықтыруларды бекіту туралы Банк органы шешімінің деректемелері	Бекітілген өзгерістерді/толықтыруларды іске қосу тәртібі
1	28.12.2017 ж. №51 БШ	
2	29.01.2020 ж. №10 БШ	
3	29.09.2021 ж. №160 БШ	
4	16.03.2023 ж. №47 БШ	

МАЗМҰНЫ

<u>1 Тарау. Жалпы ережелер.....</u>	<u>2</u>
<u>2 тарау. Ақпаратты ашудың мақсаттары мен қағидалары.....</u>	<u>4</u>
<u>3-тарау. Ақпаратты ашудың нысаны мен тәсілдері.....</u>	<u>5</u>
<u>4-тарау. Ақпаратты ашу тәртібі</u>	<u>5</u>
<u>§1. Міндетті түрде ашылуға жататын ақпарат.....</u>	<u>5</u>
<u>§2. Қосымша ашылатын ақпарат (жалпыға қолжетімді ақпарат).....</u>	<u>6</u>
<u>§3.Интернет-банкинг жүйесінде (https://online.hcsbk.kz), оның ішінде "Otbasy bank" мобильді қосымшасы арқылы www.hcsbk.kz интернет-ресурсына үшін ақпарат беру, www.otbasybank.kz Baspana Market жылжымайтын мүлік порталына арналған ақпаратты беру.....</u>	<u>7</u>
<u>§4. Ақпаратты баспа материалдарында жариялау.....</u>	<u>7</u>
<u>§ 5. Ақпаратты БАҚ-та орналастыру.....</u>	<u>8</u>
<u>§ 6. БАҚ-пен жұмысты үйлестіру.....</u>	<u>8</u>
<u>§7. БАҚ-пен өзара іс-қимыл жасау тәртібі.....</u>	<u>9</u>
<u>§8. Қауесеттерге түсініктеме беру.....</u>	<u>9</u>
<u>§9. Күпия ақпарат.....</u>	<u>9</u>
<u>5-тарау. Қорытынды ережелер.....</u>	<u>10</u>

1 тарау. Жалпы ережелер

1. "Отбасы банк" АҚ ақпаратты ашу қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының заңнамасына, "Отбасы банк" АҚ Жарғысына (бұдан әрі – Банк) және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді. *(1-тармаққа Банк Басқармасының 29.09.2021 ж. шешіміне (№160 хаттамасы) сәйкес өзгерістер енгізілді)*

2. Банк қызметінің ашықтығын арттыру және оның акционерлерінің, клиенттерінің, жалпы жұртшылықтың, Банк жұмыскерлерінің, қызметкерлері мен консультанттарының көз алдында Банктің оң имиджін қалыптастыру осы Қағидалардың мақсаты болып табылады. Қағидалар жалпыға қолжетімді құжаттар мен ақпараттардың тізбесін, сондай-ақ оларды ұсыну тәртібі мен тәсілдерін айқындайды.

3. Банктің ашылатын ақпараты үш түрге бөлінеді:

- 1) міндетті түрде ашылуы тиіс мәліметтер;
- 2) қосымша ашылатын ақпарат;
- 3) күпия ақпарат.

4. Банк Басқармасы Банктің қызметі туралы ақпаратты ашуға жауапты орган болып табылады.

5. Қағидалар Банктің барлық жұмыскерлері, қызметкерлері мен кеңес берушілері үшін міндетті болып табылады.

6. Терминдер мен анықтамалар:

