**2024 жылғы 18 желтоқсанға жағдайға сәйкес құрылымдық бөлімшелер бойынша ақпарат**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Реттік №** | **Бөлімше атауы** | **Бөлімше міндеттері** | **Бөлімше басшысының аты-жөні** |
| 1 | Адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің мақсаттары мен міндеттерін іске асыру үшін кадр саясатын әзірлеу және жүргізу;  2) Банктің біліктілік талаптарына, оның мақсаттары мен міндеттеріне жауап беретін қызметкерлер штатын қалыптастыру және қолдау;  3) Банк қызметкерлерінің кәсіби құзыретін дамытуды ұйымдастыру;  4) Банк қызметкерлерін ынталандырудың тиімді жүйесін ұйымдастыру;  5) Банкте корпоративтік мәдениет пен корпоративтік рухты дамыту және қолдау;  6) қауіпсіз және салауатты еңбек жағдайларын жасау және қамтамасыз ету, өндірістік жарақаттану мен кәсіптік аурулардың алдын алу жөніндегі құқықтық, әлеуметтік-экономикалық, ұйымдық-техникалық, санитариялық-эпидемиологиялық, оңалту, емдеу-профилактикалық іс-шаралар кешенін әзірлеу және жүзеге асыру;  7) Банктің құрылымдық бөлімшелерінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру, сондай-ақ еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша ішкі бақылауды, қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нормативтік құқықтық актілердің талаптарын сақтауын жүзеге асыру;  8) жұмыс істейтін қызметкерлерді, Банк объектілерін (филиалдарын) қазіргі заманғы зақымдау құралдарының әсерінен, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардан қорғау жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыру;  9) Азаматтық қорғаныс құралымдарын құру және әзірлікте ұстау, сондай-ақ оларды оқытылған мамандармен және қажетті техникамен, авариялық-құтқару және басқа да шұғыл жұмыстарды жүргізу үшін құралдармен жинақтауды қамтамасыз ету;  10) қызметкерлерді төтенше жағдайлардың туындау немесе туындау қаупі туралы хабардар етуді, жергілікті хабарлау жүйелерін, ұжымдық және жеке қорғану құралдарын тұрақты әзірлікте құруды және қолдауды ұйымдастыру;  11) Банк объектілерінің өртке қарсы жай-күйін қамтамасыз ету жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыру;  12) Банк қызметкерлерінің әскери есебін жүргізу;  13) Банк актілерін дұрыс, уақтылы, дұрыс ресімдеу және бухгалтерлік есеп бөлімшесіне ұсыну;  14) Банктің жұмыскерлері/қызметкерлері/кеңес берушілері тарапынан Қазақстан Республикасы еңбек заңнамасы, Банктің ішкі еңбек тәртібі, еңбек тәртібі, сыртқы түрі стандарттары және басқа да бұзушылықтар талаптарының сақталуына бақылауды ұйымдастыру;  15) Банк бөлімшелерінің тиімді жұмыс істеуі үшін қажетті материалдық-техникалық жағдайлар жасау;  16) шаруашылық мақсаттар үшін бөлінетін материалдар мен құралдардың ұтымды пайдаланылуына бақылауды жүзеге асыру.  17) Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерімен бекітілген Банктің әкімшілік шығыстарының нормативтері мен өзге де лимиттерінің жекелеген түрлерін сақтау;  18) құжаттаудың бірыңғай тәртібін қамтамасыз ету, құжаттармен жұмысты ұйымдастыру;  19) Банкте электрондық-цифрлық қолтаңбаны (бұдан әрі – ЭЦҚ) пайдалану бойынша процесті ұйымдастыру. | Директор Айткулов А. |
| 2 | Қауіпсіздік департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің экономикалық қауіпсіздігін қамтамасыз ету: Банктің қолданыстағы және әлеуетті сыртқы/ішкі қауіпсіздік қатерлерін, оның ішінде алаяқтық қатерлерді, фродты, сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды және Банк пен оның жұмыскерлерінің (қызметкерлерінің) заңды мүдделеріне қарсы өзге де құқыққа қарсы іс-қимылдарды анықтау, болдырмау, алдын ала сақтандыру, алдын алу және болжау жөніндегі шаралар кешенін жүзеге асыру;  2) Банкке экономикалық немесе беделдік залал келтірген не оған ықпал ететін Банктің жұмыс істеуіндегі сыртқы / ішкі қатерлерге және басқа да теріс үрдістердің көріністеріне жедел ден қою;  2-1) Банктің экономикалық мүдделерін сыртқы және ішкі қатерлердің әрқилы түрлерінен қорғау, өз құзыреті мен өкілеттігі шегінде Банкке материалдық және беделдік залал келтірумен байланысты фрод-тәуекелдерді барынша азайтуда ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесіне жәрдемдесу;  2-2) ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесімен бірлесіп, өз құзыреті мен өкілеттігі шегінде фрод-оқиғалар, оның ішінде транзакциялар, кредиттік алаяқтық бойынша талдау, бағалау және тергеп-тексеру жүргізуге қатысу;  2-3) қажет болған жағдайда - ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесімен бірлесіп, алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі ұсыныстарды қалыптастыру мақсатында банк операцияларын жасау кезінде алаяқтық тәуекелдері бойынша жиынтық деректерге талдау жүргізуге қатысу;  2-4) қазіргі заманғы практикаға және банк қызметінің ерекшеліктеріне негізделген алаяқтыққа қарсы іс-қимыл құралдарын әзірлеу; тәуекелдер және алаяқтыққа қарсы іс-қимыл тұрғысынан Банктің жаңа процестерін/жобаларын әзірлеуге және келісуге қатысу;  3) Банктің өткізу және объектішілік режимдерін ұйымдастыру, Банк құндылықтарының, оның ішінде қолма-қол ақшаның, жабдықтың және Банкке тиесілі басқа да мүліктің сақталуын қамтамасыз ету;  4) қолжетімділігі шектеулі (банктік, коммерциялық, қызметтік және заңмен қорғалатын өзге де құпия) мәліметтерді қамтитын Банктің материалдық ақпарат тасығыштарының: құжаттарды және басқа да ресурстарды рұқсатсыз шығарудан, ақпаратты жария етуден немесе өзге де заңсыз пайдаланудан қорғау мақсатында олардың сақталуын қамтамасыз етуді бақылау;  5) Банктің табиғи, техногендік, әлеуметтік, саяси және өзге де дүлей құбылыстардың басталуына байланысты мүлкі мен құндылықтарының бүліну/жойылу қатерлерін болдырмау / азайту бойынша жағдайлар жасау;  6) сотқа дейінгі тергеп-тексеру сатысында Банктің, оның бөлімшелері мен жұмыскерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау;  7) Банктің экономикалық және ішкі қауіпсіздігінің жай-күйі, сондай-ақ қауіпсіздік жүйелерінің техникалық жай-күйі, күзетілетін объектілердің жарақтандырылуы және банктің қауіпсіздік талаптарын бұзушылықтарды оқшаулау/жою жөнінде қабылданған шаралар туралы ақпаратты Банк басшылығына уақтылы жеткізу. | Директор Калимжанов А.К. |
