



ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП

2022



НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР

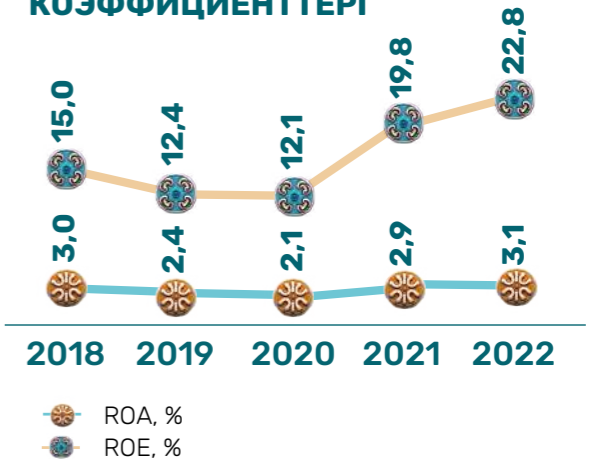


«Отбасы банк» АҚ (бұдан әрі – Отбасы банк, Банк) тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асыратын елдегі жалғыз банк болып табылады. ТҚЖ жүйесі салымшылардың ақшасын тұрғын үй құрылыс депозиттеріне тарту және оларға тұрғын үй қарыздарын беру арқылы халықтың тұрғын үй жағдайларын жақсартуға бағытталған.

**КІРІСТЕР, ШЫҒЫСТАР ЖӘНЕ
ТАЗА ПАЙДА**



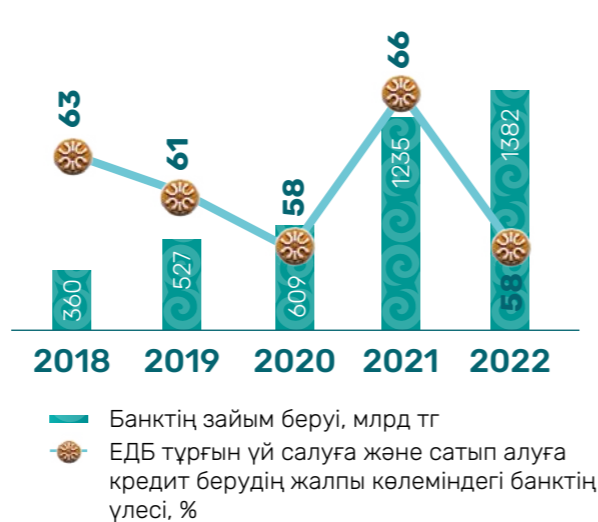
**ТАБЫСТЫЛЫҚ
КОЭФИЦИЕНТТЕРІ**



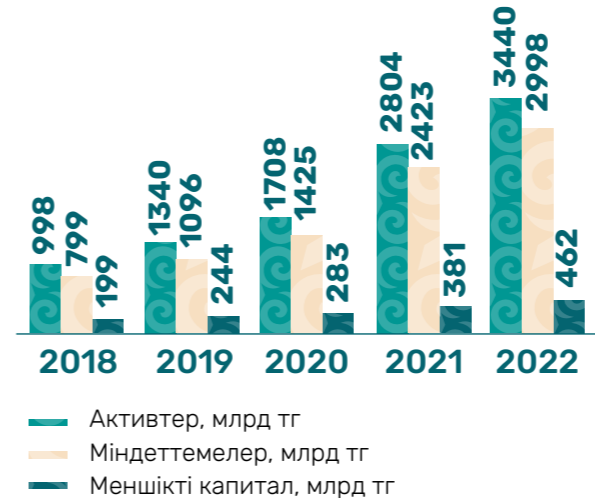
**ДЕПОЗИТ ЖӘНЕ НЕСИЕ
ПОРТФЕЛІ**



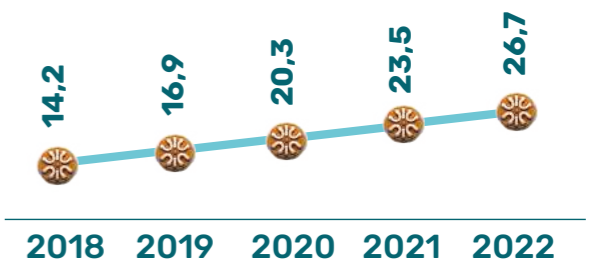
**ТҰРҒЫН ҮЙ САЛУҒА ЖӘНЕ САТЫП
АЛУҒА НЕСИЕЛЕР БЕРУ КӨЛЕМІ**



**АКТИВТЕР, МІНДЕТТЕМЕЛЕР
ЖӘНЕ МЕНШІКТІ КАПИТАЛ**



**ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚТА-
РЫ ЖҮЙЕСІНЕ ҚАТЫСУШЫЛАР-
ДЫҒ ЭКОНОМИКАЛЫҚ БЕЛСЕНДІ
ХАЛЫҚҚА ШАҚҚАНДАҒЫ ҮЛЕСІ**



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ ҮНДЕУІ



Қанат Шарлапаев
«Отбасы банк» АҚ
Директорлар кеңесінің Төрағасы

ҚҰРМЕТТІ КЛИЕНТТЕР МЕН СЕРІКТЕСТЕР!

Сіздерге қаржылық қызметтің негізгі нәтижелері, сондай-ақ банк жұмысының операциялық және әлеуметтік аспектілері ашылған «Отбасы банк» АҚ жылдық есебін ұсынуға қуаныштымын.

Біздің Банк – еліміздегі тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін жүзеге асыратын жалғыз Банк. 19 жылдан бері біз қазақстандықтарға ең қолжетімді жағдайлар бойынша баспана алуға көмектесіп келеміз. Осы уақыт ішінде Отбасы банкінің көмегімен қоныс тойын 437 059 клиент атап өтті. Отбасылық коэффициентін ескере отырып, Қазақстанда 1,6 млн адам өзінің тұрғын үй мәселесін шешті.

2022 жылдың қорытындысы бойынша банкте 2 548 570 депозит жұмыс істеді. Құнтты қазақстандықтар оларға 2 трлн теңге жинады.

Күн сайын банк қызметкерлерінің және қашықтық арналардың көмегімен 2 000-ға жуық жаңа депозит ашылды, олардың иелері бастапқы жарнаға жинақтап, Отбасы банкіне жылдық 3,5 пайыздан 11,5 пайызға дейінгі мөлшерлемелер бойынша үй сатып алуға несие алуға мүмкіндік алады.

2022 жылы бұл мүмкіндікті 76 438 адам пайдаланды.

Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіндегі елдің экономикалық белсенді халқының қатысушыларының үлесі қазірдің өзінде 26,7% құрайды. Бұл көрсеткіш Қазақстан азаматтарында жинақтау мәдениеті белсенді дамып келе жатқандығын тағы да растайды.

Банк өзінің әлеуметтік функциясын орындай отырып, «Нұрлы жер» мемлекеттік бағдарламасын іске асыруды белсенді жалғастыруда. Жалпы, «Бақытты отбасы» және «Шаңырақ» бағыттары шеңберінде – 12 437 қазақстандық отбасына жеңілдетілген қарыздар берілді.

Отбасы банк NPL (90 күннен астам мерзімі өткен қарыздар) ең төменгі деңгейін сақтап қалды. Есепті кезеңде бұл көрсеткіш 3,36% орташа банктік деңгейде 0,07% құрады.

2022 жылы Moody's Investors Service агенттігі Отбасы банкінің ұлттық валютадағы депозиттер бойынша ұзақ мерзімді рейтингін «Ваа2» деңгейінде растады. Рейтинг бойынша болжам – «Тұрақты». Сондай-ақ, Fitch Ratings агенттігі Отбасы банк ұлттық валютадағы эмитент дефолтының ұзақ мерзімді рейтингін «BBB» деңгейін растады. Рейтинг бойынша болжам – «Тұрақты». Рейтингтер елдік деңгейге дейін көтерілді.

Банк қызметінің тағы бір маңызды қаржылық көрсеткіші-бұл 2022 жылы алынған табыс. Ол қаржы институты қызметінің бүкіл тарихында рекордтық мәнге жетті.

Жалпы алғанда, өткен жыл Отбасы банк үшін өз салымшыларына сапалы қызмет көрсетуге арналған процестер мен қызметтерді жетілдіруге бағытталған бірқатар маңызды, цифрлық өзгерістермен есте қалды.

Тұрғын үйге мұқтаж қазақстандықтардың тұрғын үй мәселелерін шешуі үшін біз одан әрі жаңа және неғұрлым күрделі цифрлық міндеттерді енгізуді жалғастырамыз.

**Құрметпен,
Қанат Шарлапаев**

Қоныс тойын

437 059

клиент тойлады

БАСҚАРМА ТӨРАЙЫМЫНЫҢ ҮНДЕУІ



Ләззат Ибрагимова
«Отбасы банк» АҚ
Басқарма Төрайымы

ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР, КЛИЕНТТЕР МЕН СЕРІКТЕСТЕР!

2022 жылы «Отбасы банк» АҚ-ның 79 872 клиенті қоныс тойын атап өтті. Олардың барлығы тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне жүгініп, қолжетімді шарттармен баспаналы болды.

Тағы 618 422 жаңа клиент бізге өз жинақтарын сеніп тапсырып, Отбасы банкіде депозиттер ашты.

2022 жылдың соңында Отбасы банкіде жалпы жинақ сомасы 2,1 трлн теңге болатын 2 548 570 жинақтаушы шот жұмыс істеді.

Осы депозиттердің иелері алдағы бірнеше жылда қол жетімді сыйақы мөлшерлемелері бойынша кредит алу арқылы үйін немесе пәтерін сатып ала алады.

Тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесінің басты қағидатын – жинақтау мен қарыз беру балансын сақтау және жинақтау мәдениетінің негіздерін нығайту үшін 2022 жылдың қазан айынан бастап аралық қарыздарға сараланған сыйақы мөлшерлемелерін қолдана бастадық. Бағалау көрсеткішінің мәніне және жинақтау мерзіміне байланысты олардың аралық қарыз бойынша диапазоны енді жылдық 7% – дан бастап 11,5% – ға дейін құрайды.

Банк клиенттерінің саны жыл сайын артып келеді, сондықтан біз банк процестерін цифрландыру бойынша тынымсыз жұмыс істейміз және оларды онлайн режиміне аударамыз.

2022 жылы онлайн арналар арқылы біздің клиенттер 3,4 миллион операция жасады. Бұл ретте Отбасы банкінің офлайн-бөлімшелеріне өтініштер саны азайғаны қисынды. Осылайша, қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілген операциялардың үлесі 72% құрады, бұл өз кезегінде офлайн-арналарына түсетін қызмет көрсету жүктемесінің төмендеуіне әсер етті.

Біз ЕДБ арасында алғашқылардың бірі болып Blockchain технологиясын енгіздік. Оның көмегімен біздің Банктің клиенттері енді кепіл шартын қашықтықтан тіркей алады немесе қарызды мерзімінен бұрын өтеген жағдайда бұл кепілге ауыртпалығын бірнеше минут ішінде алып тастай алады. Бүгінгі таңда Blockchain клиенттеріміздің

780 мың сағаттан астам уақытын үнемдеуге және қашықтан сұранысқа ие қызметтерді алуға көмектесті. Бұл опцияны 34 277 адам пайдаланды.

Жаңа технологиялар қысқа мерзімде онлайн режимінде жалдау төлемдерін субсидиялау бағдарламасын іске қосуға көмектесті. Мемлекет Басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың тапсырмасы бойынша осы жобаның операторы болып Отбасы Банкі тағайындалды. Азаматтарға ыңғайлы болу үшін өтінім беру, бағдарламаға сәйкестігін тексеру, жалға берушімен шарт жасасу және жалға алу құнының 50% мөлшерінде тиісті субсидия алу процесі otbasybank.kz цифрлық платформада жүргізіледі. 2022 жылы 38 847 өтінім өңделді.

Сонымен қатар otbasybank.kz платформада онлайн-ипотекаға өтініш бере аласыз. Бұл қызмет коммерциялық нарықта бастапқы немесе қайталама тұрғын үй сатып алғысы келетіндерге қол жетімді. Банктің 2 040 клиенті қашықтан несие ала алды.

2022 жылы біздің клиенттердің тағы бір танымал сұранысы – депозиттер бойынша өтемақы төлеуге өтініш беру. Біз бұл опцияны мүмкіндігінше қарапайым және ыңғайлы түрде жүзеге асыруға тырыстық. Отбасы банкінің клиенттері otbasybank.kz портал арқылы өтемақы алуға өтінім бере алады, мобильді қосымша арқылы немесе 300 нөміріне қоңырау шалу арқылы. Бұл жүктемені біркелкі бөлуге және банк жүйелеріне техникалық сипаттағы тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік берді. Банк біздің ең кішкентай клиенттерімізге өтемақы беру мәселелерін қосымша пысықтады-олар үшін біз өтініш беру үшін кеңесшілерді үйге шақыру мүмкіндігін іске асырдық. Сондай-ақ, біздің агенттер кәметке толмаған тәрбиеленушілерден өтініштер алу үшін балалар үйлеріне барды.

Нәтижесінде 2022 жылы жалпы сомасы 116 млрд теңгеге өтемақы алуға 860 166 өтінімі берілді.

2022 жылы Отбасы банк Қазақстандағы ESG-клубының негізін қалаушылардың бірі және мүшесі болды.

Біз үшін ESG принциптері Банктің миссиясына енгізілген. Бұл өте қарапайым – қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отан сезімін нығайту. Отбасы банк орнықты даму қағидаттарын іске асыра отырып, әртүрлі санаттағы аза-

Moody's рейтингі

Baa2

маттармен, өте төмен және несие алу үшін бастапқы жарнасы жоқ азаматтармен жұмыс істейді.

Бұл ретте біз олардың тұрғын үйін жеңілдікті шарттар бойынша сатып алуға көмектесеміз. «Бақытты отбасы», «Шаңырақ», «Нұрлы жер» бағдарламалары аясында қоныс тойын 12 437 қазақстандық отбасы атап өтті.

Сондай-ақ Банк гендерлік құқықтарды іске асырады. Біз Орталық Азияда бірінші болып «Ұмай» әйелдер несиелеу бағдарламасын іске қостық. Оның арқасында 2022 жылы Қолжетімді шарттармен Қазақстанның 1 374 тұрғыны баспана сатып алды.

Биылғы жыл өңірлерде жастардың тұрғын үй бағдарламаларын іске қосу бойынша серпінді жыл болды. Олар жас мұғалімдерге, дәрігерлерге, журналистерге, мәдениет, спорт, әлеуметтік сала қызметкерлеріне, коммуналдық кәсіпорындардың, полиция департаменттерінің, ТЖД қызметкерлеріне тұрғын үй сатып алуға қолжетімді қарыздар алуға мүмкіндік берді.

Әкімдіктер мен Отбасы банкінің өңірлік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру бойынша жалпы бюджеті 64 млрд теңгені құрады.

2022 жылы Алматы, Атырау, Қарағанды, Қостанай, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Ақтөбе, Жетісу, Абай облыстарында жастарға арналған тұрғын үй бағдарламалары басталды.

«Жаңа баспана» (бұрын «Әскери баспана») бағдарлама аясында 2 400 Отан қорғаушысы қоныс тойын атап өтті.

2022 жылдың желтоқсан айының соңғы күндерінде Отбасы банк Қазақстанда «Жасыл ипотека» іске қосылатынын жариялады. Осы сәттен бастап қазақстандықтар «жасыл стандарттар» бойынша салынған және OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED сертификаттары бар энергия үнемдейтін тұрғын үй кешендерінен пәтер сатып алуға заем ала алады.

Келесі жылы біз банк процестерін цифрлық форматқа ауыстыруды, клиенттеріміз өздеріне қажетті қызметтерді тез және сапалы алуы үшін клиенттік сервисті жақсартуды жалғастырамыз.

Ізгі тілекпен,
Ләззат Ибрагимова

ЕСЕПТІ ЖЫЛДЫҢ НЕГІЗГІ ОҚИҒАЛАРЫ

Fitch Ratings

- Fitch Ratings халықаралық рейтингтік агенттігі эмитенттің ұлттық валютадағы (РДЭ) дефолтының ұзақ мерзімді рейтингтерін «BBB» деңгейінде растады. Рейтингтер бойынша болжам «Тұрақты».