- 1) Ақпараттық себеп - жұртшылықты қызықтыруы мүмкін оқиға. Белгілі бір жағдайларда ақпараттық себеп ақпараттық хабарлама (жаңалықтар) құруға мүмкіндік береді;
- 2) Имидждік ақпарат - беделді мәліметтерді қамтитын ақпарат;
- 3) Сұхбат - сұхбаттасушы әңгімелесушілерге сұрақтар қоятын және олардан жауаптар алатын екі немесе одан да көп адамдар арасындағы әңгіме, әңгіме түрі. Сұхбат арнайы құрылғыларға (диктофон, бейнекамера) жазылуы немесе тікелей эфирде болуы мүмкін. Сұхбат барысында ақпарат беру кезінде Банк жұмыскерлері мен қызметкерлері мынадай қағидаттарды басшылыққа алуы тиіс:
 - салымшылардың мүдделерінің үстемдігі;
 - салымшылардың проблемалық мәселелерін шешуде барынша нәтижелілікке қол жеткізу;
 - Банктің проблемаларды, мәселелерді шешуге жоғары қызығушылығы.
- 4) Кеңес беруші - Тапсырма шартының стандартты талаптарына қосылуға өтініш беру арқылы Банк пен Кеңес беруші арасында жасалатын Тапсырма шарты негізінде Банкке қызметтер көрсететін жеке тұлға;
- 5) Жауапты бөлімше - Баспасөз қызметі; *(6-тармақтың 5-тармақшасына Банк Басқармасының 29.09.2021 жылғы шешіміне (№160 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді)*
- 6) Полиграфиялық материалдар - жарнамалық сипаттағы брошюралар, буклеттер, плакаттар, парақшалар, каталогтар, даңғылдар және басқа да баспа материалдары;
- 7) Баспасөз хатшысы - БАҚ-пен күнделікті негізде өзара іс-қимылды жүзеге асыратын жауапты бөлімшенің қызметкері;
- 8) Таратылуы шектелген мәліметтер тізбесі - Директорлар Кеңесі бекіткен, оның ішінде Банктің қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпиясын құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын қорғалатын ақпарат тізбесі; *(6-тармақтың 5-тармақшасына Банк Басқармасының 29.09.2021 ж. шешіміне (№160 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді)*
- 9) Жұмыскер - Банкпен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға;
- 10) Респондент - Банктің жұмыскері немесе қызметкері, Банктің немесе филиалдың басшысы, одан сұхбат алу болжанып отыр немесе сұхбат алынып қойды;
- 11) БАҚ - бұқаралық ақпарат құралдары (теледидар, баспа басылымдары, радио, интернет - басылымдар);
- 12) Қызметкер - Банкпен азаматтық-құқықтық қатынастарда тұратын және өтеулі қызметтер көрсету шарты/тапсырма шарты бойынша тікелей қызметтер көрсететін жеке тұлға;
- 13) Эксклюзивті ақпарат - бұрын айтылмаған немесе жарияланбаған ақпарат;
- 14) Интернет-ресурс – ашық ақпараттық-коммуникациялық желіде жұмыс істейтін электрондық ақпараттық ресурс, оны жүргізу және (немесе) пайдалану технологиясы, сондай-ақ ақпараттық өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін ұйымдық құрылым;
- 15) Клиент - банктік қызметтерді тұтынушы болып табылатын не банктік қызметтерді пайдалануға ниетті жеке немесе заңды тұлға.
- 16) Банк құпиясы – Банктің клиенттері мен корреспонденттері, олардың банк қызметтерін алуға байланысты операциялары мен банкпен өзара қарым-қатынастары туралы мәліметтер, оның ішінде шектеусіз: Банктің банктік шоттары мен корреспонденттерінің болуы, иелері мен нөмірлері, осы шоттардағы және банктің өзі шоттарындағы ақша қалдығы мен қозғалысы, аударылған шоттардағы шектеулер (шешімдер және (немесе)) шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы мемлекеттік органдардың өкімдері, қамауға алу, кепілдер), клиенттер мен корреспонденттердің және банктің өзі (банк операцияларын жүргізудің жалпы шарттарын қоспағанда) операциялары, сондай-ақ, Банктің сейф жәшіктерінде, шкафтарында және үй-жайларында сақтаудағы клиенттер мүлкінің сипаты мен құны, клиенттердің кредиттер алуы (осы бапта айқындалған жағдайларды қоспағанда),

төлемдер және (немесе) ақша аударымдары бойынша, оның ішінде банктік шот ашпай орындалған операциялар жүргізуі туралы ақпарат.

17) Коммерциялық құпия - үшінші тұлғаларға белгісіз болуына байланысты Банк үшін нақты немесе әлеуетті коммерциялық құндылығы бар ақпарат, оған заңды негізде еркін қол жеткізу жоқ және Банк оның құпиялылығын қорғауға шаралар қабылдайды.

18) Құпия ақпарат - таратылуы Қазақстан Республикасының заңнамасымен және (немесе) Банктің ішкі құжаттарымен шектелген ақпарат.