| 3 | Банктік өнімдер мен технологиялар департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде депозиттік, кредиттік, кредиттен кейінгі операциялар, Банк салымшыларына кредит беру, мерзімі өткен және проблемалық қарыздармен жұмыс және банк өнімдері мен жобаларын енгізуді әдіснамалық сүйемелдеу бойынша жеке тұлғаларға қызмет көрсетудің бірыңғай әдіснамалық саясаты мен рәсімдерін қамтамасыз ету;  2) Комитеттердің жұмысын регламенттейтін ішкі құжаттарға сәйкес Банктің Кредиттік комитетінің, Банктік өнімдер, процестер және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитеттің (бұдан әрі - Комитеттер) жұмысын ұйымдастыру;  3) жаңа банк өнімдерін/бағдарламаларын/жобаларын әзірлеу, енгізу, қолданыстағы өнімдерді/бағдарламаларды/жобаларды дамыту;  4) жеке тұлғаларға банктік қызмет көрсету бойынша бизнес-процесті талдау және оңтайландыру;  5) "Business Process Management", "Colvir" және "Кеңес берушілердің әлеуметтік желісі" ақпараттық жүйелерін (бұдан әрі – Банктің АЖ) оңтайландыру және жетілдіру, жеке тұлғаларға қызмет көрсету бөлігінде Банктің АЖ міндеттерін әзірлеу және қою;  6) жеке тұлғалардың депозиттік, кредиттік, кредиттен кейінгі операцияларын, оның ішінде мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде сүйемелдеу жөніндегі жұмысты ұйымдастыру;  7) банк өнімдері бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемелерін есептеу тәртібін айқындау;  8) Банктің әлеуетті әріптестерімен ынтымақтастық жобаларын, схемаларын әзірлеу және енгізу шеңберінде жұмыстар жүргізу  9) жеке тұлғаларға қызмет көрсету бөлігінде Банктің АЖ-да тест жұмыстарын жүзеге асыру (10-тармақтың 9) тармақшасы Басқарманың 25.03.2021 ж. шешімімен (№44 хаттама) толықтырылды.  10) Банктің контрагенттермен (Кредиттік бюролар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы) жұмысын үйлестіру және жетілдіру. (10-тармақ Басқарманың 23.05.2022 ж. шешімімен (№72 хаттама) 10) тармақшамен толықтырылды) | Басқарушы директор-Директор Ендибаева Б. |
| 4 | Бухгалтерлік есеп департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің қаржылық есептілігі мен Есеп саясатының халықаралық стандарттарына негізделген бірыңғай әдіснамалық саясатын және Банктің бухгалтерлік есеп қағидаттарын қамтамасыз ету;  2) Банктің қызметі туралы статистикалық, салықтық және басқарушылық есептілікті жасау және оны Банк басшылығына беру;  3) Есеп және Салық саясатын қалыптастыру, әкімшілік-шаруашылық қызмет, қаржы құралдары және салықтар бойынша бухгалтерлік рәсімдерге қатысты Банктің барлық жүргізілетін операциялары бойынша ішкі/өкімдік құжаттарды әзірлеу;  4) Банкте Банктің Есеп саясатына сәйкес Банк операцияларының тиісті баланстық және баланстан тыс шоттарда көрсетілуін бухгалтерлік есепке алуды және бақылауды ұйымдастыруды қамтамасыз ету;  5) Банктің Бас бухгалтерлік кітабының дұрыстығын, шынайылығын және уақтылы жүргізілуін қамтамасыз ету;  6) сыртқы аудиторлармен өзара іс-қимыл жасау;  7) операциялық күннің уақтылы ашылуын және жабылуын қамтамасыз ету;  8) "Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің "Ұлттық төлем корпорациясы" АҚ (бұдан әрі – ҰТК) арқылы теңгемен сыртқы төлемдерді және "SWIFT" жүйесі арқылы валюталық төлемдерді жөнелтуді қамтамасыз ету және сыртқы корреспонденттік шоттар бойынша айналымдар мен қалдықтарды салыстыру;  9) ФАСТИ бағдарламалық жасақтамасының кіріс, шығыс хабарларын бақылауды қамтамасыз ету және клиринг және банкаралық ақша аудару жүйесі төлем жүйелері бойынша теңгемен ҰТК-ға берілген және қабылданған электрондық төлемдерге мониторинг жүргізу. | Директор Килтбаева Ж.А. |
| 5 | Ішкі аудит департаменті | ІАД негізгі міндеттері аудиторлық тапсырмалар мен консультациялар шеңберінде талдау және бағалау жүргізу болып табылады:  1) ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі;  2) тәуекелдерді (оның ішінде комплаенс-тәуекелдерді) басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі;  3) стандартты емес және төтенше жағдайлар туындаған жағдайда Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз етуге және (немесе) Банк қызметін қалпына келтіруге бағытталған іс-қимыл жоспарына сәйкес стандартты емес және төтенше жағдайлар болған жағдайда қабылданған шараларды ескере отырып, деректер базаларының тұтастығын және олардың рұқсатсыз қол жеткізуден және(немесе) пайдаланудан қорғалуын бақылауды қоса алғанда, автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің пайдаланылуын ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеу сенімділігі;  4) Бухгалтерлік есеп жүйесінің дұрыстығы, толықтығы, объективтілігі және Банктің қаржылық есептілігі мен басқа да ақпаратының сенімділігі, сондай-ақ осындай ақпаратты (жоспарлар мен есептілікті) сәйкестендіру, өлшеу, жіктеу және ішкі және сыртқы пайдаланушыларға ұсыну үшін пайдаланылатын қағидаларды (қағидаттарды, әдістерді) бағалау;  5) ресурстарды және мүліктің (активтердің) сақталуын қамтамасыз етудің қолданылатын әдістерін (тәсілдерін) пайдаланудың ұтымдылығы мен тиімділігі;  6) жасалатын операциялар мен мәмілелердің экономикалық орындылығы мен тиімділігі;  7) Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі саясаттары мен өзге де құжаттарының талаптарын сақтау, сондай-ақ осы талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ету үшін құрылған және қолданылатын жүйелер мен рәсімдердің тиімділігі (комплаенс-бақылау);  8) Банк органдарының шешімдерін және уәкілетті (қадағалау) мемлекеттік органдардың ұйғарымдарын (ұсыныстарын) орындау;  9) Банктің құрылымдық бөлімшелері жүзеге асыратын бизнес-процестердің жеткіліктілігі және/немесе тиімділігі, Банктің стратегиялық мақсаттары шеңберінде олардың алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін шаралар;  10) корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігі және оны жетілдіру процесі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағидаттарын, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау;  11) бухгалтерлік есеп жүйесі мен ақпараттың және олардың негізінде жасалған қаржылық және реттеушілік есептіліктің, оның ішінде Банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы өзара іс-қимыл процестерінің сенімділігі мен тиімділігі. | Директор Смағұл Ғ. |
| 6 | Жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімі | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банк қызметін стратегиялық жоспарлауды қамтамасыз ету және жүзеге асыру;  2) Банк қызметін қаржылық болжауды қамтамасыз ету және жүзеге асыру;  3) Банктің стратегиялық/ орта мерзімді / қысқа мерзімді даму мониторингі;  4) бюджеттік жоспарлауды қамтамасыз ету және жүзеге асыру;  5) Банктің бюджетінде, инвестициялық жоспарында қаражаттың болуына бақылауды қамтамасыз ету;  6) халықаралық байланыстарды дамытуды қамтамасыз ету және жүзеге асыру;  7) Банк қызметінің көрсеткіштері жүйесін дамыту;  8) Банктің негізгі қызметін қорландыруды жоспарлау;  9) Банк қызметін қаржылық талдау;  10) корпоративтік басқару жүйесін дамытуды қамтамасыз ету;  11) (*10-тармақтың 11-тармақшасы Басқарманың 17.05.2019 ж. шешімімен толықтырылды, №49 хаттама, 10-тармақтың 11-тармақшасы Басқарманың 27.10.2022 ж. шешімімен алынып тасталды, № 181 хаттама)*  12) жарғылық капиталды, бюджеттік кредитті/кредитті толықтыру нысанында халықаралық қаржы институттарынан қаражат тарту, мемлекеттік көздерден (тұрғын үй құрылысының мемлекеттік және өңірлік бағдарламалары шеңберінде республикалық және жергілікті бюджет, Қазақстан Республикасының Ұлттық қоры, мемлекеттік кепілдік алу) қаражат тарту;  13) Банктің орнықты дамуы саласында қызмет жүргізу.  14) Банктің өңірлік бөлімшелері бөлінісінде жоспарлы көрсеткіштерді қалыптастыру;  15) Банк басшылығының тапсырмалары бойынша Банк қызметінің мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылды үйлестіру;  16) Банк басшылығының тапсырмасы бойынша Астана қаласындағы кеңестерге, кездесулерге, конференцияларға және басқа да іс-шараларға қатысу кезінде Банктің мүдделерін білдіру. | Директор Финогенова А.В. |