BASPANA

- otbasybank.kz («Баспана маркет» маркетплейсі) жалдау төлемдерін субсидиялау механизмі шеңберінде төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру бойынша цифрлік платформада жаңа опция іске асырылды.
- otbasybank.kz онлайн режимінде цифрлік платформа арқылы жалдау төлемдерін субсидиялау механизмі шеңберінде төлемдерді тағайындауға өтінімдерді қабылдауды бастады.
- Банкке «Нұрлы жер» бағдарламасының «Бақытты отбасы» бағытын іске асыру үшін республикалық бюджетінен 51 млрд теңге бөлінді.



MOODY'S

- Банк Қазақстандағы ESG-клубының негізін қалаушылардың бірі және мүшесі болды. Ұлттық ESG-клубын құру туралы Меморандумға 19 отандық компания қол қойды.
- Банк Қарағанды облысының әкімдігімен бірлесіп жастарға арналған Тұрғын үй бағдарламасы іске қосылды.
- Банктің «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясымен бірлесіп Blockchain технологиясының көмегімен тұрғын үйді жалға беру кепілді шартын онлайн рәсімдеу жөніндегі пилоттық жобасы іске қосылды.
- otbasybank.kz (бұрын Банктің сайтында өткізілген) жылжымайтын мүлік порталында «Бақытты отбасы» бағыты бойынша «Нұрлы жер» бағдарламасына қатысуға өтініштерді қабылдау рәсімі әзірленді.
- otbasybank.kz платформада «Бақытты отбасы» бағыты бойынша «Нұрлы жер» бағдарламасына қатысуға өтінімдер қабылдау басталды.

ҚАҢТАР

- Қаңтар оқиғалары фактісі бойынша Қазақстан Республикасында төтенше жағдай режимін енгізу нәтижесінде зардап шеккен банктің қарыз алушыларына қарыздар бойынша төлемдерді өтеуді кейінге қалдыру мүмкіндігі берілді.

АҚПАН



- Банк директорлар кеңесінің құрамы жаңартылды. Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы болып «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқарма төрағасы Қанат Шарлапаев сайланды. Сондай-ақ, «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесінің жаңа мүшелері болып Әділ Мұхамеджанов пен Санжар Камалов сайланды. Сондай-ақ Банктің Директорлар Кеңесі комитеттерінің құрамы бекітілді.
- «Ұмай» ипотекасы бойынша жаңа шарттар қабылданды-жалпы отбасылық бюджет бойынша шегі 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 болса, қарыздың құны 20% - нан болған жағдайда тұрғын үй алуға болады).

НАУРЫЗ

- «Отбасы банк» АҚ-да азаматтардың жекелеген санаттарына жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру Қағидаларын бекітті, олар жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрғандарға жалға берілетін тұрғын үй үшін субсидиялар алу мүмкіндігін регламенттеуге арналған.

- «Әулиеата жастары» тұрғын үй жағдайларын жақсарту үшін Қазақстан Республикасы Жамбыл облысы жастарына жеңілдікпен несие беру бағдарламасының шарттарын бекітті.

- Шахтерлер мен металлургия үшін Банкпен Қарағанды облыстық әкімдігімен бірлескен Тұрғын үй жобасын іске қосты.



- Азия даму банкінен 14 млрд теңге көлемінде екінші транш қаражаты есебінен «Ұмай» әйелдер ипотека бағдарламасы бойынша өтінімдерді қабылдауды бастады.

СӘУІР

- Moody's Investors Service халықаралық рейтингтік агенттігі Банктің Baa2/P-2 деңгейіндегі ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді тәуекел рейтингтерін растады. Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді рейтингтер де Baa2/P-2 деңгейінде сақталған.

- Банк Басқарма төрайымы Ләззат Ибрагимованың «Азаматтардың жекелеген санаттарының тұрғын үй мәселелерін шешу» тақырыбы бойынша Орталық коммуникациялар қызметінің баспасөз конференциясына қатысты.

- Қоғамдық кеңестің (бұдан әрі – ҚК) отырысын өткізді. Банк басшылығы ҚК мүшелеріне тұрғын үй саясатын реформалау жөніндегі заң жобасының тұсаукесерімен таныстырды.

- Қарыз алушысы қайтыс болған жағдайда, Банкпен қарызды мақсатты пайдалануға растауды кейінге қалдыруға рұқсат берді.

МАМЫР

- Банк Алматы қаласының әкімдігімен бірлесіп «Алматы жастары» Тұрғын үй жобасын басталды.

- Жалдау ақысын субсидиялауға өтінімдерді қабылдау басталды. Банк тұрғын үйді жалға алуды субсидиялауға алғашқы өтінімдерді мақұлдады.

- Сақтандыру құралын пайдаланатырып, тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы шарттар бойынша үлескерлерге кредит беру жөніндегі жаңа өнім тұжырымдамасы мақұлданды.

- «Сенімді» заңды тұлғалары үшін «Отбасы банк» АҚ өнім желісін бекітті.

МАУСЫМ

- «Otbasy bank» мобильді қосымшасында онлайн режимде жылжымайтын мүлікті кепілден алу бойынша қызмет енгізілді.

- Үлескерлерді кредиттеудің жаңа өнімі әзірленді-құрылыс салушының жауапкершілігін сақтандыру, оған сәйкес құрылыс компаниясы өз есебінен Банктің клиенттері үшін қосымша жүктеме жасамай сақтандыру сыйлықақысын төлейтін болады (сақтандыру жағдайы объектінің белгіленген мерзім ішінде пайдалануға берудің болмауы болып есептеледі).

- Банк басқармасының «Отбасы банк» АҚ-да мүлік иелері бірлестіктері мен қарапайым серіктестіктерге қызмет көрсетуді тоқтату туралы шешімі қабылданды.

- Азаматтардың жекелеген санаттарына жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру Қағидаларына кірістерді растау және бағдарламаға қатысушылардың тізімдерін кеңейту бөлігінде өзгерістер енгізілді.

- Банкке жалдау төлемдерін субсидиялау механизмі шеңберінде төлемдерді жүзеге асыру үшін республикалық бюджеттен 3,3 млрд теңге бөлінді.

ЕСЕПТІ ЖЫЛДЫҢ НЕГІЗГІ ОҚИҒАЛАРЫ



- Банктің Жамбыл облысының әкімдігімен бірлескен жастарға арналған «Әулиеата жастары» атты Тұрғын үй бағдарламасы іске қосылды.
- Шымкент қаласында «Kanfar Building» құрылыс компаниясымен банктің жаңа бірлескен бағдарламасы іске қосылды, ол жылдық 7% - бен (ЖТСМ 7,4% - дан бастап) 30% мөлшерінде бастапқы жарнасы төмендетілген тұрғын үй сатып алуға мүмкіндік береді. Несиелеудің жаңа бағдарламасы Шымкент қаласының 12 құрылыс компаниясы қатысқан жылжымайтын мүлік көрсесінде таныстырылды.

- Банк пен Орал қаласының әкімдігі арасында «ата-анасының қамқорлығынсыз қалған жетім балалар» санатындағы тұрғын үйге кезекте тұрған Орал қаласының тұрғындарына жеңілдікпен кредит беру туралы келісімге қол қойылды.

ЖАС ШАҢЫРАҚ

- 3 ай ішінде депозиттер бойынша өтемақы төлеу Қағидалары туралы ақпараттық науқан жүргізілді.
- Бірыңғай оператордың кепілдігі/объектіні сақтандыру/жергілікті атқарушы органдардың қолда бар жылжымайтын мүлік кепілімен рұқсатынсыз салынып жатқан тұрғын үйді сатып алу үшін банкте кредит беру мүмкіндігіне шектеу енгізілді. Бұл шектеу «Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы» Қазақстан Республикасының Заңын сақтау мақсатында енгізілді.

- Банк пен Алматы облысының әкімдігі арасында жастарға арналған «Алатау жастары» жаңа тұрғын үй бағдарламасын іске қосу туралы келісімге қол қойылды.
- «Отбасы банк» мобильдік қосымшасында жақын туысына депозитті өтеусіз негізде беру жөніндегі онлайн қызмет іске асырылды.
- Азия Даму Банкі делегациясы мүшелерінің Алматы қаласына сапары және «Ұмай» әйелдер ипотекалық бағдарламасына қатысушылардың келуі өтті.

- 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде «Әлеуметтік кредиттік тұрғын үйді іске асыру» бағыты бойынша кредиттеу шарттарын бекітті.
- Жергілікті атқарушы органдардың әлеуметтік саясаты шеңберінде азаматтарға кредит берудің өңірлік бағдарламасы бойынша кредит беру шарттарын бекітті.

- Зауыт қызметкерлерінің тұрғын үй мәселелерін шешу бойынша «Арманға жол» бағдарламасы аясында Банк пен «Петропавл электротехникалық зауыты» ЖШС арасында ынтымақтастық туралы келісім жасалды.
- Банк пен Семей қаласының әкімдігі жастарға арналған «Абай жастары» бірлескен Тұрғын үй бағдарламасын іске қосты.
- «Шұбаркөл Көмір» АҚ қызметкерлеріне арналған тұрғын үй бағдарламасы шеңберінде Банк, Қарағанды облысының әкімдігі және Еуразиялық Топ (ERG) арасында өзара түсіністік пен ынтымақтастық туралы үш-жақты меморандумға қол қойылды.
- «Ақтөбе жастары» жастарға арналған тұрғын үй бағдарламасын іске асыру үшін банк пен Ақтөбе облысының әкімдігі арасында ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойылды.

ШІЛДЕ

- Банктің Семей қаласындағы филиалы ресми түрде Абай облыстық филиалы болып өзгертілді.
- Несиелік өтінімдерді автоматты түрде жою енгізілді.
- Онлайн қарыз беруді ұйымдастыру жөніндегі қызметтің құны қарыз сомасынан 0,5% - дан қарыз сомасынан 0,25% - ға дейін төмендетілді.
- Банк «өз үйі» бағдарламасы бойынша Банк салымшыларына сақтандыру механизмдерін (бірыңғай оператордың кепілдігі жоқ объектілер үшін) қолдана отырып салынып жатқан объектілерде тұрғын үй сатып алуға кредит беру мүмкіндігін қабылдады;
- Жергілікті атқарушы органдардың әлеуметтік саясаты шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарына несие беру жөніндегі банктің өңірлік бағдарламасы бекітілді. Бұл бағдарлама әрбір өңірде азаматтардың жекелеген санаттарына жеңілдікті қарыздар беру үшін жергілікті атқарушы органдармен жұмыс істеу шарттары мен тәртібін реттейді.
- Банктің қолданыстағы қарыз алушыларына мүлтік құқық кепілімен тұрғын үйді жөндеуге аралық тұрғын үй қарызын беру мүмкіндігін енгізу бойынша шарттар бекітілді.

ТАМЫЗ

- Банк пен Қостанай облысының әкімдігі арасында жастарға арналған «Жас шаңырақ» жаңа бағдарламасын іске қосу бойынша Меморандумға қол қойылды.
- «Әскери Баспана» бағдарламасына қатысуға өтінімдер қабылдау басталды.



ҚЫРКҮЙЕК

- Тең қарыз алушыны ауыстыру мүмкіндігін бекітті.
- «Отбасы банк» АҚ-да жеке тұлғалардың тұрғын үй құрылыс жинақ салымдары бойынша өтемақы төлеу тәртібін бекітті.
- тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасы шеңберінде «Отбасы банк» АҚ-да тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі арқылы тұрғын үйді сатудың жаңа Қағидаларын бекітті.
- Акт аралық тұрғын үй бойынша сараланған сыйақы мөлшерлемелерін қолдану шарттарын бекітті.
- 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасын бекітті. «Нұрлы жер» тұрғын үй-коммуналдық дамуының 2020-2025 жылдарға арналған «Отбасы банк» АҚ мемлекеттік бағдарламасының күші жойылды.

ҚАЗАН

- Банк пен «Қазфосфат» ЖШС арасында «Корпоративтік» өнімі шеңберінде «Қазфосфат» ЖШС қызметкерлері үшін арнайы кредиттеу бағдарламасын іске қосу бойынша ынтымақтастық туралы Меморандумға қол қойылды.
-
- Банк пен Атырау облысының әкімдігі арасында жастарға арналған «Атырау жастары» бағдарламасын іске қосу туралы келісімге қол қойылды.
 - Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі мен Қазақстан Республикасы Үкіметінің теңгелік салымдарын қорғау бағдарламасы шеңберінде депозиттер бойынша өтемақы төлеуге өтініштер қабылдау басталды.
 - «Бақытты отбасы» - «Толық емес отбасылар» бағытына қатысушылардың санаты үшін лимиттер бекітілді. 2022 жылдың қазан айынан бастап «Толық емес отбасылар» порталында тұрғын үйді брондау мүмкіндігі берілді.

ҚАРАША

ЖАСЫЛ ИПОТЕКА

- «Жасыл ипотека» бағдарламасы шеңберінде кредит беру шарттарын бекітті.
- Жергілікті тұрғындар үшін тұрғын үй бағдарламасын іске асыру шеңберінде Банк пен Батыс Қазақстан облысы Бөрлі ауданының әкімдігі арасында ынтымақтастық туралы Меморандумға қол қойылды.
- Банк кезекте тұрғандарды жылдық 5% - бен кредиттеу үшін 5,1 млрд теңге мөлшерінде бюджет қаражатын (бірінші транш) алды.

ЖЕЛТОҚСАН

- «Жетісу жастары» жастарға арналған тұрғын үй бағдарламасын іске асыру үшін Талдықорған қаласы әкімдігі мен банк арасында ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойылды.
- Банк азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске қосты.
- «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қабылданды.
- Мемлекет басшысының жекелеген тапсырмаларын іске асыру мәселелері бойынша кейбір заңнамалық актілерге жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үйге ақы төлеу мақсатында төлемдер мен субсидияларды есепке жатқызуға арналған шоттарды қорғау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар енгізілді.
- Кезекте тұрғандарды жылдық 5% - бен кредиттеу үшін 5,1 млрд теңге мөлшерінде бюджет қаражаты (екінші транш) алынды.



БАНК ЖАЙЛЫ



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.

РЕЙТИНГТЕР

MOODY'S

Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша ұзақ мерзімді рейтинг: Baa2

Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша қысқа мерзімді рейтинг: Prime-2

Кредиттік қабілеттіліктің негізгі бағасы: Ba2

Рейтингтер бойынша болжам: тұрақты

Fitch Ratings

Ұлттық валютадағы эмитент дефолтының ұзақ мерзімді рейтингі: BBB

Ұлттық валютадағы эмитент дефолтының қысқа мерзімді рейтингі: F2

Рейтингтер бойынша болжам: тұрақты

ТҮРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ ЖҮЙЕСІНІҢ МЕМЛЕКЕТТІК САЯСАТЫ

Қазақстан үшін әлеуметтік саясаттың маңызды бағыттарының бірі – азаматтарды қолжетімді және сапалы тұрғын үймен қамтамасыз ету. Мемлекеттің экономикалық өсуі мен әлеуметтік бағдарлануы 2000 жылғы 7 желтоқсандағы «ҚР-дағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы» ҚР Заңымен регламенттелген тұрғын үй құрылысы жинақ жүйесінің (ТҚЖ) қалыптасуына негіз болды.

Тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шаралар салымшылардың ақшасын тұрғын үй құрылыс жинақтарына тартуға және оларға тұрғын үй қарыздарын беруге негізделген кезде ТҚЖ жүйесі қаржыландырудың тұйық жүйесі болып табылады. ТҚЖ жүйесінің қазақстандық моделінің негізі ретінде неміс моделі алынды, ол өз уақытында Шығыс Еуропа елдерінде де таратылды.

Қазақстанда ТҚЖ жүйесі 19 жылдан бері жұмыс істеп келеді және қазақстандықтар арасында үлкен сұранысқа ие болуда.

Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесінің ерекшелігі тұрғын үй жағдайларын жақсарту үшін төмен пайыздық мөлшерлемелер бойынша тұрғын үй қарыздарын алу мақсатында Банктің жинақ шоттарында ақшаны алдын ала жинақтаудан тұрады.