19) Инсайдерлік ақпарат - Бағалы қағаздар (туынды қаржы құралдары), олармен жасалатын мәмілелер туралы, сондай-ақ бағалы қағаздарды (туынды қаржы құралдарын) шығарған (берген) Банк, ол жүзеге асыратын қызмет туралы коммерциялық құпияны құрайтын анық ақпарат, сондай-ақ ашылуы өзгеріске әсер етуі мүмкін үшінші тұлғаларға белгісіз өзге де ақпарат Банктің бағалы қағаздарының (туынды қаржы құралдарының) құны және Банктің қызметіне;

20) Дербес деректер - белгілі бір немесе олардың негізінде айқындалатын жеке тұлғаға қатысты, электрондық, қағаз және (немесе) өзге де материалдық жеткізгіште тіркелген мәліметтер.

21) Бастамашы - www.hcsbk.kz интернет-ресурсына, www.otbasybank.kz Vaspana Market жылжымайтын мүлік порталы, интернет-банкинг жүйесінде (<https://online.hcsbk.kz>) орналастыруға бастамашы болған Банктің жұмыскерлері/қызметкерлері, бөлімшелері, Банктің лауазымды адамдары, оның ішінде "Otbasy bank" мобильді қосымшасы арқылы, сондай-ақ Банктің әлеуметтік желілердегі ресми парақшаларына процестер, жаңа қызметтер мен өнімдер, жұмыс режимі туралы ақпаратты;

22) Ақпараттық активтің бизнес-иесі - ақпараттық жүйені немесе кіші жүйені автоматтандыратын негізгі бизнес-процестің иесі болып табылатын (болып табылатын) Банктің бөлімшесі (қызметкері);

23) Процестің (бизнес-процестің) бизнес-иесі - бизнес-процестің мақсаттарына қол жеткізуге кедергі келтіретін бекітілген бизнес-процесте тәуекелдердің иесі болып табылатын, бизнес-процестің мақсаттарына қол жеткізу үшін процестің негізгі бөлігінің дизайнына (технологиясына) жауапты Банктің бөлімшесі (қызметкері);

24) Өнімнің бизнес-иесі - өнімнің сапалы орындалуына тікелей мүддесі бар өнімді өткізуге жауапты (жауапты) Банктің бөлімшесі (қызметкері);

25) ЭҚЖ - электрондық құжат айналымы жүйесі;

(Қағидалардың 6 – тармағы 21) - 25) тармақшалармен толықтырылды - Банк Басқармасының 16.03.2023 жылғы шешіміне сәйкес (№47 хаттама))

2 тарау. Ақпаратты ашудың мақсаттары мен принциптері

7. Осы Қағидалардың мақсаттары:

- 1) ақпаратты ашудың жалпы қағидаттарын айқындау;
- 2) Банктің ақпараттық ашықтығын қамтамасыз ету;
- 3) ақпаратты ашу процесін бақылауды қамтамасыз ету;
- 4) Банктің қоғамдағы іскерлік беделін арттыру;
- 5) Банк туралы оң қоғамдық пікір қалыптастыру;
- 6) әлеуетті клиенттерді Банктің өнімдері мен жаңалықтары туралы хабардар ету;
- 7) Банктің корпоративтік мәдениетін нығайту.

8. Ережелердің негізінде келесі принциптер жатыр:

- 1) Ақпарат берудің жүйелілігі мен жеделдігі;
- 2) Ұсынылатын ақпараттың объективтілігі, толықтығы, дұрыстығы және дәйектілігі;
- 3) Қолданыстағы заңнамада белгіленген нормаларды ескере отырып, барлық мүдделі тұлғалардың ақпарат алу құқықтарының теңдігі;
- 4) Банктің ашықтығы мен оның коммерциялық мүдделерін сақтау арасындағы ақылға қонымды теңгерімді сақтау;

5) Банктік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын ақпаратқа, инсайдерлік ақпарат пен дербес деректерге қатысты құпиялылық режимін сақтау және ішкі ақпараттың пайдаланылуын бақылау.

9. Ақпаратты ашу мерзімдері Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің ішкі құжаттарымен реттеледі.