| 7 | Бірінші тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығы | Бөлімшенің негізгі міндеттері:  1) олардың шеңберінде тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы жүйесі арқылы тұрғын үйді сату жүзеге асырылатын Қазақстан Республикасының тұрғын үй құрылысы бағдарламалары және өз бағдарламалары (бұдан әрі – Бағдарламалар) шеңберінде Банктің мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен (бұдан әрі – ЖАО), квазимемлекеттік сектор субъектілерімен, құрылыс операторларымен, екінші деңгейдегі банктермен, ұйымдармен, бағдарламалар операторларымен және құрылыс компанияларымен өзара іс-қимылы бойынша жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру, оның ішінде келесідей бағдарламалар:  - "Нұрлы жер" тұрғын үй құрылысы бағдарламасы (бұдан әрі - "Нұрлы жер" бағдарламасы);  -Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасы (бұдан әрі - Тұжырымдама);  - "Өз үйім" бағдарламасы  2) Бағдарламалар шеңберінде тұрғын үйді сату бойынша жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру;  3) Кезекте тұрғандардың бірыңғай республикалық базасын әкімшілендіру, түгендеу, техникалық, әдіснамалық сүйемелдеу;  4) тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке қою және есепке алу жөніндегі Банктің деректер базасын, "Тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығын" (бұдан әрі - Тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығы) құру, әкімшілендіру, түгендеу, техникалық, әдіснамалық сүйемелдеу;  5) жалдау төлемдерін субсидиялау процесін әкімшілендіру, техникалық, әдіснамалық сүйемелдеу;  6) Бөлімше қызметінің мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен және өзге де ұйымдармен өзара іс-қимылды ұйымдастыру. | Басқарушы директор – департамент директоры Ашимов А. |
| 8 | Ақпараттық технологиялар департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Департаменттің міндеттеріне, функциялары мен өкілеттіктеріне сәйкес Банктің АТ инфрақұрылымында қолданылатын ақпараттық технологияларды, ақпараттық қауіпсіздік және ақпаратты қорғау саясатын дамыту жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыруды қамтамасыз ету;  2) Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банктің АТ инфрақұрылымының сапалы, орнықты, үздіксіз және тоқтаусыз жұмыс істеуі, Банктің ақпараттық активтері деректерінің құпиялылығы, тұтастығы және қолжетімділігі (ақпаратты резервтеуді және (немесе) мұрағаттауды және резервтік көшіруді қоса алғанда) бойынша белгіленген талаптардың орындалуын қамтамасыз ету;  3) деректер базасын, автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйелерді/бағдарламалық жасақтаманы, автоматтандырылған жұмыс орындарын, есептеу құралдарын және ақпараттық – коммуникациялық инфрақұрылымды (бұдан әрі – ақпараттық активтер) сыртқы және ішкі қатерлерден қорғауды қамтамасыз ету мақсатында Банктің АТ инфрақұрылымының қауіпсіздігін қамтамасыз ету;  4) Банктің ақпараттық активтерінде қолданылатын шектеулі қолжетімділіктің дербес деректері бар ақпаратты қорғау процесі бойынша жұмыстарды қамтамасыз ету және іске асыру;  5) күтпеген төтенше және стандартты емес жағдайлар/оқиғалар туындаған кезде Банкте ақпаратты өңдеу құралдарымен байланысты ақпараттық активтердің үздіксіз жұмысын қамтамасыз етудің бірыңғай тәсілін қамтамасыз ету, сондай-ақ Банктің ақпараттық активтерін уақтылы қалпына келтіруді қамтамасыз ету;  6) Банктің ақпараттық активтерінің резервтік көшірмелерін резервтік көшіру, тестілеу, сақтау және қалпына келтіру рәсімдерінің орындалуын қамтамасыз ету және қажетті тәртіптерді айқындау;  7) Банктің ақпараттық активтерін бірдейлендіруді, сыныптауды, таңбалауды жүргізу тәртібіне бірыңғай тәсілді қамтамасыз ету, оларды есепке алуды, бөлуді және пайдалану мерзімін бақылауды қамтамасыз ету, оның ішінде уақтылы жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын ұйымдастыру және / немесе Банктің ақпараттық активтерін пайдаланудан және кәдеге жаратудан шығару;  8) Банктің ақпараттық активтерін әкімшілендіру және сүйемелдеу жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру және іске асыру, Банктің АТ қызметтерін пайдаланушыларға техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету, жасалған шарттар бойынша Банкке АТ қызметтерін көрсететін өнім берушілердің өзара іс-қимылы және жұмыстардың орындалуын бақылау;  9) Банктің АТ сұратулары мен инциденттерін бірыңғай және орталықтандырылған басқаруды, оның ішінде АТ сұратулары мен инциденттерді автоматты есепке алуды қамтамасыз ету. Жасалған шарттар бойынша Банк қызметкерлерінің және Банкке АТ қызметтерін көрсететін өнім берушілердің келіп түскен АТ сұраулары мен инциденттерін орындау мерзімдері мен сапасының сақталуын бақылау және мониторингтеу. Банктің АТ қызметтерін пайдаланушылар алатын сұратулар мен АТ инциденттерін шешудің қанағаттанушылығын бағалау және есептілікті қалыптастыру;  10) Банк лицензияларын басқару жүйесін ұйымдастыруды қамтамасыз ету, тиісті ақпараттық жүйелер/бағдарламалық жасақтама үшін лицензияларды есепке алу және жоспарлау, шығындарды, пайдалану мерзімдерін оңтайландыру, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді/бағдарламалық жасақтаманы пайдалану және олардың жұмыс істеуі кезінде бұзушылықтар тәуекелін барынша азайту;  11) Қазақстан Республикасының заңнамасына және тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банктің тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алуы жөніндегі іс-шараларға қатысу;  12) Департамент процестерінің бірыңғай түсінігі мен ашықтығын, АТ-процестердің тиімді жұмыс қабілеттілігі мен басқарылуын қолдау бөлігінде Департаменттің егжей-тегжейін жетілдіру және жақсарту мүмкіндігін қамтамасыз ету, оның ішінде Департаменттің АТ-процестердің жетілуіне бағалау жүргізуді қамтамасыз ету;  13) Банктің ақпараттық технологияларының тәуекелдерін басқару процесіне қатысу;  14) АТ процестерінің әдіснамасы бойынша бірыңғай стандартын және Банктің ішкі құжаттарының Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін қамтамасыз ету, оның ішінде Банктің АТ қызметтерін пайдаланушылар мен Банктің АТ жұмыскерлерін оқыту үшін әдістемелік материалдарды дайындау;  15) сыни бизнес-процестер үшін ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың қолжетімділігін қамтамасыз ету бөлігінде Банктің Ақпараттық технологияларды дамыту стратегиясының, Банктің Ақпараттық технологияларды дамыту стратегиясын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарының бастамаларын, ұсыныстарын әзірлеу және іс-шараларын іске асыруға қатысу, ол мыналарды ашады, бірақ онымен шектелмейді:  ресурстарға қажеттілікті анықтау, оның ішінде ақпараттық-коммуникациялық технологияларды дамытуға байланысты бюджетті анықтау;  ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласындағы талап етілетін іс-шаралардың мерзімдері мен оларды іске асыруға жауаптыларды көрсете отырып сипаттамасы.  