



2022

**ТҰРАҚТЫ ДАМУ
ТУРАЛЫ
ЕСЕП**



МАЗМҰНЫ

		Банк туралы	14	Экономикалық компоненті	46	Экологиялық компоненті	54	Әлеуметтік компоненті	60	Қосымша	73
Басқарма Төрайымының үндеуі	4	Тұрақты туралы дамуды басқару жүйесі	16	Банктің Даму стратегиясы	48	Энергия тұтыну және энергиялық тиімділік	56	Жауапты еңбек практикасы	61	GRI мазмұн индексі	74
Есеп туралы	6	Банк қызметінің тұрақты даму саласындағы басым бағыттары	18	Экономикалық тиімділігі	49	Су тұтыну	56	Жұмыскерлер мен басшылықтың қарым-қатынасы	62	Байланыс ақпараты	81
Тұрақты даму саласындағы қызмет көрсеткіштері	10	Тұрақты дамуды басқарудың ұйымдастырушылық құрылымы	19	Сатып алулар	50	Қалдықтарды басқару	57	Жұмыскерлердің құрамы мен құрылымы	62		
2022 жылғы Тұрақты даму саласындағы негізгі оқиғалар	12	Тұрақты даму саласындағы саясаты	20	Іскерлік этика	50	Қоршаған ортаны қорғау	57	Оқыту мен білім беру	65		
		Банктің БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі	21	Мүдделер қақтығысы	51	Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары	58	Әлеуметтік қорғау	66		
		2023 жылға арналған жоспарлар	38	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	51	Климаттық өзгерістер	58	Өртүрлілік және тең мүмкіндіктер	67		
		Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	39	Клиенттің жеке өміріне қол сұқпаушылық	53	Климаттық өзгеруді басқару	58	Гендерлік саясат	68		
		Корпоративтік басқару жүйесі	43	Заңнамалық талаптарға сәйкестік	53	Стратегиялық бағыты	59	Кемсітушілікке жол бермеу	68		
		Корпоративтік басқару құрылымы	44			Тәуекелдерді басқару	59	Еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету	69		
		Тәуекелдерді басқару жүйесі және ішкі бақылау	45			Көрсеткіштер және нысаналы мәндер	59	Демеушілік және қайырымдылық	71		

БАСҚАРМА ТӨРАЙЫМЫНЫҢ ҮНДЕУІ



Ләззат Ибрагимова
«Отбасы Банк» АҚ
Басқарма Төрайымы

"Отбасы Банк" АҚ **ESG-клубының** тең құрылтайшысы мен мүшесі

ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР, КЛИЕНТТЕР МЕН СЕРІКТЕСТЕР!

Жауапты бизнесті жүргізу мәселелері жаңа сын-қатерлер жағдайында өзектілігін сақтай отырып, тұрақты даму және ESG күн тәртібімен тікелей байланысты.

Отбасы Банкі үшін ESG принциптері оның миссиясына енгізілген. Бізде бұл өте қарапайым – қазақстандық отбасыларды өз тұрғын үйімен қамтамасыз ету және Отан сезімін нығайту. Жеке үй немесе пәтер болған кезде өз еліне деген сенім пайда болады, отбасын құруға, бала тууға, Қазақстанның игілігі үшін жұмыс істеуге деген ұмтылыс болады. Отбасы Банкі орнықты даму қағидастарын іске асыра отырып, әртүрлі санаттағы азаматтармен, соның ішінде несиелеу үшін бастапқы жарна жоқ, табысы өте төмен азаматтармен жұмыс істейді. Бұл ретте біз олардың тұрғын үйін жеңілдікті шарттармен сатып алуға көмектесе алдық. «Бақытты отбасы», «Шаңырақ», «Нұрлы жер» бағдарламалары аясында өткен жылы 12 мыңнан астам қазақстандық отбасы қоныс тойын өткізді.

Сондай-ақ, Банк гендерлік құқықтарды іске асырады. Ол Орта Азиядағы жалғыз «Ұмай» әйелдер несиелеу бағдарламасын іске қосты. Оның арқасында Қазақстанның 2,3 мың тұрғыны қолжетімді жағдай бойынша баспана сатып алды.

Өз клиенттері үшін Отбасы банкінде жинақтау мерзімі 10 жылдан басталатын «Арнау» арнайы балалар депозиті бар. Бұл құрал өз тұрғын үй мәселесін шешкен ата-аналарға балалардың болашағына қаражат қалдыруды бастауға және болашақта оларға Қазақстандағы ең қолжетімді жағдайлар бойынша тұрғын үй сатып алуға мүмкіндік береді. 2022 жылы Отбасы банкінде осындай 7 мыңға жуық депозит ашылды.

«Жасыл» экономиканы дамытуды қолдау мақсатында 2022 жылы Банк Қазақстанда бірінші болып «жасыл

ипотеканы» енгізді. Ол қоршаған ортаны қорғауға бағытталған. Жаңа бағдарламаның көмегімен қазақстандықтар экологиялық, «жасыл» стандарттар бойынша салынған энергия тиімді тұрғын үй кешендерінен пәтер сатып алуға несие ала алады.

«Жасыл ипотеканы» іске қосу энергия тиімді тұрғын үй құрылысын дамытуға және жалға берілетін объектілердің сапасын арттыруға көмектеседі.

Одан әрі даму перспективасында Банк инновациялық шешімдердің жаңа әзірлемелерін және орнықты даму және ESG саласындағы ынтымақтастық тәсілдерін енгізуді жалғастырады.

Бұл 2022 жылдың маусым айында Қазақстан экономикасының көшбасшы компаниялары ұлттық ESG-клубын құрып, елдің тұрақты даму шешімдерін іздеу және енгізу алаңына айналғанын ескерсек, оңайырақ жасалатын болады. ESG клубының негізін қалаушылардың бірі және мүшесі Отбасы Банкі болды.

Ізгі тілекпен,
Ләззат Ибрагимова
«Отбасы Банк» АҚ
Басқарма Төрайымы



ЕСЕП ТУРАЛЫ



БАНКТИҢ 2022 ЖЫЛҒЫ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫ ТУРАЛЫ ЕСЕБІ

Тұрақты даму саласындағы есептілік жөніндегі ғаламдық бастаманың стандарттарына (GRI Standards, ашудың «негізгі» нұсқасы), Корпоративтік басқару кодексінің ережелеріне, Тұрақты даму саясатына және Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес дайындалды.

«Отбасы банк» АҚ (бұдан әрі – Отбасы банк, Банк) өзінің экономикалық және әлеуметтік қызметінің маңыздылығын сезінеді, сондай-ақ ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге ұмтылады.

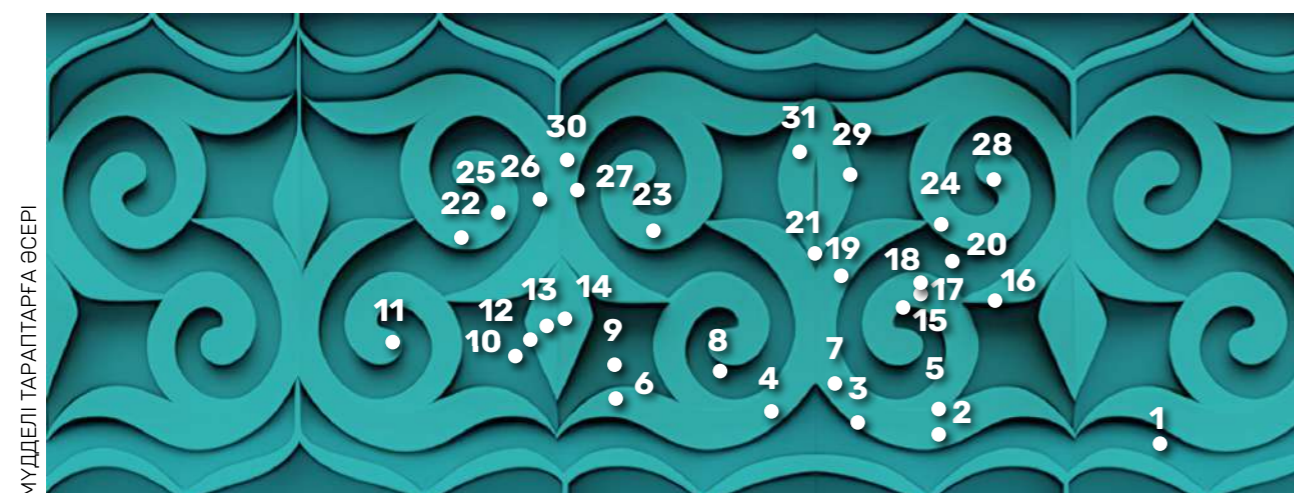
Осы Есеп 2022 жылғы 1 қаңтардан бастап 2022 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейінгі Банк қызметінің нәтижелерін көрсетеді. Есеп Банктің басқармасында, Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінде талқыланады, содан кейін Банктің Директорлар кеңесінің отырысында бекітіледі. Бұл есеп сыртқы куәландырудан өткен жоқ.

ЕСЕП МАЗМҰНЫН АНЫҚТАУ

Осы есепке енгізілуі тиіс ақпарат тізбесін айқындау үшін Банк GRI стандарттарында ұсынылған тұрақты дамудың барлық тақырыптарына талдау жасады. Тақырыптар Банк үшін оның даму стратегиясын ескере отырып, маңыздылық дәрежесі бойынша және жыл бойы олармен өзара іс-қимыл барысында анықталған мүдделі тараптар үшін маңыздылық дәрежесі бойынша бағаланды. Талдау нәтижелері бойынша сауалнама дайындалды, оның көмегімен

Банктің мүдделі тараптары (Директорлар кеңесінің, Басқарманың мүшелері, Банк, Холдинг қызметкерлері, БАҚ өкілдері, сыртқы аудиторлар және т.б.) арасында сауалнама жүргізілді. Сауалнама нәтижелері бойынша төменде келтірілген Маңыздылық матрицасы жасалды. Осы матрицаның жоғарғы оң жақ бұрышына түскен тақырыптар ең маңызды деп танылды және осы есепте ашып көрсетілді. Есепте маңызды тақырыптар толығымен ашылды.

МАҢЫЗДЫЛЫҚ МАТРИЦАСЫ



КОМПАНИЯҒА ӨСЕPI

Тақырыптар (талдау нәтижелері бойынша ең маңызды деп танылған тақырыптар сұр түспен белгіленген)	Аңыз
Экономикалық нәтижелілік	1
Нарықтарға қатысу	2
Тікелей емес экономикалық ықпал	3
Сатып алу тәжірибесі	4
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	5
Бәсекелестікке кедергі	6
Салықтар	7
Материалдар	8
Энергия	9
Су және ағынды сулар	10
Биоауантүрлілік	11
Шығарындылар	12
Тегінділер мен қалдықтар	13
Жеткізушілерді экологиялық бағалау	14
Жұмыспен қамту	15
Қызметкерлер мен басшылықтың өзара қарым-қатынасы	16
Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы	17
Оқыту және білім беру	18
Өрттүрлілік және тең мүмкіндіктер	19
Кемсітушілікке жол бермеу	20
Ассоциация және ұжымдық келіссөздер жүргізу бостандығы	21
Балалар еңбегі	22
Мәжбүрлі немесе міндетті еңбек	23
Қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәжірибесі	24
Байырғы және шағын халықтардың құқықтары	25
Жергілікті қауымдастықтар	26
Жеткізушілердің қоғамға әсерін бағалау	27
Мемлекеттік саясат	28
Тұтынушының денсаулығы мен қауіпсіздігі	29
Өнімдер мен қызметтерді таңбалау	30
Тұтынушының жеке өміріне қол сұқпаушылық	31

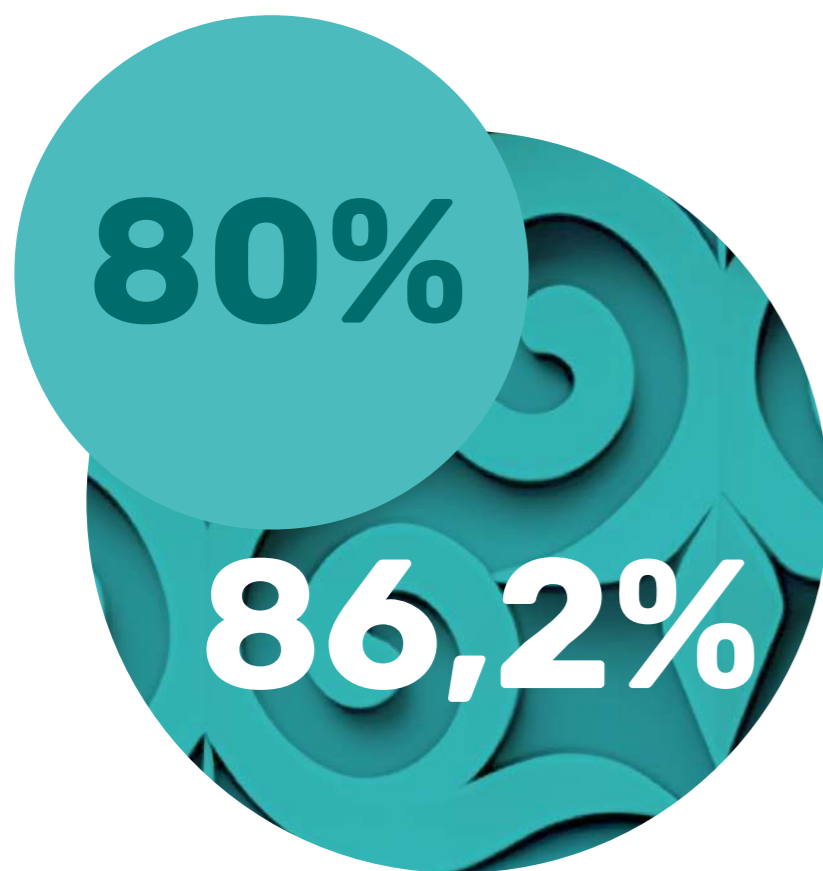
ЕСЕП ШЕКТЕРІ

Осы Есеп Банк туралы ақпаратты қамтиды. Қызметтің операциялық нәтижелерін қоса алғанда, Банк туралы неғұрлым егжей-тегжейлі ақпарат Банктің 2021 жылғы Жылдық есебінде ашылған. Банктің 2022 жылғы жылдық есебін біздің корпоративтік hcsbk.kz

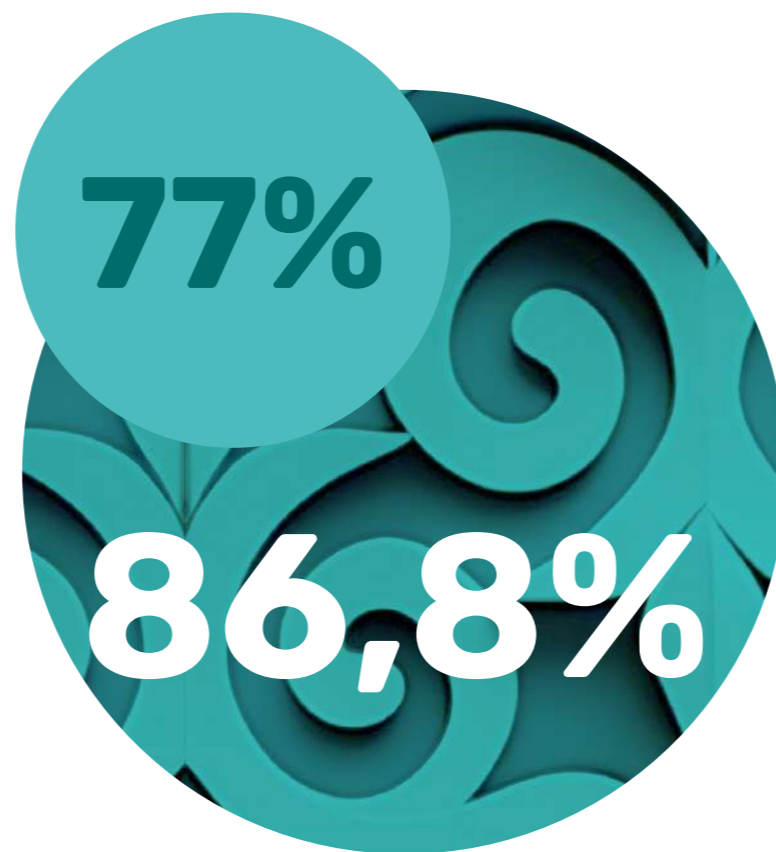
сайттан «Банк туралы»/ «есептілік» бөлімінде табуға болады. Есептегі маңызды тақырыптар бойынша ақпарат жинау шектері Банктің барлық маңызды ықпалын сипаттайтындей етіп анықталған.

ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТКІШТЕРІ

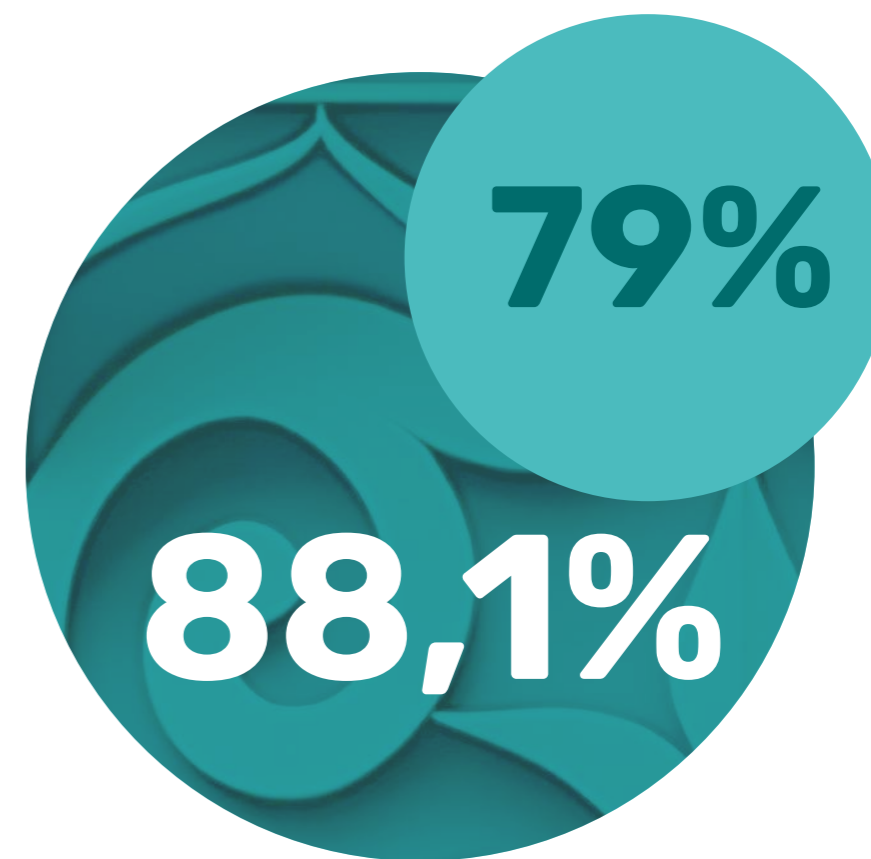
Көрсеткіш	2020	2021	2022
Банк қызметкерлерінің орташа тізімдік саны, адам	1 333	1 357	1 372
Бір адамға оқу сағаттарының орташа жылдық саны, адам-сағат	25	28	24
Банк қызметкерлерінің қатысу деңгейі, %	80	77	79
Кез келген белгілер бойынша кемсіту жағдайлары, саны	0	0	0
Жарақаттану жағдайлары, саны	1	0	0
Сыбайлас жемқорлық, құқық бұзушылық және қылмыс фактілері, саны	0	0	0
Банк қызметіне сенім индексі, %	86,2	86,8	88,1



2020



2021



2022

- Банк қызметіне сенім индексі, %
- Банк қызметкерлерінің қатысу деңгейі, %

2022 ЖЫЛЫ ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ НЕГІЗГІ ОҚИҒАЛАР

ҚАЙЫРЫМ- ДЫЛЫҚ

Банктің Солтүстік Қазақстан филиалы салтанатты-қайырымдылық іс-шараларға қатысты, онда жергілікті меценат мектептердің үздік түлектеріне, «Алтын белгі» белгісінің және Үздік аттестаттың иегерлеріне бастапқы жарна сомасы 100 мың теңге болатын «Отбасы банк» АҚ-да депозит ашуға 12 сыйлық сертификатын табыс етті.

КІЛТТЕРДІ БЕРУ

Шымкент қаласында «Бақытты отбасы» бағдарламасы бойынша алғашқы пәтер иелеріне кілттерді тапсыру бойынша салтанатты іс-шара ұйымдастырылды.

Банк есептік жылы келесі семинарларға / конференцияларға / тренингтерге қатысты:

- 2022 жылғы 04 қарашада JP Morgan Development Finance Institution («Бәйтерек «ҰБХ» АҚ-мен бірлесіп) корпоративтік және инвестициялық-банктік операциялардың ТДМ дамуына күтілетін әсерін бағалау әдістерін қолдану бойынша семинарына;
- Ernst & Young Бизнес Академиясының «ESG: тұжырымдама, тәуекелдер, стратегия» тақырыбындағы тренингіне қатысты;
- Канаданың Қазақстан Республикасындағы Елшілігінің «Өмір туралы ғылымдар мен цифрлық технологиялардағы Әйелдер көшбасшылығы» тақырыбындағы конференциясына;
- Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығының «Жасыл капитал нарығын ынталандыру: Қазақстан үшін ұсынымдар» тақырыбындағы вебинарына;

«Таза таулар» Банк жұмыскерлерінің қатысуымен экологиялық акция өткізілді, ол адамдардағы қоқыстарды жинау және туған қаланың табиғатын сақтау әдетін бейсаналық түрде дамытуға бағытталған.

ҰЛТТЫҚ ESG КЛУБЫ

Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу үшін ESG-қағидаттарын ілгерілету мақсатында Қазақстан экономикасының 19 көшбасшы компаниялары, оның ішінде Банк Ұлттық ESG-клубын құрды. Ұлттық ESG-клубын құру бойынша ынтымақтастық ниеті мәселелері бойынша өзара түсіністік туралы Меморандумға 2022 жылғы 28 маусымда Astana Finance Days 2022 форумы аясында қол қойылды.

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Гендерлік теңдікті қамтамасыз етуге қатысты мәселелерді ілгерілетуге жәрдемдесу шеңберінде Банк БҰҰ-ның 2010 жылы «БҰҰ-әйелдер» құрылымы мен БҰҰ-ның жаһандық шартымен әзірленген әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары (Women's Empowerment Principles) жөніндегі жаһандық бастамасына қосылды.

ЖАСЫЛ ИПОТЕКА

Банк азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске қосты.

ТҰРҒЫН ҮЙ ТӨЛЕМДЕРІ

Қазақстан халқының белгілі бір әлеуметтік осал топтары үшін коммерциялық нарықта тұрғын үйді жалға алуды субсидиялау үшін тұрғын үй төлемдерін ұсыну жобасы басталды.

«ҰМАЙ» ИПОТЕКАСЫ

• «Ұмай» ипотекасы бойынша жаңа шарттар қабылданды-жалпы отбасылық бюджет бойынша шек 640 000 теңгеге дейін көтерілді (отбасының ай сайынғы табысы 550 000 теңгеден аспайтын болса, бастапқы жарна 15% - дан, табысы 550 001 теңгеден 640 000 теңгеге дейін болады, қарызды тұрғын үй құнының 20% - нан болған жағдайда алуға болады).

• Азия Даму Банкі делегациясы мүшелерінің Алматы қаласына сапары және «Ұмай» әйелдер ипотекалық бағдарламасына қатысушылардың кездесуі өтті.

ГЕНДЕРЛІК ТЕҢДІК

Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-қимыл жоспары әзірленді, сондай-ақ 2022 жылдың қорытындысы бойынша гендерлік теңдікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-қимыл жоспарының орындалуы туралы есеп дайындалды, ол банктің [www.https://hcsbk.kz](https://hcsbk.kz) ресми сайтында орналастырылған.

МАҚАЛАЛАРДЫ ЖАРИЯЛАУ

Тұрақты даму саласындағы жаһандық мақсаттар шеңберінде гендерлік теңдік, «жасыл ипотека», Банктің әлеуметтік бағдарламалары, Қазақстан Республикасында қолжетімді қауіпсіз және арзан тұрғын үй туралы мақалалар жарияланды.

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

Банктің Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 03 маусымдағы шешімімен Банктің тұрақты дамуы туралы 2021 жылғы есеп бекітілді, ол банктің интернет-ресурсында ашық қолжетімділікте жарияланды.

ІС-ШАРАЛАРҒА ҚАТЫСУ

• Astana Finance Days жыл сайынғы халықаралық конференциясы шеңберінде «Ұлттық ESG клуб бизнес трансформация алаңы ретінде» панельдік сессиясына;

• «Қазақстан қор биржасы» АҚ ұйымдастырған «ESG-Қаржы нарығын дамытудың жаңа парадигмасы» халықаралық конференциясына;

• Астана «Халықаралық қаржы орталығының жасыл қаржы орталығы ұйымдастырған «Тұрақты қаржыландыру негіздері, ESG контекстіндегі Инвестициялар» вебинарына;

• «Астана» Халықаралық Қаржы Орталығының жасыл қаржы орталығы ұйымдастырған «Бизнесің көміртегі ізі: СВМ-ның қазақстандық экспортқа әсері» вебинарына;

• «Қазақстан қор биржасы» АҚ ұйымдастырған «ESG принциптерін енгізу» вебинарына қатысу.





БАНК ТУРАЛЫ


ОТБАСЫ БАНК ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫСЫН ҰЗАҚ МЕРЗІМДІ


қаржыландыруды жетілдіру және тиімділігін арттыру және халықтың тұрғын үй жағдайын жақсартуға бағытталған тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін дамыту мақсатында 2003 жылы құрылды.

БАНК ҚЫЗМЕТІНІҢ НЕГІЗГІ ТҮРЛЕРІ:

 тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасына салымдарды (депозиттерді) қабылдау, салымшылардың шоттарын ашу және жүргізу;

 тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі ісшараларды жүргізу үшін салымшыларға тұрғын үй, алдын ала тұрғын үй және аралық тұрғын үй қарыздарын беру;

 салымдарды қабылдау, жинақтау, салымшыларының банктік шоттарын ашу және жүргізу, кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күрделі жөндеуге қаражат жинау және оларға тұрғын үй қарыздарын беру;

 біржолғы зейнетақы төлемдерін аударуға арналған арнайы шоттарды ашу және жүргізу.