3-тарау. Ақпаратты ашу нысаны мен тәсілдері

10. Ақпаратты ашқан кезде Банк мынадай нысандарды пайдаланады:

1) сұратуларға жауаптарды, БАҚ-тағы жарияланымдарды (хабарламаларды), брошюраларды, Банк қызметі туралы есептерді, Банк жұмыскерлеріне, қызметкерлері мен консультанттарына арналған материалдарды қоса алғанда, жазбаша құжат;

2) сұхбаттарды, баспасөз конференцияларын, Банктің ішінде және одан тыс жерлерде кеңестерде және жария іс-шараларда сөйлеуді қоса алғанда, ауызша хабарлама;

3) Банктің ішінде және одан тыс кеңестерде, жария іс - шараларда (конференцияларда) пайдаланылатын бейнероликтерді, корпоративтік бейнефильмдерді, радио және телебағдарламаларда сөйлеген сөздерін немесе сұхбаттарын, слайдтарды және өзге де көзбен шолып ұсыну құралдарын қоса алғанда, аудиовизуалды жазба;

4) электрондық поштаны, дискілерді, USB құрылғыларын және басқа да тасымалдағыштарды қоса алғанда, электрондық жеткізгіштерде берілетін материалдар;

11. Банк ақпаратты төмендегі тәсілдермен тарату жолымен ақпаратты ашуды жүзеге асырады:

1) заңдарда, Банк жарғысында, осы Қағидаларда және Банктің басқа да ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен ақпаратқа (құжаттарға) қол жеткізуді ұсыну;

2) БАҚ-қа орналастыру;

3) Интернет желісінде Банктің www.hcsbk.kz интернет-ресурсында, «www.otbasybank.kz» Vaspara Market жылжымайтын мүлік порталы, Интернет-банкинг жүйесінде (<https://online.hcsbk.kz>), оның ішінде «Отбасы банк» мобильді қосымшасы арқылы, сондай-ақ Банктің әлеуметтік желілердегі ресми беттерінде; *(Қағидалардың 11-тармағының 3) тармақшасына Банк Басқармасының 16.03.2023 жылғы шешіміне (№47 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді.)*

4) БАҚ-пен баспасөз конференциялары мен кездесулер өткізу;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілдермен жүзеге асырылады.

4-тарау. Ақпаратты ашу тәртібі

§1. Міндетті түрде ашылуға жататын ақпарат

12. Банк ақпаратты міндетті түрде ашуды төмендегілерге сәйкес жүзеге асырады:

1) Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне;

2) Қаржылық есептіліктің халықаралық стандарттарының талаптарына;

3) Банктің ішкі құжаттарына;

4) Егер Банктің қызметі туралы ақпарат ашуға міндетті болып табылған жағдайда, Банк мұндай ақпаратты БАҚ-та тиісті баспасөз релизін жіберу, «www.hcsbk.kz» интернет-ресурста орналастыру арқылы жариялайды және / немесе www.otbasybank.kz Vaspara Market жылжымайтын мүлік порталы, және / немесе Интернет-банкинг жүйесінде (<https://online.hcsbk.kz>), в оның ішінде «Отбасы банк» мобильді қосымшасы арқылы, сондай-ақ банктің әлеуметтік желілердегі ресми беттерінде. *(Қағидалардың 12-тармағының 4) тармақшасына. Банк Басқармасының 16.03.2023 жылғы шешіміне (№47 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді.)*

13. Клиент Банкке жүгінген кезде банктік қызметті алу мақсатында, Банк клиенттің бірінші талабы бойынша оған танысу үшін банк қызметі туралы заңнамада көзделген

мәліметтер мен рәсімдерді қамтитын операцияларды жүргізудің жалпы шарттары туралы ережені ұсынады.

14. Банк тоқсан сайын және жыл қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілеген мерзімдерде балансты, кірістер мен шығыстар туралы есепті ашық қолжетімділікте жариялайды, сондай-ақ тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу туралы ақпаратты орналастырады.

15. Сыртқы аудиторлардың қорытындысымен жылдық қаржылық есептілік тиісті мемлекеттік органдарға ұсынылады және Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде және Банктің ішкі құжаттарында айқындалған мерзімдер мен көлемдерде жарияланады.

16. Ақпаратты міндетті түрде ашу жағдайында Банк атынан ақпаратты ашуға уәкілетті тұлғаларға төмендегілер жатады:

- 1) Банктің Басқарма Төрағасы;
- 2) Банктің Басқарма мүшелері және басқарушы директорлар;
- 3) Банктің Бас бухгалтері.

17. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қадағалау және статистикалық органдарына есептік сипаттағы ақпаратты ұсынуды жиынтық есептілік бөлімшесі жүзеге асырады.