16) Банктің ішкі құжаттарының жобаларын, оның ішінде акционерлердің жалпы жиналысының (Жалғыз акционердің) шешімдерін, Директорлар кеңесінің, Банк Басқармасының шешімдерін, бұйрықтар мен өкімдерді, өзге де ішкі құжаттарды, басшылықтың жазбаша нұсқауларын, шарттарды әзірлеу және басқа да бөлімшелермен бірлесіп дайындауға қатысу. Дайындалған жобаларды Банктің мүдделі бөлімшелерімен келісуді қамтамасыз ету және оларды белгіленген тәртіппен Банк басшылығының қарауына ұсыну;  17) Банктің орталық аппаратының компьютерлік және перифериялық жабдықтарына, байланыс жабдықтарына, жалпы жүйелік және офистік бағдарламалық қамтамасыз етуге жыл сайын түгендеу жүргізуге қатысу;  18) негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің құнсыздануы бойынша нарықта ақпарат жинауды жүзеге асыру және белгіленген мерзімдерде негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің, жатып қалған тауар-материалдық қорлардың құнын айқындау және есептен шығару жөніндегі комиссияға ұсыну. | Директор Мусабеков Р. |
| 9 | Қашықтан қызмет көрсету департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) әртүрлі коммуникация арналары арқылы клиенттерге тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы жүйесі туралы, Банктің қызметтері мен өнімдері туралы, тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу үшін біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалану туралы ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету;  2) коммуникация арналары бойынша қашықтан қызмет көрсету орталығын дамыту, оңтайландыру, тиімді жұмысын қамтамасыз ету, оның ішінде қашықтан қызмет көрсету арналарында клиенттердің үлесін ұлғайту;  3) Банктің әлеуетті клиенттерімен ұзақ мерзімді әріптестік орнату үшін қолайлы алғышарттар жасау;  4) сатуды қамтамасыз ету, қызмет көрсетуді сүйемелдеу, сауалнамалар жүргізу мақсатында клиенттерге ақпарат берудің баламалы тәсілдерін дамыту (смс/push-тарату);  5) салымдар бойынша ағындарды ұлғайту, салымдар бойынша портфельді, Банктің кредиттік портфелін ұлғайту. | Директор Черниязов А.А. |
| 10 | Сатылымдар және ауылдық аумақтарды дамыту департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің басқа бөлімшелерімен және уәкілетті органымен бірлесіп стратегиялық жоспарлауды, іске асыруды және бақылауды жүзеге асыру;  2) филиалдардың жоспарлы көрсеткіштерін келісу;  3) Банктің уәкілетті органы бекіткен сату көлемі бойынша нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуді қамтамасыз ету;  4) клиенттерге сату мен қызмет көрсетудің тиімді және жоғары сапалы жүйесін ұйымдастыру;  5) клиенттермен өзара қарым-қатынасты басқару жүйесін енгізу;  6) өңірлерде Банктің дамуын тежейтін себептерді анықтау және жою;  7) Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу жөніндегі, оның ішінде өңірлердегі құрылымдық бөлімшелер желісін дамыту жөніндегі міндеттерді тиімді шешу үшін Банктің өңірлік бөлімшелерінің қызметіне мониторинг жүргізу және үйлестіру;  8) Банктің агенттерімен, кеңес берушілерімен және серіктестерімен (заңды және жеке тұлғалармен) жұмысын үйлестіру және жетілдіру;  9) клиенттік сервис моделін әзірлеу және енгізу, жетілдіру;  10) төлемдерді қабылдаудың баламалы арналарын дамыту жөніндегі жобаларды іске асыру;  11) Баспана жылжымайтын мүлік порталын дамыту және ақпараттық сүйемелдеу мен қолдау бойынша жұмыстарды ұйымдастыру және бақылау. | Директор Даткаева Г. |
| 11 | Цифрлық трансформациялау департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банк жобаларының бірыңғай портфелін жүргізу;  2) жобалар бойынша басқару мен есептіліктің бірыңғай стандарты мен әдіснамасын енгізу және қолдау;  3) жобаларды сыныптау әдістемесін әзірлеу және енгізу;  4) Банктің 2024-2033 жылдарға арналған Даму стратегиясын (бұдан әрі - Стратегия) әзірлеуге және іске асыруға қатысу;  5) Банктегі жобаларды басқару қағидаларына сәйкес Банк жобаларын басқару және олардың іске асырылуын бақылау;  6) клиенттерге онлайн (электрондық) банктік қызмет көрсету жүйелерін дамыту және/немесе енгізу жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру;  7) жобалар бойынша жұмыстарды оңтайландыру мақсатында тиімді мониторинг, жоспарлауды бақылау және орындауды басқару рәсімдерін жүзеге асыру;  8) Банк қызметіне заманауи цифрлық технологияларды енгізу мәселелерін қамтитын цифрлық трансформациялау стратегиясын әзірлеу және кезең-кезеңімен іске асыру;  9) Банкті цифрлық трансформациялау шеңберінде жаңа өнімдерді енгізу, "Creatio" банк жүйесінің (бұдан әрі – CRM) CRM функционалдарын/толықтыруларын дамыту және қолдау;  10) CRM жүйесін басқа ақпараттық жүйелермен және сервистермен интеграциялау жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру;  11) Интернет банкинг (online.hcsbk.kz) ақпараттық жүйесінің және "Баспана" жылжымайтын мүлік порталының (otbasybank.kz), зейнетақы жинақтарын пайдалану жөніндегі платформалардың (enpf-otbasy.kz) процестерін әзірлеу/пысықтау/сүйемелдеу бойынша жұмыстар;  12) Қашықтық арналарды дамыту және сүйемелдеу басқармасы әзірлеген бағдарламалық код бөлігінде жүйелердің дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, сондай-ақ ақпараттық жүйенің бизнес иесінің талаптарына сәйкес келетін жағдайда Интернет банкинг (online.hcsbk.kz) ақпараттық жүйесін, "Баспана"жылжымайтын мүлік порталын (otbasybank.kz), зейнетақы жинақтарын пайдалану жөніндегі платформаны (enpf-otbasy.kz) және CRM-ді қолдайды | Директор  Герцен Е. |
| 12 | Андеррайтинг және кепілмен қамтамасыз ету департаменті | Департаменттің негізгі міндеті кредиттік, оның ішінде кепіл тәуекелдерін басқару бойынша жұмысты ұйымдастыру болып табылады, ол Департаменттің негізгі қызметін жүзеге асыру шеңберінде іске асырылады, атап айтқанда:  1) Банк клиенттерінің кредиттік өтінімдерін талдау кезінде осы тәуекелдерді басқару саясаттары мен рәсімдерін қамтитын кредиттік/кепіл тәуекелдерін басқару жөніндегі Банк белгілеген талаптарды сақтау, кредиттік/кепіл тәуекелі деңгейлерін сәйкестендіру және бақылау;  2) Банктің кредиттік қызметіне тән елеулі ағымдағы және әлеуетті тәуекелдерді талдау және анықтау;  3) Департамент құзыреті шеңберінде кредиттік тәуекелдерді бағалауға қатысу;  4) Банктің кепіл портфеліне мониторинг және қайта бағалау жүргізу;  5) кредиттік/кепіл тәуекелдерін бақылау және басқару жөніндегі процестерді әзірлеуге, оңтайландыруға және автоматтандыруға қатысу;  6) Банкте кредиттік тәуекелді бағалау модельдеріне ішкі валидация жүргізуді қамтамасыз ету;  7) Банктің уәкілетті органдарына кредиттік/кепіл кәуекелдерін басқару бойынша есептілікті ұсыну;  8) Департаменттің Теңгерімді көрсеткіштер картасын және Департаменттің қызметі бөлігінде Банктің Даму жоспарын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарларының орындалуын қамтамасыз ету;  9) Департамент құзыреті шеңберінде ақпараттық жүйелердің пайдаланылуын бақылауды қамтамасыз ету. | Директор Мейржанов С. |