Банк акцияларының мемлекеттік пакетіне билік ету құқығы бар Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті атынан Қазақстан Республикасының Үкіметі Банктің құрылтайшысы болып табылады. 2013 жылғы тамыздан бастап Банктің Жалғыз акционері – «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ (бұдан әрі – Холдинг). Банк акционерлік қоғам ұйымдастыру-құқықтық нысанында жасалды:

ТОЛЫҚ АТАУЫ:

- мемлекеттік тілде: «Отбасы Банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы»;
- орыс тілінде: акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»»;
- ағылшын тілінде: joint stock company «Otbasy bank» house construction savings bank».

ҚЫСҚАРТЫЛҒАН АТАУЫ:

- мемлекеттік тілде: «Отбасы Банк» АҚ;
- орыс тілінде: АО «Отбасы банк»;
- ағылшын тілінде: JSC «Otbasy bank».

Банктің атқарушы органының орналасқан орны: Қазақстан Республикасы, А05А2Х0, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Абылай хан даңғылы, 91.




**Банк Басқармасының төрайымы
Ләззат Еркенқызы
Ибрагимова болып
табылады.**


ТҰРАҚТЫ ТУРАЛЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ


Банк ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін өзінің экономикаға, экологияға және қоғамға ықпалының маңыздылығын түсінеді. Аталған қағидатты іске асыру шеңберінде Банкте Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 4 маусымдағы шешімімен (№7 шешім) Тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) бекітілді. Саясатты Банктің сайтынан «Банктің тұрақты дамуға деген көзқарасы» бөлімінен табуға болады).

Саясаттың ережелеріне сәйкес тұрақты дамуды басқару жүйесінде тұрақты даму саласындағы қағидаттарды, стандарттар мен жоспарларды іске асыру үшін әрбір органның және барлық қызметкерлердің рөлдері, құзыреттері, жауапкершілігі нақты айқындалған және бекітілген.

ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЯСАТЫНЫҢ МІНДЕТТЕРІ:

 Банктің тұрақты даму саласындағы, оның ішінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімді және ашық жүйесін құру бөлігіндегі қызметінің қағидаттары мен бағыттары айқындалды;

 тұрақты даму қағидаттарын іске асыру үшін әрбір органның және Банктің барлық қызметкерлерінің рөлі, құзыреті, жауапкершілігі бекітілді;

 Банктің тұрақты дамуы мен негізгі процестерінің өзара байланысы анықталды.

Банк тұрақты даму саласындағы міндеттерді шеше отырып, өзінің миссиясына, Банктің Даму стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондай-ақ тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарда бекітілген халықаралық мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын пайдаланады. Банктің миссиясы қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отан сезімін нығайту болып табылады. Осыған байланысты Банк тұрғын үй құрылысы саласында мемлекет жүзеге асыратын саясатты қолдайды.



БҰҰ Ғаламдық шартының қағидаттарын мойындай отырып, Банк өз қызметінде мынадай қағидаттарды ұстанатыны туралы мәлімдейді:

- 1 адам құқықтарын қорғау саласында**

Банк халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді және құрметтейді;
Банк адам құқықтарын бұзуға қатыспауды қамтамасыз етеді
- 2 еңбек қатынастары саласында**

Банк ұжымдық шарттар жасасу құқығын қолдайды және мойындайды;
Банк мәжбүрлі еңбекті, еңбек және жұмыспен қамту саласындағы кемсітушілікті жоюға ықпал етеді.
- 3 қоршаған ортаны қорғау саласында**

Банк сақтық қағидатына негізделген экологиялық мәселелерге деген көзқарасты қолдайды;
Банк қоршаған ортаның жай-күйі үшін жауапкершілікті арттыруға бағытталған бастамалар қабылдайды;
Банк экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуы мен таралуына ықпал етеді.
- 4 сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласында**

Банк қорқытып алушылық пен парақорлықты қоса алғанда, сыбайлас жемқорлықтың барлық нысандарына және басқа да құқыққа қарсы әрекеттерге төзбеушілік туралы мәлімдейді

Корпоративтік басқару кодексіне, Тұрақты даму саласындағы саясатқа сәйкес Банкте тұрақты даму саласындағы басқару жүйесі құрылған, оған мыналар кіреді:

- 1) директорлар кеңесі, басқарма және қызметкерлер деңгейінде тұрақты даму қағидаттарына бейімділік;
- 2) ішкі және сыртқы ахуалды үш құраушы (экономика, экология, әлеуметтік мәселелер) бойынша талдау;
- 3) әлеуметтік, экономикалық және экологиялық салалардағы тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді айқындау;
- 4) мүдделі тараптардың картасын жасау;
- 5) тұрақты дамудың тәуекелдерді басқаруды,

жоспарлауды, адам ресурстарын басқаруды, инвестицияларды, есептілікті, операциялық қызметті және басқаларды қоса алғанда, түйінді процестерге, сондай-ақ даму стратегиясына және шешімдер қабылдау процестеріне интеграциялануы;

- 6) тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен ПӘК айқындау, іс-шаралар жоспарын әзірлеу және жауапты тұлғаларды айқындау;
- 7) тұрақты даму саласындағы лауазымды адамдар мен қызметкерлердің біліктілігін арттыру;
- 8) тұрақты даму саласындағы іс-шаралардың ұдайы мониторингі және оларды бағалау, мақсаттар мен ПӘК-ке қол жеткізуді бағалау, түзету шараларын қабылдау, ұдайы жақсарту мәдениетін енгізу.

Тұрақты даму есебінде біз қоршаған ортаға, қоғамға және экономикаға тигізетін ықпалымыз туралы ақпаратты ашуға тырысамыз. Осы бағыттарда қолданылатын шаралар Банктің ұзақ мерзімді тұрақтылығына қол жеткізу, экономикалық тиімділігін және әлеуметтік тұрақтылығын қамтамасыз ету тұрғысынан барынша оң әсер етеді.

БАНК ҚЫЗМЕТІНІҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ БАСЫМ БАҒЫТТАРЫ

ҰЛТТЫҚ
ЭКОНОМИКАНЫҢ
ТҰРАҚТЫ ДАМУЫНА
ЫҚПАЛ ЕТУ

ӨЗ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ
ӘСЕРІН БАСҚАРУ

ЖАУАПТЫ
ЕҢБЕК ТӘЖІРИБЕСІ

ЖАУАПТЫ
ІСКЕРЛІК ТӘЖІРИБЕ

ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУДЫҢ ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ ҚҰРЫЛЫМЫ

Банкте тұрақты дамуды басқару корпоративтік басқарудың жалпы жүйесі шеңберінде жүзеге асырылады және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

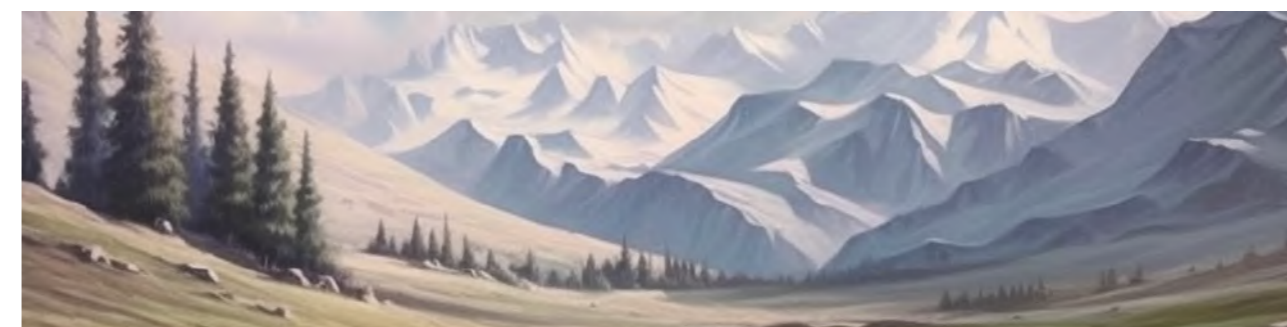
Банктің Директорлар кеңесі тұрақты дамудың енгізілуіне стратегиялық басшылықты және бақылауды жүзеге асырады. Сондай-ақ тұрақты даму мәселелері Банктің Директорлар кеңесінің

Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің құзыретіне берілген. Басқарма тұрақты даму саласындағы тиісті жүйені қалыптастыруды және оны енгізуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ тиісті іс-шаралар жоспарын қалыптастырады. Тұрақты даму саласындағы есептілік Банктің Директорлар кеңесінің қарауына жыл сайын ұсынылады.

Банктің тұрақты даму мәселелерін үйлестіретін негізгі департамент Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті болып табылады, ол келесі жұмыстарды орындайды:

- тұрақты даму саласындағы қызметті жоспарлауды жүзеге асырады.
- тұрақты даму туралы бөлімді қоса отырып, Банктің жылдық есебін дайындауды жүзеге асырады.
- Банк департаменттерінің тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізуге бағытталған қызметін үйлестіреді.
- сыртқы жаттықтырушыларды тарта отырып немесе өз бетінше тұрақты даму саласында Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің біліктілігін арттыру мақсатында Банк қызметкерлері үшін оқыту семинарларын өткізеді.
- тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспары мен ПӘК орындалуы бойынша есеп дайындауды жүзеге асырады.
- тұрақты даму мәселелері бойынша халықаралық ұйымдармен, институттармен, агенттіктермен және Банк департаменттерімен өзара іс-қимыл жасайды.

Барлық қызметкерлер мен барлық деңгейдегі лауазымды тұлғалар қызметті жүргізу және өз міндеттерін орындау кезінде тұрақты даму қағидаттарын сақтау арқылы тұрақты дамуға үлес қосады және барлық қызметкерлердің қатысуына ықпал етеді.



ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТЫ

Банк ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін өз қызметінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік аспектілерін үйлесімді басқаруға ұмтылады. Тұрақты даму саласындағы міндеттерді шеше отырып, Банк өз миссиясына, Банктің Даму Стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондай-ақ орнықты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген халықаралық мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын пайдаланады.

Банктің тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарды пайдалануы өз қызметінің үздік халықаралық практикаға сәйкестігін қамтамасыз етудің және орнықты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізудің қажетті шарты ретінде қарастырылады. 2019 жылы Банктің тұрақты даму саласындағы басқару жүйесін құру кезіндегі іргелі қағидаттар мен тәсілдерді айқындайтын тұрақты даму саласындағы саясаты бекітілді.

Банктегі тұрақты даму үш құрамдас санаттан тұрады: экономикалық, экологиялық және әлеуметтік, олардың аспектілерін GRI Standards ескереді.

Экономикалық КОМПОНЕНТ

банк қызметін олардың қызметінің залалсыздығына, акционерлер мен инвесторлардың мүдделерін қамтамасыз етуге, процестердің тиімділігін арттыруға, неғұрлым жетілдірілген технологияларды құру мен дамытудағы инвестициялардың өсуіне, еңбек өнімділігін арттыруға бағыттайды.

Экологиялық КОМПОНЕНТ

биологиялық әсерді азайтуға көмектеседі және физикалық табиғи жүйелер, шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалану, экологиялық таза, энергия және материалды үнемдейтін технологияларды қолдану.

Әлеуметтік компонент

әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарына бағытталған, олар басқалармен қатар еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және жұмысшылардың денсаулығын сақтау, қызметкерлерге әділ сыйақы беру және олардың құқықтарын сақтау, персоналдың жеке дамуы, персоналға арналған әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру, жаңа жұмыс орындарын құру, демеушілік және қайырымдылық, экологиялық және білім беру акцияларын өткізуді қамтиды.



Банк өз қызметіне осы үш аспект бойынша талдау жүргізеді, сондай-ақ өз қызметі нәтижелерінің мүдделі тараптарға теріс әсерін болғызбауға немесе азайтуға тырысады.

Банк 2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған БҰҰ тұрақты дамуының 17 мақсатын (бұдан әрі – ТДМ) қолдайды, олардың маңыздылығын мойындайды және ТДМ-ға қол жеткізуге елеулі үлес қосуға ұмтылады.

БАНКТИҢ БҰҰ ТҰРАҚТЫ ДАМУ МАҚСАТТАРЫНА ҚОЛ ЖЕТКІЗУГЕ ҚОСҚАН ҮЛЕСІ

Банк өз қызметі шеңберінде мынадай орнықты даму мақсаттарына қол жеткізуді жүзеге асырады:



1 ТДМ: Кедейлікті барлық нысандарда жаппай жою:

- әлеуметтік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру;
- қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыруға бағытталған бастамаларды іске асыру;
- қайырымдылық және демеушілік көмек.



3 ТДМ: Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және барлық жастағы адамдардың әл-ауқатына ықпал ету

- банк жұмыскерлерінің қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау және денсаулығын сақтау;
- жұмыскерлерді әлеуметтік қолдау.



4 ТДМ: Барлығын қамтитын және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлығына өмір бойы білім алу мүмкіндігін ынталандыру

- оқу бағдарламаларын құру және банк персоналын оқытуды ұйымдастыру;
- банк қаражаты есебінен қызметкерлердің кәсіби дамуын қолдау.



5 ТДМ: Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың мүмкіндіктерін кеңейту

- әйелдерді қолдауға бағытталған бастамаларды іске асыру;
- арнайы әйелдер тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру;
- тең жұмыс жағдайлары мен мансаптық мүмкіндіктерді құру;
- қызмет пен сыйақыны бағалаудың тең жүйесін қамтамасыз ету.



8 ТДМ: Үдемелі, толық қамтылған және орнықты экономикалық өсуге, толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмысқа жәрдемдесу

- лайықты еңбек жағдайларын қамтамасыз ету;
- тауар өңірлердің дамуына әсер ету және сабақтас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативті әсер ету.



9 ТДМ: Тұрақты инфрақұрылым құру, жан-жақты және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу

- цифрлық технологияларды енгізу;
- банктің бизнес-процестерін автоматтандыру.



11 ТДМ: Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өміршеңдігін және экологиялық орнықтылығын қамтамасыз ету

- тұрғын үйге қолжетімділікті қамтамасыз ету;
- қалалардың тұрақтылығы саласындағы бастамаларды қолдау және іске асыру.



12 ТДМ: Тұтыну мен өндірістің ұтымды үлгілеріне көшуді қамтамасыз ету

- энергия үнемдеу мәдениетін арттыру;
- ресурстарды тұтынуды азайту (энергия тұтыну, су тұтыну);
- банктің бизнес-процестерін автоматтандыру арқылы қағаз құжат айналымын оңтайландыру.



17 ТДМ: Орнықты даму мүддесінде Жаһандық әріптестік шеңберінде жұмысты жүзеге асыру құралдарын нығайту және жандандыру

- тұрақты даму мүддесінде ынтымақтастық пен серіктестік қатынастарды қолдау.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



1 ТМД: Кедейлікті барлық нысандарда жаппай жою

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

Кедейлікті жою жөніндегі іс-шараларға жедел инвестициялауға жәрдемдесу үшін кедейлердің мүдделері мен гендерлік аспектілерді ескеретін даму стратегияларына негізделген ұлттық, өңірлік және халықаралық деңгейлерде сенімді стратегиялық механизмдер құру

Әлеуметтік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру:

Банк мемлекеттің тұрғын үй саясатын іске асыру жөніндегі негізгі операторлардың бірі болып табылады. Есепті жылы Банк әлеуметтік топтар үшін арнайы тұрғын үй бағдарламаларын іске асырды:

- 1) көп балалы және толық емес отбасылар, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасылар «Бақытты отбасы» жобасы бойынша – 14,7 млрд теңге сомасына 1 275 займ берілді.
- 2) әкімдікте есепте тұрған, «Шаңырақ» жобасы бойынша тұрғын үйге мұқтаж азаматтар – 71,7 млрд теңге сомасына 6 005 займ берілді.
- 3) әкімдікте есепте тұрған, «Кредиттік тұрғын үй» жобасы бойынша тұрғын үйге мұқтаж азаматтар – 260,7 млрд теңге сомасына 29,8 мың займ берілді.

Қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыруға бағытталған бастамаларды іске асыру:

халық үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін Банк ең төменгі тарифтер саясатын ұстанады. 2017 жылдан бастап Банк тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарт жасасқаны және шарт сомасын ұлғайтқаны үшін комиссияны нөлдеу туралы шешім қабылдады. Сондай-ақ, 2022 жылы Банк тарифтер жүйесіне бірқатар өзгерістер енгізді:

- тапсырыс берушінің ағымдағы шотынан ауыртпалықты алып тастағаны үшін мемлекеттік бажды төлеу есебіне ақша қаражатын аударғаны үшін комиссияның күшін жою және жеке тұрғын үй қорынан

Қайырымдылық және демеушілік көмек:

банк қызметкерлері қайырымдылық жобаларына әр түрлі нысандарда: жеке ақшалай және басқа да қайырымдылықтарға белсенді қатысады. 2022 жылы Банк қызметкерлерінің күштерімен «Айналайын» қайырымдылық жәрмеңкесі ұйымдастырылды. 372 мың теңге көлемінде жиналған қаражат Алматы облысы Қарасай ауданының аз қамтылған отбасыларына азық-түлік және балалар сыйлықтарын сатып алуға жұмсалды.

Көмек көрсету жөніндегі жұмыс Банктің орталық аппараты мен филиалдары қызметкерлерінің өз қаражаты есебінен жүргізіледі. Банк қызметкерлері тұрақты негізде аз қамтылған отбасыларға, балалар

4) «Жаңа баспана» (бұрын – «Әскери баспана») жобасы бойынша мемлекеттен тұрғын үй төлемдерін алатын әскери қызметшілер – 299,2 млрд теңге сомасына 14,7 мың займ берілді.

5) Жергілікті атқарушы органдармен өңірлік жобалар бойынша табысы төмен Қазақстанның жұмыс істейтін жастары – 51,0 млрд теңге сомасына 3,4 мың қарыз берілді.

Бұдан басқа, 2022 жылы Мемлекет Басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың тапсырмасы бойынша Қазақстанда төрт санат бойынша тұрғын үйге кезекте тұрған халықтың әлеуметтік осал топтары үшін коммерциялық нарықта тұрғын үйді жалға алуды субсидиялау үшін тұрғын үй төлемдерін беру бағдарламасы басталды (1,2 топтағы мүгедектер: жетім балалар; балаларды тәрбиелеп отырған отбасылар мүмкіндігі шектеулі; көпбалалы отбасылар). Бұл жобаның операторы болып Отбасы Банкі тағайындалды.

жалға алынған тұрғын үй үшін төлемдерді алушылар үшін сыртқы ақша аударымы үшін комиссияның күшін жою;

- «Ипотекалық консьерж-сервис» қызметі шеңберінде ресімделген қарызды беруді ұйымдастырғаны үшін қарызды қарағаны және комиссияны төмендеткені үшін комиссияның күшін жою;
- жарлық қосалқы Қарыз алушыны ауыстырғаны үшін комиссия белгілеу, қосалқы қарыз алушыны қоспағанда комиссияны өзгерту, сондай-ақ қарыз алушының бастамасы бойынша банктік қарыз шартының, кепіл шартының, кепілдіктің талаптарын өзгерткені үшін Комиссияның ең аз мөлшерін алып тастау;
- ақшаның сыртқы аударымы үшін комиссия бойынша ең жоғары шекті 5 000 теңгеден 10 000 теңгеге дейін ұлғайту;

үйлерінің тәрбиеленушілеріне, жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға, мүмкіндігі шектеулі балаларға, Ұлы Отан соғысы және еңбек тылының ардагерлеріне, қарттарға, өмірлік қиын жағдайдағы жалғызбасты аналарға, балалар үйлері мен әлеуметтік орталықтарға арналған қайырымдылық және демеушілік іс-шараларды өз қаражаты есебінен өткізеді. Мысалы, 2022 жылы банк қызметкерлерінің күшімен Ұлы Отан соғысының ардагерлері мен тыл еңбеккерлеріне материалдық көмек көрсетілді. «Мектепке жол» қайырымдылық акциясы ұйымдастырылды, ол арқылы жалғызбасты аналарға балаларына мектеп керек – жарақтарын сатып алуға материалдық көмек көрсетілді. Балаларды қорғау күнін мерекелеу аясында жетім балаларға, мүгедек балаларға брендтік сыйлықтар берілді. Сонымен

ындалды. Банк азаматтардың жоғарыда көрсетілген санаттарына өтеусіз негізде жалдау ақысының құнынан 50% мөлшерінде тұрғын үй төлемдерін беру жолымен мемлекеттің (оның ішінде жергілікті әкімдіктердің) бюджет қаражатын ұйымдастырады. Осы мақсаттарды жүзеге асыру үшін өтінім беру, бағдарламаға сәйкестігін тексеру, жалға берушімен шарт жасасу және тиісті субсидия алу процестері үшін банк otbasybank.kz цифрлық платформаны іске асырды. Осы бағдарлама туралы толығырақ ақпарат банктің <https://hcsbk.kz> ресми сайтында орналастырылған. 2022 жылы республикалық және жергілікті бюджеттерден 6 686,4 млн теңге түсті. Субсидияландың жалпы сомасы 449,8 млн теңгені құрады. Есепті жылдың соңында көп балалы отбасыларға, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға, жетім балаларға, сондай-ақ 1,2 топтағы мүгедектерге 2 335 өтінім бойынша төлемдер жүргізілді.

- Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысының 2008–2010 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасының және «Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» кіші бағыты бойынша «Қолжетімді тұрғын үй – 2020» бағдарламасының қатысушылары үшін төлем қабілеттілігін бағалау және Банктің хабарламаны ресімдеуі үшін комиссияның, сондай-ақ төлем алушылардың ағымдағы шотынан жалдау шартын тіркегені үшін мемлекеттік бажды төлеу есебіне ақша қаражатын аударғаны үшін комиссияның күшін жою тұрғын үйлерді жалдау;
- қарыз сомасының 0,25% мөлшерінде «Ипотекалық консьерж-сервис» қызметі шеңберінде ресімделген қарызды беруді ұйымдастырғаны үшін қарызды қарағаны үшін комиссия алмау және комиссияны төмендету бөлігінде акцияны ұзарту.

қатар, ОА-да «жақсылық бер» қайырымдылық акциясы аясында мұқтаж адамдарға арналған заттар жиналды. Орталық аппарат қызметкерлері жыл сайынғы «Донор күні» акциясына, сондай-ақ «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ ұйымдастырған қайырымдылық шараларына белсенді қатысты. Донорлық акцияға Банктің 60 қызметкері қатысты, соның арқасында Республикалық қан орталығы 37 литр қан жинай алды.

Сонымен қатар, «Асар» қайырымдылық акциясы аясында банк қызметкерлері арасында цифрлық трансформация департаментінің қызметкерін емдеуге және Ақпараттық технологиялар департаменті қызметкерінің қызын емдеуге қаражат жиналды. Банк қызметкерлерінің күшімен 3,4 млн теңге жиналды.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



3 ТМД: Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және барлық жастағы адамдардың әл-ауқатына ықпал ету

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

Денсаулық сақтау қызметтерімен жалпы қамтуды, оның ішінде қаржылық тәуекелдерден қорғауды, сапалы негізгі медициналық-санитарлық қызметтерге қол жеткізуді және барлығына қауіпсіз, тиімді, сапалы және арзан негізгі дәрілік заттар мен вакциналарға қол жеткізуді қамтамасыз ету

Қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау және банк жұмыскерлерінің денсаулығын сақтау:

Банк өз жұмыскерлері арасында салауатты өмір салтын насихаттау мақсатында үнемі спорттық іс-шаралар өткізеді. Табиғатта демалу, спорттық жарыстарға қатысу, медициналық сақтандыру, сондай-ақ фитнес-клубқа билеттерді ішінара төлеу-мұның

Жұмыскерлерді әлеуметтік қолдау:

Банк жұмыскерлерін әлеуметтік қолдау саясаты ұжымды тұрақтандыруға және әрбір жұмыскерге қамқорлық жасауға бағытталған. Банк жұмыскерлеріне әлеуметтік қолдау көрсету қағидаларына сәйкес Банк жұмыскерлеріне ауқымды әлеуметтік пакеттің құрамына кіретін жеңілдіктер мен өтемақылар береді. Барлық төлемдер Банк бюджетінің тиісті баптарының қаражаты шегінде жүргізіледі. Әлеуметтік қолдау уақытша немесе толық емес жұмыс жағдайында қабылданған жұмыскерлерге қолданылмайды.

Қағидаларда банк жұмыскерлеріне әлеуметтік қолдаудың мынадай түрлері көзделеді:

1. Материалдық көмек:

Материалдық көмек жұмыскерлерге келесі жағдайларда төленеді:

- жыл сайынғы ақылы еңбек демалысын беру кезінде сауықтыру үшін;
- некеге тұруға байланысты;
- жүктілік және босану бойынша демалысқа, жаңа туған баланы (жаңа туған балаларды) асырап алған адамдардың демалысына байланысты;
- бала тууына / бала асырап алуға немесе бала

бәрі жұмыскерлерді «отыру қалпы» өмір салтына қарамастан белсенді өмір салтын ұстануға ынталандырады. Банк жұмыскерлерінің 100% - ы медициналық сақтандырумен қамтылған. Ауру бойынша жұмыс орнында болмау коэффициенті 0,04% құрады.

Физикалық белсенділікті насихаттаудан басқа, банкте жұмыскерлердің денсаулығы мен қауіпсіз қызметіне көп көңіл бөлінеді. 2022 жылы жұмыс орнында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі қызметкерлерге (ТЖ, өрт, жер сілкінісі және т.б.) –

асырап алуға байланысты;

- жұмыскердің немесе оның отбасы мүшелері болып табылатын адамдардың емделуіне/операциясына байланысты;
- жұмыскердің/жұмыскердің отбасы мүшелерінің қайтыс болуына байланысты.

2022 жылы 241 әйел жұмыскер бала күтімі бойынша демалыста болды (3 жасқа толмаған). Атап айтқанда, 98 жұмыскер бір жыл ішінде бала күтімі бойынша демалысқа шықты. Есепті жылы 86 жұмыскер бала күтімі бойынша демалыстан кейін жұмысқа шықты.

2. Ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасы (ауырған жағдайда сақтандыру):

Жұмыскерлер мен олардың отбасы мүшелері ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасына сәйкес медициналық сақтандырумен қамтамасыз етіледі. Медициналық сақтандыруға арналған қаражат жұмыскер ауырған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сақтандыру ұйымдарымен жасалған шарттарға сәйкес не медициналық ұйымдармен медициналық қызмет көрсетуге арналған шарттар бойынша жұмсалады. Бір жұмыскерге медициналық сақтандыруға арналған шығыстар тиісті қаржы жылына 100 АЕК-тен аспауға тиіс.

нысаналы, қайталама және жоспардан тыс нұсқаулықтар жүйелі түрде өткізілді. Банк орналасқан ғимараттар мен Банктің филиалдары өрт қауіпсіздігі талаптарына сәйкес алғашқы өрт сөндіру құралдарымен (өрт қалқандары, өрт сөндіргіштер, өрт қрандары), сондай-ақ алғашқы медициналық көмек көрсету құралдарымен жарақтандырылған.