§2. Қосымша ашылатын ақпарат (жалпыға қолжетімді ақпарат)

18. Ашылуға жататын қосымша ақпарат:

- 1) Банк қызметінің негізгі бағыттары;
- 2) Банктің жылдық есебі;
- 3) Банк өміріндегі елеулі оқиғалар туралы ақпарат;
- 4) Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасының құрылымы туралы ақпарат;
- 5) қолданыстағы бос жұмыс орындары, Банктің кадр саясаты туралы ақпарат;
- 6) Банк филиалдарының тізбесі мен мекенжайлары;
- 7) үлестес тұлғалар туралы мәліметтер;
- 8) Банктің акционерлері мен серіктестері туралы ақпарат;
- 9) Банктің стратегиялық дамуы туралы ақпарат;
- 10) Банктің есеп саясаты;
- 11) Банктің баспасөз релиздері және жарнамалық-ақпараттық мақалалары;
- 12) Банктің презентациялық сюжеттері мен жарнамалық роликтері.

13) банктің қызметіне қатысты жаңалықтар мен хабарландырулар. *(Қағидалардың 18-тармағы Банк Басқармасының 16.03.2023 жылғы шешіміне (№47 хаттама) сәйкес13) тармақшамен толықтырылды).*

19. 18-тармақта көрсетілген ақпарат БАҚ-та ашылады және осы Қағидалардың 18-тармағының 12) тармақшасын қоспағанда, Банктің интернет-ресурсында жалпыға қолжетімді болып табылады.

20. Қосымша және ерікті ақпаратты ашу қажет болған жағдайда, Банк атынан осындай ақпаратты ашуға уәкілетті тұлғалар:

- 1) Банктің Басқарма Төрағасы;
- 2) Банктің Басқарма мүшелері және Басқарушы директорлар;
- 3) жауапты бөлімшенің қызметкерлері;
- 4) берілген өкілеттіктер шегінде Банктің орталық аппаратының дербес бөлімшелерінің басшылары;

21. Банк филиалдарының директорлары, сондай-ақ олардың орынбасарлары лауазымдық нұсқаулықтарда және Филиал туралы ережеде айқындалған өкілеттіктер шегінде Банк филиалы қызметінің мәселелері бойынша ғана жария сөз сөйлеуге және түсініктемелер беруге құқылы.

22. Банктің дербес бөлімшелерінің басшыларының және филиалдары директорларының бұрын жарияланбаған ақпаратты ашуға құқығы жоқ.

§3. Интернет-банкинг жүйесінде (<https://online.hcsbk.kz>), оның ішінде "Отбасы банк" мобильді қосымшасы арқылы www.hcsbk.kz интернет-ресурсына үшін ақпарат беру, www.otbasybank.kz Baspana Market жылжымайтын мүлік порталына арналған ақпаратты беру.

(Қағидалардың 4-тарауының §3 атауының мазмұнына Банк Басқармасының 16.03.2023 жылғы шешіміне (№47 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді)

23. Банктің интернет-ресурсында ақпаратты орналастыру және жаңарту міндеті жауапты бөлімшесі мен ақпараттық технологиялардың бөлімшесіне берілген.

24. Банктің интернет-ресурсында қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде орналастырылатын ақпараттың дәйекті, уақтылы және өзекті мазмұны үшін Банктің сыртқы интернет-ресурсында ақпаратты қалыптастыру және орналастыру тәртібін регламенттейтін Банк бойынша тиісті өкімдік құжатта көрсетілген Банк бөлімшелері жауапты бөлімшелер болып табылады.

24-1. Осы Қағидалардың 18 - тармағының 13) тармақшасында көрсетілген ақпаратты бастамашы 2 (екі) жұмыс күні ішінде ақпараттық активтің бизнес-иесінің басшысына процестің (бизнес-процестің) бизнес-иесін және/немесе процестің/мәселенің жариялануында қозғалатын өнімнің бизнес-иесін дәйектілік мәніне міндетті түрде келісе отырып жібереді.

Процестің (бизнес - процестің) бизнес-иесі және/немесе өнімнің бизнес-иесі Бастамашыдан ақпарат алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде оның дұрыстығын тексереді. Көрсетілген ақпаратқа ескертулер болған кезде ескертулерді жою үшін оны бастамашыға қайтарады.

Бастамашы процестің (бизнес-процестің) бизнес-иесінен және/немесе өнімнің бизнес - иесінен ескертулер келіп түскен күннен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде оларды жояды және ақпаратты келісуге қайта жібереді.