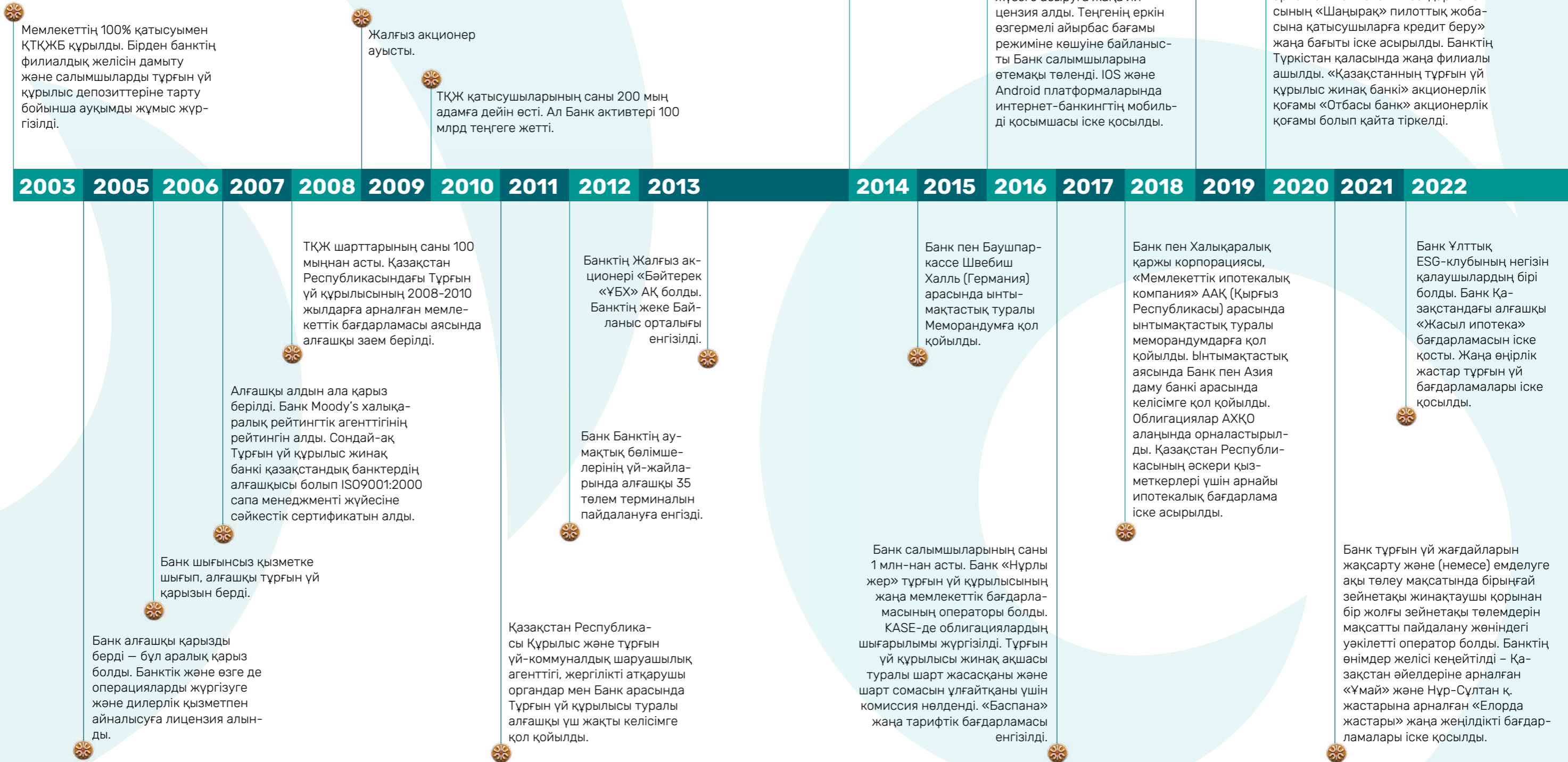
Халықтың салымдары «Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы» ҚР Заңына сәйкес меншік нысанына қарамастан мемлекет сыйлықақысымен (салым сомасының 20%-ы, көтермеленетін салымның ең жоғары сомасы 200 АЕК-ке дейін) көтермеленеді.

Сондай-ақ, салымшының мемлекеттік, өңірлік әрі жеке тұрғын үй құрылысы бағдарламалары аясында тұрғын үй сатып алуға мүмкіндігі бар.

ТҮРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ ЖҮЙЕСІ



БАНК ДАМУЫНЫҢ ХРОНОЛОГИЯСЫ



НАРЫҚТАҒЫ ОРНЫ

АЙМАҚТЫҚ ЖЕЛІ

Қазақстан бойынша **18** филиал

19 қызмет көрсету орталығы

Қазақстан бойынша **3** қызмет көрсету нүктесі

АГЕНТТІК ЖЕЛІ

1184 консультант

123 кеңес беру орталығы

1 агент – заңды тұлға – «Қазпошта» АҚ



КРЕДИТТЕУ МАҚСАТТАРЫ

Банк өз салымшыларына тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шараларды жүргізуге тұрғын үй, аралық және алдын ала тұрғын үй заемдарын береді, атап айтқанда:

- 1 Тұрғын үй салу (жер учаскесін сатып алуды қоса алғанда), сатып алу, оның ішінде жақсарту мақсатында оны айырбастау.
- 2 Тұрғын үйді жөндеу және жаңғырту (құрылыс материалдарын сатып алуды, мердігерлік жұмыстарға ақы төлеуді қоса алғанда). Капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума.
- 3 Тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шараларға байланысты пайда болған міндеттемелерді өтеу.
- 4 Банктерде және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарда ипотекалық тұрғын үй қарызын алу үшін бастапқы жарнаны енгізу.
- 5 Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күрделі жөндеу.

Банк еліміздің барлық өңірлеріндегі барлық қазақстандықтар үшін өз қызметтеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін тұрақты түрде жұмыс істейді. Банк бөлімшелерді көлік және әлеуметтік инфрақұрылымды ескере отырып, олардың тұруы, оқуы, жұмысы тұрғысынан клиенттер үшін барынша ыңғайлы орналастыруға ұмтылады. Бүгінгі таңда Банк Қазақстанның барлық өңірлерінде бар.

Филиалдар мен агенттік желінің физикалық инфрақұрылымын дамытумен қатар, Қазақстанда және әлемде қаржы қызметтерін дамытудың ағымдағы

шындықтарын ескере отырып, Банк клиенттерге қызмет көрсетудің заманауи әдістерін, соның ішінде өз арналары мен сату және клиенттерге қызмет көрсету құралдарын дамытуда белсенді жұмыс істейді. Банк интернет-кеңістікте өзінің қатысуын белсенді түрде кеңейтеді, қарапайым және күнделікті операцияларды онлайн режимінде беру үшін интернет пен мобильді құрылғыларды дамыту бойынша жұмыс істейді.

Бүгінгі таңда Банктің дамыған инфрақұрылымы Қазақстан азаматтарын тұрғын үймен қамтамасыз ету процесін жеделдетуге көмектеседі.

«Бәйтерек «ҰБХ» АҚ меншігінде Банктің

7 830 000

жай акциясы бар

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҰЙЫМДАРҒА МҮШЕЛІК

Еуропалық құрылыс жинақ кассаларының федерациясы (ЕҚЖКФ)

ЕҚЖКФ – тұрғын үйді қаржыландыруды алға жылжытатын және қолдайтын кредиттік және басқа институттар қауымдастығы. Федерация 1962 жылғы 29 тамызда құрылған, Еуропалық деңгейдегі алғашқы кредиттік федерациялардың бірі. Еуропа саяси және экономикалық интеграцияға бет бұрған сайын Федерация үй иелену идеясын алға тартады, Еуропалық Одақта өз мүшелерінің мүддесін ұсынады, осы мақсат үшін Еуроодақ органдары қолданатын іс-шаралар және еуропалық бірлестіктердегі прогресс туралы және осы мақсатта қабылданған шаралар туралы хабардар болуын қадағалайды. Сонымен қатар Федерация өз мүшелері арасында тұрғын үйді қаржыландыру және тұрғын үй саясаты саласындағы өзара ақпаратты және тәжірибе алмасуды қолдай-

ды және белсендіреді. Бүгінгі таңда қауымдастыққа бүкіл Еуропа мен Азия бойынша 44 мүше кіреді. Отбасы банкінің ЕҚЖКФға толық құқылы мүшелігі қазақстандық тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін одан әрі дамыту және құрылыс жинақ кассаларының әлемдік қоғамдастығына кірігу үдерісін ілгерілету үшін бірегей мүмкіндік береді.

Тұрғын үйді қаржыландырудың халықаралық одағы (ТҚХО)

2014 жылғы қыркүйекте ТҚХО Отбасы банк ұйым мүшелерінің құрамына енгізу туралы шешім қабылдады. Бұл шешім 2015 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енді. ТҚХО 1914 жылы құрылып, өз мүшелеріне бүкіл әлемдегі тұрғын үй құрылысын қаржыландыру саласындағы соңғы оқиғалардан хабардар болуға мүмкіндік беретін ұйым болып табылады.

ЫНТЫМАҚТАСТЫҚ ТУРАЛЫ МЕМОРАНДУМ

- Баушпаркассе Швэбиш Халль (ГФР)
- «Мемлекеттік ипотекалық компания» ААҚ (Қырғыз Республикасы)
- Халықаралық қаржы корпорациясы
- Ұлттық ESG-клубы



ЖАЛҒЫЗ АКЦИОНЕР

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ акциялардың мемлекеттік пакетіне 100% иелік ету және пайдалану құқығы бар Банктің Жалғыз акционер. 2013 жылдан бастап Банктің 7 830 000 жай акциясы «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ меншігінде.

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ миссиясы – Қазақстан Республикасының тұрақты дамуы және «Стратегия – 2050» мақсатына қол жеткізу.

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның негізгі міндеттерінің бірі – «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ қызметінің «Халықты баспа-намен қамтамасыз ету» стратегиялық бағыты шеңберінде рұқсат етілетін экономиканың урбанизациясын қолдау. Холдингтің тұрғын үйге қол жетімділігін арттыру жөніндегі қызметін еншілес ұйым – Отбасы банк іске асырады.

ОРТАЛЫҚ АППАРАТ ҚҰРЫЛЫМЫ

«Отбасы банкі» АҚ Директорлар кеңесінің 26.08.2022 жылғы шешіміне № қосымша (№10 хаттама)

Банктің ұйымдық құрылымы Банктің алдына қойылған стратегиялық мақсаттар мен міндеттерді тиімді шешуге ықпал етеді. Есепті жылы Банктің ұйымдық құрылымына өзгертулер енгізілмеді

"ОТБАСЫ БАНК" АҚ ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМЫ



Банктің Орталық аппаратының құрылымы келесі блоктарға бөлінген:

1

Бизнесі дамыту жөніндегі блок, оған Банк Басқармасы Төрайымының орынбасары Н.С. Ақшанов жетекшілік етеді. Бұл блокқа Банктің 4 бөлімшесі кіреді: сату және өңірлік даму департаменті, департамент директоры – Балтабаева Р.А.; қашықтан қызмет көрсету департаменті, департамент директоры – Шерниязов А.А.; маркетинг департаменті, департамент директорының міндетін атқарушы – Мұратов М.М.; және филиалдар.

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Сату және өңірлік даму департаменті	17	17	12	5
Қашықтан қызмет көрсету департаменті	39	37	26	11
Маркетинг департаменті	7	6	5	1
Филиалдар	876	841	524	317

2

Қаржы және есептілік жөніндегі блок, оған Банк Басқармасы Төрайымының орынбасары Айдарбеков А.К. жетекшілік етеді. Бұл блокқа Банктің 4 бөлімшесі кіреді: қазынашылық департаменті, департамент директоры – Антонова Е.В.; бухгалтерлік есеп департаменті, департамент директоры – Кілтбаева Ж.А.; жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті, департамент директоры – Финогенова А.В.; жиынтық есептілік департаменті, департамент директорының м. а. – А.Т. Шәріпова;

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Қазынашылық департаменті	8	8	6	2
Бухгалтерлік есеп департаменті	26	26	25	1
Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті	17	17	15	2
Жиынтық есептілік департаменті	13	11	11	0

3

Тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі блок, оған Банк Басқармасы Төрайымының орынбасары Қайырбеков И.У. жетекшілік етеді. Бұл блокқа Банктің 3 бөлімшесі кіреді: тәуекел-менеджмент департаменті, департамент директоры – Матаев К.М.; ішкі бақылау департаменті, департамент директоры – Досыбаева Г.З. және ахуалдық мониторинг департаменті, департамент директоры – Есқараева А.Е.;

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Тәуекел-менеджмент департаменті	43	43	28	15
Ішкі бақылау департаменті	11	11	9	2
Ахуалдық мониторинг департаменті	7	7	6	1

4

Ақпараттық технологиялар және цифрлық трансформация жөніндегі блок, оған Банк Басқармасы Төрайымының орынбасары Распекова Э.С. жетекшілік етеді. Бұл блокқа Банктің 3 бөлімшесі кіреді: ақпараттық технологиялар департаменті, департамент директоры – Мусабеков Р.М.; ақпараттық жүйелерді дамыту және қолдау департаменті, департамент директоры – Бозжанов Н.С.; цифрлық трансформация департаменті, департамент директоры – Герцен Е.А.;

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Ақпараттық технологиялар департаменті	46	40	15	25
Ақпараттық жүйелерді дамыту және қолдау департаменті	43	41	1	40
Цифрлық трансформация департаменті	41	40	11	29

5

Операциялық қызмет жөніндегі блок, оған Банк Басқармасы Төрайымының орынбасары Әзімбеков М.М. жетекшілік етеді. Бұл блокқа Банктің 4 бөлімшесі кіреді: заңды тұлғалар жөніндегі департаменті, департамент директоры – Даткаева Г.Т.; операциялық департаменті, департамент директоры – Мисирова Л.Д.; проблемалық қарыздармен жұмыс жөніндегі департамент, департамент директоры – Соловьев В.А.; бірінші тұрғын үймен қамтамасыз ету жөніндегі орталық, орталық директоры – Талтұсов Р.А.;

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Заңды тұлғалар жөніндегі департамент	9	8	7	2
Операциялық департаменті	85	85	63	22
Проблемалық қарыздармен жұмыс жөніндегі департаменті	7	7	0	7
Бірінші тұрғын үймен қамтамасыз ету жөніндегі орталық	17	17	9	8

6

Ақпараттық қауіпсіздік, құқықтық және әкімшілік мәселелер жөніндегі блок, оған Банк Басқармасы Төрайымының орынбасары Бейсембаев М.Б. жетекшілік етеді. Бұл блокқа Банктің 4 бөлімшесі кіреді: ақпараттық қауіпсіздік департаменті, департамент директоры – Сучков Д.Н.; әкімшілік департаменті, департамент директоры – Нуров М.А.; сатып алулар департаменті, департамент директоры – Исмағұлов Г.К.; заңгерлік департаменті, департамент директоры – Бақтияр А.;

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Ақпараттық қауіпсіздік департаменті	15	15	5	10
Әкімшілік департаменті	10	10	4	6
Сатып алулар департаменті	10	10	2	8
Заңгерлік департаменті	11	11	6	5

7

Басқарма Төрайымы Л.Е. Ибрагимоваға бекітілген блок. Бұл блокқа кеңесшілер Алимова К.Н., Иманкулов Р.Ю., Иманбаев Д.А., басқарушы директор Яхияев К.Я., басқарушы директор – IT-сәулетші Нурахметов М., баспасөз-қызметі, басшысы – Масгутова З.С.; қауіпсіздік департаменті, департамент директоры – Калимжанов А.К.; персоналмен жұмыс жасау департаменті, департамент директоры – Айтқұлов А.И.; банк өнімдері мен технологиялары департаменті, департамент директоры – Ендибаева Б.С.