2022 жылы 2 217 адам ауырған жағдайда ерікті сақтандыру шарты бойынша Медициналық қызмет көрсету қызметтерін пайдалана алды, оның ішінде 1 437 банк жұмыскері және олардың 781 отбасы мүшелері.

3. Өтемақы төлемдері:

Қызметкерге басқа жердегі жұмыс орны бойынша тұрғылықты жерінің өзгеруіне байланысты нақты жүргізілген шығыстар бойынша растайтын құжаттар болған кезде бір мезгілде келесі өтемақы төлемдері жүзеге асырылуы мүмкін:

- шақырылған/ауыстырылған қызметкердің және оның отбасы мүшелерінің теміржол/ автомобиль көлігімен жол жүру құнын төлеу.
- шақырылған/ауыстырылған қызметкердің және оның отбасы мүшелерінің мүлкін теміржол/автомобиль көлігімен тасымалдауға ақы төлеу.

4. Тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесу.

Банктің қаржылық жағдайына байланысты тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесуді Банк шақырылған/ауыстырылған қызметкерге тұрғын үйді жалға алуға ақы төлеу жөніндегі шығыстарды ішінара өтеу арқылы (2 жылдан аспайтын мерзімге) көрсете алады.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



4 ТМД: Барлығын қамтитын және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлығына өмір бойы білім алу мүмкіндігін ынталандыру

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты жұмыс алу және кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін талап етілетін дағдылары, оның ішінде кәсіптік-техникалық дағдылары бар жастар мен ересектер санын едәуір ұлғайту.

Оқу бағдарламаларын құру және банк персоналын оқытуды ұйымдастыру, Банк қаражаты есебінен қызметкерлердің кәсіби дамуын қолдау:

Персоналды дамыту кез келген ұйымның табысқа жетуіне айрықша ықпал ететінін ескере отырып, Банк жыл сайын персоналды оқытуға және дамытуға қаражат бөлуді жоспарлайды. 2022 жыл ішінде Банк қызметкерлері үшін тұрақты негізде Банк базасында нормативтік құжаттарға енгізілген өзгерістер мен толықтырулар, жобаларды Agile коммуникация қағидаттарына көшіру/енгізу, банк қызметкерлерінің орнықты даму саласындағы хабардарлығын арттыру, IT-инфрақұрылымды жетілдіру және жаңа ақпараттық жүйені енгізу шеңберінде банктің жаңалықтары бойынша оқу іс-шаралары өткізілді. Оқыту іс-шаралары сондай-ақ Банк алдында тұрған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу үшін тиімді шешімдер қабылдауға қабілетті Банк қызметкерлерінің кәсіби біліктілігін арттыру және оларды ынталандыру мақсатында өткізілді. Сонымен қатар, Банк қызметкерлері кәсіби дағдыларды дамыту және әлемдік тәжірибені зерделеу мақсатында түрлі бағыттар бойынша сыртқы семинарларда, курстарда, тренингтерде онлайн-форматта оқыды. Банк қызметкерлері кәсіби біліктілігін арттыру және сертификаттаудан өту мақсатында мерзімді негізде міндетті мамандандырылған курстардан өтеді.

2022 жылы Банктің 1 077 қызметкері сырттай оқытудан өтті, олардың ішінде бірегей – 687 қызметкер, бұл қызметкерлердің жалпы санының 63,79% құрайды. Оның ішінде 375 адам – Орталық аппарат қызметкерлері және 312 адам – Банк филиалдарының қызметкерлері. Салыстыру үшін, 2021 жылы 1 161 жұмыскер сырттай оқытудан өтті, оның ішінде бірегей 820 жұмыскер. Сырттай оқудан өткен 1 077 жұмыскердің 520 – сы әйелдер және 557-сі ер адамдар.

2022 жылы MBA/EMBA бағдарламалары бойынша Банктің 7 қызметкері отандық және шетелдік жоғары

оқу орындарында біліктілік жұмыстарын (магистрлік диссертацияларды) сәтті қорғады. 2022 жылы MBA/EMBA бағдарламалары бойынша оқуға жаңадан қабылдау болмады.

2022 жылы ішкі оқытумен 1 395 адам қамтылды, бұл жұмыскерлердің жалпы санының 100% - құрайды, оның ішінде Орталық аппараттың 552 жұмыскері және банк филиалдарының 846 жұмыскері, оның ішінде гендерлік белгісі бойынша-796 әйел және 602 ер адам.

2022 жылы оқыту сағаттарының (ішкі оқыту) жалпы саны қысқа мерзімді оқытуды (вебинар, техникалық оқыту) және асинхронды оқытуды (электрондық курстар) ескере отырып, 15 526 оқу сағатын құрады. 2022 жылы Банктің 1 қызметкеріне оқыту (ішкі оқыту) сағаттарының орташа саны 11,1 оқу сағатын құрады.

Банктің Орталық аппараты мен филиалдарының қызметкерлерін ішкі оқыту бойынша 70 ісшара, 2022 жылғы жоспар бойынша – 69 ісшара өткізілді. Ішкі оқыту тақырыбы әртүрлі болды: Ішкі бақылау жүйесі, ҚНҚ карталарын қалыптастыру, Заңды тұлғаларға қызмет көрсету, Қашықтықтан жұмыс істеу дағдылары, Банкте клиенттердің операциялары бойынша валюталық бақылау, Жеткізушілерге жіберу тәртібі, Ортаңғы буынды басқаруға арналған менеджмент, Фишинг шабуылдарына қарсы қимыл бойынша Банк қызметкерлерін хабарландыру деңгейін арттыру, Алаяқтыққа қарсы іс-қимыл, Банктік құпия және оны орындамау салдары, Рұқсат құқықтарын беру ережелері, Операциялық тәуекелдер мен қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесі, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесі, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және тағы басқа.

2022 жылы Банктің қашықтан оқыту жүйесіндегі (ішкі оқыту) электрондық курстардағы оқыту саны: Орталық аппарат қызметкерлерінің 5 293 оқуы және Банк филиалдары қызметкерлерінің 9 121 оқуы.

Жыл бойы Банктің барлық қызметкеріне бағытталған «Мираполис» қашықтан оқыту жүйесінде электрон-

дық интерактивті оқу курстарының кітапханасы үнемі толықтырылып отырды. Келесі тақырыптағы электрондық курстар әзірленді және жүктелді: «Бағалаушылармен өзара іс-қимыл тәртібі», «Қарыздар бойынша ішінара өтеу және қосымша жарнаның нюанстары», «Құқықтарды бұғаттау және (немесе) жою тәртібі», «Мерзімі өткен және проблемалық қарыздармен жұмыс», «Отбасы банкі» АҚ-ның 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясы», «Отбасы Банк» АҚ, «АТ процестерін басқару», «Қазіргі бизнестегі Ішкі аудит» басқармасының қарауына мәселелерді шығару тәртібі.

ISpring ҚОЖ базасында кредиттік және кредиттен кейінгі операциялар, банк құпиясы және оны сақтамаудың салдары, ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, жалға алуды субсидиялау, сараланған мөлшерлемелер, клиенттерге сапалы қызмет көрсету, Қызмет көрсету стандарттары тақырыптары бойынша микрооқыту форматында Банктің қашықтықтан қызмет көрсету департаментінің қызметкерлері үшін оқыту жүргізіледі.

Еңбек заңнамасы шеңберінде тараптардың келісімі бойынша қызметкермен еңбек шарты бұзылған кезде қызметтің негізгі көрсеткіштері картасының орындалуы туралы ұсынылған есеп негізінде нақты жұмыс істеген уақыттың есепті кезеңіндегі қызмет нәтижелері бойынша белгіленген екі лауазымдық жалақыға дейінгі мөлшерде өтемақы төлеу және/немесе сыйлықақы төлеу жөнінде шешім қабылдануы мүмкін. Сондай-ақ, еңбек шарты бұзылған кезде қызметкерге қызметкердің біліктілігі және оның жұмысқа қатынасы туралы мәліметтерді қамтитын ұсыныс хат берілуі мүмкін.

2022 жылы банк қызметкерлерін «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ бірыңғай кадр резервіне қабылдау шеңберінде 2021 жылы Банктің 43 жұмыскері, оның ішінде 16 орталық аппарат жұмыскері және банк филиалдарының 27 жұмыскері қызметінің нәтижелілігіне бағалау жүргізілді. 43 жұмысшының 16 – сы әйел, 27-сі ер адам. Нәтижесінде Банктің барлық қызметкерлері тиісті баға алып, «Бәйтерек» ҰБХ « АҚ резервіне алынды

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



5 ТМД: Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың мүмкіндіктерін кеңейту

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

Әйелдердің жан-жақты және нақты қатысуын және олар үшін саяси, экономикалық және қоғамдық өмірде шешім қабылдаудың барлық деңгейлерінде көшбасшылық үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету. Барлық әйелдерге қатысты кемсітушіліктің барлық түрлерін жою.

Қызметті бағалаудың және сыйақының тең жүйесін қамтамасыз ету:

Банк өз қызметкерлерін еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру, олардың нәтижелерін әділ бағалау үшін тең мүмкіндіктермен қамтамасыз етеді. Әділ сыйақы белгілеу саласында Банк еңбек нәтижелерін тануға және қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге, біліктілік пен құзыреттілік деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына негізделеді.

Әйелдерді қолдауға бағытталған бастамаларды іске асыру:

Банк әйелдердің бастамалары мен әйелдер көшбасшылығына барлық жағынан ықпал етеді. Есепті жылы Банк БҰҰ-ның әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары жөніндегі жаһандық бастамасына қосылды (Women's Empowerment Principles). Әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту

Арнайы әйелдер тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру:

2022 жылы Банк әйелдерге арналған «Ұмай» бағдарламасын жүзеге асыруды жалғастырды. 2022 жылы ипотека бойынша жаңа шарттар қабылдан-

Тең жұмыс жағдайлары мен мансаптық мүмкіндіктер жасау:

Банк жыныстық себептер бойынша кемсітушілікке жол бермейді және әйелдердің Банк өміріне толық және тең қатысуын қамтамасыз етеді. Кадрларды іріктеу және ілгерілету кемсітушіліктің қандай да бір көріністерін қоспағанда, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кәсіби білім, тәжірибе және құзыреттер негізінде ғана жүзеге асырылады. Мансаптық өсу қызмет нәтижелерін, біліктілігі мен құзыреттілігін объективті бағалауға негізделген.

Банк қызметкерлерінің еңбегіне ақы төлеу жүйесі еңбекке ақы төлеудің тұрақты бөлігінен (лауазымдық жалақы, бонустар) және еңбекке ақы төлеудің ауыспалы бөлігінен (сыйлықақы) тұрады. Лауазымдық жалақының мөлшері грейдтердің құрылымы негізінде айқындалады және лауазымдық жалақылардың схемасына және Банк Басқармасы бекітетін штат кестесіне сәйкес белгіленеді. Әр грейд үшін ең төменгі, орташа және максималды мәнді анықтайтын жалақы диапазоны белгіленеді. Лауазымдық жалақылардың схемасы грейдте төлем деңгейінің ең төменгі мәнінен ең жоғарғы мәніне дейінгі шаманы көрсетеді.

қағидаттарын «БҰҰ-әйелдер» құрылымы және БҰҰ-ның жаһандық шарты 2010 жылы әзірледі. Құжат бизнес пен корпоративтік сектор үшін әзірленген практикалық нұсқаулық болып табылады және гендерлік теңдікті ілгерілету, сондай-ақ әйелдердің үш саладағы мүмкіндіктерін кеңейту бойынша ұсыныстар жинағын қамтиды: компания ішіндегі жұмыс орнында; тұтыну нарығымен жұмыс істеуде; әлеуметтік жобаларды іске асыру және азаматтық сектормен өзара әрекеттесу арқылы қоғамдастықта. WEPs қағидаттарына қол қою-Банктің гендерлік

ды-жалпы отбасылық бюджет бойынша шек 640 000 теңгеге дейін көтерілді (отбасының ай сайынғы табысы 500 000 теңгеден аспайтын болса, бастапқы жарна 15%-дан, табысы 550 000 теңгеден 640 000 теңгеге дейін дейін болады, қарызды құнының 20% болған жағдайда тұрғын үй алуға болады). Есепті

Банктің кадр саясаты, тұрақты даму саясаты, сондай-ақ іскерлік этика Кодексі жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітушіліктің алдын алу мәселелерін реттейді. Есепті жылы кемсітушілік жағдайлары тіркелген жоқ.

Банкте Іскерлік әдеп кодексінің сақталмағаны туралы мәліметтер жинау үшін омбудсмен институты жұмыс істейді, қызметкерлерге Кодекстің ережелері бойынша консультациялар жүргізіледі, Кодекстің ережелерін бұзу және оларды реттеуге қатысу бойынша дауларды қарауға бастамашылық жасалады. Банк омбудсменінің позициясын әйел алады. Сондай-ақ, жеке еңбек дауларын шешу мақсатында

теңдікті ілгерілетуге және әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейтуге қызығушылық пен белсенді ұстаным туралы қоғамдық бастамасы. Сонымен, қызметкерлер санының құрылымында әйелдердің үлесі 60% құрайды (1408 қызметкердің 846-сы). Банктегі басшылық лауазымдарды 370 қызметкер атқарады, олардың 50% - ы әйелдер (186 әйел). Есепті жыл ішінде әйелдердің жалпы санының 13% - ы (114 әйел) лауазымы бойынша көтерілді.

жылы банк Азия даму банкінен 14 млрд теңге мөлшерінде кредиттік қаражаттың екінші траншын алды. Жыл қорытындысы бойынша 25,3 млрд теңге сомасына 2,3 мың қарыз берілді.

банкте жеке еңбек дауларын қарау жөніндегі келісім комиссиясы құрылды. Комиссия жұмыс берушінің және еңбек ұжымының жалпы жиналысында сайланған банк қызметкерлерінің тең санынан тұрады. Комиссия жеке еңбек дауларын қарау бойынша тұрақты жұмыс істейтін орган болып табылады. Егер қызметкер өз бетінше немесе өкілдің қатысуымен жұмыс берушімен немесе оның уәкілетті өкілімен тікелей келіссөздер кезінде келіспеушіліктерді реттемесе, еңбек дауын комиссия қарауға тиіс. 2022 жылы келісім комиссиясына оқудан өту шығындарын өтеуге байланысты банк қызметкерінен 1 өтініш түсті. Бұл мәселе қызметкердің пайдасына шешілді.

	Ерлер	Әйелдер
Жоғары басшылық, мың теңге	1 595	1 729
Құрылымдық бөлімшелердің басшылары, мың теңге	707	798
Бас менеджерлер, мамандар, мың теңге	257	233

Банк ішкі құжаттарға сәйкес қызметкерлердің шығындарын және соған байланысты аударымдарды өтейді, оған еңбекақы төлеуге арналған шығыстар, әлеуметтік медициналық сақтандыру қорына және әлеуметтік сақтандыру қорына міндетті жарналар, әлеуметтік салық, жыл сайынғы еңбек демалысы мен сырқаттануы бойынша ақылы еңбек демалысы

бойынша есептелген шығыстар, ерікті медициналық сақтандыру, сыйлықақылар және ақша түріндегі әлеуметтік көмек кіреді. Банктің белгіленген жарналарға мемлекеттік жоспарға сәйкес төлемдерден басқа зейнетақыны немесе ұқсас төлемдерді төлеу бойынша қандай да бір құқықтық немесе тәжірибемен негізделген міндеттемелері жоқ.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



8 ТМД: Үдемелі, толық қамтылған және орнықты экономикалық өсуге, толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмысқа жәрдемдесу

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

Тұрақты, толық қамтылған және тұрақты экономикалық өсуге, толық және Өнімді жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмысқа жәрдемдесу

Лайықты еңбек жағдайларымен қамтамасыз ету:

Банктің басым міндеттерінің бірі стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және банк алдында тұрған міндеттерді шешуге бағытталған Банктің біліктілік талаптарына жауап беретін қызметкерлер штатын қалыптастыру және қолдау болып табылады. Еңбек қатынастары Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің еңбек қатынастары және ішкі еңбек тәртібі қағидаларымен реттеледі. Адам құқықтарын сақтау және еңбек қатынастарын құру саласында Банк БҰҰ-ның жаһандық шартының, Банктің корпоративтік басқару кодексінің, Банктің орнықты даму саясатының қағидаттарын басшылыққа алады.

01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Банктің ішкі ұйымдық құрылымы Орталық аппараттың 27 дербес бөлімшесінен, 16 облыстық және 2 қалалық филиалдан, 20 қызмет көрсету орталығынан және 3 қызмет көрсету нүктесінен тұрды. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің штаттық саны 1 464 адамды құрады. Оның 588 Орталық аппарат қызметкерлері, 876 барлық өңірлердегі Банк филиалдарының қызметкерлері. 01.01.2023 жылғы жағдай

Өңірлердің дамуына әсер ету және сабақтас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативтік әсер ету:

Банк өз қызметі шеңберінде өңірлердің дамуына елеулі әсер етеді, демек, аралас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативтік әсер етеді. Халық үшін кредиттік қаражаттың қолжетімділігін арттыру шеңберінде тұрғын үй салуға арналған қаражатты пайдаланудың револьверлік қағидаты қамтамасыз етіледі. 2022 жылдың қорытындысы бо-

бойынша Банк қызметкерлерінің нақты саны 1 408 адам. Оның 567 Орталық аппарат қызметкерлері, 841 барлық өңірлердегі Банк филиалдарының қызметкерлері. 2022 жылы жұмысқа қабылданған қызметкерлер саны 265 адамды құрады. Қызметкерлердің орташа жасы – 37 жас.

Сондай-ақ банктің әртүрлі құрылымдық бөлімшелерінде штаттан тыс қызметкерлер жұмыс істейді. Штаттан тыс қызметкерлердің жалпы саны 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша 148 адамды құрады (2021 жылы – 133 адам).

Банктің штаттық және штаттан тыс қызметкерлерінің, консультант-агенттерінің қатарында 48 мүмкіндігі шектеулі қызметкер жұмыс істейді, олардың 37-сі әйелдер, 11-і ер адамдар.

2022 жылы Банк персоналмен жұмыс істеудің маңызды бағыттарының бірі болып табылатын және Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес нормалар мен кепілдіктердің сақталуын қамтамасыз ететін материалдық және материалдық емес уәждеме жүйесінің тиімділігін, ашықтығы мен теңгерімділігін арттыру саласындағы жұмысты жалғастырды. Жоғары білікті мамандарды тарту, персоналдың тартылуы мен қанағаттанушылығын арттыру, кадрлар айналымын төмендету және HR-брендті дамыту мақсатында Банк тұрақты негізде еңбек нарығы мен жа-

йынша Қазақстан Республикасы бойынша 8 843 869 шаршы метр тұрғын үй (көппәтерлі тұрғын үйлер) пайдалануға берілді. Оның ішінде Банк 7,7% немесе 680 460 шаршы метрді қаржыландырды.

Мультипликативтік әсер құрылыс өнімдерін, Электротехника, металлургия және мұнай-химия өнеркәсібін, сондай-ақ жаңа тұрғын үйді жайластыру заттарын шығарудың аралас салаларында өсу болып табылады.

Банктің тұрғын үй жобаларын іске асыру сондай-ақ шағын және орта бизнес кәсіпорындарының дамуына, қалалар мен басқа да елді мекендердің сәулеттік

лақы деңгейіне зерттеулер жүргізеді. Банк қызметкерлеріне әлеуметтік қолдау көрсету қағидаларына сәйкес Банк қызметкерлеріне ауқымды әлеуметтік пакеттің құрамына кіретін жеңілдіктер мен өтемақылар береді. Барлық төлемдер Банк бюджетінің тиісті баптарының қаражаты шегінде жүргізіледі.

2022 жылы персоналдың тұрақтамауы – 7,4% (2021 жылы – 8,8%). Еңбек қатынастары бұзылды: қызметкерлердің бастамасы бойынша – 45,4%, тараптардың келісімі бойынша – 50%, және басқа себептер бойынша (шақыру, қайтыс болу, сот шешімі, жұмыс берушінің бастамасы, қысқарту және т. б.) – 4,6%.

Есепті жылы Банк атына еңбек қатынастары практикасын бұзғаны үшін шағымдар жоқ. Балалар еңбегін және мәжбүрлі еңбекті, сондай-ақ жас жұмысшылар орындайтын қауіпті жұмыстарды орындайтын бөлімшелер жоқ.

Банкте жұмыс беруші мен қызметкерлер арасында ұжымдық шарт жасалды. Ұжымдық шарт Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтау, тараптар өкілдерінің өкілеттігі, оның мазмұнын құрайтын мәселелерді таңдау, талқылау және шешу еркіндігі, қабылданған міндеттемелерді қамтамасыз ету шындығы негізінде ерікті түрде жасалды.

келбетін жақсартуға, құрылыс қызметінен бюджетке түсетін салық түсімдерін, оның ішінде: мүлік салығын, құрылыс саласы қызметкерлерінен алынатын табыс салығын және құрылысқа пайдаланылған материалдардың қосылған құн салығын ұлғайтуға ықпал етеді.

Тұрғын үй құрылысын қаржыландырудың бұл тетігі тұрғын үй құрылысының қарқынын жоспарлы деңгейде қолдауға мүмкіндік береді, осылайша экономиканың көптеген салаларында жұмыспен қамтуды және халық табысының өсуін қамтамасыз ететін бірқатар жұмыс орындарын құруды қамтамасыз етеді.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



9 ТМД: Тұрақты инфрақұрылым құру, жан-жақты және тұрақты индустриаландыру мен инновацияларға жәрдемдесу

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

Ақпараттық-коммуникациялық технологияларға қол-жетімділікті едәуір кеңейту

Цифрлық технологияларды енгізу:

Банк тұрақты негізде банк қызметінің, бизнес-процестердің, құзыреттердің, корпоративтік мәдениет пен бизнес модельдердің цифрлық Банкке кешенді ауысуы үшін жаңа технологияларды пайдалана отырып, инновациялық өнімдерді дамыту және енгізу бойынша жұмыстар жүргізеді. Бүгінгі таңда Банк ұсынған заманауи технологиялар оған клиенттер үшін барынша жайлылықпен жедел жұмыс істеуге көмектеседі.

Бүгінгі таңда, Банк өз клиенттері үшін мынадай цифрлық қызмет көрсету арналарын іске асырды:

- видео-банкинг;
- интернет-банкинг;
- Банктің мобильді қосымшасы;
- Банктің корпоративті сайты;
- чат-бот Quanysh (мессенджері WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- «Баспана маркет» маркетплейс;
- enpf-otbasy.kz онлайн-платформа

Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру:

2022 жылы банктің бизнес-процестерін дамыту шеңберінде Colvir автоматтандырылған ақпараттық жүйесін (бұдан әрі – АБАЖ) BPM бойынша банктік

2022 жылы Банк өзінің цифрлық технологиялары мен клиенттерге қызмет көрсету тәсілдерін белсенді дамытуға уақыт пен қаржылық ресурстарды инвестициялады. Есепті жылдың қорытындысы бойынша Банк 4 639 413 клиенттік операция жүргізді, оның 72% - ы (3 353 354 операция) қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілді.

Банк қолданыстағы ақпараттық қауіпсіздігін басқару жүйесі арқылы ұйымдастырушылық, әдіснамалық және аспаптық деңгейлердегі ақпараттық қауіпсіздік саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының, реттеушілердің және үздік әлемдік стандарттардың және практикалардың талаптарына нақты сәйкестігін қамтамасыз етеді. Банктің ақпараттық жүйелерін жүктемелік тестілеуді Банктің IT бөлімшелері Банктің осалдықтарды, қатерлерді және банктегі ақпараттық жүйелердің жаңартуларын басқару жөніндегі ішкі құжаттарына сәйкес ұдайы (тұрақты негізде) жүргізеді.

Цифрлық арналарды дамыту және жетілдіру шеңберінде банктің 2022 жыл ішінде жүргізген жұмысы

туралы толық ақпаратпен біздің hcsbk.kz «Банк туралы»/»есептілік» бөлімінде корпоративтік сайтта орналастырылған Банктің 2022 жылғы жылдық есебінде танысуға болады.

Бұдан басқа, Банк клиенттерге қамқорлық жасау мақсатында, оның ішінде азаматтардың мобильділігі төмен топтары мен мүмкіндіктері шектеулі азаматтар топтары үшін мынадай қызмет көрсету шарттарын жасады:

- шараны Банктің штаттан тыс кеңесшілері көшпелі сервис ұйымдастырды. Мобильді планшеттер арқылы банк кеңесшілері клиенттерге ыңғайлы кез келген жерде қызмет көрсете алады.
- бейне-сервис арқылы сурдо аудармашы сервисінің көмегімен саңырау мылқау және нашар еститін клиенттерге қызмет көрсету мүмкіндігі іске асырылды.
- банк филиалдарында пандустар, лифттер, банк қызметкерін шақыру түймесі бар тактильді плиткалар және т. б. орнатылған.

өнімдерді/процестерді, HR – процестерді, бухгалтерлік есеп процестерін, тәуекел-менеджмент процестерін, Операциялық тәуекелдер процестерін, банктік құжат айналымына байланысты процестерді, IT және IT-қауіпсіздік процестерін автоматтандыру бөлігінде пысықтау жүзеге асырылды.

Банктің бизнес-процестерін автоматтандыруды дамыту шеңберінде банктің 2022 жыл ішінде жүргізген жұмысы туралы толық ақпаратпен біздің hcsbk.kz «Банк туралы»/»есептілік» бөлімінде корпоративтік сайтта орналастырылған Банктің 2022 жылғы жылдық есебінде танысуға болады.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



11 ТМД: Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өміршеңдігін және экологиялық орнықтылығын қамтамасыз ету

БҰҰ-дың Тұрақты даму міндеттері

2030 жылға қарай жеткілікті, қауіпсіз және арзан тұрғын үйлер мен негізгі қызметтерге жалпыға бірдей қол жетімділікті қамтамасыз ету және лашықтарды абаттандыру:

Дүниежүзілік мәдени және табиғи мұраны қорғау және сақтау бойынша күш-жігерді жандандыру

Тұрғын үйдің қолжетімділігін қамтамасыз ету:

Банктің миссиясы қазақстандық отбасыларды өз тұрғын үйімен қамтамасыз ету және Отан сезімін нығайту болып табылады. Миссияны іске асыру шеңберінде Банк өз салымшыларына тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шараларды жүргізуге тұрғын үй, аралық және алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді.