24-2. Ақпараттық активтің бизнес-иесі құрылымдық бөлімшелердің -процестің (бизнес-процестің) бизнес-иесінің және/немесе процестің/мәселенің жариялануында қозғалған өнімнің бизнес-иесінің келісімінің бар-жоқтығын тексереді. Келісу болған кезде ақпараттық активтің бизнес-иесі, егер ЭҚЖ-да немесе тапсырма мәтінінде өзге мерзім көзделмесе, ақпаратты алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде ақпаратты орналастырады. Құрылымдық бөлімшелермен – процестің (бизнес - процестің) бизнес-иесімен және/немесе процесті/мәселені жариялауда қозғалатын өнімнің бизнес-иесімен келісу болмаған кезде ақпараттық активтің бизнес-иесі ЭҚЖ бойынша ақпаратты алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде пысықтауға бастамашыға қайтарады.

Бастамашы ақпараттық активтің бизнес-иесінен ақпарат алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күні ішінде осы Қағидалардың 24-1-тармағының талаптарын сақтай отырып, ескертулерді жояды және ақпаратты қайта жібереді.

(Қағидалардың 4-тарауының §3 Банк Басқармасының 16.03.2023 ж. шешіміне (№47 хаттама) сәйкес 24-1 және 24-2-тармақтармен толықтырылды).

§4. Ақпаратты баспа материалдарында жариялау

25. Банк Банктің қызметінің негізгі бағыттары туралы ақпаратты, жарнамалық материалдарды және өзге де ақпаратты полиграфиялық материалдарда осындай жариялау қажеттілігінің туындауына қарай жариялайды.

26. Полиграфиялық материалдарға орналастыру үшін дайындалған ақпарат банктік өнімдер мен технологиялар бөлімшесімен, Сату және өңірлік даму бөлімшесімен, жиынтық есептілік бөлімшесімен, сондай-ақ жауапты бөлімшенің жетекшілік ететін басшысымен келісілуі тиіс. Егер мәселе олардың қызметіне қатысты болса, басқа бөлімшелер қажет болған

жағдайда тартылуы керек. *(26-тармақта Банк Басқармасының 29.09.2021 жылғы шешіміне (№160 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді)*

27. Мемлекеттік тілде орналастырылған жағдайда ақпарат әкімшілік бөлімшемен келісілуі тиіс.

§5. Ақпаратты БАҚ-та орналастыру

28. Банк қажеттіліктің туындауына қарай Қазақстан Республикасының аумағында және одан тыс жерлерде таратылатын БАҚ-та баспасөз релиздерін, мақалаларды, сұхбаттарды және өзге де ақпаратты орналастырады және жариялайды.

29. Ақпаратты ашу қағидаттарына сәйкес Банк БАҚ өкілдерімен бірқатар іс-шараларды жүзеге асыру арқылы белсенді диалог жүргізеді, соның ішінде:

1) Банк өміріндегі барлық елеулі оқиғалар бойынша пресс-релиздерді тарату;

2) БАҚ өкілдерінің Банк басшылығымен баспасөз конференцияларын және кездесулерін өткізу;

3) Банкке келіп түсетін БАҚ өкілдерінің барлық ақпараттық сауалдарына жедел және құзыретті жауаптар;

4) конференцияларға, семинарларға және өзге де жария іс-шараларға қатысу;

30. Жауапты бөлімше БАҚ-та тарату үшін дайындалған жарнамалық-ақпараттық сипаттағы Жарияланымдар (сұхбаттар, репортаждар, мақалалар) банк өнімдері мен технологиялары бөлімшесіне, сату және Өңірлік даму бөлімшесіне, жиынтық есептілік бөлімшесіне, сондай-ақ жауапты бөлімшеге жетекшілік ететін басшыға келісуге ұсынылуы тиіс. Егер мәселе олардың қызметіне қатысты болса, басқа бөлімшелер қажет болған жағдайда тартылуы керек. *(30-тармақта Банк Басқармасының 29.09.2021 жылғы шешіміне (№160 хаттама) сәйкес өзгерістер енгізілді)*

31. Банктің филиалдары өңірлік БАҚ-та орналастыру үшін дайындаған жарнамалық-ақпараттық сипаттағы жарияланымдарды (сұхбаттар, репортаждар, мақалалар, жарнамалық макеттер) филиалдардың қызметкерлері келісу үшін жауапты бөлімшеге ұсынуы тиіс.