Құрылымдық бөлімшелер	Штат саны	Нақты саны	Әйелдер	Ерлер
Кеңесші	3	3	1	2
Басқарушы директор	1	1	0	1
Басқарушы директор – IT-сәулетші	1	1	0	1
Баспасөз-қызметі	4	4	4	0
Қауіпсіздік департаменті	22	22	1	21
Персоналмен жұмыс жасау департаменті	17	17	14	3
Банк өнімдері мен технологиялары департаменті	31	31	23	8

СТРАТЕГИЯ



МИССИЯ

Қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отанға деген сезімді 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 өзінөзі 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.

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.

ДАМУДЫҢ СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҚСАТТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

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 қызмет көрсету бойынша операциялардың 100%¹-ын онлайн режиміне аудару;
- клиенттердің қанағаттану деңгейін (CSI) 4,7 деңгейінде ұстау.

Операцияларды

100%
онлайнға аудару

Қойылған мақсаттарға жету үшін Банк мынадай негізгі міндеттерді анықтады:

1-міндет.	2-міндет.	3-міндет.
Халықты қол жетімді баспанамен қамтамасыз ету саласында мемлекеттік саясатты іске асыру. Стратегиялық бағыттар: — Банкті толыққанды ұлттық даму институтына айналдыру; — мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру.	Үздік клиенттік сервисті ұсыну. Стратегиялық бағыттар: — өнімдерді/ қызметтерді жетілдіру; — бизнес-үдерістерді жетілдіру/ автоматтандыру; — сату/қызмет көрсету арналарын дамыту; — IT-инфрақұрылымды дамыту; — заңнамалық бастамалар.	Банктің тұрақты дамуын қамтамасыз ету. Стратегиялық бағыттар: — қорландыруды тарту; — тәуекелдерді теңгерімді басқару; — персоналды басқарудың тиімді жүйесі; — қаржылық тұрақтылықты сақтау.

¹ 2023 жылға дейін онлайнға ауыстыруға жоспарланған операциялар бойынша

2022 ЖЫЛҒА АРАНАЛҒАН СТРАТЕГИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕР АЯСЫНДАҒЫ ЖҰМЫС

1-міндет. Халықты қол жетімді тұрғын үймен қамтамасыз ету саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру

Есепті жыл ішінде Банк алдына қойылған стратегиялық және әлеуметтік маңызды міндеттерді сәтті жүзеге асырды, оның ішінде «Нұрлы жер» мемлекеттік бағдарламасын және оның бағыттарын – «Шаңырақ», «Әкімдікте кезекте тұрған аз қамтылған отбасыларды кредиттеу» пилоттық жобасы аясында әкімдіктерде кезекте тұрғындарды кредиттеуді, іске асыруға белсенді қатысты.

«Нұрлы жер» бағдарламасы аясында 2022 жылы қазақстандықтарға жылдық 5% төмендетілген мөлшерлеме бойынша 38 млрд теңге сомасына 5 157 қарыз берілді. Қарыздар 2021 жылы республикалық бюджеттен 32 млрд теңге көлемінде бөлінген қаражат қалдығы есебінен, сондай-ақ қайтарымды қаражат есебінен берілді. Сондай-ақ, «Бақытты отбасы» бағыты бойынша республикалық бюджеттен Банкке 51 млрд теңге бөлінді. 2022 жылы және 2021 жылы бөлінген қаражаттың қалдығы есебінен көп балалы және толық емес отбасыларға, сондай-ақ мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға 14,7 млрд теңге сомасына 1 275 қарыз берілді. «Шаңырақ» бағдарламасы шеңберінде 2022 жылы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2020–2021 жылдары алған облигациялық қаражатының, меншікті қаражатының, 2022 жылы алынған 15,3 млрд теңге мөлшеріндегі бюджет қаражатының, сондай-ақ қайтарымды қаражатының қалдығы есебінен 71,7 млрд теңге сомасына 6 005 қарыз берілді.

Жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру жөніндегі механизмді іске асыру.

Есептік жылдың сәуір айында Банк жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру тетігін іске асырды. 2022 жылы төлемдерді жүзеге асыру үшін 50 млрд теңге қарастырылды.

(республикалық бюджеттен 40 млрд теңге және жергілікті әкімдіктердің бюджетінен 10 млрд теңге). Есептік жылдың соңында көп балалы отбасыларға, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға, жетім балаларға, сондай-ақ 1,2 топтағы мүгедектерге 449,8 млн теңге сомасына 2 335 өтінім бойынша төлемдер жүргізілді.

Банкті ұлттық даму институтына айналдыру.

Банкті ұлттық даму институтына айналдыру «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұрғын үй саясатын реформалау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасында (бұдан әрі – Заң жобасы) көзделген. Банктің Ұлттық даму институты ретіндегі негізгі міндеті халықты тұрғын үймен қамтамасыз ету бойынша тұрғын үй қатынастарын дамыту болып табылады. Осы мақсатта Банк негізгі банктік қызметтен басқа тұрғын үй алуға халықтың кезектілігін жүргізумен, тұрғын үй беру процесін әкімшілендірумен, жалдау төлемдерін субсидиялаумен айналысатын болады. Бұдан басқа, заң жобасында Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі тарапынан қызметті ішінара реттеуді сақтай отырып, екінші деңгейдегі банктер жүйесінен банкті енгізу көзделген. Бұл ретте, Қазақстан Республикасының Үкіметі Банктің қаржылық орнықтылығының параметрлерін айқындайтын және тұрғын үй құрылыс жинақтарына салымдардың сақталуын қамтамасыз ететін болады. Заң жобасы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 31 желтоқсандағы № 983 қаулысымен Қазақстан Республикасы Парламентінің Мәжілісіне енгізілді және қазіргі уақытта қарастырылуда. Заң жобасы бекітілгеннен кейін Банк кезекте тұрғандардың бірыңғай республикалық электрондық базасын жүргізуді, мониторингтеуді және өзектендіруді жүзеге асыратын болады.

2-міндет. Үздік клиенттік сервисті ұсыну.

Банк клиент өнімдер мен қызметтерді өзіне ыңғайлы, яғни өзіне ыңғайлы уақытта, ыңғайлы жерде және ыңғайлы тәсілмен пайдалана алатын инфрақұрылымды құруға ұмтылады.

Осы мақсатта Банк өз клиенттері үшін келесі қызмет көрсету арналарын іске асырды:
— банк бөлімшесі (филиалдар, қызмет көрсету орталықтары, қызмет көрсету нүктелері, колл-орталық);

— банк консультанттары (консультациялық орталықтар, көшпелі сервис);
— агент – «Қазпошта» АҚ заңды тұлғасы;
— бейне банкинг;
— интернет-банкинг;
— банктің мобильді қосымшасы;
— Банк серіктестері (Kaspi.kz, Қазақстан Республикасының Электрондық үкіметі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Банк ЦентрКредит» АҚ);

сондай ақ байланыс арналары:

- банктің корпоративтік сайты;
- чат-бот Quanysh (мессенджері WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- және т. б. әлеуметтік желілердегі ресми парақшалары.

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% (3 353 354 операция) қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілді. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша қашықтықтан арналар арқылы жүргізілген операциялардың үлесі:

- интернет-банкинг – 54% = 2 539 357 операциялар;
- видео-банкинг – 6% = 278 887 операциялар;
- агенттік желісі – 12% = 535 110 операциялар.

Банк бөлімшелері 1 286 059 операция жүргізді (барлық операциялардың 28%). Банктің бөлімшелерінде қызмет көрсетуге клиенттің қанағаттану деңгейі (CSI) жыл қорытындысы бойынша 4,84 балды құрады (бұл ретте Бағалау жүйесі 2022 жылғы мамырда енгізілді).

Анықтама: Банктің бөлімшелерінде қызмет көрсетуге клиенттің қанағаттану деңгейі (CSI) Банктің CSI және NPS сервистік көрсеткіштерімен жұмыс істеу әдістемесіне сәйкес жүргізіледі.

2022 жылы



50 клиенттік операция жүргізілді

3-міндет. Банктің тұрақты дамуын қамтамасыз ету

Банк бизнес пен қоғам мүдделерінің теңгерімін қамтамасыз етуге ұмтылады, сонымен қатар ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарын келісуді қамтамасыз етеді. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген тұрақты даму қағидаттарын басқару жүйесіне, даму стратегиясына және негізгі процестерге біріктіреді.

Тәуекелдерді және капиталды басқару жүйесі Банк стратегиясының бөлігі болып табылады және қабылданатын шешімдердің нәтижелігін және тиімділігін арттыру, шығынды азайту және кірісті көбейту үшін белгісіздік жағдайларында басқарушылық шешімдерін қабылдау арқылы тұрақты дамуды қамтамасыз етуге бағытталған.

Тәуекелдерді басқару барысында Банк Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттің қаржы жүйесінің қатысушысы ретіндегі талаптарын ескере отырып, әртүрлі тәсілдерді пайдаланады, мысалы:

- үш қорғаныс желісінің жүйесі;
- Банктің тәуекел-тәбет стратегиясын қалыптастыру;
- капиталдың жеткіліктілігін бағалау;
- өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау;
- Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштері бойынша стресс-тесттер жүргізу;
- тәуекел көрсеткіштері бойынша ақпаратты Банктің уәкілетті органдарына уақтылы жеткізу мақсатында басқарушылық есеп беру жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Стратегияны табысты жүзеге асыру үшін Банк Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге және қаржылық тұрақтылыққа әсер етуі мүмкін негізгі тәуекелдерге жүйелі түрде талдау жасайды, оларды барынша азайту бойынша тиісті іс-шараларды әзірлейді. Есепті жылы, өткен кезеңдердегідей, Банк өтімділік пен капиталдың жеткіліктілігінің жоғары деңгейін ұстап тұруды жалғастыруда, бұл реттеушінің талаптарынан айтарлықтай асып түседі.

Банктің қаржылық тұрақтылығы Банктің стратегиялық мақсаттарына жету үшін қаржыны басқару арқылы жүзеге асырылады. Банктің жеке қаражаты есебінен мемлекеттік бағдарламалар мен бағдарламалардың сәтті жүзеге асырылуының арқасында соңғы 5 жылда жыл сайын кірістің, сонымен қатар Банктің таза пайдасының өсімі байқалуда.

Сонымен қатар, Банк өз күшін адам ресурстарын басқарудың жоғары тиімді моделін құруға, Банктің стратегиялық мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізуді қамтамасыз етуге қабілетті пікірлес адамдар командасын құруға бағыттайды. Банк қызметкерлерді оқытуға және дамытуға, олардың дағдылары мен біліктілігін арттыруға үлкен мүмкіндіктер береді. Банк өз қызметінде қызметтің негізгі көрсеткіштерін (ҚНҚ) бағалауды пайдалана отырып, кадрларды іріктеудің, жұмысқа қабылдаудың, оқытудың, мансаптық жоспарлаудың және тиімді ынталандырудың заманауи жүйесін пайдаланады. ҚНҚ бағалау жүйесі жоғары басшылықтан бастап әкімшіліктегі қызметкерлерге дейін қызметтің негізгі көрсеткіштерін каскадтау үдерісі арқылы жүзеге асырылады.

ҚЫЗМЕТТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Есепті кезеңде Банктің қызметі Банктің 2023 жылға дейінгі даму стратегиясына, Банктің 2019–2023 жылдарға арналған Даму жоспарына, Банктің Жарғысына және ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылды.

Жоғарыда аталған құжаттарға сәйкес 2022 жылға қол жеткізілуі төмендегі кестеде көрсетілген негізгі көрсеткіштер белгіленді:

ҚЫЗМЕТТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Көрсеткіш атауы	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылға арналған жоспар	2022 жылғы дерек	Орындау, %
Қазақстан Республикасының экономикалық белсенді халқына тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылардың үлесі, %	20,3	23,5	26,3	26,7	102
ROE, %	12,05	19,81	19,82	22,77	115
Тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар, бірл.	486 314	601 370	-	618 422	-
Тұрғын үй қарыздарын беру көлемі, млн теңге	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	136

2022 жылдың қорытындысы бойынша тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылардың экономикалық белсенді халыққа шаққандағы нақты үлесі – 26,7%. 2 520 мың адам – ТҚЖ қатысушысы. Жоспарлы мәні 26,3% болған жағдайда жоспардың орындалуы 102%-ды құрады.

Есепті кезеңнің қорытындылары бойынша капиталдың рентабельділігі – 22,77%, бұл 84 млрд теңге мөлшеріндегі жоспарлы көрсеткіш кезінде 96 млрд теңге деңгейінде ағымдағы кезеңнің оң бөлінбеген пайдасын алудың салдары.





ҚЫЗМЕТ НӘТИЖЕЛЕРІ

COVID-19 ӘСЕРІ

2022 жылы COVID-19 пандемияның бірінші жылындағыдай ел экономикасына үлкен жүктеме көзі болуды тоқтатты, бірақ оның штамдары әлі де айналымда және мутацияны жалғастыруда. 2,5 жыл ішінде адамзат алты нұсқаға тап болды – альфа, бета, гамма, дельта, омикрон, цербер.

Пандемия тәжірибесіне сүйене отырып, 2022 жылы пандемияның басындағыдай төтенше жағдай режимін енгізу туралы шешім қабылданған жоқ. Эпидемиологиялық жағдайды ескере отырып, шектеу шаралары қайта қаралды, олар кейіннен ішінара алынып тасталды.

COVID-19 пандемиясының таралуының зардаптарынан ғана емес, сонымен қатар Қазақстандағы қайғылы қаңтардағы оқиғалардан туындаған экономикалық ортаның нашарлауына қарамастан, Банк өз қызметін жүзеге асыру жөніндегі жоспарды ұстануды жалғастырды. Банк осы дағдарысқа қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету бойынша бұрын жүргізілген жоспарлы жұмыстың арқасында дайындалды. Күн сайын банктің барлық кеңселерін-

де дезинфекциялау бойынша санитарлық-эпидемиологиялық талаптар сақталады. 2022 жылы банк қызметкерлері арасында 133 COVID-19 инфекциясы анықталды. 2023 жылғы жағдай бойынша - банк қызметкерлерінің 100% - ы сауығып кетті. Банкте қабылданған COVID-19 таралуына қарсы күрес шаралары уақтылығы мен тиімділігін көрсетті, жағдай бақылауға алынды, қызметтің негізгі көрсеткіштерінің елеулі төмендеуі, сондай-ақ Қызметтің тоқтап қалуына немесе персоналдың қысқаруына жол берілмеді, жалақы қызметкерлерге уақтылы төленді.

Сондай-ақ банктің клиенттеріне қызмет көрсету операцияларының 69% - онлайн Банктің онлайн аударуының арқасында 2022 жылы Банк клиенттерінің негізгі үлесіне онлайн қызмет көрсетілді.

2022 жылы Қазақстанның сыртқы сауда айналымы өткен жылмен салыстырғанда 32%-ға артып, 134,4 млрд АҚШ долларын құрады. Атап айтқанда, экспорт 40%-ға - 84,4 млрд АҚШ долларына дейін, импорт 21%-ға - 50,0 млрд АҚШ долларына дейін өсті.

2022 жылы инфляция деңгейі 20,3%-ды құрады. Экономиканың негізгі мәселесі - тұтыну бағалары индексінің барлық құрамдас бөліктеріне бағаның өсуі болды. Ұлттық статистика бюросының деректеріне сәйкес азық-түлік тауарларының бағасы 25,3%-ға, азық-түлікке жатпайтын тауарлар - 19,4%-ға, ақылы қызметтер - 6,5%-ға өсті.

2022 жылдың қорытындысы бойынша теңге бағамы долларға 14,1% - ға әлсіреді. 2022 жылы геосаяси жағдайдың шиеленісуі және жаһандық қаржы нарықтарындағы қолайсыз жағдайлар ұлттық валютаның динамикасына теріс әсер етті. Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің мәліметі бойынша, 2022 жылы АҚШ долларының орташа бағамы бір доллар үшін 459,13 теңгені құрады - 2021 жылы бір доллар үшін 426,08 теңге болған.