01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Банк жалпы сомасы 4,9 трлн теңгеге 437 мың қарыз берді. Тек 2022 жылы жалпы сомасы 1,4 трлн теңгеге 80 мың қарыз берілді. Банктің кредиттік портфелі 43% - ға өсіп, 3

Қалалардың экологиялық тазалығы саласындағы бастамаларды қолдау және іске асыру:

Банк өз қызметінде Қазақстанда «жасыл» қалалар тұжырымдамасын таратуды және енгізуді қолдайды, оны іске асыру процесіне бүгінде орнықты даму саласындағы жетекші сарапшылар, урбанистер, ақылды қалалар, өңірлер басшылары, мемлекеттік органдар, ірі құрылыс компаниялары және т. б. тартылады.

Осылайша, 2022 жылғы желтоқсанда Банк азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске қосты (бағдарлама банк клиенттері үшін 2023 жылдың басынан бастап қолжетімді болды).

трлн теңгені құрады.

Банк бүкіл қызмет кезеңінде қарыз берудің сенімді есуін көрсетеді. 2012 жылдан бастап кредиттік портфельдің серпінді өсуі, атап айтқанда, «Нұрлы жер» мемлекеттік тұрғын үй құрылысы бағдарламасы, «өз үйің» нарықтық бағдарламасы, әскери қызметшілерге арналған бағдарлама және Банктің басқа да өңірлік бағдарламалары шеңберінде халықты кредиттеумен байланысты.

2022 жылы Банк «Нұрлы жер» тұрғын үй құрылысының 2017-2021 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын іске асыруды жалғастырды, ол жыл ішінде «Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасы»

Бағдарламаны іске асырудың негізгі шарты сатып алынатын тұрғын үйдің сертификаттау деңгейіне қарамастан, Қазақстандағы қолданыстағы жүйелердің бірі (OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED) бойынша сертификатталған «жасыл стандартқа» сәйкестігі болып табылады.

Бұл дегеніміз, құрылыс салушы үй салу кезінде экологиялық таза және қауіпсіз материалдарды пайдаланады, аумақты абаттандырады және көгалдандырады, барлық үйлер Мұқият орналастырылған, пәтерлерде ауа температурасын реттеуге болады, көлікке қол жетімділік бар және т. б. ипотека шарттары келесідей:

- Бастапқы жарна

- 20% - дан.

- Бастапқы мөлшерлемесі

- 10 жылдан кейін 3,5-5% - ға дейін төмендеумен жылдық 12.5% - дан (СЖТМ-13,3% - дан).

бағдарламасына көшті, әкімдіктермен жұмыс істеп тұрған бірлескен бағдарламаларды іске асыруды жалғастырды, әкімдіктермен бірлескен жаңа жастар бағдарламалары, әскери қызметшілерге кредит беру Банктің бағдарламалары және басқа да нарықтық бағдарламалар іске қосылды.

Барлық қызмет кезеңінде мемлекеттік және үкіметтік бағдарламалар шеңберінде Банк 517 млрд теңге көлемінде бюджет қаражатын тартты. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша 541,7 млрд теңге немесе тартылған қаражаттың жалпы көлемінің 105% игерілді (қайтарымды қаражатты ескере отырып). 555,96 млрд теңге сомасына 68 791 қарыз берілді (қайтарымды қаражатты ескере отырып).

- Қарыздың ең жоғары сомасы-35 млн теңгеге дейін.

- Тек бастапқы тұрғын үйді, оның ішінде үлестік тұрғын үйді сатып алуға болады, егер КЖК кепілдігі немесе үлескерлердің ақшасын тартуға әкімдіктен рұқсат болса.

Есепті жылы Банк бағдарламаны іске асыру үшін өз қаражатынан 10 млрд теңге бөлді. Бағдарламаның бірінші кезеңінде Банк клиенттері үшін «Best building» ЖШС құрылыс салушы компаниясынан «Grand Victoria» тұрғын үй кешенінің пәтерлері ұсынылды, олар «жасыл ипотека» стандарттарына сәйкес салынған және «Өмір»сертификаты бар.

2023 жылы Банк құрылыстың экологиялық стандарттарын сақтайтын құрылыс салушылармен ынтымақтастық тізімін кеңейтуді, сондай-ақ Бағдарламаны іске асыру үшін жаңа тұрақты инвестицияларды тартуды жоспарлап отыр.

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



12 ТМД: Тұтыну мен өндірістің ұтымды үлгілеріне көшуді қамтамасыз ету

Энергия үнемдеу мәдениетін арттыру:

Банкте қызметкерлердің экологиялық сана деңгейін арттыруға, сондай-ақ қауіпсіздік техникасын, оның ішінде өрт қауіпсіздігін сақтауға бағытталған іс-шаралар тұрақты негізде өткізіледі. Жыл сайын банк қызметкерлерін экологиялық саясат, энергияны, суды және басқа да табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану бойынша оқыту жүргізіледі.

Ресурстардың тұтынуын азайту (энергия тұтыну, су тұтыну):

Банк филиалдарының кең желісі бар қаржы институты болып табылады. Банк жұмысын сақтау үшін электр және жылу энергиясының едәуір көлемі қажет. Банк өзінің қоршаған ортаға әсерін барынша азайту және операциялық тиімділігін арттыру үшін энергия үнемдеу шараларын қабылдайды. Қаражатты үнемдеу және электр энергиясын үнемдеу мақсатында банктің Орталық аппараты мен филиалдарының ғимараттарында қуаты 12-60 Ватт жарықдиодты шамдар орнатылды. Банктің Орталық аппаратының ғимаратында энергия ресурстарын тұтыну мынадай кестеде келтірілген:

Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру арқылы қағаз құжат айналымын оңтайландыру:

Банк үшін қаржы институты ретінде қалдықтардың негізгі түрлері қағаз, шығыс материалдары және пайдаланылған ұйымдастыру техникасы. Есепті кезеңде Банк пайдаланылған қағазды қайта өңдеуге

Банк өз қызметкерлері арасында экологиялық құндылықтар мен жауапты өмір салтын үнемі насихаттайды, соның арқасында банк қызметкерлері жұмыс күні аяқталғаннан кейін компьютерлер мен басқа да электр құрылғыларын қуат көздерінен міндетті түрде ажыратудың маңыздылығы, жұмыс күні аяқталғаннан кейін жарықты өшірудің маңыздылығы, қалдықтарды сұрыптаудың принциптері мен маңыздылығы туралы толығырақ біле алды. Бір реттік ыдыс-аяқтан бас тарту бұл әр қызметкердің қоршаған ортаны қорғауға қосқан үлесі туралы түсінік қалыптастыруға көмектесті.

Энергияның түрі	2021	2022
Электр энергиясы (сатып алу), кВт*ч	1 023 636	957 225
Жылу энергиясы, Гкал	4 535,60	3 767,60

Электр энергиясы Банкке «Алматы Энерго өткізу» ЖШС-мен жасалған шарт негізінде ТП 21-44-тен Қалалық электр беру желісімен жеткізіледі. Ғимаратты жылытуды орталық жылу желілері (ЖЭО) «Алматы жылу желілері» ЖШС жылумен жабдықтаушы компаниясы шарт негізінде жүзеге асырады.

2022 жылы келесі тренингтер өткізілді:

- мамандандырылған ұйымның еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша жауапты қызметкерді онлайн-оқыту, емтихан өткізу және сертификат алу – 13 адам.;
- жаңадан қабылданған қызметкерлердің кіріспе нұсқаулықтары-129 адам.
- Банктің экологиялық саясаты-Банктің барлық қызметкерлері.

Тұтыну түрі	2021	2022
Су тұтыну, м³	4 063,00	3 338,00
Канализация, м³	7 735,96	6 441,88

Банктің орталық аппаратының ғимараты су көзі ретінде басқа ұйымның жер үсті, жер асты, жаңбыр және ағынды суларын тұтынбайды немесе пайдаланбайды. Сумен жабдықтау және су бұруды «Алматы Су» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорынның орталық желілері шарт негізінде жүзеге асырады.

беруге күш салды. 2014 жылдан бастап іс жүргізуде қағаз тұтынуды қысқарту үшін Банк Documentlog электрондық кеңселік құжат айналымы жүйесін пайдаланады. Бұл жүйе Банктің барлық ішкі құжат айналымын автоматтандыруға және құжаттарды қалыптастыру, келісу, тексеру, бекіту, олардың орындалуын бақылау, тарату, іздеу және мұрағаттау сияқты бизнес-үдерістерді электрондық форматқа көшіруге мүмкіндік берді. Сонымен қатар, соңғы жылдары Банк минимизацияланған басып шығару және екі жақты басып шығару тәжірибесін белсен-

ді түрде енгізуде. Банктің тәжірибесінде алқалы органдардың/ жұмыс топтарының отырыстарын/ кеңестерін өткізудің цифрлық нысандары қолданыла бастады, яғни ормандар мен ағаштарды сақтауға, әлемдік экологиялық проблемаларды шешуге қосымша үлес қосу үшін материалдарды көрсету бойынша жарықдиодты экрандарды, планшеттерді пайдалана отырып, қағазды жұмсамай. Осылайша, 2022 жылы Банк 2021 жылмен салыстырғанда қағазды пайдалануды 18% - ға қысқартты (2022 жылы пайдаланылған қағаз саны – 53 950 бума, 2021 жылы – 65 600 бума).

БҰҰ-дың Тұрақты даму мақсаттары

Банктің салымы



17 ТМД: Орнықты даму мүддесінде Жаһандық әріптестік шеңберінде жұмысты жүзеге асыру құралдарын нығайту және жандандыру

Банктегі тұрақты дамуды басқару қызметті басқарудың жалпы жүйесі шеңберінде жүзеге асырылады және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

Банктің 2022 жылға арналған тұрақты даму жөніндегі іс-шаралар жоспары Басқарманың 2022 жылғы 07 ақпандағы №15 шешімімен бекітілген. 2022 жылға арналған Банктің орнықты даму жөніндегі іс-шаралар жоспарына орнықты дамуды басқару практикасын жетілдіру, орнықты даму саласын-

Тұрақты даму мүддесінде ынтымақтастық пен серіктестік қатынастарды қолдау:

2022 жылы Қазақстан экономикасының көшбасшы компаниялары Ұлттық ESG-клуб құрды, оның миссиясы ESG-қағидаттарын енгізу арқылы Қазақстан Республикасының орнықты даму және тиімді энергияға көшу мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу болып табылады.

ESG-клубтың негізін қалаушылар 19 отандық компания, оның ішінде Отбасы Банкі болды. Ұлттық ESG-клубын құру бойынша ынтымақтастық ниеті мәселелері бойынша өзара түсіністік туралы Мемо-

дағы корпоративтік құжаттарды өзектендіру/әзірлеу, орнықты даму саласындағы банк қызметкерлерінің біліктілігін арттыру, Банктің интернет-ресурстарында, БАҚ-та ақпаратты, орнықты даму туралы есептілікті ашу, экологиялық дамуды жүргізу жөніндегі іс-шаралар мен қайырымдылық акциялары енгізілді іс-шаралар. Мәселен, 2022 жылы Тұрақты даму бойынша жоспарланған 13 іс-шараның барлық 13-і орындалды.

Банктің орнықты дамуы жөніндегі іс-шаралар жоспарының орындалуы жөніндегі есепті Басқарма қарайды. Бұдан басқа, орнықты даму саласындағы есептілік жыл сайын банктің директорлар кеңесінің қарауына ұсынылады.

рандумға 2022 жылғы 28 маусымда Astana Finance Days 2022 форумы аясында қол қойылды. ESG-клубының негізін қалаушылар ESG-стандарттарды енгізуге байланысты сараптаманы дамытуды және орнықты дамудың үздік әлемдік трендтерімен бөлісуді жоспарлап отыр.

Бүгінде клуб құрамына 60-тан астам қазақстандық компания қосылды. Клуб отырыстары тұрақты негізде өткізіледі. Клуб мүшелері тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу, энергия тиімділігін арттыру, қоршаған ортаға әсерді азайту, еңбек жағдайларын жақсарту және адам құқықтарын сақтау үшін ESG принциптерін ілгерілету мақсаттарын қойды.

Өзінің әлеуметтік жауапкершілігі шеңберінде клубтың әрбір тең құрылтайшысы белсенді түрде

- банк қызметкерлерін/жұмысшыларын Банктің экологиялық және қайырымдылық жобаларына тарту;
- Банктің брендтелген өнімдерін экологиялық таза материалдардан сатып алу;
- Банк қалдықтарын жинауды, сұрыптауды, өңдеуді және тасымалдауды ұйымдастыру бойынша жұмыстарды қайта бастау;
- банктің ақпараттық жүйелері қызметінің тұрақтылығы мен үздіксіздігін арттыру мақсатында IT инфрақұрылым жабдықтары паркін жаңғырту және т.б.
- ESG-рейтингін алу үшін дайындық іс-шараларын өткізу.

ілгерілейтін және дамитын белгілі бір бағытты қабылдай алады. Клуб алаңында ESG-тәсілдерді енгізу, жауапты инвестициялау, сондай-ақ «жасыл» және тұрақты жобалар нарығын дамытуға жәрдемдесу мәселелері талқыланады.

Алдағы жұмыстар перспективасында Банк тұрақты даму және ESG саласындағы жаңа жобаларды іске асыруды, өз жобалары үшін, оның ішінде ESG-клубтың бірлескен күш-жігерінің көмегімен тұрақты инвестициялар тартуды жоспарлап отыр.



2022 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН ЖОСПАРЛАР

Банк Басқармасы 2022 жылғы 24 қарашадағы Банктің 2023 жылға арналған тұрақты даму жөніндегі іс-шаралар жоспарын бекітті, оған төмендегілерге бағытталған бірқатар ісшаралар кіреді:

- банктің әлеуметтік жобаларды іске асыру және «жасыл» жобалар нарығын дамытуға жәрдемдесу арқылы БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосқан үлесі;
- Банктің негізгі процестері мен әкімшілік-шаруашылық қызметіне тұрақты даму қағидаттарын енгізу;
- қаржылық емес ақпаратты ашудағы ашықтықты арттыру;
- тұрақты даму бойынша құзыреттерді өсіру.

Атап айтқанда, Жоспарда:

- корпоративтік басқару жүйесі диагностикасының нәтижелері бойынша Банктің корпоративтік басқаруын жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспарын орындау;
- жылдық есептер конкурсына және ESG (environmental, social governans) - жылдық есептегі ақпаратты ашу деңгейі бойынша қазақстандық компаниялардың рейтингіне қатысу;
- тұрақты даму және ESG бойынша банктің жауапты қызметкерлерінің біліктілігін арттыру;
- банк қызметкерлерінің/қызметкерлерінің хабардарлығын арттыру, тұрақты даму саласындағы тақырыптарда оқыту жүргізу;

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ

Банк негізгі мүдделі тараптармен сапалы және тұрақты өзара қарым-қатынасты қолдауға ұмтылады және негізгі шешімдерді қабылдау және операциялық қызметті жүргізу кезінде олардың мүдделерін ескереді.

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу қағидалары мен рәсімдерін Корпоративтік басқару кодексі мен Тұрақты даму жөніндегі саясат тұжырымдайды.

Банк негізгі мүдделі тараптардың тізімін және олардың ықпал ету дәрежесін анықтайтын Стейкхолдерлер картасын бекітті. Карта әрбір стейкхолдерлермен жұмыс істеудің барабар стратегиясын құру үшін Банктің қоршаған ортасы туралы

ақпаратты жүйелеуге және визуализациялауға мүмкіндік береді. Стейкхолдерлерді анықтау және олармен жұмыс істеу бизнестің іскерлік беделін көтеруге, компанияны капиталдандыруға, барлық мүдделі тараптармен тиімді және теңгерімді қарым-қатынас орнатуға мүмкіндік беретін құралдардың бірі.

Мүдделі тараптардың негізгі топтары олардың Банкке әсер ету деңгейіне және Банктің мүдделі тараптарға әсер ету деңгейіне қарай таңдалды.

№	Стейкхолдерлер	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
1	Жалғыз акционер	«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Банктің жалғыз акционерінің мүдделерін сақтау	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Қазақстан Республикасының заңнама-сына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде Жалғыз акционердің құқықтарын іске асыруды қамтамасыз ету
2	Басқару органы	Жалғыз акционердің ерекше құзыретіне жатқызылған мәселелерді қоспағанда Банк қызметіне жалпы басшылық	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Қызметтің басым бағыттарын, Банктің даму стратегиясын анықтау
3	Менеджмент	Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банк Жарғысымен Жалғыз акционердің және Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызыл-маған Банк қызметінің кез келген мәселелері бойын-ша шешімдер қабылдау	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Жалғыз акционердің, Банктің Дирек-торлар кеңесінің шешімдерін орындау Даму жоспарларын дайындау және жүзеге асыру, Банк қызметіне қатысты басқа да мәселелер
4	Персонал	Жұмыс берушімен еңбек қатынастары, еңбек шарты бойынша міндеттеме-лерді тікелей орындау	Еңбек кодексі, еңбек шарты, Банктің ішкі құжаттары	Банктің міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау
5	Мемлекеттік органдар	Қазақстан Республи-касының заңнамасында бекітілген заңнама функ-цияларын жүзеге асыру	Қазақстан Республикасының заңнамасы	Қазақстан Республикасы заңнамасы-ның орындалуын бақылау
6	Инвесторлар	Пайда алу	Инвестициялау шең-беріндегі шарттық қарым-қатынастар, ынтымақтастық / әріптестік туралы келісімдер	Негізгі борышты төлеудің бірінші кезектілігі және инвестицияланатын құралдар бойынша сыйақылар, қаржыландыруға тәуелділікті жою
7	Қаржы ин-ституттары	Пайда алу	Инвестициялау шең-беріндегі шарттық қарым-қатынастар, ынтымақтастық / әріптестік туралы келісімдер	Негізгі борышты төлеудің бірінші кезектілігі және инвестицияланатын құралдар бойынша сыйақылар, қаржы-ландыруға тәуелділікті жою
8	Жеткізушілер	Пайда алу, бәсекеле-стік қабілетінің деңгейін арттыру	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету шеңберіндегі шарттық қарым-қатынастар	Сатып алу процесін ұйымдастыруға қойылатын талаптарды орындау
9	Әріптестер	Коммерциялық мүдделер	Шарттық қарымқатынастар	Өзара тиімді және ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттарды және келісімдерді жасау Бизнес-үдерістерді жетілдіру және оларды автоматтандыру Шарттық қарымқатынастардың орындалуын бақылау
10	Клиенттер, тұтынушылар	Тұрғын үй құрылыс жинақ нарығындағы өнім түрлері мен қызметтерінің сапасы мен қолжетімділігі	Клиенттердің қалауы мен қанағаттануы	Тұрғын үй құрылыс жинақ нарығындағы өнімдер мен қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру. 2022 жылы маркетингке және жаңа және тұрақты клиенттердің қаржылық өнімдері туралы ақпарат беруге қатысты белсенді сот болған жоқ.

№	Стейкхолдерлер	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
11	Аудиторлар	Қаржылық аудит қызметін көрсету	Шарттық қатынастар	Аудиторлық қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу Қаржылық есеп беру аудиті, сыртқы аудит. 2022 жылы банкте бухгалтерлік есеп бойынша тергеу болған жоқ.
12	Консалтинг ұйымдары	Консалтингтік қызметтерді көрсету	Шарттық қарымқатынастар	Консалтингтік қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу Бизнес-үдерістерді жетілдіру Шарттық қарым-қатынастардың орындалуын бақылау
13	Тұрғындар	Тұрғын үй құрылыс жинақ нарығындағы өнімдер мен қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі	Қоғамдық пікір	Беделді аудит, қоғамдық пікірді сұрау, коммуникациялық стратегияны іске асыру. Банктің қаржылық және қаржылық емес есептілігін жариялау. Әлеуметтік жауапкершілік, қызметтің ашықтығы және тұрақты даму қағи-даттарына практикалық міндеттемені көрсету. Қосымша әлеуметтік міндеттемелер қабылдау, өзекті әлеуметтік мәселе-лерді шешу. Қайырымдылық қызметі.
14	Қоғамдық ұйымдар	Қоғамдық, мемлекеттік емес ұйымдар қызметінің шеңберіндегі әртүрлі мәселелер	Жарғы, шарттық қатынастар	Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, жергілікті қоғамдық қызметке қолдау көрсету, қайырымдылық жасау, қамтамасыз ету, қоршаған ортаға қамқорлық жасау Жұмыспен қамту, әлеуметтік жауапкершілік. Есепті жылы Банк лоббистерге немесе лоббистік ұйымдарға, сауда қауымдастықтарына және салықтан босатылған басқа топтарға ақшалай жарналар мен шығыстар жасамады. Банк өз қызметінде артықшылық алу немесе сақтау мақсатында саяси партияларды, қоғамдық бірлестіктерді қаржыландыруды жүзеге асырмайды.
15	Бұқаралық ақпарат құралдары	Банк қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	Банк қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	Қазақстан Республикасының заңна-масын сақтау, БАҚ-пен екіжақты және көпжақты қарым-қатынастарды дамыту
16	Бәсекелестер	Халық салымдарының нарықтағы үлесін ұлғайту, тұрғын үй салу және сатып алу үшін ипотекалық несие беру, ипотекалық несиелендіру	Заманауи технологияларды қолдану, қаржы нарығында көрсетілетін қызметтер мен өнім сапасының өсуі, белсенді жарнамалық науқан, халық салымдары нарығында жаңа өнім желілерін және қызметтерді өзірлеу және енгізу	Бәсекелестердің қарсылық деңгейін төмендету стратегиясы: бәсекелес-тер үшін жағымсыз жағдайлар бо-йынша ынтымақтастық; қызметкер-лердің Банк алдындағы адал деңгейін арттыру; елдегі қатысуын кеңейту; тұрғын үй құрылыс жинақ нарығын-да өнімдер мен қызметтердің жаңа бағыттарын өзірлеу және енгізу; өзара тиімді мәселелерді шешу үшін ынтымақтастық

Банк пен мүдделі тараптардың өзара іс-қимылын ұйымдастыру процесі Банк қызметін басқару процесінің барлық кезеңдерінде мүдделі тараптардың мүдделерін есепке алуды және маңызды тақырыптар мен маңызды мәселелерді, ықтимал тәуекелдер мен жауапкершілік шегін талқылауға мүдделі тараптарды тартуды көздейтін тарту принципіне негізделген.

Банктің әрбір стейкхолдермен әрекеттесу стратегиясын, сондай-ақ ықпал ету құралдарын

қызмет ерекшеліктеріне қарай Банктің құрылымдық бөлімшелері дербес анықтайды.

2022 жылы банктің өңірлік даму жөніндегі бөлімшесі клиенттермен, жергілікті тұрғындармен, серіктестермен (құрылыс компанияларымен) достық қарым-қатынастарды қолдау шеңберінде мәдени-бұқаралық іс-шаралардың мынадай бағдарламасын іске асырды:

№	Аймақ	Іс-шара
1	Алматы қ.	Наурыз мейрамы
2		Otbasy Kino Fest
3		Дүниежүзілік жинақ күні
4	Астана қ.	Батпырауық фестивалі
5	Ақтөбе қ.	Киіз үй саябағы
6		Футбол пати
7		Fest Джунгли
8	Атырау қ.	OTBASY OPEN AIR ATYRAU
9		KIDS PARTY
10	Қарағанды қ.	Otbasy Open Fest
11	Көкшетау қ.	"Otbasy Fest" Жылжымайтын Мүлік Жәрмеңкесі
12	Қостанай қ.	Аспаздық шайқас
13	Қызылорда қ.	Наурыз мейрамы
14		Отбасы банкімен мықтылан
15		Ұлттық валюта күні
16	Павлодар қ.	River Fest
17	Семей қ.	Құрылыс салушымен түскі ас
18	Талдықорған қ.	OTBASY TOUR
19		OTBASY FEST
20		Сиқырды іздеу
21	Тараз қ.	Baspana-ға TOUR-FEST
22	Өскемен қ.	Otbasy Jastar Fest
23	Орал қ.	Otbasy Friday
24		Жинақ күні
25	Шымкент қ.	Нысандар бойынша тур, үлкен мотивациялық кездесу
26	Ақтау қ.	Біздің аймақ-2022
27	Түркістан қ.	Otbasy Open Air Turkistan

Коммуникацияның бұл түрі Банкке клиенттермен, жергілікті тұрғындармен, серіктестермен (құрылыс компанияларымен) ыңғайлы қарым-қатынас аймағын құруға және Тараптардың оң қарым-қатынастарын құруға мүмкіндік береді.

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

Банк корпоративтік басқаруды өз қызметінің тиімділігін арттыру, транспаренттілік пен есеп беруді қамтамасыз ету, оның беделін нығайту және капитал тартуға жұмсалатын шығындарды азайту құралы ретінде, сондай-ақ Қазақстан Республикасында заңның үстемдігін қамтамасыз етуге қосқан өзінің үлесі және Банктің қазіргі заманғы экономика мен тұтастай қоғамдағы орнын айқындайтын фактор ретінде қарайды.

Банктің корпоративтік басқаруы әділеттілік, адалдық, жауапкершілік, айқындық, кәсібилік және құзыреттілік негізінде құрылады. Корпоративтік басқа-

рудың тиімді құрылымы Банк қызметіне мүдделі барлық тұлғаның құқықтары мен мүдделерін құрметтеуді көздейді және Банктің табысты қызметіне, оның ішінде оның құндылығының өсуіне, қаржылық тұрақтылығы мен табыстылығын қолдауға ықпал етеді.

Банктегі Корпоративтік басқару жүйесіндегі қатысушылар арасындағы қатынастар халықаралық практика негізінде әзірленген Банктің ішкі құжаттарымен реттеледі. Банктің корпоративтік басқару құрылымы заңнамаға сәйкес келеді және Банк органдары арасында міндеттерді бөлуді айқындайды.

Банктің корпоративтік басқару кодексіне сәйкес Банктің корпоративтік басқару қағидаттары мыналар:

- өкілеттіктердің ара жігін ажырату қағидаты;
- Қазақстан Республикасының азаматтық, банк заңнамасына, Қазақстан Республикасының акционерлік қоғамдар туралы заңнамасына сәйкес көзделген Банктің жалғыз акционерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау және осы құқықтар мен мүдделерді іске асыруды қолдау қағидаты;
- Директорлар кеңесі мен Басқарманың Банкті тиімді басқару қағидаты;
- тұрақты даму қағидаты;
- тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және ішкі аудит қағидаты;
- корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу қағидаты;
- Қазақстан Республикасының банк заңнамасына, Қазақстан Республикасының қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы заңнамасына, Қазақстан Республикасының валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер және төлем жүйелері туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы, акционерлік қоғамдар туралы заңнамасына сәйкес Банк қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидаты;
- Банк қызметінің ауқымы мен сипатына, оның құрылымына, тәуекелдер бейініне, Банктің бизнес-моделіне сәйкестік қағидаты;
- Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің өз міндеттемелерін орындау үшін Банк қызметі туралы толық, өзекті және уақтылы ақпаратына рұқсат қағидаты.