32. Имидждік эксклюзивті ақпарат міндетті түрде банк өнімдері мен технологиялары бөлімшесіне, сату және Өңірлік даму бөлімшесіне, жауапты бөлімшеге жетекшілік ететін басшыға келісуге ұсынылуы тиіс. *(32-тармаққа Банк Басқармасының 29.09.2021 ж. №160 хаттамасына сәйкес өзгерістер енгізілді)*

33. Банк филиалдары директорларының баспасөз конференцияларында және басқа да көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде сөйлеуі үшін мәліметтерді филиал жауапты бөлімшеге ұсынады, бұдан әрі қажет болған жағдайда олар Банктің орталық аппаратының мүдделі бөлімшелерімен келісіледі.

§6. БАҚ-пен жұмысты үйлестіру

34. БАҚ-пен жұмысты үйлестіру жауапты бөлімшенің айрықша құзыреті болып табылады.

35. БАҚ-пен жұмысты үйлестіру деп түсініледі:

1) БАҚ-пен өзара іс-қимылдың жалпы жоспары;

2) БАҚ үшін ақпарат жинау, жүйелеу, дайындау және ұсыну;

3) респонденттің анықтамасы.

36. Банктің орталық аппараты мен филиалдарының барлық жұмыскерлері мен қызметкерлері және Консультанттар жауапты бөлімшеге өз өкілеттіктері шеңберінде қажетті ақпаратты қысқа мерзімде алуға жәрдемдесуге және бөлімшенің БАҚ-пен өзара іс-қимыл жөніндегі ұсынымдарын орындауға міндетті.

§7. БАҚ-пен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

37. Сауда-саттық, бос жұмыс орындары, тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу туралы хабарландырулардан басқа, бұқаралық ақпарат құралдарымен бұқаралық ақпарат құралдарымен барлық ақпарат алмасу сұраныстарды өңдеуге, бөлуге және үйлестіруге жауапты жауапты бөлімшенің басшысы және баспасөз хатшысы арқылы жүзеге асырылады.

38. Баспасөз хатшысы әр дүйсенбі сайын Банктің орталық аппарат бөлімшелерінен және филиалдарынан апта сайынғы негізде берілетін есеп арқылы жаңалықтар базасын қалыптастырады. Әрі қарай, баспасөз хатшысы жаңалықтардың маңыздылығына басымдық береді және ақпараттық жағдайды анықтайды. Ақпараттық жағдайдың мәртебесіне байланысты баспасөз хатшысы қысқаша хабарлама дайындайды және БАҚ-қа жібереді немесе баспасөз мәслихатын өткізу туралы ұсыныс жасайды. Егер жаңалық ішкі сипатта болса, онда ол Банктің ішкі сайтында орналастырылады.

39. Егер сұрату БАҚ-тан келіп түссе, баспасөз хатшысы жауапты бөлімшенің басшысымен сұрау салу тақырыбын келісе отырып, жауап қалыптастырады. Жауап дайындау үшін қажет болған жағдайда Банктің тиісті бөлімшелері тартылуы мүмкін.

40. Қағидалардың 20-тармағында көрсетілген Банк басшылығын қоспағанда, Банк қызметі тақырыбында БАҚ-пен санкцияланбаған байланыстарға Банктің барлық жұмыскерлеріне, қызметкерлеріне және консультанттарына тыйым салынады.

41. БАҚ-пен байланыста болатын Банк жұмыскерлері, қызметкерлері мен консультанттары Директорлар Кеңесі бекіткен "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Іскерлік әдеп кодексін сақтауы тиіс.

§8. Қауесеттерге түсініктеме беру

42. Қауесеттерге және өзге де расталмаған ақпаратқа қатысты сұрау салуларға Банктің уәкілетті өкілдері мыналарды ғана хабарлай алады: «Банктің ақпаратты ашу қағидалары қауесеттер мен болжамдарға түсініктеме беруге жол бермейді». Егер мемлекеттік органдардың өкілдерінен Банктің қызметі туралы қауесеттер мен болжамдарға қатысты ресми сұрату келіп түскен жағдайда, ресми жауапты пысықтау және дайындау үшін осы сұрату Банктің мүдделі бөлімшелеріне жіберіледі.