ЭКОНОМИКАЛЫҚ ОРТА

Макроэкономикалық индикаторлар

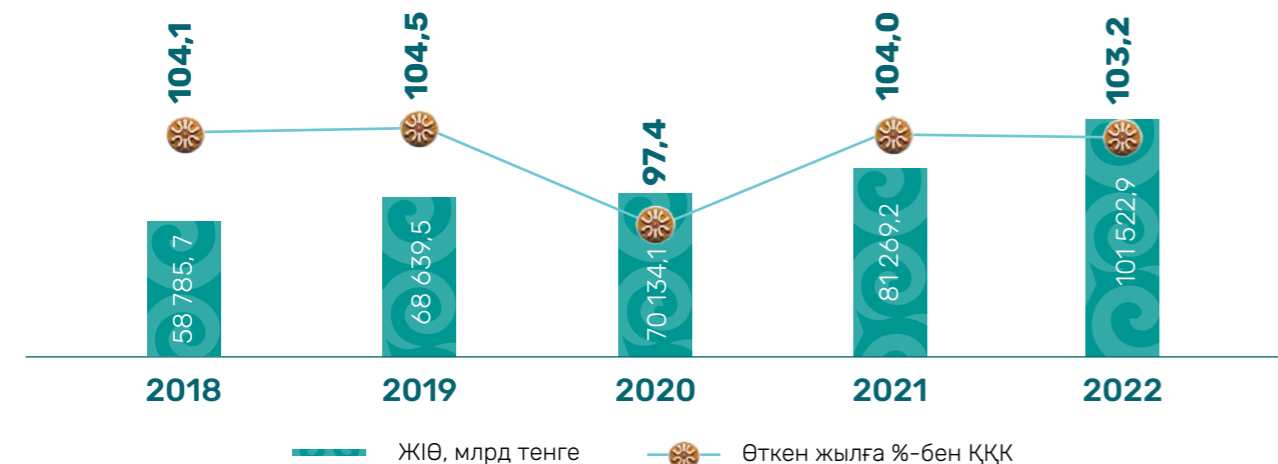
2022 жылы ол Ресей мен Украина арасындағы қақтығыстан басталып, бірқатар мемлекеттер, соның ішінде Қазақстан үшін бұрын-соңды болмаған экономикалық және әлеуметтік сын-қатерлер әкелді. Геосаяси шиеленіс жағдайында өндірістік, логистикалық және сауда байланыстарының бұзылуы іскерлік белсенділіктің төмендеуіне әкеліп соқты және тауарлар мен қызметтер бағасының кең өсуіне түрткі болды.

Қазақстан Ресеймен және Украинамен ортақ мәдени кеңістікпен тығыз байланысты. Бірақ үкіметтің жоспарлы іс-қимылдарының арқасында сыртқы күйзелістердің ықпалын едәуір жұмсартып, экономиканың одан әрі өсуіне жағдай жасауға мүмкіндік туды.

Нәтижесінде Қазақстан экономикасы 2022 жылдың қорытындысы бойынша 3,2% - ға өсті. Қазақстанның жалпы ішкі өнімі (ЖІӨ) 2022 жылдың қорытындысы бойынша нақты мәнде өткен жылмен салыстырғанда 3% - ға ұлғайып, 101,5 трлн теңгені құрады (2021 жылы елдің ЖІӨ көрсеткіші 4% - ға ұлғайды).

Салалар арасында өсудің оң қарқыны: құрылыс, ауыл шаруашылығы, Ақпарат және байланыс, өңдеу өнеркәсібі, сауда, көлік және қоймалау салаларында тіркелді. Тау-кен өнеркәсібінде өсу қарқыны 1% - ға төмендеді.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЖАЛПЫ ІШКІ ӨНІМІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



Қазақстанның 2022 жылғы сыртқы сауда айналымы



миллиард АҚШ доллары

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі әлемдік экономиканың даму перспективаларын, тауар және қаржы нарықтарындағы жағдайды, сондай-ақ 2023-2027 жылдарға елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына теріс әсер етуі мүмкін тәуекелдерді ескере отырып, үш сценарий әзірледі.

Базалық сценарий

әлемдік экономиканың өсу қарқынын біртіндеп ұлғайтуды, инфляциялық фонды төмендетуді, қаржы және тауар нарықтарындағы тұрақтандыруды, сондай-ақ эпидемиологиялық жағдайды көздейді. Экономикасы дамыған елдерде (АҚШ, еуроаймақ) іскерлік белсенділіктің қалыпты өсу қарқынымен артуы күтілуде. Дамушы елдерде жаһандық экономикалық процестердегі өзгерістерге бейімделу және жаңа экономикалық және логистикалық байланыстар құру болады.

Оптимистік сценарий

әлемдік экономиканың үдемелі дамуын болжайды. Әлемдік нарықтардағы қолайлы жағдай, коронавирустың одан әрі таралуы бойынша тәуекелдердің төмендеуі және жаһандық жеткізілім тізбегінің бұзылуын азайту жаһандандық жаңа шындықтарына қалыпқа келуге және жылдам көшуге әкеледі. Бұл процестер дамыған елдерде де, дамып жатқан елдерде де экономикалық белсенділіктің қарқынды өсуіне әкеледі.

Пессимистік сценарий

дамушы елдердің құбылмалылыққа бейімделу процесінің баяулауына және сауда-саттық қарама-қайшылықтарының шиеленісуіне байланысты қолайсыз жағдайдың басталуымен сипатталады. Тауарлардың тапшылығы, қызметтердің шектеулілігі және белгісіздіктің сыни деңгейі төмен тәуекелді инвестициялау стратегиясына итермелейді, бұл экономикалық белсенділік пен қалпына келтіру процестерінің өсуін айтарлықтай тежейді.

Қазақстан экономикасы дамуының макроэкономикалық параметрлерін болжаудың базалық сценарийі кезінде мұнайдың бағасы барреліне 80 АҚШ доллары деңгейінде белгіленген. Болжаудың кіріс параметрлері бойынша болжамдарға сүйене отырып, экономиканың орташа жылдық өсімі 4,0%- құрайды, тауарлар өндірісінің орташа өсу қарқыны 3,8%, қыз-

меттер-4,0% деңгейінде болады, таза салықтардың НКИ жылына орта есеппен 5,3% - дан өсетін болады.

Экономикалық өсудің орнықты параметрлері табыстың үдемелі өсуіне әсер ететін болады. 2023 жылы кірістер 11 940,6 млрд теңге көлемінде күтілуде, 2025 жылы 14 027,6 млрд теңгеге дейін ұлғайтылады.

Банк секторының негізгі көрсеткіштері

2022 жылдың соңындағы жағдай бойынша Қазақстанда 21 екінші деңгейлі банк жұмыс істейді. ЕДБ жиынтық активтері өткен жылы 19%-ға ұлғайып, 44,6 трлн теңгені құрады.

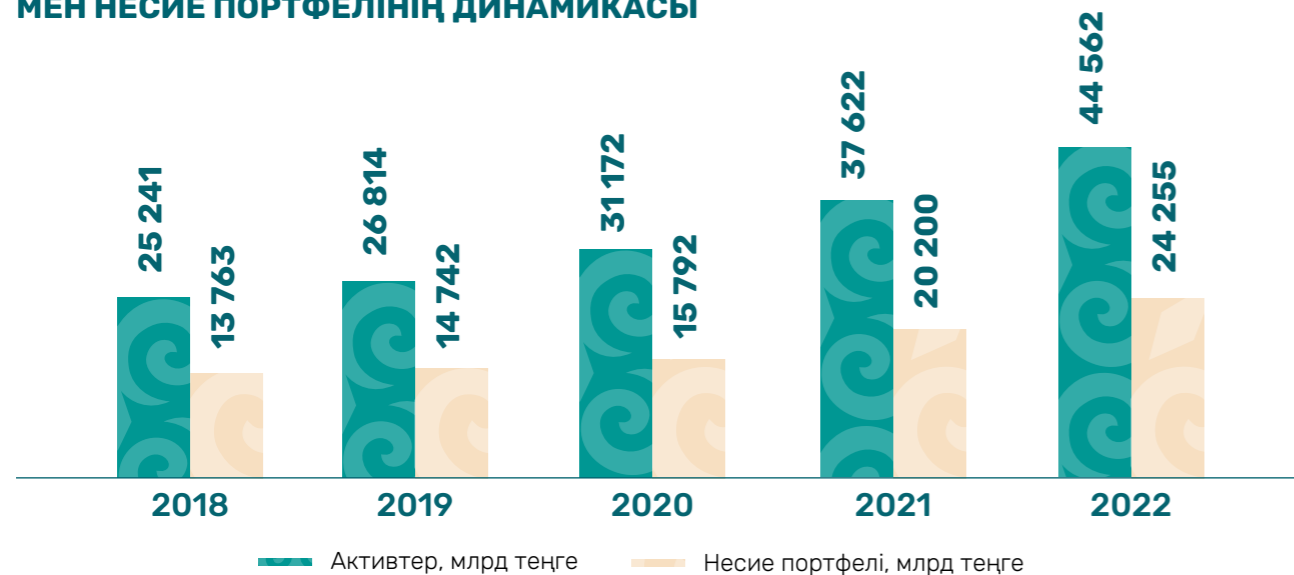
Жиынтық активтер құрылымында ең көп үлесті несие портфелі алады – 54%. 2022 жылы банктердің

несие портфелінің көлемі 20%-ға – 24,3 трлн теңгеге дейін ұлғайды. Тұрғын үй құрылысы мен сатып алуға арналған заемдар көлемі 40%-ға артып, 4,9 трлн теңгені құрады. Бұл ретте тұрғын үй салуға және сатып алуға мерзімі өткен кредиттердің көлемі айтарлықтай артты – 2021 жылғы 43,3 млрд теңгеден 2022 жылдың соңына 30,7 млрд теңгеге дейін қысқарды.

ЕДБ-нің 2022 жылғы жиынтық активтері



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БАНК СЕКТОРЫНЫҢ АКТИВТЕРІ МЕН НЕСИЕ ПОРТФЕЛІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



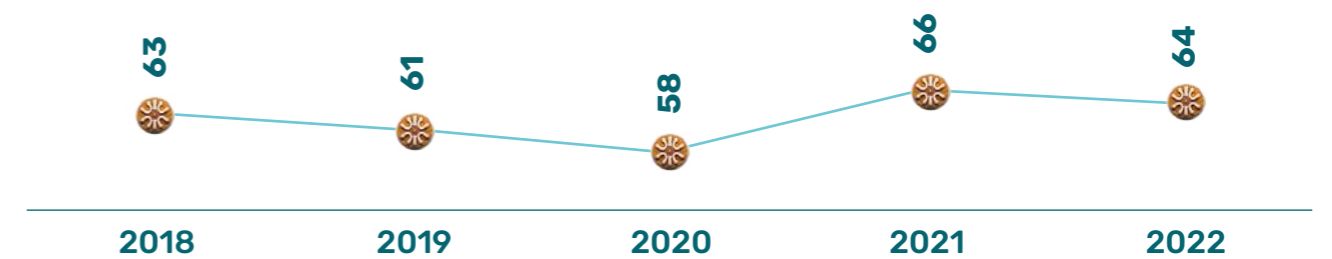
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БАНК СЕКТОРЫНЫҢ НЕСИЕ ПОРТФЕЛІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

	01.01.2022		01.01.2023		Өсуі, %-бен
	Сома, млрд теңге	барлығы-на %-бен	Сома, млрд теңге	барлығы-на %-бен	
Несие портфелі (негізгі қарыз)	20 200	100,0	24 255	100,0	120
Банктерге заемдар	114	0,6	109,9	0,5	96
Жеке тұлғаларға заемдар, оның ішінде:	3 709,9	18,4	4 354,0	18,0	117
Жеке тұлғаларға заемдар, оның ішінде:	10 038,7	49,7	13 182,5	54,4	131
тұрғын үй салуға және сатып алуға, оның ішінде:	3 425,4	17,0	4 802,2	19,8	140
- ипотекалық тұрғын үй заемдары	3 255,7	16,1	4 644,3	19,1	143
Тұтынушылық заемдар	6 063,5	30,0	7 686,8	31,7	127
Басқа заемдар	549,9	2,7	693,4	2,9	126
«Кері репо» операциялары	5 487,6	27,2	6 380,5	26,3	116
«Кері репо» операциялары	850,2	4,2	227,8	0,9	27

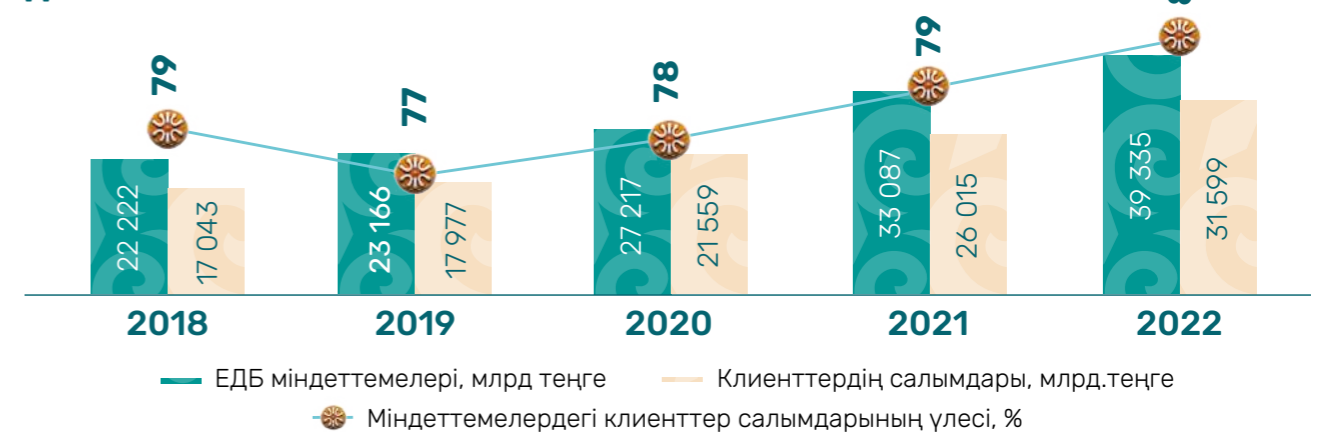
Соңғы уақытта Отбасы банк екінші деңгейдегі банктер арасындағы ипотека нарығындағы іс жүзінде жалғыз белсенді қатысушы. Банктің кредиттік портфелінің көлемі 2022 жылы 43%-ға – 2,1

трлн теңгеден 3 трлн теңгеге дейін өсті. Жеті жыл бойы тұрғын үй салуға және сатып алуға берілетін кредиттердің шамамен 60%-ын Отбасы банк беріп келеді.

ТҰРҒЫН ҮЙ САЛУҒА ЖӘНЕ САТЫП АЛУҒА ЕДБ-ГЕ ЖАЛПЫ КРЕДИТ БЕРУДЕГІ БАНКТИҢ ҮЛЕСІ, %



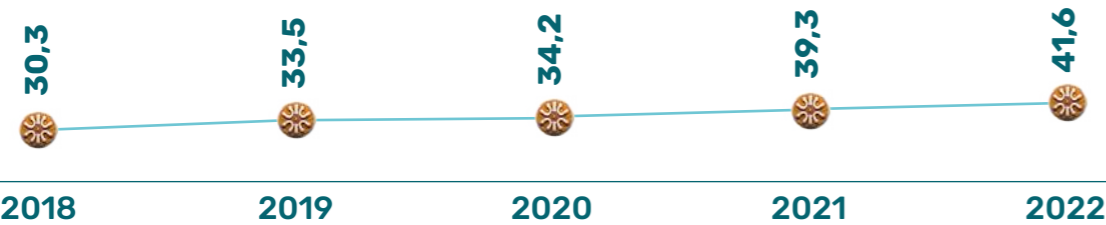
ҚР БАНК СЕКТОРЫ МІНДЕТТЕМЕЛЕРІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



2022 жылы барлық ЕДБ халық салымдары 26%-ға өсіп, 16 903 трлн теңгені құрады, бұл уақытта тікелей Отбасы банкіне салымдар көлемі 42%-ға өсті (01.01.2022 ж. жағдайына 1 509 млрд теңгеден 01.01.2023 ж. жағдайына 2 141 млрд теңгеге дейін). Отбасы Банк халықтың теңгедегі ұзақ мерзімді

салымдары бойынша барлық ЕДБ арасында бірінші орынды алады. 01.01.2023 ж. жағдай бойынша тұрғын үй жинақтары жүйесінің қолданыстағы шарттарының саны шамамен 2 549 мың, онда 2 141 млрд теңге көлемінде жинақ бар.