Корпоративтік басқару жүйесінің диагностикасын жүргізуді Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Ішкі аудитті ұйымдастыру жөніндегі қағидаларға сәйкес екі жылда бір рет Банктің Ішкі аудит департаменті жүзеге асырады.

«Мемлекеттік мүлік туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 182-бабының 3-тармағына сәйкес мемлекет бақылайтын акционерлік қоғамдар (ұлттық

әл-ауқат қорын қоспағанда) корпоративтік басқаруды тәуелсіз бағалауды үш жылда кемінде бір рет жүргізуге тиіс. 2022 жылы Банктің корпоративтік басқару диагностикасы жүргізілген жоқ. Соңғы тәуелсіз бағалау 2021 жылы жүргізілді, оның нәтижелері бойынша корпоративтік басқару деңгейінің сәйкестігі 94,9% құрады, бұл «Барабар» рейтингіне сәйкес келеді.

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ



Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің ұйымдық құрылымы мынадай басқару органдарынан тұрады:

- Жоғарғы орган – Жалғыз акционер;
 - басқару органы – Директорлар кеңесі;
- Банктің Директорлар кеңесінің жанында келесідей 4 комитет жұмыс істейді:
- ✓ Аудит жөніндегі Комитет (Банктің қаржылық есептілігін дайындауды және Банктің қаржылық есептілігінің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етуді бақылайды, ішкі және сыртқы аудиттің тәуелсіздігін бақылады қамтамасыз етеді);
 - ✓ Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі Комитет (қызметтің басым бағыттары мен стратегиялық мақсаттар мәселелерін, сондай-ақ банк қызметінің тиімділігін арттыру жөніндегі мәселелерді қарайды);
 - ✓ Тәуекелдерді басқару жөніндегі Комитет (тәуекелдерді басқарудың сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз ету мәселелерін қарайды, сондай-ақ ішкі бақылау мәселелері бойынша қызметті үйлестіру және әдістемелік қолдау көрсету);
 - ✓ Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі Комитет (кадр саясаты, банктің басшы қызметкерлерін, тағайындалуы Банктің Директорлар кеңесінің құзыретіне жататын банк қызметкерлерін сайлау (тағайындау), сыйақы беру мәселелерін, сондай-ақ банкті әлеуметтік мәселелер бойынша басқарудың тиімділігін арттыру жөніндегі мәселелерді қарайды);

- атқарушы орган – Басқарма. Банк Басқармасының жанында келесідей 11 комитет жұмыс істейді: Стратегия және корпоративтік даму комитеті, Активтер мен пассивтерді басқару комитеті, Банк өнімдері мен процестері және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитет, Кредит комитеті, Ақпараттық ресурстар жөніндегі комитет, Бюджет комитеті, Бақылау комитеті, Кадр мәселелері жөніндегі комитет, Ақпараттық қауіпсіздік комитеті, Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауарлық-материалдық қорлардың құнын анықтау және есептен шығару жөніндегі комитет, Тәуекелдер жөніндегі комитет;
- Банктің қаржы-шаруашылық қызметін бақылауды жүзеге асыратын орган – ішкі аудит бөлімшесі;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банк қызметінің әртүрлі бағыттарын іске асыру үшін құрылатын Банктің тұрақты жұмыс істейтін өзге де алқалы органдары.



ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ ЖӘНЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ

Банк бизнес пен қоғам мүдделерінің теңгерімділігін қамтамасыз етуге ұмтылады, сондай-ақ ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының келісімділігін қамтамасыз етеді. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген тұрақты даму қағидаттарын басқару жүйесіне, даму стратегиясына және түйінді процестерге интеграциялайды.

Тәуекелдерді және капиталды басқару жүйесі Банк стратегиясының бір бөлігі болып табылады және қабылданатын шешімдердің нәтижелілігі мен тиімділігін арттыру, шығындарды азайту және кірісті барынша көбейту үшін белгісіздік жағдайында басқарушылық шешімдер қабылдау арқылы тұрақты дамуды қамтамасыз етуге бағытталған. Банк тәуекелдерді басқару барысында мемлекеттің қаржылық жүйесінің қатысушысы.

Банк тәуекелдерді басқару барысында мемлекеттің қаржылық жүйесінің қатысушысы ретінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің талаптарын ескере отырып, мынадай түрлі тәсілдерді пайдаланады:

- ✓ үш қорғаныс желісінің жүйесі;
- ✓ Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштері бойынша стресс-тестілерді өткізу;
- ✓ Банктің тәуекел-дәрежесі стратегиясын қалыптастыру;
- ✓ тауекелдер бойынша көрсеткіштер туралы ақпаратты Банктің уәкілетті органдарына уақтылы жеткізу мақсатында басқарушылық есептілік жүйесінің болуын қамтамасыз ету;
- ✓ капиталдың жеткіліктілігін бағалау;
- ✓ өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау;

Стратегияны табысты іске асыру үшін Банк ұдайы негізде Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге және қаржылық тұрақтылығына әсер етуі мүмкін негізгі тәуекелдерді талдайды, оларды барынша азайту бойынша тиісті шаралар әзірлейді. Есепті жылы, өткен кезеңдердегідей, Банк реттеушінің талаптарын айтарлықтай жабатын өтімділік пен капитал жеткіліктілігінің жоғары деңгейін қолдауды жалғастыруда.

Банктегі ішкі бақылау жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитетінің талаптарына, үздік әлемдік тәжірибелерге сәйкес құрылған. Банк ішкі бақылау жүйесін құруда 2013 жылғы «COSO интеграцияланған моделі» тұжырымдамасын қолданады. Банктің ішкі бақылау жүйесі (бұдан әрі – ІБЖ) директорлар кеңесі, алқалы органдар, құрылымдық бөлімшелер және Банктің барлық қызметкерлері өз міндеттерін орындау кезінде жүзеге асыратын күнделікті қызметке кіріктірілген процесс болып табылады.

Ішкі бақылау бөлімшесі Банкте ІБЖ тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету мақсатында Банктің ішкі нормативтік құжаттарына, «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның нормативтік құжаттарына, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ішкі бақылау мәселелері бойынша Банк қызметкерлеріне консультациялық көмек көрсетеді.



ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ КОМПОНЕНТІ

МИССИЯ

Қазақстандық отбасыларды жеке тұрғын үймен қамтамасыз ету және отансүйгіштік қасиеттерді нығайту.

ПАЙЫМ

Біз 2023 жылы – тұрақты, жоғары технологиялы, клиентке бағдарланған әлеуметтік маңызы бар, тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесінің қағидаларын іске асыратын, мемлекеттік бағдарламаларды жүзеге асыруға белсенді қатысатын, халықтың кең ауқымын баспанамен қамтамасыз ету үшін тұрғын үй құрылысын дамытуға қолдау көрсететін банкпіз.

ҚҰНДЫЛЫҚТАР

1 Даму және инновациялар

Банк үнемі клиенттік сервисті, ішкі процестердің сапасын жақсарту үшін жұмыс істейді және тиімсіздіктің кез келген көріністеріне төзбейді, инновациялар мен дамуға әрдайым ашық, ең жаңа банктік және басқару технологияларын белсенді енгізеді. Банк қызметкерлердің өзінезі дамытуға ұмтылысын қолдайды.

2 Нәтижелілік және меритократия

Банк мақсаттарға қол жеткізудегі ең жоғары стандарттарды ұстанады, нәтижеге бағдарлану мәдениетін қолдайды, ол үшін нақты мақсаттар қояды, оларға мерзімінде жетеді, негізделген ресурстары бар, нәтижелерді тұрақты түрде бағалайды. Меритократия – әрбір қызметкердің жеке күш-жігерін, қабілеті мен жетістіктерін әділ және объективті бағалау. Банк мақсаттарға қол жеткізудегі ең жоғары стандарттарды ұстанады, нәтижеге бағдарлану мәдениетін қолдайды, ол үшін нақты мақсаттар қояды, оларға мерзімінде жетеді, негізделген ресурстары бар, нәтижелерді тұрақты түрде бағалайды. Меритократия – әрбір қызметкердің жеке күш-жігерін, қабілеті мен жетістіктерін әділ және объективті бағалау.

3 Команда және құрмет

Банк өзара сыйластық атмосферасына басымдық береді. Банк басшылығы әр қызметкердің командалық мақсаттарға қол жеткізудегі үлесін түсінеді, бұл өзара сенімді қалыптастырады.

4 Бастамашылық және командалық рух.

Қызметкерлердің өндірістік процесті оңтайландыруға тәуелсіз және белсенді ұмтылысы. Бірлескен қызметтің жоғары нәтижелеріне және бірыңғай ниеттерге қол жеткізу жолындағы ынтымақтастық.

БАНКТИҢ ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫ

Банктің бекітілген 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясына сәйкес Банктің негізгі мақсаттары:

- ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың үлесін ЭБХ 25%-ға дейін арттыру
- алдыңғы қатарлы технологияларды енгізу және Банк қызметін автоматтандыру арқылы клиенттерге online режимде қызмет көрсету бойынша операциялардың 100% -ын аудару;
- клиенттердің қанағаттану деңгейін (CSI) 4,7 деңгейінде ұстау.

100%
online-ға аудару



Қойылған мақсаттарға жету үшін Банк мынадай негізгі міндеттерді анықтады:

1-міндет.

Халықты қол жетімді баспанамен қамтамасыз ету саласында мемлекеттік саясатты іске асыру.

Стратегиялық бағыттар:

- Банкті толыққанды ұлттық даму институтына айналдыру;
- мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру.

2-міндет.

Үздік клиенттік сервисті ұсыну.

Стратегиялық бағыттар:

- өнімдерді/ қызметтерді жетілдіру;
- бизнес-үдерістерді жетілдіру/ автоматтандыру;
- сату/қызмет көрсету арналарының дамыту;
- IT-инфрақұрылымды дамыту;
- заңнамалық бастамалар.

3-міндет.

Банктің тұрақты дамуын қамтамасыз ету

Стратегиялық бағыттар:

- қорландыруды тарту;
- тәуекелдерді теңгерімді басқару;
- персоналды басқарудың тиімді жүйесі;
- қаржылық тұрақтылықты сақтау.

ЭКОНОМИЛЫҚ ТИІМДІЛІГІ

ЭКОНОМИКАЛЫҚ ҚҰНДЫ БӨЛУ, МЛН ТЕҢГЕ

	2020	2021	2022
Құрылған экономикалық құн (кірістер):			
Негізгі қызметтен түскен кірістер (пайыздық кірістер)	111 434	171 023	251 019
комиссиялық кірістер	1 538	1 919	3 016
басқа кірістер	17	32	12
Бөлінген экономикалық құн:			
еңбекке ақы төлеу бойынша шығыстар	10 456	11 851	13 108
мемлекеттік бюджетке салықтар мен алымдар бойынша шығыстар	693	654	792
капиталды жеткізушілерге төлемдер (пайыздар мен дивидендтер төлеу)	8 293	-	-
қайырымдылық және демеушілік көмек	4	-	-
басқа операциялық шығындар	7 536	9 595	10 382
басқа операциялық емес шығындар	-	-	-
Бөлудің экономикалық құны (таза пайда)	31 784	65 755	96 035

2022 жылы Банктің жалпы құрылған экономикалық құны 254 млрд теңгені құрады. Ірі коммерциялық ұйым бола отырып, Банк негізгі мүдделі тараптардың мүдделері үшін құрылған экономикалық құнды бөлу барысында елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына үлес қосады.

Бұл ретте Банк елдегі тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін дамыту жөніндегі операциялық қызметті жүзеге асыру барысында қоғамға және экономикаға неғұрлым елеулі үлес қосады. Қазақстандықтарға тұрғын үй мәселесін шешуге көмектесе отырып, Банк мемлекеттің дамуы мен азаматтардың өмір сүру деңгейін арттыру үшін тұрақты тірек жасайды.

САТЫП АЛУЛАР

Банк тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылатын сатып алу рәсімдерінің ашықтығы мен тиімділігін қамтамасыз етуге ұмтылады. Бұл ретте баға ұсыныстарын сұрату, ашық тендер тәсілімен сатып алуды ұйымдастыру және өткізу процестерін автоматтандыруды қамтамасыз ететін ақпараттық жүйелер белсенді пайдаланылады.

Сатып алуды жүзеге асыру мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) сатып алу үшін пайдаланылатын ақшаны оңтайлы және тиімді жұмсау;
- 2) сатып алу процесінің ашықтығы мен айқындығы;
- 3) сатып алу процесіне қатысу үшін әлеуетті өнім берушілерге тең мүмкіндіктер беру;
- 4) әлеуетті жеткізушілер арасында адал бәсекелестік;
- 5) сатып алуға қатысушылардың жауапкершілігі;
- 6) сыбайлас жемқорлық көріністеріне жол бермеу.

Банк мемлекеттік қатысумен кәсіпорындардың көпшілігінен тауарларды және қызметтерді сатып алады. Мұндай сатып алу жеке-жеке аз сомаларды құрайды және әдетте коммерциялық негізде жүзеге

асырылады. Тауарлар, жұмыстар және қызметтердің әлеуетті жеткізушілері үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес іріктеу критерийлері қолданылады.

2022 жылы өткізілген сатып алу рәсімдерінің қорытындысы бойынша 745 шарт жасалды. Жасалған шарттардың жалпы сомасы 13 319 309 мың теңгені (ҚҚС-сыз 12 145 792 мың теңге) құрады, игерілген баптардың саны – 1 527. Жүргізілген барлық сатып алу бойынша қорытынды үнемдеу 751 588 мың теңгені құрады, алайда бұл үнемдеу жыл ішінде қайта бөлінеді және Банктің қосымша қажеттіліктерін қанағаттандыра отырып, қайта толықтырылады. Бұл ретте есепті кезеңде сатып алудағы жергілікті қамту үлесі 55%-ды құрады (01.01.2023 ж. алынған есептер бойынша орындау көлемі 5 795 061 мың теңге).

Жергілікті қамту үлесі

55%

ІСКЕРЛІК ЭТИКА

Банкте Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелеріне, Банктің Жарғысы мен ішкі құжаттарына, «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Іскерлік этика кодексіне сәйкес, іскерлік мінез-құлық пен корпоративтік басқарудың танылған әлемдік стандарттарын ескере отырып әзірленген және корпоративтік (іскерлік) этиканың негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын белгілейтін және Банк қызметкерлері басшылыққа алатын қағидалар жиынтығын білдіретін Іскерлік этика кодексі әрекет етеді.

Кодекс Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне және Банктің барлық қызметкеріне атқаратын лауазымына қарамастан таралады және Банктің өзге ішкі құжаттарымен тең қолданылады. Қызметкерлер Кодекстің Жалғыз акционермен, Директорлар кеңесінің мүшелерімен, Басқармамен, әріптестермен, клиенттермен, серіктестермен, жеткізушілермен өзара қарым-қатынастардағы талаптарын басшылыққа алады.

Этикалық қағидалар.

1. Тең мүмкіндіктер және кемсітушілікке тыйым салу. Банк тең мүмкіндіктер ұсынады және ешқандай жағдайда жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітуге жол бермейді.

2. Кадрларды іріктеу және ілгерілету кемсітушіліктің қандай да бір көріністеріне жол берместен Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кәсіби білімі, тәжірибесі және құзыреті негізінде ғана жүзеге асырылады. Мансап бойынша ілгерілету қызмет нәтижелерін, біліктілігі мен құзыретін объективті бағалауға негізделеді.

3. Оқытудағы тең мүмкіндіктер. Банк барлық қызметкерлерге қол жеткізілген нәтижелерге, құзыреттілікке және біліктілікке байланысты даму үшін тең мүмкіндіктер береді. Өз кезегінде Банк ұжымдық бастаманың барлық мүшелерінен жаңа білім алуға ұмтылысты және осы білімді әріптестерімен бөлісуге дайындықты күтеді. Банктің жекелеген қызметкерлеріне қандай да бір артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге жол берілмейді.

4. Сыйақының әділдігі. Әділ сыйақыны белгілеу саласында Банк еңбек нәтижелерін тануға және қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге, біліктілік пен құзыреттер деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына негізделеді.

Банкте Іскерлік этика кодексін сақтамау туралы мәліметтерді жинау үшін омбудсмен институты жұмыс істейді, Кодекс ережелері бойынша қызметкерлерге кеңес беру, Кодекс ережелерін бұзу бойынша дауларды қарауға және оларды реттеуге қатысуға бастама жасау жүргізіледі.

МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫ

Банк Корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу саясатын бекітті, ол Банктегі мүдделер қақтығысын болдырмауға бағытталған шаралар тізімін анықтайды, оның негізі қарама-қарсы бағытталған мүдделер, пікірлер, мақсаттар, оларға қол жеткізу әдісі туралы әртүрлі түсініктер қақтығысы болып табылады.

Саясатта лауазымды тұлғалардың (Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы мүшелерінің), Банк қызметкерлерінің Банктің және оның Жалғыз акционерінің мүддесінде әрекет ету міндеті нақты бекітілген, сондай-ақ олардың жауапкершілігі айқындалған.

Саясаттың талаптарына сәйкес Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында мүдделер қақтығысын тудыруы мүмкін кез келген әрекеттер мен өзара қарым-қатынастардан аулақ болуға міндетті. Банктегі жеке мүдделер мен кәсіби міндеттер арасындағы кез келген мүдделер қақтығысы Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Саясатқа сәйкес ашылуы және реттелуі тиіс. Мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында Банк қызметкерлері мүдделер қақтығысының туындау тәуекелін шектейтін әрекеттерді сақтау туралы міндеттемеге қол қояды.

Сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеде корпоративтік қақтығыстар туындаған жағдайда Директорлар кеңесінің төрағасы оларды шешу және Банк қызметіне теріс әсерді азайту жөнінде шаралар қабылдайтыны және мұндай жағдайларды өз күшімен шешу мүмкін болмаған жағдайда жалғыз акционерді уақтылы хабардар ететіндігі көзделген. Банк 01.01.2023 жыл жағдай бойынша Жалғыз акционердің Банктің және оның лауазымды тұлғаларының әрекеттеріне 2022 жылы өтініштері жоқ екенін растайды.

2021 жылы мүдделер қақтығысы фактілері, оның ішінде Банктің лауазымды тұлғалары тарапынан анықталған жоқ.

2022 жылдың 3 тоқсанында банк қызметкерлері арасында «Отбасы банкі «АҚ-да корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын реттеу саясаты» тақырыбында оқыту жүргізіліп, кейіннен білімді тестілеу өткізілді.

СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ

Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелеріне ерекше көңіл бөлінеді. Бұл бағыттағы қызмет Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына қатаң сақтай отырып, тұрақты түрде жүргізіледі.

Сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың алдын алу мақсатында банкте іс-шаралар кешені жүргізіледі, негізгі мақсаты сыбайлас жемқорлыққа жол бермеу.

Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл қағидалары әзірленіп, бекітілді. Жекелеген рәсімдер мен бақылау банктің ішкі құжаттарына, оның ішінде персоналды басқару мәселелері бойынша енгізілді.

Банк алынған білімді міндетті түрде тестілеумен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша Банк қызметкерлерін ішкі оқытуды тұрақты жүргізіп отырады.

2022 жылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша алған білімдерін тестілеуден банктің 18 филиалында 1 329 консультант, Банктің Орталық аппараты мен филиалдарының 1 220 жұмыскерлері/қызметкерлері өтті.

1 329

кеңесші банктің 18 филиалында оқудан өтті

Аймақ	Консультанттар	Жұмыскерлер/қызметкерлер
Абай облыстық филиалы (Семей)	48	29
Алматы қаласындағы филиалы	127	127
Ақмола облыстық филиалы	39	29
Ақтөбе облыстық филиалы	51	49
Алматы облыстық филиалы	60	46
Атырау облыстық филиалы	82	28
Шығыс Қазақстан облыстық филиалы	56	35
Жамбыл облыстық филиалы	49	33
Батыс Қазақстан облыстық филиалы	83	40
Қарағанды облыстық филиалы	57	41
Қостанай облыстық филиалы	58	25
Қызылорда қаласындағы филиалы	55	14
Маңғыстау облыстық филиалы	65	43
Павлодар облыстық филиалы	69	32
Солтүстік Қазақстан облыстық филиалы	34	27
Түркістан облыстық филиалы	47	8
Орталық филиал (Астана)	101	120
Шымкент қаласындағы филиал	103	52
Орталық аппарат (Алматы)	145	464
Жиыны	1 329 (100%)	1 242 (98%)

Комплаенс-бақылау басқармасы – Банктің құрылымдық бөлімшелерінің қандай да бір қызметіне тәуелсіз, Банктің Директорлар кеңесіне Бас комплаенс-бақылаушы арқылы есеп беретін, Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс функцияларын жүзеге асыратын бөлімше.

Банктің барлық қызметкерлері және азаматтық құқықтық шарттар негізінде Банкке қызмет көрсететін жеке тұлғалар атқаратын лауазымына қарамастан, өздеріне белгілі болған сыбайлас жемқорлық фактілері туралы Банкте өзінің тікелей басшыларына не қауіпсіздік немесе құпия түрде жедел желі арқылы хабарлау міндеті туралы ескерілді. Бұл ретте, Банктің әрбір қызметкері Банк қызметкерлерінің қайсыбірінің сыбайлас жемқорлық қызметке артылу фактілерін жасырғаны үшін дербес жауапты болады.

Сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың алдын алу мақсатында банкте іс-шаралар кешені жүргізіледі, оның түпкі нәтижесі сыбайлас жемқорлыққа жол бермеу.

Банкте жедел желі жұмыс істейді, желі Банк қызметкерлері мен консультанттары тарапынан сыбайлас жемқорлық сипаттағы бұзушылықтар туралы ақпаратты құпия алу құралы қызметін атқарады. Ағымдағы жылдың екінші жартыжылдығында келіп түскен өтініштердің талдауы олардың барлығы анықтамалық консультативтік сипатта болғанын және Банк қызметкерлерінің сыбайлас жемқорлық әрекеттерге қатыстылығын көрсететін мәліметтер жоқ екенін көрсетті.

Банк тоқсан сайын Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігіне Банк басшыларын қарамағындағы қызметкерлердің сыбайлас жемқорлық қылмыстары үшін жауапкершілікке тарту фактілерінің бар/жоқтығы туралы хабарлайды.

Қызметкерлерді оқыту нәтижесінде Банк қызметкерлері Банктің сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша қызметі туралы, қолданыстағы шектеулер мен міндеттемелер, кері байланыс арналары туралы мейлінше хабардар болды. Қабылданған ісшаралар Банк қызметіндегі сыбайлас жемқорлық көріністерін барынша азайтуға мүмкіндік береді деп күтілуде.

2022 жылдың 3 тоқсанында банкте 2021 және 2022 жылдың алты айында сатып алуды өткізу саласында сыбайлас жемқорлыққа қарсы тақырыптық мониторинг жүргізілді. Жүргізілген мониторинг нәтижелері Банктің Басқарма төрағасының назарына жеткізілді және 2022 жылғы 28 қыркүйекте Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігіне (Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет) жіберілді.

Банк қызметкерлерінің есепті жыл ішінде сыбайлас жемқорлық белгілері бар бұзушылықтар жасау фактілері жоқ. Банкке және оның қызметкерлеріне қатысты сыбайлас жемқорлыққа байланысты бұзушылықтар бойынша шаралар қолданылмады. Есепті жылы банкке қарсы алаяқтықпен байланысты белсенді сот істері болған жоқ.

КЛИЕНТТІҢ ЖЕКЕ ӨМІРІНЕ ҚОЛ СҰҚПАУШЫЛЫҚ

Банк Қазақстан Республикасының заңнамасын қатаң сақтай отырып, клиенттердің жеке өміріне қол сұғылмаушылықты және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз етеді.

Клиенттің жеке деректерін жинауды клиенттің немесе оның өкілінің келісімімен фронт-офис қызметкерлері жүзеге асырады. Клиенттің дербес деректерін өңдеуді және пайдалануды клиенттің келісімімен көзделген шектерде және көлемде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Банк қызметкерлері, оларды тікелей қызметтік мақсаттарда қолданатын қызметкерлері (кеңесшілері, тапсырма шарты, ақылы қызмет көрсету шарты бойынша жұмыс істейтін агенттер) жүргізеді.

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Банк өңделген дербес деректерді клиенттің келісімінсіз үшінші жаққа және (немесе) үшінші жаққа беруге құқылы емес.

2022 жылдың соңында Банктің 2 520 мың ағымдағы клиенттері бар. Клиенттер туралы ақпаратты өңдеу және пайдалану клиенттің келісімінде көзделген шектерде және көлемде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда жүзеге асырылады. Банктің клиенттер туралы ақпаратты қайталама мақсатта пайдалануы (мысалы, мақсатты жарнаманы сату, Банктің өнімдерін немесе қызметтерін жақсарту және т.б.) Банктің барлық клиенттеріне қолданылады.

Ұйымдар мен жеке тұлғалардың өтініштері мен сұрау салуларынан алынған жалпыға қолжетімді дербес деректерді, өмірбаяндық анықтамалықтарды, телефондар, мекенжай кітаптарын, бұқаралық ақпарат құралдарын өңдеу және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда клиенттің келісімінсіз жүзеге асырылуы мүмкін.

Банк дербес деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету үшін мынадай іс-шараларды жүзеге асырады:

1) коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және Банктің құпия сипатындағы өзге де мәліметтерді еңбек шартын жасасу кезінде барлық қызметкерлермен және тапсырма шартын, ақылы қызметтер көрсету шартын жасасу кезінде агенттермен, консультанттармен жария етпеу туралы міндеттемеге қол қою;

2) құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері, қызметкерлері клиенттің немесе оның заңды өкілінің

келісімінсіз немесе өзге де заңды негіздерсіз дербес деректерді таратуға жол бермейді. Клиенттің дербес деректері үшінші тұлғаларға олардың немесе олардың заңды өкілінің келісімімен немесе басқа заңды негіз болған жағдайда ғана беріледі.

3) Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің, агенттерінің, консультанттарының дербес деректерді рұқсатсыз алу фактілерін уақтылы анықтауға және анықтауға бағытталған іс-шараларды жүзеге асыруы, атап айтқанда олардың тікелей басшысын және ішкі бақылау бөлімін барлық күдікті жағдайлар және клиенттің дербес деректерімен жұмыс істеу кезіндегі бұзушылықтар туралы хабардар ету;

4) дербес деректердің электрондық дерекқорларына пароль арқылы, дербес деректердің қағаз нұсқаларына тек қызметтік рұқсаты бар тұлғалар рұқсатын шектеу арқылы дербес деректерге заңсыз рұқсаттың және (немесе) мұндай ақпаратқа құқығы жоқ тұлғаларға берудің алдын алу;

5) осы Тәртіпте көзделмеген, бірақ дербес деректерді қорғау деңгейін қамтамасыз етудің тұрақты бақылауын қамтамасыз ететін басқа да шаралар.