| 13 | Қаржылық және кредиттік тәуекелдер департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Департамент құзыреті шеңберінде тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін, тәуекел-тәбет стратегиясын және тәуекел-тәбет деңгейлерін айқындауды қамтитын кредиттік, нарықтық тәуекелдерді және өтімділік тәуекелін басқару жүйесін әзірлеу, сондай-ақ:  а) Банктің стратегиясын орындау, Банктің орнықты жұмысын қамтамасыз ету мақсатында Банктің капиталының жеткіліктілігі мен өтімділігі бөлігінде тәуекелдерді азайту бойынша жүйелер;  б) жүргізілетін мәмілелердің барлық түрлері бойынша пайдаланылатын қаржы құралдарының түрлері бойынша тәуекелдерді сандық және сапалық бағалау әдістемелерінің жүйесі;  в) Департамент құзыреті шеңберінде тәуекелдер бойынша шектеулерді (лимиттерді) есептеу және бекіту, сондай-ақ олардың сақталуын бақылау;  г) Департамент құзыреті шеңберінде тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар жоспарларын әзірлеу, бекіту және іске асыру;  д) Департамент құзыреті шеңберінде есептілік нысандарын әзірлеу;  е) ағымдағы тәуекелдердің Банктің меншікті капиталының жеткіліктілік деңгейіне әсерін тұрақты талдау;  ж) ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес тәуекелдерді басқару бойынша жұмысты ұйымдастыруды қамтамасыз ету;  з) Департамент құзыреті шеңберінде Банк қызметіне тән елеулі ағымдағы және әлеуетті тәуекелдерді анықтау;  2) Департамент құзыреті шеңберінде тәуекелдерді бағалау және тәуекел-тәбеттің жинақталған деңгейін (деңгейлерін) айқындау;  3) тәуекел-тәбет деңгейлерін Тәуекелдерді басқару комитетінің қарауына кейіннен шығару және Банктің Директорлар кеңесінің бекітуі үшін әзірлеу, Департамент құзыреті шеңберінде тәуекел-тәбет деңгейлерінің сақталуына мониторинг жүргізу;  4) Департамент құзыреті шеңберінде тәуекел-тәбет деңгейлерінің бұзылуын анықтауға бағытталған ерте ескерту жүйелері мен триггерлерді әзірлеу;  5) Банктің ішкі (экономикалық) капиталын айқындау және есептеу;  6) Департаменттің құзыреті шеңберінде Активтер мен пассивтерді басқару комитетіне, Басқармаға, Тәуекелдерді басқару комитетіне және Банктің Директорлар кеңесіне басқарушылық есептілік беру;  7) барабар басқару шешімдерін қабылдауды қамтамасыз ету мақсатында Банк басшылығына тәуекелдер бойынша Банктің позициялары және тәуекелдерді басқару жүйелерінің жай-күйі туралы уақтылы және өзекті ақпарат беру;  8) Департаменттің Теңгерімді көрсеткіштер картасын және Департаменттің қызметі бөлігінде Банктің Даму жоспарын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарларының орындалуын қамтамасыз ету;  9) Департамент құзыреті шеңберінде ақпараттық жүйелердің пайдаланылуын бақылауды қамтамасыз ету. | Директор Матаев К. |
| 14 | Ақпараттық жүйелерді дамыту және қолдау департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйені және қосалқы есепке алу міндеттерін қолдау және жетілдіру;  2) Жүйелік проблемалардың туындау себептерінің мониторингі, олар туралы ақпараттық жүйені дайындаушыға хабарлау және олардың қайта туындауын болдырмау үшін түзету шараларын орындау, осындай проблемалардың сипатын талдау, жүйелік проблемалардың туындауы салдарынан нақты алынған залал бойынша деректерді жинау және есепке алу;  3) Автоматтандырылған ақпараттық жүйелер мен олардың құрамдас бөліктерін әзірлеу және енгізу жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру және орындау;  4) Жергілікті міндеттерді бағдарламалау;  5) Банктің АЖ жұмыс істеуін қолдауға байланысты жұмыстар;  6) Өз құзыреті шеңберінде жаңа технологиялар мен ақпараттық платформаларды енгізу;  7) Банктің Даму стратегиясын ІТ-технологиялардың дамуымен салыстыру;  8) Банк шеңберінде бизнес-процестерді автоматтандыру жөнінде ұсыныстар қалыптастыру;  9) Банктің құрылымдық бөлімшелерінің талаптарына сәйкес қолданыстағы ақпараттық жүйелердің функционалына тексеру жүргізу;  10) Банкте сыртқы жеткізушілердің IT-қызметтер көрсетуіне қажеттілік туындаған жағдайда ІТ-қызметтер берушілерді іздестіру мен іріктеуді жүргізуге көмек көрсету;  11) Өз құзыреті шегінде ақпараттық жүйелердің үздіксіз жұмысын ұйымдастыру;  12) Банктің Орталық аппаратының және филиалдардың қызметкерлеріне "Service Desk" бағдарламалық жасақтамасы арқылы консультациялық көмек көрсету;  13) Банк бөлімшелерінің өз қызметін автоматтандыру жөніндегі өтінімдерін жинауды, тіркеуді және талдауды ұйымдастыру және жүзеге асыру, олардың негізінде автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді әзірлеу және дамыту жөніндегі ұсыныстарды қалыптастыру;  14) Өз құзыреті шеңберінде техникалық тәртіптер мен әдістемелерді әзірлеу;  15) дайын жобаларды пайдалану жөнінде ұсыныстар әзірлеу;  16) АЖ сүйемелдеу бойынша пайдаланушылар мен мамандарды оқыту үшін әдістемелік материалдар әзірлеу;  17) Банктердегі процестерді бағдарламалау және автоматтандыру саласындағы отандық және шетелдік тәжірибені зерделеу және қорыту;  18) Департаменттің тоқсандық жұмыс жоспарларын жасау және олардың орындалуы туралы есептерді ұсыну;  19) Банктің бөлімшелері әзірлеген ішкі құжаттардың, Банктің басқа да ішкі құжаттарының жобаларын қарау;  20) Банктің тұрақты жұмыс істейтін және басқа да комиссияларының, жұмыс топтарының жұмысына қатысу. | Директор Сейсенбин Е. |
| 15 | Ситуациялық мониторинг департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) жеке және заңды тұлғаларға (бұдан әрі - клиенттер), Филиалдарда және клиенттерге қызмет көрсету процесіне қатысатын басқа да бөлімшелерде, сондай-ақ Консультациялық орталықтарда банк қызметтерін және клиенттік сервисті ұсыну бойынша процестердің жүргізілуіне және ұйымдастырылуына орталықтандырылған мониторинг пен бақылау;  2) клиенттерге және Банктің әлеуетті клиенттеріне қызмет көрсету стандарттарының сақталуын орталықтандырылған бақылау;  3) бизнес-процестерді, оның ішінде біржолғы зейнетақы төлемдері жөніндегі уәкілетті оператор ретінде қызмет көрсетуге байланысты қызметтерді, сондай-ақ мемлекеттік тұрғын үй бағдарламалары шеңберінде тұрғын үйді бөлу бойынша қызметтерді ұйымдастыру, сондай-ақ орындау сапасы жөніндегі ақпаратты орталықтандырылған өңдеу және талдау;  4) клиенттердің өтініштерімен және Қаржы нарығын реттеу және дамыту жөніндегі мемлекеттік органның, Қазақстан Республикасының өзге де мемлекеттік органдары мен тұлғаларының, мемлекеттік емес ұйымдардың, "Бәйтерек" ҰБХ АҚ-ның және басқа да ұйымдардың кері байланыстың барлық құралдарынан келіп түскен қызметтер ұсынуға және қызмет көрсетуге (клиенттік сервис) байланысты мәселелер бойынша сұратуларымен жұмыс жүргізу, сондай-ақ клиенттер Банктің Орталық аппаратына жеке жүгінген кезде;  4-1) Қаржы нарығын реттеу және дамыту жөніндегі мемлекеттік органмен, Қазақстан Республикасының өзге де мемлекеттік органдарымен және тұлғаларымен, мемлекеттік емес ұйымдармен, "Бәйтерек" ҰБХ АҚ-мен және басқа да ұйымдармен клиенттердің оларға өтініштері бойынша өзара іс-қимыл жасау;  4-2) өтініштерді қарау шеңберінде анықталған сәйкессіздіктер бойынша қызмет ұсыну және қызмет көрсету (клиенттік сервис) барысында туындаған клиенттердің мәселелерін реттеу бойынша Банк бөлімшелерімен өзара іс-қимыл жасау;  5) Банк басшылығы мен бөлімшелеріне қызмет көрсету процестерінің сапасына мониторинг жүргізу нәтижелері, оның ішінде анықталған/ықтимал проблемаларды жоюға/ нивелирлеуге бағытталған ұсыныстармен клиенттердің келіп түскен өтініштерін талдау нәтижелері бойынша статистикалық және талдамалық есептілік беру;  6) өтініштерді қабылдау, өңдеу, оларға жауап дайындау процесін жетілдіруге және өтініштермен жұмыс тиімділігін арттыру факторларын талдауға бағытталған қызметті ұйымдастыру. | Директор Ескараева А. |