ХАЛЫҚТЫҢ ҰЗАҚ МЕРЗІМДІ САЛЫМДАРЫ НАРЫҒЫНДАҒЫ БАНКТИҢ ҮЛЕСІ, %



2022 жылдың қорытындысы бойынша банк секторының таза пайдасы 1 466 млрд теңге деңгейінде қалыптасты. ROA – 28,04% (2021 жылы 3,76%), ROE – 28,04% (2021 жылы 130,44%) құрады. Бұл ретте Отбасы банкінің пайдасы 2022 жылдың қорытындысы бойынша 96 млрд теңгені құрады, бұл жоспардан 15%-ға жоғары. Отбасы банкі қызметінің жақсы нәти-

желері 2022 жылы Банкке табысты даму стратегиясын ұстануға мүмкіндік беретін оның бәсекелестік артықшылықтарымен қамтамасыз етілген.

Отбасы банк нарықтық үлесінің ұлғаюына және тұрғын үй құрылыс жинақтарына қызығушылықтың өсуіне ЕДБ мен ипотекалық компаниялардың тұрғын үй салуға және сатып алуға халықты кредиттеу нарығындағы белсенділігінің қалыптасуы, қолжетімді тұрғын үйлерді салу және онымен қамтамасыз ету

жөніндегі жаңа мемлекеттік бағдарламаларды енгізу оң әсер етті. Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылар санының тұрақты өсуі байқалды, бұл тиісінше депозиттік базаның және халыққа беретін кредит көлемінің ұлғаюына алып келді.

Еліміздің басқа екінші деңгейдегі банктерімен салыстырғанда Банктің мынадай күшті және әлсіз жақтарын анықтауға болады:

Банк секторының таза пайдасы



Күшті жақтары

1. Заемдар бойынша төмен пайыздық мөлшерлемелер, мемлекет сыйлықақысы.
2. Едәуір клиенттік база.
3. Дамыған агенттік желі (консультанттар желісі).
4. Банк капиталына мемлекеттің қатысуы. Қаржы агенттігінің мәртебесі.
5. Банктің тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларын және өзге де мамандандырылған жобаларды іске асыруға оператор ретінде қатысуы.
6. Отбасы банк жүйесінің қатысушылары үшін арнайы салық жеңілдіктері.
7. Қаржылық көрсеткіштердің тұрақты өсуі.
8. Сенім деңгейінің жоғары көрсеткіші.
9. Заманауи ақпараттық технологиялар мен платформаларды пайдалану.
10. Банктер арасында жоғары кредиттік рейтинг.

Әлсіз жақтары

1. Шектеулі өнімдер мен операциялар желісі.
2. Халықтың сатып алу қабілетінің төмендеуі.
3. Іске асыруға ықтимал көрсетілетін қызметтер бойынша шектеулердің болуы бөлігінде заңнамалық базаның жетілмегендігі.
4. Маневрліктің/икемділіктің жеткіліксіздігі (сатып алудан бастап шешім қабылдауға дейін).
5. Бизнес үлгісінің жоғары сезімталдығы: құрылыс саласы қаржы дағдарысынан айтарлықтай зардап шекті.

Алдағы уақытта Банк өзінің күшті жақтарын нарықтағы позицияларын нығайтуға бағыттауға, ал кемшілігі бар тұстарын одан әрі дамыту үшін жұмыс істеуге ниет білдіріп отыр.

ОПЕРАЦИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТ НӘТИЖЕЛЕРІ

Салымдарды қабылдау

2022 жылдың қорытындысы бойынша Банктің депозиттік базасы 2021 жылмен салыстырғанда 42%-ға ұлғайып, 2 141 млрд теңгеге жетті.

Банкте клиент үшін бірыңғай ыңғайлы «Баспана» тарифтік бағдарламасы жұмыс істейді, ол салымшыға қанша жыл жинайтынын, тұрғын үй заемен қанша пайызбен алғысы келетінін өзі шешуге мүмкіндік береді. Бұл ретте шарттық соманың 50%-ын жинақтау талап етіледі. Жинақтар бойынша жылдық сыйақы

мөлшерлемесі 2% (ЖТСМ – жылдық 14%-ға дейін (мемлекет сыйлықақысын ескере отырып)).

Жарналардың ай сайынғы сомасы оларды жинақтау мерзімі ішінде біркелкі енгізген жағдайда клиент жинақтау мерзімі аяқталғаннан кейін бағалау көрсеткішінің қажетті мәніне жетеді. Жинақтаудың бастапқы кезеңінде салымшы мерзімінен бұрын төлемдерді жүзеге асырған жағдайда бағалау көрсеткішінің мәні артады.

ТҚЖ ТУРАЛЫ ШАРТТАРДЫ ЖАСАУ ДИНАМИКАСЫ



Банкпен шарт жасасу қарқыны халықтың тұрғын үй құрылыс жинақтарының қазақстандық жүйесін дамытуға қатысуы дәйекті түрде, ретімен ұлғайып келе жатқанын көрсетеді. Банк қызметінің барлық кезеңінде ТҚЖ туралы жасалған шарттардың саны

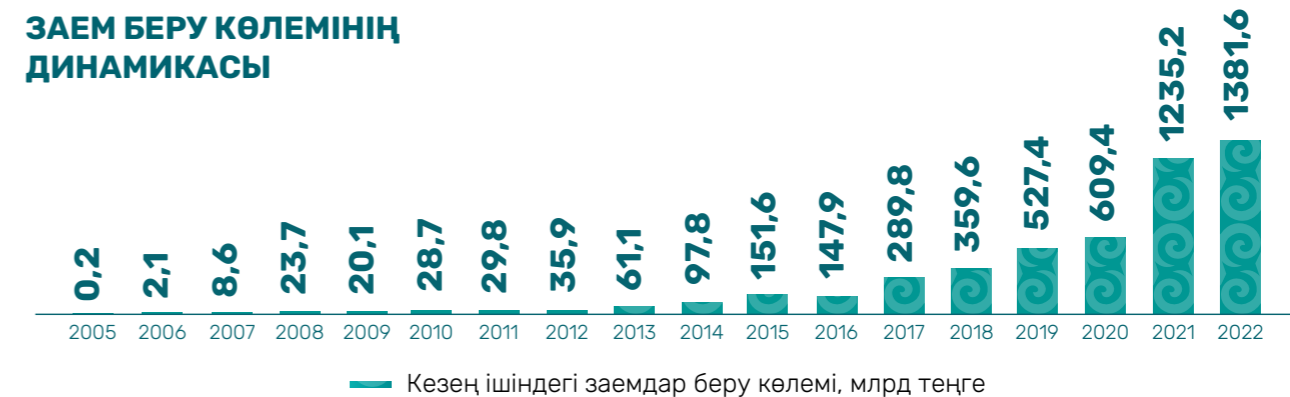
4,0 млн-нан асты, олар бойынша шарттық сома 14,2 трлн теңгеге жетті. 2022 жылдың соңында шамамен 2,5 млн ТҚЖ туралы шарт әрекет етті, бұл 2021 жылдың көрсеткішінен 14%-ға жоғары.

Заемдар беру

01.01.2023 жыл жағдайы бойынша Банк жалпы сомасы 4,9 трлн теңгеге 437 мың заем берді. Тек 2022 жылдың өзінде жалпы сомасы 1,4 трлн теңгеге 79,9

мың заем берілді. Банктің кредиттік портфелі 43%-ға өсіп, шамамен 3 трлн теңгені құрады.

ЗАЕМ БЕРУ КӨЛЕМІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



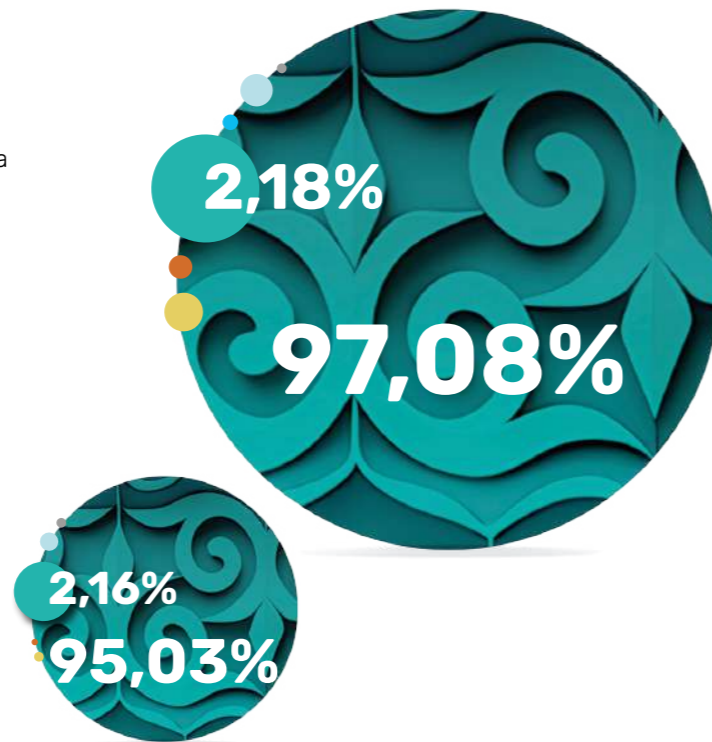
Банк бүкіл қызмет кезеңінде заем берудің сенімді түрде өсуін көрсетті. 2012 жылдан бастап кредиттік портфельдің қарқынды өсуі, атап айтқанда, «Нұрлы жер» мемлекеттік тұрғын үй құрылысы бағдарла-

масы, «Өз үйім» нарықтық бағдарламасы, әскери қызметкерлерге арналған бағдарлама және Банктің басқа да өңірлік бағдарламалары аясында халыққа кредит берумен байланысты.

МАҚСАТТАР БӨЛІНІСІНДЕГІ ЗАЕМДАР ҚҰРЫЛЫМЫ

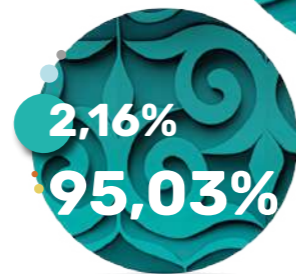
2022 жыл

- Бастапқы жарнаны енгізу - 0,01%
- Баспана сатып алу - 97,08%
- Мемлекеттік бағдарламалар бойынша баспана сатып алу - 0,32%
- Жер телімін сатып алу - 0,02%
- Баспананы жөндеу және түрлендіру - 2,18%
- Қайта қаржыландыру - 0,04%
- Құрылыс - 0,36%



2021 жыл

- Бастапқы жарнаны енгізу - 0,49%
- Баспана сатып алу - 95,03%
- Мемлекеттік бағдарламалар бойынша баспана сатып алу - 1,70%
- Жер телімін сатып алу - 0,00%
- Баспананы жөндеу және түрлендіру - 2,16%
- Қайта қаржыландыру - 0,07%
- Құрылыс - 0,54%



Анықтама.

Банктің кредиттік өнімдері

Банк өз салымшыларына тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шараларды жүргізуге тұрғын үй, аралық және алдын ала тұрғын үй заемдарын береді.

Тұрғын үй заемы

қажетті ең аз соманы жинау, жинақтау мерзімін сақтау (кемінде 3 жыл), тарифтік бағдарлама үшін жеке белгіленген бағалау көрсеткішінің ең аз мәніне қол жеткізу, берілген заем сомасын жабуға жеткілікті төлем қабілеттілігін растау және кепілмен қамтамасыз етуді ұсыну міндетті болған кезде беріледі. Кредит беру мерзімі – 6 айдан 25 жылға дейін, заем бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 5%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

Аралық тұрғын үй заемы

Аралық тұрғын үй заемы мерзімінен бұрын жинақталған немесе ең аз қажетті соманы (шарттық соманың кемінде 50%-ы) бір мезгілде енгізген жағдайда, кейіннен шарттық сома шегінде кредит берген жағдайда, сондай-ақ төлем қабілеттілігі мен кепілмен қамтамасыз етудің жеткіліктілігі расталған кезде беріледі. Заемды пайдалану мерзімі – 25 жылға дейін, қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 12%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

Алдын ала тұрғын үй заемы

мемлекеттік бағдарламалар және «Өз үйім» бағдарламасы аясында беріледі. Алдын ала тұрғын үй заемы пайдалану кезеңінде заем алушы заем бойынша сыйақыны ғана өтейді және бір мезгілде шарттық соманың 50%-ына дейін өз депозитіне жарналарды жүзеге асырады. Жинақтау мерзімі өткеннен кейін жинақталған жинақтар мен тұрғын үй заемдары төленеді, олар алдын ала тұрғын үй заемын өтеуге жіберіледі. Алдын ала тұрғын үй қарызы бойынша өтеу және бір мезгілде жинақтау мерзімі 8 жылға дейін, заем бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 8%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

Кірістің көп бөлігін Банк берілген заемдардан алатын сыйақылардан алады (01.01.2023 ж. жағдайына заемдардан түскен сыйақылардан түскен кіріс жалпы кірістің 50%-ды құрайды). Ең көп кіріс алып келетін

Банк өнімі – аралық заем. 2022 жылы берілген аралық заемдар көлемі берілген заемдардың жалпы сомасына қатысты 90% -ды құрады.

Жоспарлы көрсеткіштерді бағалау

БАНКТИҢ НЕГІЗГІ ҚЫЗМЕТІ БОЙЫНША НӘТИЖЕЛЕРДІ БАҒАЛАУ

Көрсеткіштің атауы	2019 жылғы дерек	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылға арналған жоспар	2022 жылғы дерек	Орынд., %
Тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар, бірл.	406 954	486 314	601 370	-	618 422	-
Заемдар беру мөлшері, млн теңге	527 428	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	116

Банктің негізгі көрсеткіштерін талдау тұрақты өсуді көрсетеді, бұл қазақстандық қаржы нарығындағы Банк өнімдерінің қажеттілігін, бәсекеге қабілеттілігін және икемділігін көрсетеді.

Өлеуметтік бағыттағы өнім

Банктің қызметі және оның өнімдері айтарлықтай өлеуметтік-экономикалық ықпалға ие. Банк өнім желісін әзірлеу кезінде барлық өлеуметтік топтардың мүдделері ескерілгеніне ерекше назар аударып, өз ұсынысын дамыту және бейімдеу бойынша үнемі жұмыс істейді.

2022 жылы Банк әйелдерге арналған «Ұмай» бағдарламасын жүзеге асыруды жалғастырды. 2022 жылы ипотека бойынша жаңа шарттар қабылдан-ды-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 құнының 20% болған жағдайда алуға болады тұрғын үй). Есептік жылы банк Азия даму банкінен 14 млрд теңге мөлшерінде кредиттік қаражаттың екінші траншын алды. Сондай-ақ, Бағдарламаны іске асыруға Банк қосымша өз қаражатын бөлді. 2022 жылдың соңында 25,3 млрд теңге сомасына 2,3 мың заем берілді (Банктің өз қаражатын ескере отырып).

Сондай-ақ, 2022 жыл өңірлерде жастардың тұрғын үй бағдарламаларын іске қосу бойынша серпінді жыл болғанын атап өткен жөн. Жастарға арналған тұрғын үй бағдарламалары Алматы, Астана, Алматы, Атырау, Қарағанды, Қостанай, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Ақтөбе, Жетісу, Абай облыстарында іске асырылды. Бағдарламалар жас мұғалімдерге, дәрігерлерге, журналистерге, мәдениет, спорт, өлеуметтік сала қызметкерлеріне, коммуналдық кәсіпорындар, полиция департаменті, ТЖД қызметкерлеріне неғұрлым тиімді және қолжетімді қарыздар алуға мүмкіндік берді. Өңірлік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру бойынша Банк пен әкімдіктердің жалпы бюджеті 63,98 млрд теңгені құрады.

Бұдан басқа, тұрғын үй-коммуналдық ин-

фрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасының операторы бола отырып, Банк жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрған халықтың өлеуметтік осал топтарына қарыздар ұсынады. Халықтың өлеуметтік осал топтарына көп балалы отбасылар мен аналар, жетім балалар немесе ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар және т.б. жатады. Бағдарлама шеңберінде Банк азаматтың санатына қарай жылдық 2% және 5% сыйақы мөлшерлемелері бойынша алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді.