Банк немесе клиенттердің жеке деректеріне рұқсаты бар басқа тұлғалар клиенттердің дербес деректерін алу, өңдеу, сақтау, беру және қорғау ережелерін бұзған жағдайда, олар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына тәртіптік, әкімшілік, азаматтық-құқықтық немесе қылмыстық жауапкершілікке тартылады.

2022 жылы банк құпиясына қатысты мәліметтерді жария етудің 4 фактісі және деректер иелерінің келісімінсіз үшінші тұлғаларға банк құпиясын ашуға қатысты қадағалау ден қоюдың 1 ұсынымдық шарасы тіркелді. Бұзушылықтарға банктің қызметкерлері мен кеңесшілері жол берді. Расталған фактілерге байланысты, сондай-ақ мұндай жағдайларға жол бермеу мақсатында банк бірқатар қажетті шаралар қабылдады: тиісті қызметкерлермен және консультанттармен еңбек шарттары бұзылды, деректердің аудиторлық ізі іске асырылды, тиісті жұмыстар жүргізілді, кадр комиссиясын шақыру жүзеге асырылды, клиенттермен жұмыс істеу бойынша бақылау функциялары берілген банк қызметкерлеріне қатаң тәртіптік жауапкершіліктер қойылды.

Бұл ретте 2022 жылы Банктің клиенттері туралы ақпараттың құпиялылығына байланысты сот талқылаулары нәтижесінде ақшалай шығын болған жоқ.

ЗАҢНАМАЛЫҚ ТАЛАПТАРҒА СӘЙКЕСТІК

Өз қызметінде, тұтастай алғанда, Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтайды. Монополияға қарсы заңнама бойынша бұзушылықтар анықталған жоқ.

Бұл ретте 2022 жылы Қазақстан Республикасының азаматтық қорғау саласындағы заңнамасының талаптарын бұзғаны үшін (негізгі қызмет бойынша емес) 5 қадағалау ден қою шарасы, 1 ескерту және 1 072 050,0 теңге мөлшерінде айыппұл орын алды.



ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ КОМПОНЕНТІ

БАНКТИҢ ҚЫЗМЕТІ

экологиялық қауіпті болып табылмайды және жоғары экологиялық тәуекелмен ұштаспайды.

Банк сақтық қағидатына негізделген экологиялық мәселелерге көзқарасты қолдайды, сондай-ақ экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуы мен таралуына жәрдемдеседі.

Есепті жыл ішінде экологиялық заңнаманы бұзушылықтар болған жоқ, жазалар жоқ.

ЭНЕРГИЯ ТҰТЫНУ ЖӘНЕ ЭНЕРГИЯЛЫҚ ТИІМДІЛІК

Банк филиалдарының кең желісі бар қаржы институты болып табылады. Банк жұмысын сақтау үшін электр және жылу энергиясының едәуір көлемі қажет. Банк өзінің қоршаған ортаға әсерін барынша азайту және операциялық тиімділігін арттыру үшін энергия үнемдеу шараларын қабылдайды. Қаражат-

ты үнемдеу және электр энергиясын үнемдеу мақсатында банктің Орталық аппараты мен филиалдарының ғимараттарында қуаты 12-60 Ватт жарықдиодты шамдар орнатылды. Банктің Орталық аппаратының ғимаратында энергия ресурстарын тұтыну мынадай кестеде келтірілген:

Энергияның түрі	2021	2022
Электр энергиясы (сатып алу), кВт*ч	1 023 636	957 225
Жылу энергиясы, Гкал	4 535,60	3 767,60

Электр энергиясы Банкке «Алматы Энерго өткізу» ЖШС-мен жасалған шарт негізінде ТП 21-44-тен Қалалық электр беру желісімен жеткізіледі. Ғимарат-

ты жылытуды орталық жылу желілері (ЖЭО) «Алматы жылу желілері» ЖШС жылумен жабдықтаушы компаниясы шарт негізінде жүзеге асырады.

СУ ТҰТЫНУ

Банк өз қызметінде су тұтыну көлемін қысқартуға, су ресурстарын пайдалану тиімділігін арттыруға және табиғи су объектілеріне әсерін барынша азайтуға ұмтылады. Банк еліміздің су ресурстарына ұқыпты

және ұтымды қарым-қатынастың маңыздылығын сөзсіз қабылдайды. Банктің Орталық аппаратының ғимаратында су тұтыну келесі кестеде көрсетілген:

Тұтыну түрі	2021	2022
Су тұтыну, м³	4 063,00	3 338,00
Канализация, м³	7 735,96	6 441,88

Банктің орталық аппаратының ғимараты су көзі ретінде басқа ұйымның жер үсті, жер асты, жаңбыр және ағынды суларын тұтынбайды немесе пайдаланбайды. Сумен жабдықтау және су бұруды «Ал-

маты Су» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорынның орталық желілері шарт негізінде жүзеге асырады.



ҚАЛДЫҚТАРДЫ БАСҚАРУ

Банк үшін қаржы институты ретінде қалдықтардың негізгі түрлері қағаз, шығыс материалдары және пайдаланылған ұйымдастыру техникасы. Есепті кезеңде Банк пайдаланылған қағазды қайта өңдеуге беруге күш салды. 2014 жылдан бастап іс жүргізуде қағаз тұтынуды қысқарту үшін Банк Documentlog электрондық кеңселік құжат айналымы жүйесін пайдаланады. Бұл жүйе Банктің барлық ішкі құжат айналымын автоматтандыруға және құжаттарды қалыптастыру, келісу, тексеру, бекіту, олардың орындалуын бақылау, тарату, іздеу және мұрағаттау сияқты бизнес-үдерістерді электрондық форматқа көшіруге мүмкіндік берді. Сонымен қатар, соңғы жылдары Банк минимизацияланған басып шығару және екі жақты басып шығару тәжірибесін белсенді түрде енгізуде. Банктің тәжірибесінде алқалы органдардың/ жұмыс топтарының отырыстарын/ кеңестерін өткізудің цифрлық нысандары қолданыла

бастады, яғни ормандар мен ағаштарды сақтауға, әлемдік экологиялық проблемаларды шешуге қосымша үлес қосу үшін материалдарды көрсету қағазды жұмсамай жарықдиодты экрандарды, планшеттерді пайдалану арқылы жүзеге асырылды. Осылайша, 2022 жылы Банк 2021 жылмен салыстырғанда қағазды пайдалануды 18% - ға қысқартты (2022 жылы пайдаланылған қағаз саны – 53 950 бума, 2021 жылы – 65 600 бума).

Сондай – ақ, Банк 2019-2020 жылдары экологиялық саясатты іске асыру шеңберінде банк ғимараттарында қатты тұрмыстық қалдықтарды бөлек жинау жүйесін пайдалану және үш топқа-шыны және металл, пластик және қағазға (Eco Network компаниясымен бірлесіп) сұрыптау арқылы қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау мен кәдеге жаратуды біріздендіру жөніндегі «Жасыл кеңсе» жобасын енгізді. 2021-2022 жылдары бұл жұмыс уақытша тоқтатылды. Бұл ретте Банктің макулатура-қағазды кәдеге жаратуға жыл сайынғы тапсыруы жалғасуда. 2022 жылдың қорытындысы бойынша банктің Орталық аппараты 1 426 кг макулатура-қағазды қайта өңдеуге және кәдеге жаратуға екінші шикізатты ұйымға гидроокшаулау жолымен тапсырды. Олар бойынша банк үшін шығыстар 78 мың теңгені құрады. 2023 жылы Банк қалдықтарды сұрыптау және оларды қайта өңдеуге беру жөніндегі жұмысты қайта бастауды жоспарлап отыр.

2022 жылы Банк



келі макулатура тапсырды

ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУ

Банк өз қызметінің сипатына қарай қоршаған ортаға тікелей елеулі әсер етпейді (атмосфераға қандай да бір ластаушы заттар шығармайды). Жоғарыда айтылғандай, Банк тұтынатын негізгі ресурстар – бұл электр энергиясы, жылу энергиясы және су. Банк қоршаған ортаға қолайсыз әсердің алдын алуды ең жақсы түрде қамтамасыз ететін ресурстарды ұтымды пайдалану қағидаттары мен әдістерін қолданады. Банк қоршаған ортаға эмиссиялар үшін төлемді жүзеге асырады. «Қоршаған ортаға эмиссия үшін төлемақы бойынша Декларация» (870.00-нысан) салық органдарына (ластану объектісінің орналасқан жері бойынша және жылжымалы көздердің тіркелген жері бойынша) ұсынылады. 2022 жылы қоршаған ортаға эмиссия үшін төлемақының есебі 128 мың теңгені құрады.

Сонымен қатар, 2022 жылы Банк үнемдеу мақсатында күнтізбелер, блокноттар, парақшалар, стикерлер, плакаттар, презентациялық папкалар сияқты жарнамалық өнімдерді жалпы сомасы 15 млн теңгеге

сатып алудан бас тартты, бұл қағазды пайдалануды қысқартуға, су ресурстарын, энергияны тұтынуды азайтуға, сол арқылы ормандарды сақтауға, сондай-ақ ормандарды, сонымен қатар қауіпті ластаушы заттардан планетаны тазартуға көмектесті.

Сонымен қатар, Банкте қызметкерлердің экологиялық түсінік деңгейін арттыруға бағытталған іс-шаралар тұрақты түрде жүргізіледі. Өз тәжірибесінде Банк ел қалаларын көгалдандыру бойынша түрлі экологиялық акциялар өткізеді, банкпен серіктестікте салынған жаңа ғимараттардың аулаларына ағаш отырғызады. 2022 жыл ішінде Банк «таза таулар» және «ағаш отырғыз» экологиялық акцияларын өткізді. «Таза таулар» акциясының нәтижесінде банк қызметкерлері Алматы тауларында 100 келіге жуық қоқыс жинады. «Ағаш отырғыз» акциясының нәтижесінде банк қызметкерлері Алматы қаласы Әуезов ауданы әкімдігінің алдындағы алаңға 40-тан астам ағаш отырғызды.

АТМОСФЕРАҒА ПАРНИКТІК ГАЗДАР МЕН БАСҚА ДА ЛАСТАУШЫ ЗАТТАРДЫҢ ШЫҒАРЫНДЫЛАРЫ

Банк атмосфераға қандай да бір ластаушы заттардың тікелей шығарындыларын шығармайды. Қазіргі уақытта Банк атмосфераға парниктік газдар мен

басқа да ластаушы заттардың тікелей және жанама шығарындыларын есепке алу жүйесімен жұмыс істеуде және оның кейінгі есептерде ашылуын күтуде.

Бұл ретте Банк өзінің ағымдағы қызметі шеңберінде мынадай іс-шараларды жүзеге асыруды қамтамасыз етеді:

экологиялық дағдарыс аймағында тұратын Қызылорда филиалының, Шығыс Қазақстан облыстық филиалының және банктің Семей қаласындағы филиалының радиациялық тәуекелі жоғары аумақта тұратын қызметкерлеріне қосымша ақылы демалыс беріледі (тиісінше 9 күнтізбелік күн және 10 күнтізбелік күн).

Семей қаласындағы Шығыс Қазақстан облыстық филиалы мен Банк филиалының радиациялық тәуекелі жоғары аумақта тұратын қызметкерлеріне қалыпты босану кезінде жүктілігі және босануы бойынша қосымша демалыс (ұзақтығы 170 күнтізбелік күн (әдеттегі ұзақтығы 126 күн болғанда) және босануы асқынған жағдайларда немесе екі және одан да көп балалар туған кезде – 184 күн беріледі).

экологиялық дағдарыс аймағында және радиациялық тәуекелі жоғары аумақта тұратын қызметкерлерге қосымша еңбекақы төлеу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады және мыналарды құрайды: Шығыс Қазақстан облыстық филиалы және Семей қаласындағы филиалы–1,5 АЕК; Қызылорда облыстық филиалы – 1,3 коэффициентін қолдана отырып.

КЛИМАТТЫҚ ӨЗГЕРУДІ БАСҚАРУ

Банктің Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қамтамасыз ету бойынша жауапты болады.

Банкте тұрақты негізде ықтимал тәуекелдердің анықталуына, қолайсыз оқиғалардың іске асы-

рылуына қарай тәуекелдер тіркелімі мен тәуекелдер картасы толтырылады. Тәуекелдер тізілімі мен тәуекелдер картасы жыл сайын банктің директорлар кеңесінің қарауына және бекітуіне шығарылады.

Қазіргі уақытта климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерді тізілімге және тәуекел картасына қос

мәселелерімен айналысуда. Банк 2023 жылы климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерді қосуды ескере отырып, тәуекелдер тізілімі мен картасын

СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАҒЫТЫ

Банктің 2021 жылы жаңа редакцияда бекітілген 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясы Климаттық тәуекелдерге байланысты мәселелерді қамтымайды. 2023-2024 жылдар ішінде Банк Климаттық тәуекелдер, олардың стратегияға, бизнес-модельге, өндірістік-өткізу тізбектеріне, қаржылық жағдайға, қаржылық көрсеткіштер мен ақша ағындарына әсері, қысқа мерзімді, орта мерзімді және ұзақ мерзімді перспективада қаржыландыруға қол жеткізу және

ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Бүгінгі күні банкте қысқа мерзімді, орта мерзімді және ұзақ мерзімді перспективада Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтау, бағалау, басымдық беру және басқару жөніндегі процестер, сондай-ақ оларды Банктің тәуекелдерді басқарудың

өзектендіруді және қайта қарауды жоспарлап отыр. Тиісінше, жүргізілген жұмыс нәтижелері бойынша ақпаратты ашу Банктің кейінгі есептерінде күтіледі

банк капиталының құны мәселелерімен жұмыс істеді жоспарлап отыр. Банктің климаттың өзгеруінің физикалық тәуекелдеріне және төмен көміртекті экономикаға (өтпелі тәуекелдерге) көшуге байланысты тәуекелдерге стратегиясының тұрақтылығы туралы тиісті құжаттарды әзірлеу жоспарлануда. Тиісінше, жүргізілген жұмыс нәтижелері бойынша ақпаратты ашу Банктің кейінгі есептерінде күтіледі.

жалпы процесіне интеграциялау жөніндегі процестер құрылмаған. Бұл ретте Банк мұндай жұмысты 2023-2024 жылдар ішінде жүргізуді жоспарлап отыр. Тиісінше, бұл ақпарат Банктің кейінгі есептерінде ашылады деп күтілуде.

КӨРСЕТКІШТЕР ЖӘНЕ НЫСАНАЛЫ МӘНДЕР

Қазіргі уақытта Банк тікелей және жанама парниктік газдар шығарындыларының көлемін есептемейді. Бұл ретте Банк 2023-2024 жылдар ішінде осындай шығарындыларды есептеу бойынша жұмыс істеуді жоспарлап отыр. Тиісінше, бұл ақпарат Банктің кейінгі есептерінде ашылады деп күтілуде.





ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК ҚҰРАМДАС БӨЛІГІ

ЖАУАПТЫ ЕҢБЕК ПРАКТИКАСЫ

Қызметкерлер – бұл басты құндылық және негізгі ресурс, Банк қызметінің нәтижелері олардың кәсібилігі мен қауіпсіздігі деңгейіне тікелей байланысты. Банк өз қызметкерлерімен еңбек қатынастарын заңдылық және қызметкердің жалпыға бірдей танылған еңбек құқықтарын сақтау қағидаты негізінде құрады.

Адам құқықтарын сақтау және еңбек қатынастарын құру саласында Банк БҰҰ-ның жаһандық шартының, Банктің корпоративтік басқару кодексінің, Банктің орнықты даму саясатының қағидаттарын басшылыққа алады.

Банк өз қызметін жүзеге асыру кезінде тең мүмкіндіктер беру қағидатын басшылыққа алады және жұмысқа жалдау, еңбекақы төлеу, оқуға рұқсат беру, лауазымын жоғарылату, жұмыстан шығару кезінде жынысы, нәсілі, тілі, діни, саяси және басқа да сенімдері, азаматтығы, ұлттық немесе әлеуметтік шығу тегі, шектеулі мүмкіндіктер сияқты негіздер бойынша өз қызметкерлерін кемсітуге жол бермейді.

ЖҰМЫСКЕРЛЕР МЕН БАСШЫЛЫҚТЫҢ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСЫ

Қызметкерлер мен басшылық арасындағы қарым-қатынас аясында банкте үнемі:

1) құрылымдық бөлімшелердің басшы қызметкерлері мен басшыларының қатысуымен жедел қызмет мәселелері бойынша апта сайынғы жоспарлау кеңестері;

2) есепті кезеңге бекітілген Мақсаттар карталарына қол жеткізу мәселелері бойынша Басқарма Төрағасының құрылымдық бөлімшелердің басшыларымен тоқсан сайынғы кездесулері;

3) қызметкерлер мен Банк басшылығы арасындағы тұрақты еркін және тиімді жұмыс байланысы өткізіліп тұрады.

Сонымен қатар Банкте Банк басшылығының қатысуымен бірлескен топтар құру арқылы корпоративтік іс-шаралар, тренингтер мен спорттық іс-шаралар өткізіледі. Банкте жұмыс уақытын реттеу бес күндік жұмыс аптасында күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымының) ұзақтығы апталық 40 сағаттық нормада 8 сағаттан аспайды. Күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымының) ұзақтығы, күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымының) басталу және аяқталу уақыты, жұмыстағы үзілістер уақыты белгіленген жұмыс аптасының ұзақтығын сақтай отырып, Банктегі Еңбек қатынастары және ішкі тәртіп ережелерімен, еңбек шарттары және осы ұжымдық шартпен белгіленеді.

Ұжымдық шарттың күші олардың атынан ұжымдық шарт жасалған жұмыс берушіге және банк қызметкерлеріне және оған қосылған қызметкерлерге жазбаша өтініш негізінде қолданылады. Банкте қызметкерлердің жалпы санының 100% - ы ұжымдық шарттармен қамтылған.

Банк Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің нормалары мен талаптарын қатаң сақтайды. Банк қызметіне қатысты елеулі өзгерістер болған кезде қызметкерлер белгіленген тәртіппен (күнтізбелік он бес күннен кешіктірмей) хабардар етіледі.

Есепті жылы еңбек қатынастары практикасын бұзғаны үшін Банкке берілген шағымдар жоқ. Қызметкердің Қазақстан Республикасының заңнамасына және еңбек шартының талаптарына сәйкес жеке еңбек дауын/шағымдарын қарау үшін өтініш жасауға құқығы бар. Жеке еңбек дауларын қарау бойынша жүгіну мерзімдері Қазақстан Республикасының Еңбек кодексімен регламенттеледі.

Балалар еңбегі және мәжбүрлі еңбек пайдаланылатын бөлімшелер, сондай-ақ жас қызметкерлердің қауіпті жұмысты орындауы – жоқ.

Персоналды тарту

2021 жылы Банк «Бәйтерек «ҰБХ» АҚ ұйымдастыратын персоналдың қатысуы (қанағаттану) деңгейін анықтау бойынша зерттеуге қатысты. Зерттеуге 1 282 қызметкер қатысты, бұл зерттеуге шақырылғандардың жалпы санының 99,7% құрады.

Зерттеу бойынша респонденттердің ең аз қажетті саны (нысанасы) 70% - 7 құрады, яғни 911 қызметкер. Сауалнама нәтижелеріне сәйкес, банк қызметкерлерінің қатысуы мен қанағаттануының жиынтық мәні 0,77 құрады, бұл «орташадан жоғары» қатысу аймағына сәйкес келеді.

2022 жылы Банк өз күшімен қызметкерлерді тарту бойынша зерттеу жүргізуді ұйымдастырды. Зерттеуге 1002 қызметкер қатысты, бұл зерттеуге шақырылғандардың жалпы санының 75% құрады. Зерттеу бойынша респонденттердің ең аз қажетті саны (нысанасы) 70% - 7 құрады, яғни 935 қызметкер. Сауалнама нәтижелеріне сәйкес, банк қызметкерлерінің қатысуы мен қанағаттануының жиынтық мәні 0,79 құрады, бұл «орташадан жоғары» қатысу аймағына сәйкес келеді.

2021-2022 жылдардағы сауалнамада қолданылатын жауаптар – «толық келісемін», «келіспеймін», «бейтарап ұстанымды ұстанамын», «келісемін», «толық келіспеймін».

Зерттеу жүргізу үшін үшінші тарап компаниясы тартылады, оның сайтында сауалнама жарияланады. «Отбасы банк» АҚ ресми веб-сайтында сауалнама жарияланбайды.

Қатысу (қанағаттану) бойынша зерттеулер жүргізу нәтижелері бойынша жыл сайын банк қызметкерлерінің тартылу деңгейін арттыру жөніндегі іс-шаралар жоспары (бұдан әрі-жоспар) әзірленеді, оны Банк Басқармасы бекітеді.

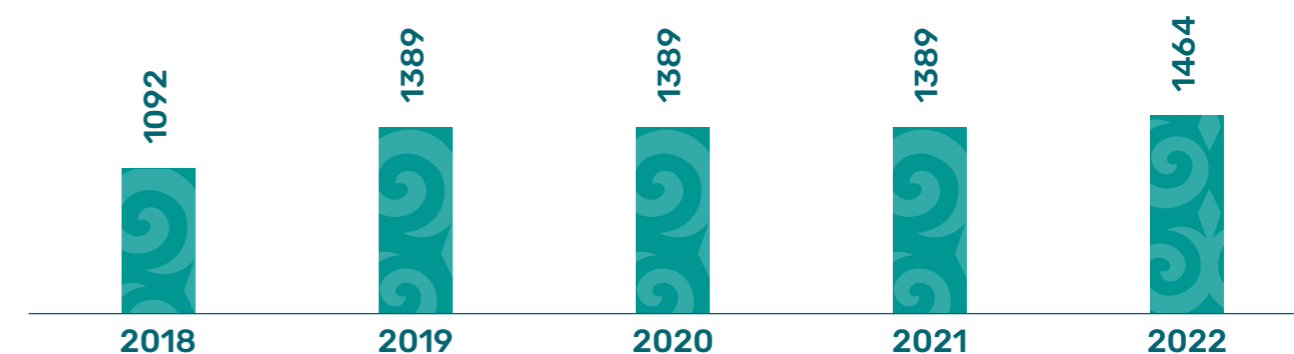
2022 жылға арналған жоспар қызметкерлердің өсу мүмкіндіктері мен бос жұмыс орындары туралы хабардар болу деңгейін арттыру, «тоқсан/жылдың үздік қызметкері» тәжірибесін жетілдіру, банк бөлімшелері арасындағы коммуникацияларды арттыру,

қызметкердің еңбегінің маңыздылығын арттыру, корпоративтік іс-шараларды іске асыру және т.б. сияқты іс-шараларды қамтыды. Нәтижесінде Жоспарда көзделген барлық іс-шаралар орындалды.

ЖҰМЫСКЕРЛЕРДЫҢ ҚҰРАМЫ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ

01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Банктің ішкі ұйымдық құрылымы Орталық аппараттың 27 дербес бөлімшесінен, 16 облыстық және 2 қалалық филиалдан, 20 қызмет көрсету орталығынан және 3 қызмет көрсету нүктесінен тұрды.

ПЕРСОНАЛДЫҢ ШТАТТЫҚ САНЫ, АДАМ



01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің штаттық саны 1 464 адамды құрады. Оның 588 Орталық аппарат қызметкерлері, 876 барлық

өңірлердегі Банк филиалдарының қызметкерлері. Өңірлер бойынша Банк қызметкерлерінің жалпы санының бөлінуі келесі кестеде беріледі:

№	Өңір	Штат, бірл.
1	Ақмола облыстық филиал	30
2	Ақтөбе облыстық филиал	57
3	Алматы қ. Банк филиалы	127
4	Алматы облыстық филиал	40
5	Атырау облыстық филиал	36
6	Шығыс Қазақстан облыстық филиал	43
7	Жамбыл облыстық филиал	33
8	Батыс Қазақстан облыстық филиал	42
9	Қарағанды облыстық филиал	46
10	Қостанай облыстық филиал	39
11	Қызылорда филиалы	28
12	Маңғыстау облыстық филиал	39

13	Павлодар облыстық филиал	42
14	Солтүстік Қазақстан облыстық филиал	28
15	Абай облыстық филиал	32
16	Орталық филиал	131
17	Шымкент қ. Банк филиалы	48
18	Түркістан облыстық филиал	13
19	Екі жаңа филиал ашуға арналған резерв	24
Жиыны		876

01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің нақты саны 1 408 адам. Оның 567 Орталық аппарат қызметкерлері, 841 барлық өңірлердегі Банк филиалдарының қызметкерлері. 2022 жылы жұмысқа қабылданған қызметкерлер саны 265 адамды құрады. Қызметкерлердің орташа жасы – 37 жас.

Сондай-ақ банктің әртүрлі құрылымдық бөлімшелерінде штаттан тыс қызметкерлер жұмыс істейтіні байқалды. Штаттан тыс қызметкерлердің жалпы саны 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша 148 адамды құрады (2021 жылы – 133 адам).

Банкте жұмыс беруші мен қызметкерлер арасында ұжымдық шарт жасады. Ұжымдық шарт Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтау, тараптар өкілдерінің өкілеттіктері, оның мазмұнын құрайтын мәселелерді таңдау, талқылау және шешу еркіндігі, қабылданған міндеттемелерді қамтамасыз ету шындығы негізінде ерікті түрде жасалды. Ұжымдық шарт банктің штаттан тыс қызметкерлерімен жасалмайды. Штаттан тыс қызметкерлер Банкта мердігерлерді/ қызметкерлердің көмекшілерін таңдау және ақылы қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу тәртібі туралы нұсқаулыққа сәйкес қабылданады және қызметін де осы нұсқаулыққа сәйкес атқарады.