| 16 | Жиынтық есептілік департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің қызметі туралы реттеушілік, статистикалық және өзге де есептілікті жасау және оны Банк басшылығына, Жалғыз акционерге, Қазақстан Республикасы Өңірлік даму министрлігінің Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетіне, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне, "Қазақстандық депозиттерге кепілдік беру қоры" АҚ-ға, "ҚТК" АҚ-ға және өзге де уәкілетті органдарға беру;  1-1) Банктің қызметі туралы қаржылық есептілікке есеп-қисап жасау және оны қаржылық есептілікке енгізу үшін бухгалтерлік есеп бөлімшесіне ұсыну;  1-2) жеке аралық және жылдық қаржылық есептілікті жасау үшін ақпаратты қалыптастыру және ұсыну;  2) Банктің қызметі туралы қаржылық, реттеушілік және өзге де есептілікті қаржы есептілігі депозитарийінің және Банктің интернет-ресурсында, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің порталында орналастыру;  3) Департаменттің құзыретіне кіретін басқарушылық есептілікті дайындауды және оны Банктегі есептілік жүйесін ұйымдастыруды регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен Банктің мүдделі бөлімшелеріне уақтылы беруді қамтамасыз ету;  6) Банктің несие портфелі бойынша деректерді дайындау;  7) Банктің есептілік жүйесін айқындау және оның жұмыс істеуіне мониторинг жүргізу; | Директордың м.а. Байдосов Т. |
| 17 | Сатып алулар департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) заңдылықты сақтай отырып және сатып алу рәсімдерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ете отырып, Банктің жарғылық қызметінің жұмыс істеуін және орындалуын қамтамасыз ету мақсатында сатып алу бойынша уақтылы және сапалы рәсімдерді ұйымдастыру және жүргізу;  2) сатып алуға байланысты мәселелер бойынша заңды және жеке тұлғалармен өзара қарым-қатынас орнату және өзара іс-қимылды жүзеге асыру;  3) сатып алу рәсіміне байланысты тәуекелдердің алдын алу, анықтау, талдау және басқару. | Директор Калыбеков Б. |
| 18 | Қазынашылық департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің ағымдағы төлем қабілеттілігін қолдау;  1-1) өтімділікті басқаруды жүзеге асыру, Банктің ақша ағындарын болжау және модельдеу, оның ішінде азаматтардың зейнетақы жинақтарының түсімдерін ескеру арқылы;  1-2) күн ішіндегі өтімділік позициясын, оның ішінде өтімділіктің күн ішіндегі тәуекелін басқару;  2) Банктің активтері мен міндеттемелерін жедел басқаруды жүзеге асыру;  3) Банк балансының жоғары кірісті құрылымын қалыптастыруға қатысу;  3-1) капиталдың ықтимал өзгерістері кезінде жұмысты ұйымдастыру бөлігінде Банктің капиталын басқару;  3-2) қорландыру, инвестициялау, хеджирлеу стратегиясына сәйкес хеджирлеу операцияларын жүзеге асыру;  4) активтерді тиімді басқару және тәуекелдердің ең аз әсері мақсатында қаржы нарығының жай-күйіне талдау және мониторинг жүргізу;  5) Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген операциялар бойынша нормативтер мен лимиттердің сақталуын қамтамасыз ету;  6) Банкте ашылған заңды тұлғалардың ағымдағы шоттарына ақша қаражатын тарту және оларды қаржы құралдарына инвестициялау;  7) Банктің меншікті облигацияларын шығару және орналастыру арқылы ақша қаражатын тарту;  8) сотқа дейінгі тәртіппен Департамент құзыреті шеңберінде проблемалық активтер бойынша жол берілген дефолтты реттеу бойынша жұмыс жүргізу;  9) заңды тұлғалар үшін депозиттік өнімдерді әзірлеуге қатысу және оларды тиімді басқару мақсатында олар бойынша сыйақы мөлшерлемелерін қалыптастыру. | Директор Антонова Е.В. |
| 19 | Операциялық департамент | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің контрагенттермен ("Қазақстандық Тұрғын үй Компаниясы" АҚ, "Қазақстандық депозиттерге кепілдік беру қоры" АҚ) жұмысын үйлестіру және жетілдіру;  2) заңды тұлғалардың ағымдағы шоттары бойынша жүргізілетін операциялар бойынша филиалдарды қолдау мен сүйемелдеуді жүзеге асыру;  3) жеке және заңды тұлғалардың клиенттерінің шоттары бойынша валюталық бақылау шеңберінде валюталық операциялар бойынша кейінгі бақылауды жүзеге асыру;  4) банк құпиясын құрайтын мәліметтерді ұсыну, сондай-ақ "Отбасы банк" АҚ-дағы клиенттердің ақшалай қаражатына тыйым салу және өндіріп алу туралы құжаттарды орындау, сондай-ақ атқарушылық іс жүргізу бойынша борышкерлердің анықтамалығын жүргізу бойынша жұмысты жүзеге асыру;  5) заңнаманың талаптарына сәйкес екінші деңгейдегі банктерге, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға клиенттердің банктік шоттарының бар-жоқтығы және нөмірлері мәселелері бойынша сұратулар жіберу бойынша жұмыстарды жүзеге асыру, әрі қарай олар бойынша төлем талаптары қойылады және кері қайтарып алу орындалады;  6) филиалдарды сүйемелдеу және кредиттен кейінгі қызмет көрсету бөлімшелерінің жұмысын жетілдіру және үйлестіру;  7) Банктің клиенттеріне кредиттік әкімшілендіруді, кредиттен кейінгі/депозиттен кейінгі қызмет көрсетуді ұйымдастыру және үйлестіру;  8) қарыздар беру және кредиттен кейінгі қызмет көрсету бағыты бойынша Банктің ақпараттық жүйелерінде жүзеге асырылатын филиалдардың негізгі операциялық қызметін ұйымдастыру, бақылау және сүйемелдеу;  9) Банктің Есеп саясатына сәйкес бухгалтерлік есепті ұйымдастыру және үйлестіру және салым/қарыз операциялары бойынша бақылау;  10) кассалық операциялар бойынша филиалдарды қолдауды және сүйемелдеуді жүзеге асыру және кассаларға тексерулер жүргізу;  11) Банктің досье мен бағалы пакеттерді жүргізу мен есепке алуды регламенттейтін ішкі құжатына сәйкес Банктің клиенттерінің досьесін және кепіл жылжымайтын мүлік бойынша құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқалары бар бағалы пакеттерді қалыптастыру сапасын бақылауды қамтамасыз ету;  12) Банкте есептілік жүйесін ұйымдастыруды регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарында белгіленген, Департаменттің құзыретіне кіретін есептіліктің уақтылы және дәйекті дайындалуын қамтамасыз ету;  13) бақылаудағы бизнес-процестерді автоматтандыру және жетілдіру;  14) зейнетақы төлемдерін мақсатты пайдалануды және деректемелерді көрсетудің дұрыстығын растайтын құжаттарды уақтылы тексеруді жүзеге асыру;  15) жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлеуге арналған өтінімдер бойынша құжаттарды уақтылы тексеруді жүзеге асыру;  16) "Отбасы банк" АҚ "Дипломмен ауылға!" бағдарламасы бойынша сенімгерлік басқару шеңберінде бюджеттік кредиттерді беру және оларға қызмет көрсету қағидаларына сәйкес бюджеттік кредиттерді беру және оларға қызмет көрсету үшін өтінімдер бойынша құжаттарды уақтылы тексеруді/салыстырып тексеруді жүзеге асыру.  17) "Ұлттық қор балаларға" жобасы шеңберінде нысаналы жинақтау төлемдерінің нысаналы пайдаланылуын растайтын құжаттарды уақтылы тексеруді жүзеге асыру. | Директор Мисирова Л.Д. |