43. Жауапты бөлімше Қазақстан Республикасының бүкіл аумағы бойынша БАҚ-тың тұрақты мониторингін жүргізуге және Банкке қатысты теріс ақпарат, жарияланымдар, ресми өтініштер пайда болған кезде Басқарманың жетекшілік ететін мүшесіне/басқарушы директорға, заң бөлімшесіне, тәуекел-менеджмент бөлімшесіне және комплаенс-бақылау бөлімшесіне дереу хабарлауға тиіс. БАҚ-та беделді тәуекелді уақтылы анықтауға жауапты бөлімше жауапты болып табылады.

44. Күтпеген жағдайларда БАҚ өкілдерінің мәселелері бойынша түсініктемелер үшін жауапты тұлға Банк Басқармасының Төрайымымен ұсынылатын ақпараттың келісімі бойынша жауапты бөлімше (директор, баспасөз хатшысы) болып табылады. *(Банк Басқармасының 29.09.2021 ж. №160 хаттамасына сәйкес 44-тармаққа өзгерістер енгізілді)*

§9. Құпия ақпарат

45. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес құпия ақпаратты қорғау жөнінде шаралар қабылдайды.

46. Банк Басқармасы құпия ақпаратты, оның ішінде банктік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны, инсайдерлік ақпаратты және дербес деректерді қорғау, аталған ақпаратты жария етуден немесе рұқсатсыз жария етуден ықтимал залалды болғызбау, кез келген мүдделі тұлғалардың бұл ақпаратты заңсыз пайдалану фактілерін болғызбау мақсатында құпиялылық режимінің сақталуын қамтамасыз етеді.

47. Құпия болып табылатын ақпарат, оның ішінде Директорлар Кеңесі бекіткен Банктің қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпиясын құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын қорғалатын ақпарат тізбесіне енгізілген. *(Банк Басқармасының 29.09.2021 жылғы шешіміне (№160 хаттама) сәйкес 47-тармаққа өзгерістер енгізілді)*

48. Банк құпиясын құрайтын мәліметтер Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған негіздер бойынша және тәртіппен ғана ашылуы мүмкін.

49. Таралуы шектеулі құжаттармен және мәліметтермен жұмыс істеу тәртібі Банктің ішкі құжаттарында белгіленген.

50. Құпия ақпарат пен банктік құпияны сақтау Банктің барлық жұмыскерлері мен қызметкерлерінің міндеті болып табылады.

51. Материалдық залал мен бедел тәуекелдеріне әкеп соққан Қағидалардың 53-тармағы бұзылған жағдайда, мұндай бұзушылыққа кінәлі адамдар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапқа тартылады.

52. Ақпаратты ашу процесінде құпия ақпараттың берілуіне жол бермеуді бақылауды қауіпсіздік бөлімшесі жүзеге асырады.

5-тарау. Қорытынды ережелер

53. Ашылатын ақпараттың тізбесі қолданыстағы заңнамаға, Қазақстан Республикасының уәкілетті органының нормалары мен талаптарына байланысты өзгеруі мүмкін.

54. Қағидаларды Банк Басқармасы бекітеді және қажет болған жағдайда өзгерістер енгізу мәніне жыл сайынғы талдауға жатады.

55. Банк қызметінің осы Қағидаларға сәйкестігін бағалауды Банк Басқармасы жыл сайын, Банк Басқармасы белгілеген тәртіппен орындайды.

55-1. Банктің ашықтығы мен ақпаратты ашу процестерінің тиімділігін Банктің жылдық есебі шеңберінде Банктің Директорлар кеңесі қарайды.

55-2. Жауапты бөлімше міндетті ақпарат пен қосымша ашылуға жататын ақпараттың ашылуын ескере отырып, жыл сайын тиісті есепті қалыптастырады және оны Банктің жылдық есебіне енгізу үшін жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімшесіне ұсынады.

55-3 Жауапты бөлімше ақпаратты ашу процестерінің тиімділігі жөніндегі есепті еркін нысанда дайындайды және жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімшесі тиісті сұрау салуды жіберген күннен бастап 5 жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде ұсынады.

56. Осы Қағидалардың сақталуын бақылау жауапты бөлімшеге жетекшілік ететін Басқарма мүшесіне жүктелген. *(56-тармаққа Банк Басқармасының 29.09.2021 ж. №160 хаттамасына сәйкес өзгерістер енгізілді)*

57. Осы Қағидалардың нормаларын орталық аппараттың барлық бөлімшелері, Банк филиалдары орындауға міндетті.

58. Осы Қағидалардың талаптарын бұзғаны үшін Банк жұмыскерлері мен қызметкерлері заңнамада белгіленген жауаптылықта болады