2022 ЖЫЛЫ ЖЫНЫСЫ МЕН ЖАС ТОПТАРЫ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР САНЫНЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

Көрсеткіш		Барлығы, адам	Үлесі, %	Басшылық лауазымдар	Басшылық лауазымдағы үлесі, %
Жынысы	Ерлер	562	42%	4	57
	Әйелдер	846	63%	3	43
	До 30 лет	305	23%	0	0
Жас мөлшерінің топтары	30 жастан 50 жасқа дейін	998	74%	7	100
	50 жастан үлкен	105	8%	0	0

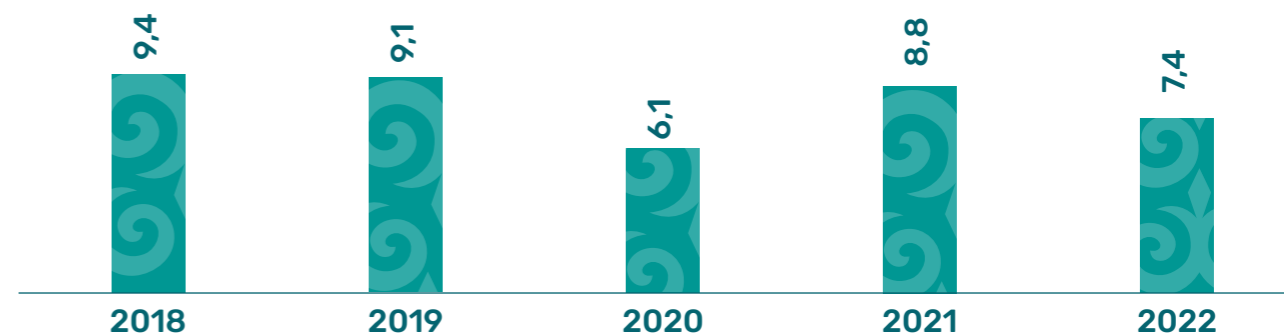
2022 ЖЫЛЫ ЖҰМЫСҚА ҚАБЫЛДАНҒАН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР, АДАМ



Банктің бос лауазымдарына конкурстық іріктеу рәсімі бірнеше кезеңнен тұрады, оның ішінде: кадрларға қажеттілікті айқындау, кандидаттарды іріктеу және түйіндемені талдау, алдын ала әңгімелесу, кандидаттарды кәсіби тестілеу. 2022 жылы персоналдың тұрақтамауы – 7,4% (2021 жылы – 8,8%). Еңбек

қатынастары бұзылды: қызметкерлердің бастамасы бойынша – 45,4%, тараптардың келісімі бойынша – 50%, және басқа себептер бойынша (шақыру, қайтыс болу, сот шешімі, жұмыс берушінің бастамасы, қысқарту және т. б.) – 4,6%.

ПЕРСОНАЛДЫҢ ТҰРАҚТАМАУЫ, %



ОҚЫТУ МЕН БІЛІМ БЕРУ

Персоналды дамыту кез келген ұйымның табысқа жетуіне айрықша ықпал ететінін ескере отырып, Банк жыл сайын персоналды оқытуға және дамытуға қаражат бөлуді жоспарлайды.

2022 жыл ішінде Банк қызметкерлері үшін нормативтік құжаттарға өзгертулер мен толықтырулар енгізуге, жаңа ақпараттық жүйені енгізу және IT-инфрақұрылымын жетілдіру аясында Банктің жаңалықтарына және т. б. байланысты тұрақты негізде Банк базасында оқыту іс-шаралары өткізілді. Оқыту іс-шаралары сондай-ақ Банк алдында тұрған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу үшін тиімді шешімдер қабылдауға қабілетті Банк қызметкерлерінің кәсіби біліктілігін арттыру және оларды ынталандыру мақсатында өткізілді. Сонымен қатар, Банк қызметкерлері кәсіби дағдыларды дамыту және әлемдік тәжірибені зерделеу мақсатында түрлі бағыттар бойынша сыртқы семинарларда, курстарда, тренингтерде онлайн-форматта оқыды. Банк қызметкерлері кәсіби біліктілігін арттыру және сертификаттаудан өту мақсатында мерзімді негізде міндетті мамандандырылған курстардан өтеді.

2022 жылы Банктің 1 077 қызметкері сырттай оқытудан өтті, олардың ішінде бірегей – 687 қызметкер, бұл қызметкерлердің жалпы санының 63,79% құрайды. Оның ішінде 375 адам – Орталық аппарат қызметкерлері және 312 адам – Банк филиалдарының қызметкерлері. Салыстыру үшін, 2021 жылы 1 161 жұмыскер сырттай оқытудан өтті, оның ішінде бірегей 820 жұмыскер. Сырттай оқудан өткен 1 077 жұмыскердің 520 – сы әйелдер және 557-сі ер адамдар.

2022 жылы MBA/EMBA бағдарламалары бойынша Банктің 7 қызметкері отандық және шетелдік жоғары оқу орындарында біліктілік жұмыстарын (магистрлік диссертацияларды) сәтті қорғады. 2022 жылы MBA/EMBA бағдарламалары бойынша оқуға жаңадан қабылдау болмады.

2022 жылы ішкі оқытумен 1 395 адам қамтылды, бұл жұмыскерлердің жалпы санының 100% – құрайды, оның ішінде Орталық аппараттың 552 жұмыскері және банк филиалдарының 846 жұмыскері, оның ішінде гендерлік белгісі бойынша 796 әйел және 602 ер адам.

2022 жылы оқыту сағаттарының (ішкі оқыту) жалпы саны қысқа мерзімді оқытуды (вебинар, техникалық оқыту) және асинхронды оқытуды (электрондық курстар) ескере отырып, 15 526 оқу сағатын құрады. 2022 жылы Банктің 1 қызметкеріне оқыту (ішкі оқыту) сағаттарының орташа саны 11,1 оқу сағатын құрады.

Банктің Орталық аппараты мен филиалдарының қызметкерлерін ішкі оқыту бойынша 70 ісшара, 2022 жылғы жоспар бойынша – 69 ісшара өткізілді. Ішкі оқыту тақырыбы әртүрлі болды: Ішкі бақылау жүйесі, ҚНҚ карталарын қалыптастыру, Заңды тұлғаларға қызмет көрсету, Қашықтықтан жұмыс істеу дағдылары, Банкте клиенттердің операциялары бойынша валюталық бақылау, Жеткізушілерге жіберу тәртібі, Ортаңғы буынды басқаруға арналған менеджмент, Фининг шабуылдарына қарсы қимыл бойынша Банк қызметкерлерін хабарландыру деңгейін арттыру, Алаяқтыққа қарсы іс-қимыл, Банктік құпия және оны орындамау салдары, Рұқсат құқықтарын беру ережелері, Операциялық тәуекелдер мен қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесі, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесі, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және тағы басқа.

2022 жылы Банктің қашықтан оқыту жүйесіндегі (ішкі оқыту) электрондық курстардағы оқыту саны: Орталық аппарат қызметкерлерінің 5 293 оқуы және Банк филиалдары қызметкерлерінің 9 121 оқуы.

Жыл бойы Банктің барлық қызметкеріне бағытталған «Мираполис» қашықтан оқыту жүйесінде электрондық интерактивті оқу курстарының кітапханасы үнемі толықтырылып отырды. Келесі тақырыптағы электрондық курстар әзірленді және жүктелді: «Бағалаушылармен өзара іс-қимыл тәртібі», «Қарыздар бойынша ішінара өтеу және қосымша жарнаның нюанстары», «Құқықтарды бұғаттау және (немесе) жою тәртібі», «Мерзімі өткен және проблемалық қарыздармен жұмыс», «Отбасы банкі» АҚ-ның 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясы», «Отбасы Банк» АҚ, «АТ процестерін басқару», «Қазіргі бизнестегі Ішкі аудит» басқармасының қарауына мәселелерді шығару тәртібі.

ISpring ҚОЖ базасында кредиттік және кредиттен кейінгі операциялар, банк құпиясы және оны сақтамаудың салдары, ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, жалға алу субсидиялау, сараланған мөлшерлемелер, клиенттерге сапалы қызмет көрсету, Қызмет көрсету стандарттары тақырыптары бойынша микрооқыту

ӘЛЕУМЕТТІК ҚОРҒАУ

Банк қызметкерлерін әлеуметтік қолдау саясаты ұжымды тұрақтандыруға және әрбір қызметкерге қамқорлық жасауға бағытталған. Банк қызметкерлеріне әлеуметтік қолдау көрсету ережелеріне сәйкес ауқымды әлеуметтік пакеттің құрамына кіретін қызметкерлерге жеңілдіктер мен өтемақылар береді. Барлық төлемдер Банк бюджетінің тиісті баптарының қаражаты шегінде жүргізіледі. Әлеуметтік қолдау уақытша немесе толық емес жұмыс жағдайында қабылданған жұмыскерлерге қолданылмайды.

Ережеде Банк қызметкерлеріне көрсетілетін әлеуметтік қолдаудың келесі түрлері қарастырылған:

1. Материалдық көмек;

Материалдық көмек қызметкерлерге келесі жағдайларда төленеді:

- жыл сайынғы ақылы еңбек демалысын беру кезінде сауықтыру үшін;
- некеге тұруына байланысты;
- жүктілігі және босануы бойынша демалысқа, жаңа туған баланы (жаңа туған балаларды) асырап алуға байланысты;
- бала тууға/бала асырап алуға байланысты;
- қызметкерді немесе оның отбасы мүшелері

форматында Банктің қашықтан қызмет көрсету департаментінің қызметкерлері үшін оқыту жүргізіледі.

Еңбек заңнамасы шеңберінде тараптардың келісімі бойынша қызметкермен еңбек шарты бұзылған кезде қызметтің негізгі көрсеткіштері картасының орындалуы туралы ұсынылған есеп негізінде нақты жұмыс істеген уақыттың есепті кезеңіндегі қызмет нәтижелері бойынша белгіленген екі лауазымдық жалақыға дейінгі мөлшерде өтемақы төлеу және/немесе сыйлықақы төлеу жөнінде шешім қабылдануы мүмкін. Сондай-ақ, еңбек шарты бұзылған кезде қызметкерге қызметкердің біліктілігі және оның жұмысқа қатынасы туралы мәліметтерді қамтитын ұсыныс хат берілуі мүмкін.

2022 жылы банк қызметкерлерін «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ бірыңғай кадр резервіне қабылдау шеңберінде 2021 жылы Банктің 43 жұмыскері, оның ішінде 16 орталық аппарат жұмыскері және банк филиалдарының 27 жұмыскері қызметінің нәтижелілігіне бағалау жүргізілді. 43 жұмысшының 16 – сы әйел, 27-сі ер адам. Нәтижесінде Банктің барлық қызметкерлері тиісті баға алып, «Бәйтерек» ҰБХ « АҚ резервіне алынды.

болып табылатын тұлғаларды емдеуге/ота жасауға байланысты;

- қызметкердің/қызметкердің отбасы мүшелерінің қайтыс болуына байланысты.

2022 жылы 241 қызметкер бала күтіміне байланысты демалыста болды (үш жасқа дейін). Атап айтқанда, жыл ішінде 98 қызметкер бала күтіміне байланысты демалысқа шықты. Есепті жылы 86 қызметкер бала күтіміне байланысты демалыстан кейін жұмысқа қайта оралды.

2. Ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасы (ауырған жағдайда сақтандыру);

Қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелері ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасына сәйкес медициналық сақтандырумен қамтамасыз етіледі. Медициналық сақтандыруға арналған қаражат қызметкер ауырған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте сақтандыру ұйымдарымен жасалған шарттарға сәйкес не медициналық ұйымдармен медициналық қызмет көрсетуге арналған шарттар бойынша жұмсалады. Бір қызметкерге арналған медициналық сақтандыру шығыстары тиісті қаржы жылына 100 АЕК-тен аспауы тиіс.

2022 жылы 2 217 адам ауырған жағдайда ерікті сақтандыру шарты бойынша Медициналық қызмет көрсету қызметтерін, оның ішінде 1 437 банк қызметкері және олардың 781 отбасы мүшесі пайдалана алды.

3. Өтемақылық төлемдер;

Қызметкерге тұрғылықты жерінің өзгеруіне байланысты нақты жүргізілген шығыстар бойынша растайтын құжаттар болған кезде бір мезгілде келесі өтемақы төлемдері жүзеге асырылуы мүмкін:

- шақырылған/ауыстырылған қызметкердің және оның отбасы мүшелерінің теміржол/ автомобиль көлігімен жол жүру құнын төлеу.

- шақырылған/ауыстырылған қызметкердің және оның отбасы мүшелерінің мүлкін теміржол/автомобиль көлігімен тасымалдауға ақы төлеу.

4. Тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесу.

Банктің қаржылық жағдайына байланысты тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесуді Банк шақырылған/ауыстырылған қызметкерге тұрғын үйді жалға алуға ақы төлеу жөніндегі шығыстарды ішінара өтеу арқылы (2 жылдан аспайтын мерзімге) көрсете алады.

ӘРТҮРЛІЛІК ЖӘНЕ ТЕҢ МҮМКІНДІКТЕР

Банк барлық қызметкерлердің, сондай-ақ Қазақстанның барлық халықтарының өкілдеріне жұмысқа орналасуға тең мүмкіндіктер берілген жағдайда ізгі ниетпен қолдау атмосферасын құруға ұмтылады. Ерлер мен әйелдердің арақатынасы, олардың сыйақылары, қызметкерлердің орташа жасы банк қызметкерлері туралы есеп бөлімінде келтірілген.

Банк жұмысшылардың үлкен этномәдени әртүрлілігімен ерекшеленеді. Мысалы, банкте келесі ұлттардың өкілдері жұмыс істейді: қазақтар, орыстар, болгарлар, еврейлер, әзірбайжандар, татарлар, кәрістер, укра-

индар, өзбектер, ұйғырлар, немістер. Сонымен бірге, Банк басқару құрамындағы этномәдени әртүрлілікті арттыра отырып, өз мәдениетін жетілдіреді, сонымен бірге жалдау ережелерін қатаң сақтайды.

Тең мансаптық мүмкіндіктер жасау, әйелдер мен ерлер еңбегін әділ бағалауды қамтамасыз ету және еңбекақы төлеуде кемсітушілікке жол бермеу гендерлік теңдікке қол жеткізу үшін айтарлықтай маңызға ие және лайықты еңбектің негізгі құрамдас бөліктерінің бірі болып табылады. Банк еңбегі үшін бірдей сыйақы қағидатын ұстанады.

Банкте әйелдер мен ерлер салыстырмалы түрде тең құқықтары мен мүмкіндіктерін қамтамасыз ету үшін тиісті жағдайлар жасалған:

1 жұмысқа орналастыру - ерлер де, әйелдер де жас мамандарды жұмысқа орналастыру үшін бос жұмыс орындары барынша пайдаланылады;

2 әйелдер мен ерлер өндірістік және басқарушылық шешімдер қабылдауға тепе-тең қатысуы;

3 әйелдердің мансаптық өсу мүмкіндіктерін іске асыру;

4 көшбасшылық дағдыларды дамытуға бағытталған іс-шараларға әйелдердің қатысуы;

5 әйелдердің де, ерлердің де бала үш жасқа толғанға дейін оның күтімі бойынша демалыс алу құқығын іске асыру.

Сонымен қатар, Банк әйелдердің бастамалары мен әйелдер көшбасшылығына барлық жағынан ықпал етеді. Есепті жылы Банк БҰҰ-ның әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары жөніндегі жаһандық бастамасына қосылды (Women's Empowerment Principles). Әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттарын 2010 жылы «БҰҰ-әйелдер» құрылымы және БҰҰ-ның жаһандық шарты әзірленді. Құжат бизнес пен корпоративтік сектор үшін әзірленген практикалық нұсқаулық болып табылады және гендерлік теңдікті ілгерілету, сондай-ақ әйелдердің үш саладағы мүмкіндіктерін кеңейту бойынша ұсыныстар жи-

ГЕНДЕРЛІК САЯСАТЫ

Гендерлік теңдікті жақсарту мен экономикалық дамуды жеделдету арасындағы байланысты әлемде жетекші халықаралық қаржы институттары кеңінен мойындады. Мұны мойындай отырып, Банк күш пен ресурстарды әйелдер мен еркектерді бірдей бағалайтын қоғам құруға бағыттауға міндеттенеді.

Осыған байланысты, 2021 жылы Банк Біріккен Ұлттар Ұйымы қабылдаған тұрақты даму мақсаттарына сәйкес келетін «Отбасы банкі» АҚ гендерлік аспектілері жөніндегі Ережені бекітті. Банктің гендерлік аспектілері бойынша Қағидалардың мақсаттары жыныстық белгісі бойынша кемсітушіліктің барлық нысандары мен көріністерін еңсеру, банк қызметін жүзеге асыру кезінде гендерлік теңдікке жәрдемдесу және кез келген жоспарланған іс-шарада немесе жобада әйелдердің қажеттіліктері ерлердің қажеттіліктері сияқты ескерілетін процесті құру болып табылады.

Банк бірқатар халықаралық және шетелдік ұйымдармен ынтымақтасады, олардың тәжірибесі гендерлік-сезімтал тәсілдерді қолдану маңызды мәнге ие екенін және ел экономикасының тұрақты дамуына үлес қосатынын көрсетеді. Сонымен қатар, көптеген қаржы ұйымдары бүгінде Еуропа-лық инвестициялық Банк және басқалары сияқты ұйымдарға қолдау көрсетуге дайын екендіктерін мәлімдейді.

КЕМСІТУШІЛІККЕ ЖОЛ БЕРМЕУ

Банк өз қызметкерлерін еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру, олардың нәтижелерін әділ және әділ бағалау үшін тең мүмкіндіктермен қамтамасыз етеді.

нағын қамтиды: компания ішіндегі жұмыс орнында; тұтыну нарығымен жұмыс істеуде; әлеуметтік жобаларды іске асыру және азаматтық сектормен өзара әрекеттесу арқылы қоғамдастықта. WEPs қағидаттарына қол қою-Банктің гендерлік теңдікті ілгерілетуге және әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейтуге қызығушылық пен белсенді ұстаным туралы қоғамдық бастамасы.

Есепті жыл ішінде банк қызметкерлерін кемсіту жағдайлары тіркелген жоқ.

Банк мынадай мақсаттарға қол жеткізу мақсатында ішкі құжаттарды, жобалар мен зерттеулерді жоспарлау, іске асыру және бағалау кезінде гендерлік мәселелерді назарға алуға, талдауға және шешуге міндеттенеді:

- 1) әйелдер мен ерлер арасындағы теңдікті насихаттау;
- 2) деректерді жынысы бойынша бөлуді ескере отырып, сапалы ақпарат жинау;
- 3) ерлер мен әйелдерге тең және әділ қарауға ықпал ететін әлеуметтік, физикалық және психологиялық ортаны құру.

Банк гендерлік саясатты іске асыру үшін өз қызметі шеңберінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады: ашықтық, айқындық, әдептілік мінез-құлық, мүдделі тараптардың мүдделерін сақтау, заңдылық, адам құқықтарын сақтау, мүдделер қақтығысына жол бермеу.

Банк жыл сайын гендерлік теңдікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-қимыл Жоспарын әзірлейді, сондай-ақ жоғарыда көрсетілген іс-қимыл Жоспарының орындалуы туралы жыл сайынғы есепті жасайды және оны Банктің ресми сайтында орналастырады. 2022 жылдың қорытындысы бойынша гендерлік теңдікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-қимыл жоспарының орындалуы туралы есеп Банктің www.hcsbk.kz сайтында жарияланды.

Банктің кадр саясаты, тұрақты даму саясаты, сондай-ақ іскерлік этика Кодексі жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітушіліктің алдын алу мәселелерін реттейді. Кадрларды іріктеу және ілгерілету тең

мүмкіндіктер қағидатын іске асырады және қызметкерлердің құқықтарын кемсіту мен бұзушылықтардың кез келген көріністерін қоспағанда, лауазымға қойылатын біліктілік талаптарына сәйкес кәсіби білімді, тәжірибені объективті бағалауға ғана негізделеді.

Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары қарамағындағылармен қарым-қатынаста еңбекті, денсаулықты қорғауға, тиімді қызмет үшін қауіпсіз және қажетті жағдайлар жасауға, сондай-ақ қызметкерлердің/қызметкерлердің ар-намысы мен қадір-қасиетіне кемсітушілік пен қол сұғушылықтың кез келген нысандарын болдырмайтын қолайлы моральдық-психологиялық ахуал құруға бағытталған шараларды қабылдауға тиіс.

Жеке еңбек дауларын шешу мақсатында банкте жеке еңбек дауларын қарау жөніндегі келісім комиссиясы құрылды. Комиссия жұмыс берушінің және

ЕҢБЕК ҚАУІПСІЗДІГІН ЖӘНЕ ЕҢБЕКТІ ҚОРҒАУДЫ, АЗАМАТТЫҚ ҚОРҒАНЫСТЫ ЖӘНЕ ӨРТ ҚАУІПСІЗІДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

Жыл сайын Банк келесілерге бағытталған іс-шаралар кешенін жүзеге асырады:

- қызметкерлердің қауіпсіз және салауатты еңбек жағдайларын жасау және қамтамасыз ету, қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптарын сөзсіз сақтауы;
- азаматтық қорғаныс бойынша оқу-жаттығулар мен жаттығулар өткізу, Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету бойынша жоспарларды тестілеу;
- өртке қарсы тәртіпті үнемі жақсарту және өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтау;
- әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алуды жүргізу.

Еңбек қауіпсіздігі және техникалық қауіпсіздігі.

Банк қызметкерлердің қауіпсіз еңбек шарттарына құқығын қамтамасыз етеді, еңбек қызметінің кез келген басқа нәтижелеріне қатысты қызметкерлердің өмірі мен денсаулығына басымдылық береді.

Банктің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілері мен ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес қызметкерлерді, Банктің жауапты тұлғаларын оқыту, оларға нұсқау беру және білімдерін тексеру, шаруашылық шарттар бойынша жұмыс жүргізетін және қызмет көрсететін мердігерлік ұйымдардың қызметкерлеріне, уақытша қызметкерлерге, Банк бөлімшелерінде тағылымдамандан өтетін қатысушыларға нұсқау беру бойынша тұрақты ісшаралар жүргізеді.

еңбек ұжымының жалпы жиналысында сайланған банк қызметкерлерінің тең санынан тұрады. Комиссия жеке еңбек дауларын қарау бойынша тұрақты жұмыс істейтін орган болып табылады. Егер қызметкер өз бетінше немесе өкілдің қатысуымен жұмыс берушімен немесе оның уәкілетті өкілімен тікелей келіссөздер кезінде келіспеушіліктерді реттемесе, еңбек дауын комиссия қарауға тиіс.

2022 жылы келісім комиссиясына оқудан өту шығындарын өтеуге байланысты банк қызметкерінен 1 өтініш түсті. Бұл мәселе қызметкердің пайдасына шешілді.

Есептік жылы Банктің Келісу комиссиясы қызметкерлері өкілдерінің қолданыстағы құрамының өкілеттік мерзімінің аяқталуына байланысты еңбек ұжымының жалпы жиналысында комиссияның жаңа құрамы қайта сайланды.

2022 жылы келесі іс-шаралар өткізілді:

- мамандандырылған ұйымның қызметкерлерді еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша онлайн оқытуы, емтихан өткізуі және сертификат беруі – 13 адам;
- жаңадан қабылданған қызметкерлердің кіріспе нұсқамалары – 129 адам.

Жұмыс орнындағы денсаулық және қауіпсіздік.

Банк өз қызметкерлері арасында салауатты өмір салтын насихаттау мақсатында үнемі спорттық іс-шаралар өткізеді. Табиғатта демалу, спорттық жарыстарға қатысу, медициналық сақтандыру, сондай – ақ фитнес-клубқа билеттерді ішінара төлеу-мұның бәрі қызметкерлерді «қозғалыссыз» өмір салтына қарамастан белсенді өмір салтын ұстануға ынтылдандырады.

Ауру бойынша жұмыс орнында болмау коэффициенті 0,04% құрады.

Физикалық белсенділікті насихаттаудан басқа, банкте қызметкерлердің денсаулығы мен қауіпсіз қызметіне көп көңіл бөлінеді. 2022 жылы жұмыс орнында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі қызметкерлерге (ТЖ, өрт, жер сілкінісі және т.б.) – нысаналы, қайталама және жоспардан тыс нұсқаулықтар жүйелі түрде өткізілді. Банк орналасқан ғимараттар мен Банктің филиалдары өрт

қауіпсіздігі талаптарына сәйкес алғашқы өрт сөндіру құралдарымен (өрт қалқандары, өрт сөндіргіштер, өрт крандары), сондай-ақ алғашқы медициналық көмек көрсету құралдарымен жарақтандырылған.

Азаматтық қорғаныс.

Азаматтық қорғаныс саласында Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету бойынша ден қою жоспарларына сәйкес қызметкерлерді эвакуациялаумен, құтқару жұмыстарымен және өртті сөндірумен байланысты оқу-жаттығулар өткізілді. Жаттығулар барысында әрбір бөлімшеде (Банктің орталық аппараты мен филиалдары) Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету бойынша ден қою жоспарларын тестілеу жүзеге асырылды, оның нәтижесі тестілеу хаттамасында көрсетілді.

Өрт қауіпсіздігі.

Өрт қауіпсіздігі саласында 2022 жылы келесі іс-шаралар жүргізілді:

- Банктің Орталық аппараты мен филиалдарының ғимараттарындағы өрт қауіпсіздігі шаралары туралы нұсқаулықтардың ережелеріне сәйкес Банк ғимараттарының, үйжайлары мен аумақтарының өртке қарсы жайкүйін мерзімді тексеру жүзеге асырылды, олар есептік тексеру парақтарында көрсетілген;
- жыл ішінде өрт-техникалық минимум бағдарламасы бойынша басшыларды және жауапты тұлғаларды онлайн-оқыту екі рет жүргізілді және 27 адам куәлік алды.
- екі рет банк қызметкерлерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін жалпы саны 200 (екі жүз) дана тыныс алу және көру органдарын жеке қорғау құралдарын (өзін-өзі құтқарушылар) сатып алу жүзеге асырылды.

Әскери есеп.

Банктің Орталық аппараты мен Филиалдарының әскери есеп бойынша жауапты тұлғалары Банктің әскери міндеттері мен әскерге шақырылушыларының әскери есебін жүргізу бойынша жұмыстар жүргізді.

Банк қызметкерлерінің жаңа тұрғылықты мекен-жайға көшу кезіндегі әскери есепті бұзуы, әскери билеттерді уақтылы алмауы 2022 жыл ішінде жойылды. Әскерге шақырылушылардың қорғаныс істері жөніндегі басқармаға олардың мерзімді сұраныстары бойынша келуі уақтылы қамтамасыз етілді.

Қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәжірибесі.

Банктің мақсаттарына қол жеткізудегі қауіпсіздік департаментінің рөлі банктің қауіпсіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету, оның қауіпсіздігіне ішкі және сыртқы қатерлердің алдын алу, банктің, оның акционерлерінің, басшылығы мен персоналының заңды мүдделерін құқыққа қарсы қол сұғушылықтардан қорғау, сондай-ақ қызметтердің сапасы мен клиенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету есебінен имиджін арт-

тыру және пайданың өсуі жолымен жүзеге асырылды.