| 20 | Ақпараттық қауіпсіздік департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін (бұдан әрі – АҚБЖ) ұйымдастыру, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі Банк бөлімшелерінің қызметін үйлестіру мен бақылауды және қауіптерді анықтау мен талдау, шабуылдарға қарсы іс-қимыл және ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін тергеу бойынша іс-шараларды жүзеге асыру;  2) өз өкілеттіктері шеңберінде Банктің ақпараттық қауіпсіздігін басқару, қамтамасыз ету және бақылау әдістерін, құралдары мен тетіктерін таңдауды, енгізуді және қолдануды жүзеге асыру;  3) Банктің Ақпараттық қауіпсіздік саясатын іске асыру шеңберінде ақпаратты қорғау жөніндегі ұйымдастыру-техникалық шаралар жүйесін әзірлеу және іске асыру;  4) қауіп-қатерлерді анықтау, осалдықтарды анықтау, сондай-ақ қорғалатын ақпараттың тұтастығын, қолжетімділігін және құпиялылығын қамтамасыз ету жөніндегі шараларды әзірлеу мен енгізуді ұйымдастыру;  5) Банкке материалдық және беделдік залал келтірумен байланысты фрод-тәуекелдерді барынша азайту, Банктің экономикалық мүдделерін сыртқы және ішкі фрод-қатерлердің әрқилы түрлерінен қорғау;  6) Банкте және оның филиалдарында антифрод-процесті ұйымдастыру. | Директордың м.а.  Майданюк Д. |
| 21 | Ішкі бақылау департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің ішкі бақылау жүйесін, операциялық тәуекелдерді басқару жүйесін, ақпараттық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару жүйелерін ұйымдастыру және дамыту, оның ішінде:  а) ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес ішкі бақылау, операциялық тәуекелдерді басқару, ақпараттық технологиялар тәуекелдерін және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін (бұдан әрі – АТ және АҚ тәуекелдері) жою бойынша жұмыстарды ұйымдастыру;  б) ішкі бақылау, операциялық тәуекелдерді басқару, АТ және АҚ тәуекелдерін басқару мәселелері бойынша әдістемелік материалдар жүйесі.  2) Банк бөлімшелерінің ішкі бақылау, операциялық тәуекелдерді басқару, АТ және АҚ тәуекелдерін басқару мәселелері бойынша қызметін үйлестіру;  3) басқарушылық шешімдерді уақтылы қабылдау үшін Банк басшылығына ішкі бақылау жүйесінің, операциялық тәуекелдерді басқару жүйесінің, АТ және АҚ тәуекелдерін басқару жүйелерінің жай-күйі туралы өзекті ақпаратты ұсыну. (9-тармақ 28.12.2017 ж. № 51 БҚ-мен өзгертілді) | Директор Досыбаева Г.З. |
| 22 | Комплаенс-бақылау басқармасы | Басқарманың негізгі міндеті комплаенс-тәуекелді тиімді басқаруды, Банк қызметінің Қазақстан Республикасы заңнамасының, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің, Банктің қаржы нарығында қызметтер көрсету және операциялар жүргізу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарының, сондай-ақ Банк қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасының талаптарына сәйкестігін ішкі бақылауды жүзеге асыру қызметін қамтамасыз ету және ұйымдастыру болып табылады. | Бастық  Ардабаев Е. |
| 23 | Проблемалық қарыздармен жұмыс жөніндегі департамент | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) қарыз бойынша берешекті қайтару және борышкерлермен тиімді жұмыс істеу мақсатында мерзімі өткен (мерзімі өткен берешектің 21-күнінен бастап) және проблемалық қарыздармен жұмыс істеудің жалпы тәртібін қамтамасыз ету;  2) нәтижелерді жетекшілік ететін басшының/уәкілетті органның қарауына шығара отырып, ай сайынғы негізде Банк филиалдары ұсынатын ақпаратты жинау, шоғырландыру және талдау жолымен Банк филиалдарындағы мерзімі өткен және проблемалық қарыздармен жұмысты орталықтандырылған басқару және мониторингілеу;  3) құзыреті шеңберінде Банк филиалдары қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін және Банктің ішкі құжаттарын зерделеуіне жәрдемдесу;  4) Банктің уәкілетті органында мерзімі өткен және проблемалық берешекті өндіріп алуға және проблемалық қарыздармен одан әрі жұмыс істеуге қатысты процестер бойынша ішкі құжаттарды әзірлеу, әзірлеуге, келісуге және бекітуге қатысу;  5) Банк басшылығына берешекті өндіріп алу бойынша жүргізілген іс-шаралар туралы уақтылы және өзекті есептілікті ұсыну;  6) Банктегі қарыздарды қайта құрылымдау шараларын қолдану бойынша Банк филиалдарының жұмысын, есептен шығару рәсімін және берешекті кешіру рәсімін мониторингілеу, үйлестіру және бақылау.  7) салымшының жинақ шотына ай сайынғы жарнаның ұсынылатын сомасын енгізуін (алдын ала тұрғын үй қарызын алған кезде) сақтау мониторингі бойынша Банк филиалдарының жұмысын үйлестіру және бақылау. | Директор Соловьев В. |
| 24 | Баспасөз қызметі | Басқарудың негізгі міндеттері:  1) Банктің маркетингтік және PR-жоспарын әзірлеу;  2) Банктің Даму стратегиясын іске асыруға қатысу;  3) Банктің беделіне бақылауды жүзеге асыру, оның ішінде Банктің бедел тәуекелдеріне мониторинг жүргізу және бақылау (бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау/трансляциялау), Банк басшыларының, филиалдар басшыларының, Банктің құрылымдық бөлімшелері басшыларының көпшілік алдында сөйлейтін сөздерін келісу, сондай-ақ Банктің өнімдері, қызметтері туралы ақпаратқа бақылауды жүзеге асыру;  4) Банктің дағдарысқа қарсы PR-іс-шараларын жоспарлау және жүргізу;  5) маркетингтік зерттеулер жүргізу бойынша жұмысты ұйымдастыру (беделді аудит, нарықты талдау, медиа-талдау және т.б.);  6) Банк ұсынатын қызметтер, өнімдер бөлігінде Банктің ішкі құжаттарына сәйкес филиалдардың тұтынушылық қалауы мен өңірлік ерекшеліктерін ескере отырып, жарнамалық тұжырымдаманы әзірлеу;  7) жарнамалық және PR-шараларды жоспарлау және іске асыру;  8) Банктің өнімдерін, қызметтерін ілгерілету, Банктің маркетингтік және PR-жоспарын іске асыру жолымен мақсатты аудиторияға тиімді ақпараттық ықпал етуді қалыптастыру;  9) медиа-жоспарларды әзірлеу, келісу және бекіту;  10) Банктің сыртқы сайтын жүргізу;  11) Банктің әлеуметтік желілердегі беттерін құру, жүргізу және ілгерілету;  12) бекітілген брендбукке сәйкес бірыңғай корпоративтік стильге (банктің сыртқы және ішкі жарнамасы, полиграфиялық өнімдер және т.б.) қойылатын талаптардың сақталуын келісу және бақылау;  13) Банктің жарнамалық және PR қызметін іске асыру бөлігінде кірістер мен шығыстар бюджетін, тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу жоспарын және Инвестициялық жоспарын әзірлеу және орындау;  14) Банктің жарнамалық және PR қызметін іске асыру бөлігінде кірістер мен шығыстар бюджетінің атқарылуы бойынша есептілікті, Инвестициялық жоспарды және тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу жоспарын ұсыну. | Директор Масгутова З.С. |