Департамент қызметкерлерінің 95% - ы Қазақстан Республикасы құқық қорғау органдарының жедел және тергеу бөлімшелерінде, сондай-ақ қаржы ұйымдарында (Екінші деңгейдегі банктерде) айтарлықтай жұмыс тәжірибесіне ие, бұл бөлімшенің сапалы құрамының пайдасына екенін көрсетеді.

Департамент қызметкерлерінің көпшілігі экономикалық, физикалық және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласында жеткілікті кәсіби дайындықтан өтеді. Осылайша, бөлімше басшысы терроризмге қарсы күрес және террористік сипаттағы істерді тергеу саласында білімі мен жұмыс тәжірибесіне ие. Ұлттық қауіпсіздік органдарында жұмыс істеу кезеңінде Қазақстанның әртүрлі өңірлерінде терроризм актілері мен террористік сипаттағы қылмыстарды әзірлеуге, жолын кесуге, алдын алуға және тергеуге тікелей қатысты.

Бөлімше қызметкерлерінің арсеналында экономикалық (кәсіпорын және бизнес қауіпсіздігі), кадрлық және ақпараттық қауіпсіздік (IT-аудитор, АҚ басқару жүйесі, хакинг және т. б.), сатып алуды ұйымдастыру, өрт қауіпсіздігі, сондай-ақ күзетілетін объектілердің физикалық қауіпсіздігін қамтамасыз ету желісі бойынша оқыту процесінде алынған білім мен дағдылар бар, оның ішінде Төтенше жағдайлар жағдайында (банктер, ТМҚ қоймалары, мұрағаттар, тіршілікті қамтамасыз ету (жылумен жабдықтау) және көлік объектілері (авиа және т/ж объектілері), ерекше маңызы бар арнайы объектілер (ЖЖМ, оқ-дәрілер қоймалары және т.б.).

Күзетілетін объектілердің физикалық қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша Банк күзет қызметтерін жеткізушілерге – «Күзет Моторс» ЖШС-на да осындай талаптар қояды, оның қызметкерлері өз күзет кәсіпорнының базасында тиісті курстардан үнемі өтіп тұрады.

2022 жылғы наурызда қауіпсіздік департаментінің құрылымына жаңа Антифрод басқармасы енгізілді, оның негізгі міндеті Банктің цифрлық өнімдерін (интернет-банкинг, шоттарды қашықтан басқару және т.б.) пайдалану процесінде Банктің және оның клиенттерінің фрод-оқиғаларынан қорғау, аталған жүйелердегі алаяқтықпен байланысты операциялық тәуекелдердің алдын алу болып табылады.

Бұл өзгерістер бөлімшенің міндеттері мен функцияларының тізбесін ұлғайтуға әкеп соқты, олар Департаменттің банкке материалдық және беделдік залал келтірумен байланысты фрод-тәуекелдерді болдырмау жөніндегі шаралар кешенін іске асыруға, сондай-ақ банктің экономикалық мүдделерін сыртқы және ішкі фрод-қатерлердің әртүрлі түрлерінен қорғауға бағытталған іс-шараларды өткізуге тікелей қатысуынан тұрады. Осыған байланысты Департамент қызметкерлері Ресей Федерациясында антифрод және Банктің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету саласында оқудан өтті. Сонымен қатар, 2022 жылы қауіпсіздік департаментінің барлық қызметкерлері «Киберқауіпсіздік негіздері» курсы бойынша оқудан өтті.

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясында көзделген IT-инфрақұрылымды дамыту жөніндегі іс-шараларды іске асыру шеңберінде 2022 жылдың екінші тоқсанында жаңадан құрылған Антифрод басқармасы фрод сияқты алаяқтық түрімен тиімді күресу үшін банкте Антифродты дамытудың 2022-2024 жылдарға арналған тұжырымдамасы әзірленді, ол Банк Басқармасының шешімімен бекітілген.

Тұжырымдаманың арқасында қазіргі уақытта банкте сыртқы шабуылдардан қорғау үшін Интернет-банкингтегі операциялардың фрод-мониторингі бойынша арнайы ақпараттық жүйені (антифрод-жүйе) сатып алу және енгізу арқылы антифродты күшейту бойынша дайындық жұмыстары жүргізілуде.

Сонымен қатар, қазірдің өзінде Антифрод басқармасы мен экономикалық қауіпсіздік басқармасы қызметкерлерінің уақтылы және үйлесімді іс-әрекеттері қысқа уақыт ішінде Интернет-алаяқтардың Банк клиенттерінің салымдарын жалпы сомасы шамамен 3 млн теңгеге ұрлауына жол бермеуге мүмкіндік берді.

Қауіпсіздік департаменті қызметкерлерінің рөлін атап өтуге болмайды, олардың күшімен 2022 жылғы қаңтар оқиғалары деп аталатын уақытта Банктің персоналы мен мүлкінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша барлық мүмкін шаралар қабылданды.

04-10 қаңтар аралығында Қазақстан атыс қаруын қолданумен, құқық қорғау органдары қызметкерлерін ұрып-соғумен және өлтірумен, мемлекеттік органдар, теледидар ғимараттарын, банк бөлімшелерін, дүкендерді және т. б. тәртіпсіздіктермен және басып алумен қиындаған жаппай тәртіпсіздіктерге байланысты ауыр сынақтарға тап болды.

Елдегі күрделі криминогендік жағдайға қарамастан, құқық қорғау органдарының қандай да бір көмегінен қалған «Күзет Моторс» ЖШС қауіпсіздік департаменті мен күзет компаниясының қызметкерлері банк персоналының өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін, Банк орталық аппараты мен филиалдарының ғимараттары мен мүліктерінің сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі өз міндеттерін лайықты орындады, атап айтқанда:

- қалыптасқан жағдай үнемі қадағаланып отырды, бұл туралы банк басшылығы уақтылы хабардар етті;

- банк қызметкерлерін Батыс (артқы) қақпа арқылы ОА ғимаратынан тұрғылықты жеріне дейін жедел және ұйымдасқан түрде эвакуациялау жүзеге асырылды;

- техникалық бекеттерге, ОА күзет бекеттеріне және филиалдарға қосымша нұсқау берілді;

- маскировка шаралары мен ықтимал жағымсыз салдарды азайту бойынша іс-шаралар жүргізілді (электр қуатын, ұйымдастыру техникасын ажырату, ғимаратты күзет пультіне тапсыру);

- Банктің Алматы қаласындағы филиалына жасалған шабуыл туралы ақпарат алу бойынша филиалға жедел шығу жүзеге асырылды, зардап шеккендерге көмек көрсетілді, түнгі кезекшілік ұйымдастырылды және филиалдың ақшалай қаражатын инкассациялау кезінде кейіннен сүйемелдеу ұйымдастырылды - Банктің ОА қызметкерінің жоғалып кеткені туралы

ақпарат алу бойынша іздестіру іс-шаралары ұйымдастырылды, оның орналасқан жері анықталды, қабылданған шаралармен банк қызметкерін босату жөнінде уағдаластыққа қол жеткізілді;

- Банк қызметкерінің қайтыс болу фактісі бойынша қызметтік тергеу жүргізілді, оның шеңберінде қолданыстағы заңнаманы, мемлекеттік органдар мен банк басшылығы әлеуметтік сипаттағы ТЖ басталған кезде қабылдаған шараларды егжей-тегжейлі талдау және бағалау жүзеге асырылды.

«Төтенше жағдай туралы» Қазақстан Республикасы Заңының ережелерін ескере отырып, Қазақстан Республикасының Үкіметі, Алматы қаласының өңірлік жедел штабы, Алматы қаласының әскери коменданты, «Бәйтерек»ҰБХ тарапынан 2022 жылғы 05 және 06 қаңтарда Алматы қаласында мемлекеттік органдар мен ұйымдардың жұмысын тоқтата тұру немесе жұмыс күнін қысқарту бойынша қандай да бір тікелей ұйымдардың немесе ұсынымдардың болмауы, Банк қызметінің үздіксіздігін басқару саясатына және банк қызметінің үздіксіздігін басқару қағидаларына сәйкес Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз етуді ескере отырып, банк басшылығы төтенше жағдай және кейіннен жарияланған терроризмге қарсы операция кезеңінде Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын регилірлеу және дамыту жөніндегі Агенттіктің және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын регилірлеу және дамыту жөніндегі Агенттіктің Алматы қаласының филиалдарында жұмысты тоқтата тұру жөнінде уақтылы тиісті шешімдер қабылдады, сондай-ақ банктің Орталық аппаратының қызметкерлерін олардың тұрғылықты жеріне эвакуациялау (Ақпараттық технологиялар департаменті мен қауіпсіздік департаментінің төлем жүйесін басқарудың кезекші ауысымын қоспағанда) және Банктің орталық аппаратының ғимаратын күзету бойынша қосымша нұсқама жедел ұйымдастырылды.

Алдағы уақытта да осындай оқиғаларды болдырмау мақсатында төтенше жағдайларда Банктің орталық аппаратының іс-қимыл жоспарына өзгерістер мен толықтырулар енгізілді.

Қазіргі уақытта қауіпсіздік департаменті персонал мен мүліктің қауіпсіздігін күшейту, банктің қауіпсіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету, оның қауіпсіздігіне ішкі және сыртқы қатерлердің алдын алу, банктің заңды мүдделерін құқыққа қарсы қол сұғушылықтардан қорғау бойынша барлық қажетті шараларды қабылдауды жалғастыруда.

ДЕМЕУШІЛІК ЖӘНЕ ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ

Қайырымдылық пен демеушілік Банктің корпоративтік мәдениетінің бір бөлігі және Банк қызметі жүргізілетін аумақтың әлеуметтік, саяси және экономикалық тұрақтылығын қамтамасыз ететін қоғам өміріне қатысудың дәстүрлі бағыттарының бірі.

Банк үшін қайырымдылық және демеушілік Банктің іскерлік беделін нығайту және ішкі корпоративтік мәдениетті дамыту тұрғысынан маңызды. Банк қайырымдылық және демеушілік көмек көрсету бойынша келіп түсетін барлық өтініштерді қарайды және қызметкерлерді әртүрлі қатысу нысандарындағы қайырымдылық жобаларға тарту бағдарламасын дамытады: жеке ақшалай және өзге де қайырымдылықтар, әрбір қызметкердің ортақ іске өзінің жеке үлесін қосуға мүмкіндігі бар.

Банк қайырымдылық, демеушілік және филантропиялық көмекті Банктің Қайырымдылықты жүзеге асыру қағидаларына қатаң сәйкестікте жүзеге асырады.

2022 жылы Банк қызметкерлерінің күштерімен «Айналайын» қайырымдылық жәрмеңкесі ұйымдастырылды. Акция нәтижесінде жиналған 372 тыс теңге мөлшеріндегі қаражат Алматы облысы Қарасай ауданының аз қамтылған отбасыларына азық-түлік және балалар сыйлықтарын сатып алуға бағытталды.

Көмек көрсету жөніндегі жұмыс Банктің орталық аппараты мен филиалдары қызметкерлерінің өз қаражаты есебінен жүргізіледі. Банк қызметкерлері өз қаражаты есебінен аз қамтылған отбасыларға, балалар үйлерінің тәрбиеленушілеріне, жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға, мүмкіндігі шектеулі балаларға, Ұлы Отан соғысы және еңбек тылының ардагерлеріне, қарттарға, өмірлік қиын жағдайдағы жалғызбасты аналарға, балалар үйлері мен Әлеуметтік қолдау орталықтарына арналған қайырымдылық және демеушілік іс-шараларды тұрақты негізде өткізіп, қолдау көрсетеді. Мысалы, 2022 жылы банк қызметкерлерінің күшімен Ұлы Отан соғысының ардагерлері мен тыл еңбеккерлеріне материалдық көмек көрсетілді. «Мектепке жол» қайырымдылық акциясы ұйымдастырылды, ол арқылы жалғызбасты аналарға балаларына мектеп керек – жарақтарын сатып алуға материалдық көмек көрсетілді. Балаларды қорғау күнін мерекелеу аясында жетім балаларға, мүгедек балаларға брендтік сыйлықтар берілді. Сонымен қатар, ОА-да «жақсылық бер» қайырымдылық акциясы аясында мұқтаж адамдарға арналған заттар жиналды. Орталық аппарат қызметкерлері жыл сайынғы «Донор күні» акциясына, сондай-ақ «Бәйтерек «ҰБХ»АҚ ұйымдастырған қайырымдылық шараларына белсенді қатысты. Донорлық акцияға Банктің 60 қызметкері қатысты, соның арқасында Республикалық қан орталығы 37 литр қан жинай алды.

Сонымен қатар, «Асар» қайырымдылық акциясы аясында банк қызметкерлері арасында цифрлық трансформация департаментінің қызметкерін емдеуге және Ақпараттық технологиялар департаменті қызметкерінің қызын емдеуге қаражат жиналды. Банк қызметкерлерінің күшімен 3,4 млн теңге жиналды.

ҚОСЫМША GRI MAZMҰН ИНДЕКСІ

**2022 жылғы Тұрақты даму туралы
есеп GRI стандарттарына сәйкес
дайындалды: негізгі нұсқа**



ӘМБЕБАП СТАНДАРТТАР

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 1: Негіздер			
GRI 2: 2021 жылдың жалпы ақпараты			
2-1 Ұйымның профилі			
2-1 а	Ұйым атауы	Банк туралы	14 Бет
2-1 б	Меншік сипаты және ұйымдық-құқықтық нысаны	Банк туралы	14 Бет
2-1 с	Штаб-пәтердің орналасқан жері	Банк туралы, Байланыс ақпараты	14,81 Бет
2-3 Есептілік кезең, кезеңділік және байланыс пункті			
2-3 а	Есептілік кезең және мерзімділік	Есеп туралы	6 Бет
2-3 б	Есептілік кезең және қаржылық есептіліктің мерзімділігі	Есеп туралы	6 Бет
2-3 с	Есептің жарияланған күні	Есеп туралы	6 Бет
2-3 d	Осы есепке қатысты сұрақтармен жүгінуге болатын байланыс тұлғасы	Байланыс ақпараты	81 Бет
2-5 Сыртқы куәландыру			
2-5 а	Ұйымның есептілікті сыртқы куәландыруды қамтамасыз етуге қатысты саясаты мен тәжірибесі	Есеп туралы	6 Бет
2-7 Қызметкерлер			
2-7 а	Қызметкерлердің жалпы саны, жынысы бойынша, аймақтар бойынша бөлу	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-7 б	Жынысы мен өңірі бойынша тұрақты, уақытша, толық жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы саны және толық емес жұмыс күнімен жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы саны, кепілдік берілмеген жұмыс уақыты	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-7 с	Деректерді жинау үшін қолданылатын әдіснама мен рұқсат беру	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-7 d	2-7 а және 2-7 б сәйкес ұсынылған деректерді түсіну үшін қажетті мәнмәтіндік ақпарат	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-7 е	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-8 Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын жұмыскерлер			
2-8 а	Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын және жұмысын ұйым бақылайтын қызметкерлердің жалпы саны	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-8 б	Деректерді жинау үшін қолданылатын әдіснама мен рұқсат беру	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
2-8 с	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-12 Әсерлерді басқаруды қадағалаудағы жоғары басшылық органның рөлі			
2-12 а	Ұйымның мақсаттарын, құндылықтарын немесе миссиясын әзірлеу, бекіту және жаңартудағы жоғарғы басшылық орган мен жоғарғы буын басшыларының рөлі. Тұрақты дамуға байланысты мәлімдемелер, стратегиялар, саясат және мақсаттар	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-12 б	Ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін анықтау және басқару бойынша процестерді қадағалаудағы жоғары басшылық органның рөлі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-12 с	Ұйым процестерінің тиімділігін талдаудағы жоғары басқарушылық органының рөлі (2-12 а, 2-12 б), қарау жиілігі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-13 Әсерді басқару үшін жауапкершілікті беру			
2-13 а	Экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін басқару үшін жауапкершілікті жоғары басқару органының беруі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-13 б	Мониторинг процесі және мерзімділік	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-14 Тұрақты даму бойынша есептіліктегі жоғары басқару органның рөлі			
2-14 а	Берілген ақпараттағы жоғары басқару органының жауапкершілігі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-23 Саяси міндеттемелер			
2-23 а	Бизнесті жауапты жүргізу жөніндегі саяси міндеттемелер	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-23 б	Адам құқықтарын сақтауға саяси міндеттеме	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-23 с	Саяси міндеттемелерге сілтемелер	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-23 d	Ұйымда саяси міндеттемелердің әрқайсысы мақұлданған деңгей	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-23 е	Саяси міндеттемелердің ұйымның қызметіне және оның іскерлік қатынастарына қолдану дәрежесі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет
2-23 f	Саяси міндеттемелерді қызметкерлердің, іскер әріптестердің және басқа да тиісті тараптардың назарына жеткізу	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	16 Бет

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
2-29 Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі			
2-29 a	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі, сонымен қоса ол өзара әрекет ететін және олар қалай сәйкестендірілетін мүдделі талаптардың санаттары; мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу мақсаты; мүдделі тараптармен маңызды өзара әрекеттесу	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	39 Бет
2-30 Ұжымдық шарттар			
2-30 a	Ұжымдық шарттармен қамтылған қызметкерлердің жалпы санының пайыздық үлесі	Персоналдардың құрамы және құрылымы	63 Бет
2-30 b	Ұжымдық шарттармен қамтылмаған қызметкерлер үшін еңбек жағдайларын және жалдау талаптарын ұйымдастыру		
GRI 3: Маңызды мәселелері			
3-1 Маңызды мәселелерді анықтау процесі			
3-1 a	Өз қызметі мен іскерлік қарымқатынастары шеңберінде маңызды тақырыптарды анықтау процесі, сонымен қоса экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға нақты және әлеуетті, жағымсыз және оң әсерді анықтау; олардың маңыздылығы негізінде есептілік үшін әсер басымдылығын анықтау	Есеп туралы	6 Бет
3-1 b	Пікірлері маңызды тақырыптарды анықтау процесіне әсер еткен мүдделі тараптар мен сарапшылар		
3-2 Маңызды мәселелердің тізімі			
3-2 a	Маңызды мәселелердің тізімі	Есеп туралы	6 Бет
3-2 b	Өткен есепті кезеңмен салыстырғандағы маңызды тақырыптар тізіміндегі өзгерістер		
3-3 Маңызды мәселелерді басқару			
3-3 a	Экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға нақты және ықтимал, теріс және оң әсер ету	Экономикалық тиімділігі, тұрақты дамудың экологиялық компоненті, тұрақты дамудың әлеуметтік компоненті	49, 54, 61 Бет
3-3 b	Ұйымның өз қызметінің нәтижесінде немесе іскерлік қатынастарының нәтижесінде жағымсыз әсерлермен байланысы	Экономикалық тиімділігі, тұрақты дамудың экологиялық компоненті, тұрақты дамудың әлеуметтік компоненті	49, 54, 61 Бет
3-3 c	Материал тақырыбына қатысты саясат немесе міндеттемелер	Есеп туралы	6 Бет
3-3 d	Тақырыпты басқару үшін жасалған әрекеттер және онымен байланысты салдарлар	Есеп туралы	6 Бет
3-3 e	Қабылданған әрекеттердің тиімділігін қадағалау	Есеп туралы	6 Бет

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
3-3 f	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың қабылданған шараларға әсері (3-3 d) және іс-қимылдың тиімділігі туралы хабарлау (3-3 e)	Есеп туралы	6 Бет
GRI 201: 2016 экономикалық көрсеткіштері			
201-1 Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн			
201-1 a	Есептеулер негізінде жасалатын және бөлінетін тура экономикалық құны, сонымен қоса ұйымның жаһандық операцияларына арналған негізгі компоненттер	Экономикалық тиімділігі	49 Бет
201-1 b	Ел, аймақ немесе нарық деңгейіндегі тікелей экономикалық құны, сонымен қатар маңыздылықты анықтау үшін пайдаланылатын критерийлер туралы		
201-2 Қаржылық салдар және климаттың өзгеруіне байланысты басқа тәуекелдер мен мүмкіндіктер			
201-2	Операциялардың, кірістердің немесе шығыстардың айтарлықтай өзгеруіне әкелуі мүмкін климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктер	Климаттық өзгерістерді басқару	58 Бет
GRI 204: 2016 сатып алулар тәжірибесі			
204-1	Жергілікті жеткізушілерге шығындар үлесі	Сатып алулар	50 Бет
GRI 205: 2016 сыбайлас жемқорлықпен күрес			
205-1	Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдер затына бағаланған операциялар	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	51 Бет
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту		
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған іс-әрекеттер		
GRI 206: 2016 Бәсекелестікке қарсы (монополияға қарсы) мінез-құлық			
206-1	Бәсекелестікке қарсы, монополияға қарсы және монополиялық тәжірибе үшін сот арыздары	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	51 Бет
GRI 301: 2016 материалдары			
301-1	Салмағы немесе көлемі бойынша қолданылатын материалдар	Қалдықтарды басқару	57 Бет
301-2	Пайдаланылған қайталама бастапқы материалдар		
301-3	Құтқарылған өнімдер және олардың орау материалдары		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 302: 2016 энергиясы			
302-1	Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну	Энергияны тұтыну және энергиялық тиімділік	56 Бет
302-2	Ұйымнан тыс энергия тұтыну		
302-3	Энергия сыйымдылығы		
302-4	Энергия тұтынуды азайту		
302-5	Өнімдер мен қызметтердің энергия тұтынуын азайту		
GRI 303: 2018 су және ағын сулары			
303-1	Ортақ ресурс ретінде сумен өзара әрекеттесу	Су тұтыну	56 Бет
303-2	Суды ағызуға байланысты әсерлерді басқару		
303-3	Су жинау құрылыстары		
303-4	Суды ағызу		
303-5	Суды тұтыну		
GRI 305: 2016 Шығарындылар			
305-1	Тікелей (қолдану аясы 1) парниктік газдар шығарындылары	Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары	58 Бет
305-2	Энергетикадағы парниктік газдардың жанама шығарындылары (қолдану саласы 2)		
305-3	Басқа жанама (қолдану саласы 3) парниктік газдар шығарындылары		
305-4	Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылығы		
305-5	Парниктік газдар шығарындыларын азайту		
305-6	Озонды бұзатын заттардың шығарындылары (ЖРВ)		
305-7	Азот оксидтері (NOx), күкірт оксидтері (SOx) және атмосфераға басқа да маңызды шығарындылар		
GRI 306: 2020 Қалдықтар			
306-1	Қалдықтардың пайда болуы және қалдықтармен байланысты айтарлықтай әсер	Қалдықтарды басқару	57 Бет
306-2	Қалдықтармен байланысты елеулі әсерді басқару		
306-3	Пайда болған қалдықтар		
306-4	Көдеге жаратудан ауытқыған қалдықтар		
306-5	Көдеге жаратуға бағытталған қалдықтар		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 401: 2016 Жұмысқа тұрғызу			
401-1	Жаңа қызметкерлерді алу және кадрлардың тұрақтамауы	Персоналдың құрамы және құрылымы	63 Бет
401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыс күні жұмыс істейтін қызметкерлерге қол жетімді емес толық уақытты жұмыс істейтін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер		
401-3	Бала күтіміне байланысты демалыс (декреттік демалыс)		
GRI 403: 2018 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы			
403-1	Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі	Еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету	69 Бет
403-2	Қауіпті анықтау, тәуекелді бағалау және оқиғаны зерттеу		
403-3	Қызметкерлердің қатысуы, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасының мәселелері бойынша кеңестер мен ақпараттар		
403-4	Қызметкерлерді еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша оқыту		
403-5	Қызметкерлердің денсаулығын нығайту		
403-6	Іскерлік қатынастарға тікелей байланысты денсаулық пен еңбек қауіпсіздігі үшін зардаптардың алдын алу және азайту		
403-7	Еңбекті қорғау мен өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесімен қамтылған қызметкерлер		
403-8	Жұмысқа байланысты жарақаттар		
403-9	Жұмысқа байланысты нашар денсаулық жағдайы		
403-10	Жұмысқа байланысты нашар денсаулық жағдайы		
GRI 404: 2016 Оқыту және Білім			
404-1	Бір жылға бір қызметкерге оқу сағаттарының орташа жылдық саны	Оқыту және білім беру	65 Бет
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және өтпелі кезеңде көмек көрсету бағдарламалары		
404-3	Нәтижелілігі мен мансабының дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 405: 2016 әртүрлілік және тең мүмкіндіктері			
405-1	Басқару органдары мен қызметкерлердің әртүрлілігі	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер. Персоналдың құрамы және құрылымы	67, 63 Бет
405-2	Әйелдер мен ерлердің негізгі жалақысы мен сыйақысының арақатынасы		
GRI 406: 2016 кемсітпеушілігі			
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және жағдайды түзету бойынша қабылданған шаралар	Кемсітушілікке жол бермеу. Гендерлік саясат	68 Бет
GRI 408: 2016 балалар еңбегі			
408-1	Бала еңбегін қолдану жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшыраған операциялар мен жеткізушілер	Жауапты еңбек практикасы	61 Бет
GRI 409: 2016 мәжбүрлі немесе міндетті еңбек			
409-1	Мәжбүрлі немесе міндетті еңбек жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшыраған операциялар мен жеткізушілер	Жауапты еңбек практикасы	61 Бет
GRI 410: 2016 қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері			
410-1	Адам құқықтары саласында саясат немесе процедуралары бойынша оқытылған қауіпсіздік қызметінің қызметкерлер	Еңбек қауіпсіздігін және еңбек қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету, қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәжірибесі	69 Бет, 70 Бет
GRI 418: 2016 Клиенттердің жеке өміріне қол сұқпаушылық			
418-1	Клиенттердің жеке өміріне қол сұғылаушылықты бұзғаны және дербес деректерін жоғалтқаны туралы шағымдары	Клиенттердің жеке өміріне қол сұқпаушылық	53 Бет

БАЙЛАНЫС АҚПАРАТЫ

 **МЕКЕНЖАЙЫ:**

**А05А2Х0, Алматы қ.,
Абылай хан даңғ., 91.**

 **ТЕЛЕФОН:**

+7 (727) 330-93-00, +7 (727) 279-35-11

 **CALL-ЦЕНТР:**

300, 8-8000-801-880

 **ФАКС:**

+7 (727) 279 35 68

Осы Есеп бойынша сұрақтарыңызды, түсініктемелеріңіз бен ұсыныстарыңызды, сондай-ақ есептің қағаз жүзіндегі нұсқасын алуға қатысты сұратуларыңызды mail@hcsbk.kz бойынша жолдай аласыз.





**ЖЫЛДЫҚ
ЕСЕП**

2022