| 25 | Маркетинг департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) Банктің маркетингтік стратегиясын әзірлеу;  2) Банк ұсынатын қызметтер бөлігінде Банктің ішкі құжаттарына сәйкес филиалдардың тұтынушылық қалауы мен өңірлік ерекшеліктерін ескере отырып, жарнамалық тұжырымдаманы әзірлеу;  3) медиа-жоспарларды әзірлеу және бекіту;  4) Банктің әлеуметтік желілердегі беттерін құру және ілгерілету;  5) Банктің жарнама саласындағы саясатын жүзеге асыруға бағытталған перспективалы және ағымдағы маркетингтік іс-шараларды құру және іске асыру бойынша жұмыс;  6) Банктің дағдарысқа қарсы іс-шараларын жоспарлау және жүргізу;  7) Банктің жарнама және қоғаммен байланыс саласындағы саясатын іске асыруға байланысты кірістер мен шығыстар бөлігінде Кірістер мен шығыстар бюджетін, Инвестициялық жоспарды және Банктің тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу жоспарын әзірлеу және орындау;  8) Банктің жарнама және қоғаммен байланыс саласындағы саясатын іске асыруға байланысты кірістер мен шығыстар бөлігінде Кірістер мен шығыстар бюджетінің атқарылуы бойынша есептілікті, тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу жоспарын жәнеп Инвестициялық жоспарын ұсыну;  9) Банктің маркетингтік стратегиясын іске асыру арқылы Банктің өнімдерін ілгерілетуге қатысу, мақсатты аудиторияға үздіксіз және тиімді ақпараттық ықпал етуді қалыптастыру;  10) Банк стратегиясының жарнамалық тұжырымдамасында белгіленген іс-шаралардың орындалуын қамтамасыз ету. | Директор Муратов М. |
| 26 | Заң департаменті | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) заңдылықты сақтауға жәрдемдесу және Банктің ішкі құжаттарының Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкестігін, Банк бөлімшелерінің заңнаманы дұрыс қолдануын қамтамасыз ету;  2) тұтастай Банк қызметін және оның барлық бөлімшелерінің жұмысын заңды сүйемелдеу;  3) Банктің, оның бөлімшелері мен қызметкерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау;  4) Банк қызметкерлеріне Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін және Банктің ішкі құжаттарын құқықтық насихаттау, зерделеуіне жәрдемдесу;  5) Банк Басқармасының қызметін ұйымдастыру. | Директор Бактияр А. |
| 27 | Заңды тұлғалар бойынша департамент | Департаменттің негізгі міндеттері:  1) заңды тұлғалардың банктік (ағымдағы/жинақ) шоттарын ашуды, жүргізуді және жабуды әдіснамалық сүйемелдеуді қамтамасыз ету;  1-1) тұрғын үй жағдайларын жақсарту және емдеу мақсаттарына біржолғы зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру шеңберінде жеке тұлғаларға қызмет көрсетудің бірыңғай әдіснамалық саясаты мен рәсімдерін қамтамасыз ету;  1-2) тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) білім алуға ақы төлеу үшін нысаналы жинақтарды пайдалануды және төлеуді жүзеге асыру шеңберінде, сондай-ақ "Ұлттық қор - балаларға" жобасы бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда нысаналы жинақтарды алушыларға қызмет көрсетудің бірыңғай әдіснамалық саясатын және рәсімдерін қамтамасыз ету;  1-3) жаңа банк өнімдерін/бағдарламаларын/жобаларын әзірлеу, енгізу, заңды тұлғалардың қолданыстағы өнімдерін/бағдарламаларын/жобаларын дамыту;  2) Банктің мүдделі бөлімшелерімен бірлесіп, заңды тұлғаларға электрондық банк қызметтерін көрсетуді іске асыру;  3) заңды тұлғаларға банктік қызметтер көрсету бойынша бизнес-процестерді іске асыру және жаңғырту;  3-1) "Business Process Management", "Colvir" ақпараттық жүйелерін оңтайландыру және жетілдіру және "ҚТҚЖБ-ONLINE" заңды тұлғалардың интернет банкингі (бұдан әрі – Банктің АЖ), заңды тұлғаларға қызмет көрсету бөлігінде Банктің АЖ міндеттерін әзірлеу және қою;  3-2) enpf-otbasy.kz платформасын оңтайландыру және жетілдіру , жеке тұлғаларға қызмет көрсету бөлігінде міндеттерді әзірлеу және қою;  3-3) заңды тұлғаларға және enpf-otbasy.kz платформасына қызмет көрсету бөлігінде жеке тұлғаларға қызмет көрсету бөлігінде Банктің АЖ тест жұмыстарын жүзеге асыру;  4) жинақ шоттарын ашатын заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау және Банктің оларға қызметтер көрсетуі бойынша жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру;  5) (8-тармақтың 5) тармақшасы Басқарманың 10.10.2023 ж.шешімімен (№159 хаттама) алынып тасталды).  6) Банктің тұрғын үй жағдайларын жақсарту және емдеу мақсаттарына, сондай-ақ Департамент қызметінің өзге де бағыттарына байланысты біржолғы зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен (бұдан әрі - ЖАО), уәкілетті органдармен, квазимемлекеттік сектор субъектілерімен және басқа да ұйымдармен (оның ішінде екінші деңгейдегі банктермен, ипотекалық ұйымдармен, "Samruk-Kazyna Construction" АҚ-мен, Ислам Банкімен ынтымақтастығы және сыртқы ұйымдармен интеграциялау шеңберінде) өзара іс-қимыл жасау бойынша жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру;  6-1) "Дипломмен ауылға!" бағдарламасы бойынша бюджет қаражаты есебінен тұрғын үй сатып алуға немесе салуға кредиттер беру түрінде ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын іске асыру мақсатында Банктің (ЖАО-ға қызмет көрсету бөлігінде) ЖАО-мен өзара іс-қимылы бойынша жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру;  6-2) Тұрғын үй жағдайларын жақсарту үшін нысаналы жинақтарды пайдалану және алушыларға нысаналы жинақтарды төлеу мәселелері бойынша (немесе) білім алуына ақы төлеу, сондай-ақ «Ұлттық қор - балаларға» жобасы шеңберінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Банктің Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігімен, Білім министрлігімен, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ-мен, «Қаржы орталығы» АҚ-мен өзара іс-қимылы бойынша жұмысты ұйымдастыру және үйлестіру (нысаналы жинақтарды алушыларға - «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ-дан нысаналы жинақтарды алуға құқығы бар он сегіз жасқа толған Қазақстан Республикасының азаматтарына қызмет көрсету бөлігінде);  7) Банктің заңды тұлғалармен жұмыс жөніндегі стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу жөніндегі міндеттерді шешу үшін Банк филиалдарының (бұдан әрі - өңірлік бөлімшелер) қызметін бақылау, басқару және реттеу;  8) Банктің өңірлік бөлімшелері бөлінісінде жоспарлы көрсеткіштерді қалыптастыру;  9) Банктің уәкілетті органы бекіткен сату көлемі бойынша нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуді қамтамасыз ету;  10) оффтейк-келісімшарттар жобасын іске асыру бойынша Банктің жұмысын ұйымдастыру және үйлестіру. (8-тармақтың 10) тармақшасы Басқарманың 07.07.2022 жылғы шешімінің (№103 хаттама) редакциясымен толықтырылды).  11) Банк клиенттерінің валюталық операцияларын жүргізу кезінде валюталық бақылауды жүзеге асыруды әдіснамалық сүйемелдеуді қамтамасыз ету. | Директор Баймукашев М. |