Оның ішінде жылдық 2% үміткерлер:

- жетім балалар, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар;
- «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, сондай-ақ I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналар, көп балалы отбасылар. Азаматтардың көрсетілген санаттарының жиынтық орташа айлық табысы отбасының әрбір мүшесіне тұрғын үй беру туралы өтініш бергенге дейінгі соңғы он екі айда республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген ең төменгі күнкөріс деңгейінің 3,1 еселенген мөлшерінен төмен болуға тиіс;
- мемлекеттік қызметшілер, бюджеттік ұйымдардың қызметкерлері, әскери қызметшілер, ғарышкерлікке кандидаттар, ғарышкерлер, арнаулы мемлекеттік органдардың қызметкерлері және мемлекеттік сайланбалы лауазымдарды атқаратын адамдар;
- Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер;
- басқа мемлекеттер аумағындағы соғыс іс-қимылдарының ардагерлері;
- бірінші және екінші топтағы мүгедектігі бар адамдар;

- мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар;
- денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган бекітетін аурулар тізімінде көрсетілген кейбір созылмалы аурулардың ауыр түрлерінен зардап шегетін адамдар;
- жасы бойынша зейнеткерлер;
- қандастар;
- экологиялық апаттар, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар нәтижесінде тұрғын үйінен айырылған адамдар;
- мемлекеттік немесе қоғамдық міндеттерді, әскери қызметті атқару кезінде, ғарыш кеңістігіне ұшуды дайындау немесе жүзеге асыру кезінде, адам өмірін құтқару кезінде, құқықтық тәртіпті қорғау кезінде қаза тапқан (қайтыс болған) адамдардың отбасын асырау;
- толық емес отбасылар.

Экологиялық бағыттағы өнім

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

ESG-клубтың негізін қалаушылар 19 отандық компания, оның ішінде Отбасы банк болды. ESG-клубының негізін қалаушылар ERP-стандарттарды енгізуге байланысты сараптаманы дамытуды және орнықты дамудың үздік әлемдік трендтерімен бөлісуді жоспарлап отыр.

Бүгінде клуб құрамына 60-тан астам қазақстандық компания қосылды. 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 өлеуметтік жауапкершілігі шеңберінде клубтың әрбір тең құрылтайшысы белсенді түрде ілгерілейтін және дамытын белгілі бір бағытты қабылдай алады. Клуб алаңында ESG-тәсілдерді енгізу, жауапты инвестициялау, сондай-ақ «жасыл» және тұрақты жобалар нарығын дамытуға жәрдемдесу мәселелері талқыланады.

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).

Бағдарламаны іске асырудың негізгі шарты сатып алынатын тұрғын үйдің сертификаттау деңгейіне

Бағдарламаның барлық қатысушылары жергілікті атқарушы органдар салған тұрғын үйді несие қаражаты есебінен сатып алады.

Есептік жылы Банк өзінің өлеуметтік бағдарланған «Жаңа баспана» (бұрын – «Әскери баспана») жобасын іске асыруды жалғастырды. Банк арнайы салымдарды қорғау бойынша бірқатар іс-шаралар өткізді. Бүгінгі таңда банк арнайы салымдары ерекше мәртебеге ие және қол сұғылмаушылық кепілдігі бар жалғыз банк болып табылады. Жалпы бағдарлама аясында 299,2 млрд теңге сомасына 14,7 мың қарыз берілді.

қарамастан, Қазақстандағы қолданыстағы жүйелердің бірі (OMIR, GOCT P, BREEAM, LEED) бойынша сертификатталған «жасыл стандартқа» сәйкестігі болып табылады.

Бұл дегеніміз, құрылыс салушы үй салу кезінде экологиялық таза және экологиялық таза 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 басталады.
- Бастапқы ставка жылдық 12.5%-дан 10 жылдан кейін 3,5 - 5% - ға дейін төмендейді (СЖТМ-13,3% - дан).
- Зайымның ең жоғары сомасы-35 млн теңгеге дейін.
- Тек бастапқы тұрғын үйді, оның ішінде ТК кепілдігі немесе үлескерлердің ақшасын тартуға әкімдіктен рұқсат болған жағдайда ғана үлестік тұрғын үйді сатып алуға болады.

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

Банк комиссиясы

Банк комиссиялық және өзге де алымдарды алуға құқылы, бірақ өз қызметтері үшін ең төменгі тарифтер саясатын ұстанады. Бұл тәсіл тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне жаңа клиенттерді басын тартуға бағытталған және клиенттік базаны кеңейтуге ықпал етеді.

2022 жылы тарифтер жүйесінде мынадай өзгерістер болды:

- клиенттің ағымдағы шотынан ауыртпалықты алып тастағаны үшін мемлекеттік бажды төлеу есебіне ақша қаражатын аударғаны үшін комиссия алмау және жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін төлем алушылар үшін сыртқы ақша аударымы үшін комиссия алмау;
- қарызды қарағаны үшін комиссия алмау және «Ипотекалық консъерж-сервис» қызметі шеңберінде ресімделген қарызды беруді ұйымдастырғаны үшін комиссияны төмендету;
- бірлескен қарыз алушыны ауыстырғаны үшін комиссия белгілеу, бірлескен қарыз алушыны қоспағанда, комиссияны өзгерту, сондай-ақ қарыз алушының бастамасы бойынша банктік қарыз

Қызмет көрсету шарттары мен рәсімдерін жақсарту

Банк клиент өнімдер мен қызметтерді өзіне ыңғайлы, яғни өзіне ыңғайлы уақытта, ыңғайлы жерде және ыңғайлы тәсілмен пайдалана алатын инфрақұрылымды құруға ұмтылады.

Осы мақсатта Банк өз клиенттері үшін келесі қызмет көрсету арналарын іске асырды:

- банк бөлімшесі (филиалдар, қызмет көрсету орталықтары, қызмет көрсету нүктелері, колл-орталық);
- банк консультанттары (консультациялық орталықтар, көшпелі сервис);
- агент - «Қазпошта» АҚ заңды тұлғасы;
- видео-банкінг;
- интернет-банкінг;
- банктің мобильді қосымшасы;
- банктің төлем терминалдары;
- банк серіктестері (Kaspi.kz, Қазақстан Республикасының Электрондық үкіметі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Банк ЦентрКредит» АҚ, «First Heartland Jusan Bank» АҚ, «Еуразиялық банк» АҚ);

сондай ақ байланыс арналары:

- банктің корпоративтік сайты;
- чат-бот Quanysh (мессенджері WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- Instagram, Facebook, ВКонтакте және т. б. өлеуметтік желілердегі банктің ресми парақшалары.

2022 жылы Банк өзінің цифрлық технологиялары мен клиенттерге қызмет көрсету тәсілдерін белсенді дамытуға уақыт пен қаржылық ресурстарды инвестициялады.

шартының, кепіл шартының, кепілдіктің талаптарын өзгерткені үшін Комиссияның ең аз мөлшерін алып тастау жарлығы;

- сыртқы ақша аударымы үшін комиссия бойынша максималды шекті 5 000 теңгеден 10 000 теңгеге дейін ұлғайту;
- төлем қабілеттілігін бағалау үшін комиссиялық алымдарды алып тастау және Банктің Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысының 2008-2010 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасына және «Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» кіші бағыты бойынша «Қолжетімді тұрғын үй – 2020» бағдарламасына қатысушылар үшін хабарламаны ресімдеуі, сондай-ақ төлем алушылардың ағымдағы шотынан шартты тіркегені үшін мемлекеттік бажды төлеу есебіне ақша қаражатын аударғаны үшін комиссия тұрғын үйді жалдау (жалдау) ;
- қарызды қарағаны үшін комиссия алмау және «Ипотекалық консъерж-сервис» қызметі шеңберінде ресімделген қарызды беруді ұйымдастырғаны үшін қарыз сомасының 0,25% мөлшерінде комиссияны төмендету бөлігінде акцияны ұзарту.

Есептік жылдың қорытындысы бойынша Банк 4 639 413 клиенттік операция жүргізді, оның 72% (3 353 354 операция) қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілді. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша қашықтықтан арналар арқылы жүргізілген операциялардың үлесі:

- интернет-банкінг – 54% = 2 539 357 операция;
- видео-банкінг – 6% = 278 887 операциялар;
- агенттік желісі – 12% = 535 110 операциялар.

Банк бөлімшелері 1 286 059 операция жүргізді (барлық операциялардың 28%). Банктің бөлімшелерінде қызмет көрсетуге клиенттің қанағаттану деңгейі (CSI) жыл қорытындысы бойынша 4,84 балды құрады (бұл ретте Бағалау жүйесі 2022 жылғы мамырда енгізілді).

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.

2022 жылы Банк мүгедектігі бар клиенттерге 1,9 млрд теңге сомасына 166 заем берді.

Банктің Қазақстан Республикасында мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысуы

2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 жылдардағы Тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларын және «Қолжетімді баспана – 2020» бағдарламасын іске асыру
2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 жылдардағы Тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларына және «Қолжетімді баспана – 2020» бағдарламасына сәйкес Банк оларды іске асыру бойынша оператор болып айқындалды. Бүгінгі таңда аталған бағдарламалар өз жұмысын аяқтады.

Өңірлерді дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасын іске асыру
Бағдарлама аясында 2022 жылы Банк салымшыларына 4,0 млрд теңге сомасына 1 396 заем берілді. Барлық кезеңде 1 561,6 мың ш.м. тұрғын үй немесе «Халықтың барлық санатына арналған баспана» және «Жас отбасыларға арналған баспана» бағыттары бойынша 24 709 пәтер пайдалануға берілді. Оның ішінде 2019 жылы жалпы ауданы 3,7 мың ш.м. 1 тұрғын үй немесе «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» бағыты бойынша 72 пәтер пайдалануға берілді.

Инфрақұрылымды дамытудың 2015–2019 жылдарға арналған «Нұрлы жол» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру
«Нұрлы жол» бағдарламасы аясында Банк құрылыс операторлары – жергілікті атқарушы органдар және «Бәйтерек Девелопмент» АҚ салып жатқан кредиттік тұрғын үйді сату операторы болып табылады. Осы бағдарламаны іске асыру 2015 жылы басталып, «Нұрлы жер» мемлекеттік тұрғын үй құрылысы бағдарламасы аясында жалғасуда.

Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасына көшумен «Нұрлы жер» тұрғын үй құрылысының 2017–2021 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын іске асыру.

Есепті жыл ішінде Банк тұрғын үй-коммуналдық дамудың 2020–2025 жылдарға арналған «Нұрлы жер» мемлекеттік бағдарламасын (бұдан әрі – «Нұрлы жер» бағдарламасы) және оның бағыттарын іске асыруға белсенді қатысты – «Шаңырақ» пилоттық жобасы шеңберінде әкімдіктердің кезекте тұрғандарына кредит беру, әкімдіктердің кезекте тұрғандарынан аз қамтылған отбасыларға кредит беру. 2022 жылдың қыркүйегінде «Нұрлы жер» бағдарламасы күшін жойып, 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы (бұдан әрі – Тұжырымдама) бекітілді. Банк Тұжырымдаманың операторы болып табылады және жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрған халықтың өлеуметтік осал топтарына қарыздар ұсынады. Бағдарлама шеңберінде Банк азаматтық санатына қарай жылдық 2% және 5% сыйақы мөлшерлемелері бойынша алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді. Бағдарламаға қатысушылар жергілікті атқарушы органдар салған тұрғын үйді несие қаражаты есебінен сатып алады.

2022 жылы Мемлекеттік бағдарламалар бойынша іске асыруға жалпы ауданы 203 мың ш. м. 41 объект (3 254 пәтер) түсті, оның ішінде 34,1 млрд. теңге сомаға:

- «Нұрлы жер» бойынша-жалпы ауданы 192,9 мың ш. м. 39 объект (3 099 пәтер), сомасы 32,4 млрд теңге
- «Шаңырақ» бойынша-жалпы ауданы 9,4 мың ш. м. 1,5 млрд теңге сомаға 1 объект (144 пәтер)
- тұжырымдама бойынша – жалпы ауданы 734 ш. м. 147 млн теңге сомаға 1 объект (11 пәтер).

Бағдарламаның шарттарына сәйкес 2017 жылдан бастап Банкке Бағдарламаға қатысушыларға алдын ала және аралық қарыздар беру үшін 366,3 млрд теңге сомасына бюджет қаражаты бөлінді. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша «Нұрлы жер» бағдарламасы аясында Банк 708,4 млрд теңге сомасына 73 110 қарыз берді.

алынған кредиттер кіреді.

Барлық қызмет кезеңінде мемлекеттік және үкіметтік бағдарламалар шеңберінде Банк 517 млрд теңге көлемінде бюджет қаражатын тартты. 2023 жылғы 01 қаңтардағы жағдайы бойынша 543,7 млрд теңге немесе тартылған қаражаттың жалпы көлемінің 105% игерілді (қайтарымды қаражатты ескере отырып).

2022 жылы Қазақстандағы әйелдерге арналған алғашқы ипотекалық бағдарламаны жүзеге асыру үшін Банк Азия Даму Банкінен 14 млрд теңге сомасында қарыз қаражатын тартты, олар есепті кезеңде толығымен игерілді. Сондай-ақ, банк бағдарламаны іске асыруға өз қаражатын бөлді. Жалпы, бағдарлама аясында 25,3 млрд теңге сомасына 2,3 мың заем берілді.

Тартылған қаражат

Банктің тартылған қаражатына республикалық және жергілікті бюджеттерден Қазақстан Республикасының Үкіметінен, «Самұрық-Қазына» Ұлттық әл-ауқат қоры» АҚ-дан және «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-дан, республикалық және жергілікті бюджеттерден алынған кредиттер, сонымен қатар Азия Даму Банкінен

2,3

мың қарыз берілді

АҚПАРАТТЫҚ ДАМУ

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясын іске асыру жөніндегі 2021–2023 жылдарға арналған іс – шаралар жоспарына сәйкес есепті кезеңде Банк клиенттерге қызмет көрсетудің қашықтықтан және баламалы арналарын дамыту, бизнес-процестерді автоматтандыру, сондай-ақ АТ инфрақұрылымын жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелерінің тұрақтылығын қамтамасыз ету бойынша жұмыс жүргізді.

Қашықтан және баламалы қызмет көрсету арналарын дамыту

2022 жылы интернет-банкингте мынадай операциялар онлайн-банкингке ауыстырылды:

1) Клиенттердің деректемелерін өзгерту (ұялы телефон нөмірі, жеке басын куәландыратын құжат деректері және клиенттің басқа да дербес деректері). 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы 460 мыңнан астам операция жүргізілді.



2) Қарызды мерзімінен бұрын сәтті өтегеннен кейін «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы жылжымайтын мүлікке ауыртпалықты тоқтатуды тіркеу (ауыртпалықты алу).

3) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында Банктің «Электрондық-цифрлық құжаттар» модулі іске асырылды, ол қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы клиенттік сервисті жақсарту мақсатында банктің өзекті құжаттарын және пайдаланушы одан әрі пайдалану үшін қалыптастырған құжаттарды (алдын ала біліктілік мультисертификаты, ТҚС салымының бар екендігі туралы сертификат, қарыз бойынша төлемдердің жаңартылған кестесі) көрсетуге/жүктеуге мүмкіндік береді.

4) Клиенттің сервисті жақсарту мақсатында «Otbasy bank» мобильді қосымшасында ақпараттық анықтамалары бар клиенттердің өнімдері бойынша шектеулерді көрсету (қамауға алудың бастамашысы мен себебі туралы, салымды толықтыру мүмкіндігімен салымға мерзімі өткен жарна туралы, толықтыру мүмкіндігімен қарыз бойынша мерзімі өткен бөшек туралы мәліметтерді тарата отырып, клиенттің шотындағы қамауға алу туралы хабарламалар мен ескерту графикалық белгілері) іске асырылды қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы.

5) Қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы клиенттік сервисті жақсарту мақсатында «Otbasy bank» мобильді қосымшасында контраст деңгейін өзгерту, қаріп өлшемін ұлғайту/азайту мүмкіндігімен

«Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы

460000

-нан астам операция орындалды

нашар көретіндерге арналған интерфейстің бейімделген тақырыбы іске асырылды.

6) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында аударым операцияларының функционалы пысықталды-банк тарифтерінің тізбесіне сәйкес арнайы шоттан сыртқы аударымдар бойынша комиссия құрылды (тұрғын үйді жалға алу/тұрғын үйді жалға алу, кейіннен тұрғын үйді сатып алу/басқа Екінші деңгейдегі банктерден бұрын алынған ипотекалық тұрғын үй заемы бойынша ай сайынғы міндеттемелерді өтеу мақсатына), клиент мыналарды енгізу үшін алаң іске асырылды шарт бойынша деректер: жалға алу/ипотекалық тұрғын үй қарызы шартының нөмірі және жасалған күні т. б. ЕДБ, клиенттің танысқаны туралы белгі қою мүмкіндігімен «тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарымен хабарлама мәтіні іске асырылды.

7) Орындалған жұмыстар тізіміне сәйкес «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы ТҚҚ салымы бойынша құқықтар мен міндеттемелерді беру (өтеу-сіз) іске асырылды.

8) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында адалдық блогы (серіктестердің жарнамасын көрсету, кросс сату және т.б.).

9) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында карталардың функционалдығы кеңейтілді.

10) Анықтамалар мен үзінді көшірмелер пысықталды, оның ішінде «Otbasy bank» мобильдік қосымшасы арқылы шоттың/шоттардың болуы туралы анықтама және қарыз алушының сол тілдерде – қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде кредиттік берешегінің қалдығы туралы анықтама беру.

11) «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы ТҚҚ салымдары бойынша өтемақы алуға өтініштер қабылдау жүзеге асырылды.

12) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында жеке тұлғалар үшін ағымдағы шотты жабу іске асырылды.

13) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында бөлімше-де кезекті брондау функционалы пысықталды.

2022 жылы банк кіріс бейне қоңырауларды бөлу схемасын іске асыру бөлігінде Банктің бейне сервисін пысықтауды жүзеге асырды. Банктің CRM жүйесін бейне қоңырауларды қабылдау жүйесімен интеграциялау жүргізілді (оның ішінде оператор мәртебесін беру сервисі конфигурацияланған). Телефония мәртебесіне байланысты қызметкерлер тізімін көрсете отырып, бейне қоңыраулар бойынша есептілік пысықталды және жаңа дашборд әзірленді, бейне сервис операциялары бойынша «Цифрлық құжаттарды» алу мүмкіндігі іске асырылды, операторлардың жұмыс уақытының кестелерін әкімшілендіруге мүмкіндік беретін функционал іске асырылды (оның ішінде техникалық қызмет көрсету жағдайында банктің бейне сервисінің жұмыс қабілеттілігі туралы хабарламаның мәтінін орналастыру/редакциялау мүмкіндігі жұмыс/сәтсіздік). Топтық бейне қоңыраулар жасауға мүмкіндік беретін сервис іске асырылды (қарыз алушыны, қосалқы қарыз алушыны (ларды) қосу).

Нәтижесінде есептік кезеңде қашықтық арналарда (интернет-банкинг, оның ішінде «Otbasy bank» мобильдік қосымшасы, бейне-банкинг) жүргізілген операциялардың үлесі 72% құрады, Интернет – банкинг арқылы абсолютті сандарда, оның ішінде «Otbasy bank» мобильдік қосымшасы арқылы – 2,5 млн операция жүргізілді, ал «Otbasy Bank» мобильдік қосымшасы арқылы бейне-банкинг – 0,3 млн операция. Бейне-банкингті пайдалана отырып, байланыс орталығы арқылы 15,2 млрд теңге сомасына 100 125 шарт, агенттік желі арқылы 8,5 млрд теңге сомасына 28 162 шарт тартылды, сондай-ақ 139 717 депозиттен кейінгі операциялар жүргізілді. Бейне-банкинг арқылы тартылған депозиттер бойынша ағынның жалпы сомасы – 23,7 млрд теңгені құрады.

Банк қызметін автоматтандыру (АТ инфрақұрылымын қайта ұйымдастыру және Банктің ақпараттық жүйелерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету)

2022 жылы АТ-инфрақұрылымын жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелері жұмысының тұрақтылығын қамтамасыз ету шеңберінде мынадай іс-шаралар орындалды:

1) Sparc T7 сервері (1 ТБ жедел жады) Sparc T8 (2 ТБ жедел жады) және Sparc T5 резервтік сервері (500 ГБ жедел жады) Sparc T8 (2 ТБ жедел жады) ауыстыруға мүмкіндік берді, өсім 15% құрады.

2) Дискілік массивтің 3 сәресі сатып алынды, бұл икемділікті, сенімділікті және платформааралық үйлесімділікті, жоғары өнімділігі бар корпоративтік

класс жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Дискілік кеңістік бойынша өсім 18% құрады.

3) Дискілік массивтің 3 сәресі сатып алынды, бұл икемділікті, сенімділікті және платформааралық үйлесімділікті, жоғары өнімділігі бар корпоративтік класс жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Дискілік кеңістік бойынша өсім 18% құрады.

4) Компьютерлік парк бөлігінде жоспарлы жаңарту 22% – ға және перифериялық жабдықтар 22% – ға жүргізілді.

Ақпараттық жүйелерді енгізу

RPA енгізу

Бизнес-үдерістерді роботтандырудың инновациялық технологиясы (Robotic Process Automation, RPA) бүгінгі таңда бизнес-үдерістерді оңтайландырудың ең қуатты құралдарының бірі.

Интеллектуалды Робот Банктің көптеген бизнес-үдерістерді роботтандыруға мүмкіндік береді және мамандарды көп жұмыстан босатады.

Жоба шеңберінде 2022 жылы өнімді виртуалды серверлерді резервтеуді баптау жүргізілді, есептік жазбаларды құру жөніндегі функция, сондай-ақ Мемлекеттік кірістер комитетінен алынатын деректерді өңдеу, жүктеу және салыстыру жөніндегі функция іске асырылды.

Colvir АБАЖ дамыту

Банктің Colvir АБАЖ заңнаманың реттеушінің, Салық комитетінің, сыртқы/ішкі аудиттің және Банктің бизнес бөлімшелерінің талаптарына сәйкес келуі керек. Осыған байланысты Colvir АБАЖ үнемі дамыту қажет – нақтылау, жаңа модульдерді сатып алу, сыртқы жүйелермен біріктіру және т. б., қосымша есептеу қуатын қосу мүмкіндігін қамтамасыз ету керек.

2021 жылы Colvir АБАЖ дамыту шеңберінде келесі жұмыстар жүргізілді:

- интернет-банкингте 2204 бас кітабының шоттарындағы қалдықты көрсету бөлігінде «24/7 шоттарды өңдеу» модулін дамыту;
- жинақ шоттарын ашу процесін іске асыру/автоматтандыру бөлігінде «заңды тұлғаларға қашықтықтан банктік қызмет көрсету» модулін дамыту, салымдар шарттарын өзгерту, заңды тұлғалардың операциялары бойынша комиссияларды есептеу мен алуды автоматтандыру;
- ақпараттық қауіпсіздік саласындағы заңнаманың талаптарына сәйкестендіру бөлігінде «қауіпсіздік сервері» модулін дамыту;
- АБИС «Colvir» и SWIFT (LOU), арасындағы MT хабарламаларын шифрлау.

Өсері:

- операциялық тәуекелдерді төмендету;
- үдерістерді оңтайландыру;
- ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестік.

Ақпараттық жүйелердің деректер қорындағы дербес деректерді шифрлау

Жоспардан тыс тексеру нәтижелері бойынша берілген Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Ақпараттық қауіпсіздік комитетінің ұсынымын орындау шеңберінде қол жетімділігі шектеулі дербес деректерді қамтитын деректер базасын (MS SQL)

шифрлау технологиясы енгізілді, дәл өнеркәсіптік ортада – 9 сервер, резервтік ортада – 18 сервер және сынақ ортасында – 9 сервер. Қол жетімділігі шектеулі деректер базасын (MS SQL) шифрлау кезінде «Ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары» ҚР СТ 1073-2007 Қазақстан Республикасының стандартына сәйкес қауіпсіздіктің үшінші деңгейінен төмен емес параметрлері бар ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары қолданылды. Жалпы техникалық талаптар». Oracle деректер базасын шифрлау бойынша жұмыстар жүргізу туралы шарт жасалды, ол үшін лицензия Advanced Security және лицензия Advanced Security Processor Perpetual лицензиялары сатып алынды.

Деректердің сақтық көшірмесін жасау

Маңызды ақпараттық жүйелердің резервтік көшірмелерінің бірыңғай репозиторийін құру мақсатында 2022 жылы Micsacle ДҚБЖ дерекқорлары Microfocus dataprotector сақтық көшірме жүйесіне қосылды және Oracle ДҚБЖ дерекқорларының сақтық көшірме сценарийлері конфигурацияланды.

Орталықтандырылған резервтеу және мұрағаттардың тұтастығын бақылау жүзеге асырылды. Жүйелерге жүктемелер азайтылды. Резервтік көшірмелерді жұмысты тоқтатпай алу жүзеге асырылды. Сақтық көшірме жасау кезінде деректерді қайталау арқылы дискілік кеңістікті үнемдеуге қол жеткізілді.

System Center жүйесін дамыту

Банктің ат-процестерін басқару үшін тұрақты негізді қамтамасыз ету мақсатында System Center Service Manager бағдарламалық өнімнің өзекті нұсқасына жаңартылды, Microsoft SQL Server ДҚБЖ жаңғыртылды, соңғы құрылғыларда платформаны пайдалануды қамтудың 85,5% қамтамасыз етілді, банктің барлық бөлімшелерінде жаңартулардың қолжетімділігін қамтамасыз ету серверлері (WSUS) орналастырылды.

АТ орталықтандырылған мониторинг жүйесін дамыту

AppDynamics лицензияларына жазылуды ұзарту туралы келісім жасалды, бұл AppDynamics-ке қосылған серверлердің, ақпараттық жүйелердің және дерекқорлардың деректерін жинауды және бақылауды жалғастыруға мүмкіндік берді. AppDynamics-ке қосылған ақпараттық жүйелер мен дерекқорлар саны, соның ішінде БЖЗК, CRM ұлғайтылды, сондай-ақ тиімді мониторингті баптау үшін жүктеме теңгергіші арқылы жұмыс істейтін серверлерді қайта конфигурациялауға мүмкіндік берді.

Бірінші тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығы (бұдан әрі – БТҮҚ)

2022 жылы БТҮҚ автоматтандыру жұмыстары жалғасып, келесі жұмыстар жүргізілді:

- «Қызметкерлер және Рөлдер» бетбелгісі бойынша пысықтауларды іске асыру;
- «Мемлекеттік Деректер базасының қателіктерінің мониторингін» (бұдан әрі – МДБ) бөлімін іске асыру;
- МДБ, «Электрондық үкіметтің» сыртқы шлюзімен (бұдан әрі – ЭҮСШ) интеграциялау;
- HTTPS енгізу;
- Екі факторлы авторизацияны енгізу;
- ЭҮСШ-тен қателерді өңдеу механизмдерін дамыту;
- Кезекте тұрғандарды өңдеу үдерістерін дамыту (түгендеу, есепке қою, ауыстыру, алу, қалпына келтіру және деректерді жаңарту); Реализация процесі са автораспределения заявлений граждан;
- ЭЦҚ кілтіннің көмегімен хаттаманы қалыптастыру және қол қою;
- Кезекте тұрғандар бойынша есептер.

«Консультанттардың әлеуметтік желісі» жүйесін дамыту

«Консультанттардың әлеуметтік желісі» жүйесін дамыту шеңберінде есепті жылы мынадай жұмыстар жүргізілді:

- Біліктілік алдындағы және Кредиттеу процестерін дамыту (БЖТ белгісімен, «Өз үйің» бағдарламасы бойынша, «Ұмай» бағдарламасы бойынша, «Жас отбасы» белгісімен, үлестік қатысу шарттары бойынша, қосалқы қарыз алушылар санының ұлғаюы, «Әскери баспана» бағдарламасы бойынша);
- Депозиттік қызмет көрсету үдерістерін дамыту (баспа нысандары, «Қандас» белгісі бар деректемелердің өзгеруі, қосымша тексерулер және т. б.);
- Жалпы функционалдылықты дамыту (жаңа рөлдер, агенттер картасына өзгерістер, жұмыс регламенті, ассистенттерді есепке алу параметрлерін қосу, кеңесшінің көрсеткіштері және т. б.);
- Шоттарды ашу кезінде мақсатты таңдау процесі (ағымдағы шот, арнайы ағымдағы шот);
- Өтемақыға өтініш-келісім қабылдау.
- «Бірінші депозитті ашу бойынша қашықтан өтінім» процесін іске асыру.

ЭҮТШ/СҮТШ қызметтерімен интеграциялауға арналған бірыңғай платформа

Есептік жылы келесі іс-шаралар өткізілді:

- барлық әдістерге авторизациялау үшін таңбалауыштар қосылды және HTTPS протоколы қосылды;

– Келесі қызметтерге қосылу жүзеге асырылды:

- Таңбалауышты пайдалана отырып ЖСН бойынша жеке тұлғалар туралы мәліметтерді беруге арналған әмбебап сервис;
 - Қауіпсіздік таңбалауышын пайдалана отырып, жеке тұлғаның туыстық байланыстары туралы мәліметтерді іздеуге арналған сервис;
 - Таңбалауышты қолдана отырып, туу туралы актілік жазбаларды іздеу сервисі;
 - Таңбалауышты пайдалана отырып, некені бұзу туралы актілік жазбаларды іздеу қызметі;
 - Таңбалауышты пайдалана отырып, неке қию туралы актілік жазбаларды іздеу қызметі;
 - БСН бойынша ЗТ, филиал, өкілдік туралы толық тіркеу мәліметтерін ұсыну сервисі;
 - Жеке тұлғалар үшін жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) және оның техникалық сипаттамалары туралы ақпарат беру бойынша Сервис (таңбалауышпен);
 - Жеке тұлғаның жылжымайтын мүлкінің жоқ (бар) екендігі туралы ақпарат беру бойынша Сервис (тоқпенмен) (тарихсыз);
 - Жеке тұлғаның жылжымайтын мүлкінің болмауы (болуы) туралы ақпарат беру бойынша Сервис (тоқпенмен) (тарихы бар);
 - Жеке тұлғалар үшін жылжымайтын мүлікке тіркелген және тоқтатылған құқықтар туралы ақпарат беру жөніндегі Сервис (таңбалауышпен);
 - Қайталама жылжымайтын мүлік объектісінің техникалық сипаттамалары бойынша мәліметтерді ұсыну сервисі;
 - Жеке тұлғаның тарихи мекенжай мәліметтерін ұсыну бойынша Сервис;
 - Әлеуметтік жәрдемақылар алатын адамдардың мәліметтері және оларға төленетін жәрдемақылардың мөлшері туралы ақпарат қызметі
- «Кезекте тұрғандарды есепке алудың бірыңғай ұлттық жүйесі» АЖ сервисімен интеграция «АЖ Кезекте.kz».

«Бағалаушы кабинеті» жүйесін дамыту

«Бағалаушы кабинеті» жүйесін дамыту шеңберінде мынадай іс-шаралар іске асырылды:

- «Баға аймақтарын біріктіру» функционалын іске асыру;
- РН МДҚ деректерін пайдалана отырып бағалау туралы есептерді қарауды автоматтандыру;
- Интерфейстерді, есептерді және т. б. пысықтау;
- Шатыр сайтынан және бағалаушы кабинетінен хабарландыру базасын біріктіру;
- Vaspara Market интеграциясы;
- «Бағалаушы кабинеті» порталында пәтерді бағалау моделін енгізу.

БИЗНЕС-ҮДЕРІСТЕРДІ ДАМУ

2022 жылы Банк BPM 2.0 қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз ету ядросын (бұдан әрі – БҚ) әзірлеу бойынша жұмысты аяқтады және электрондық құжат айналымы жүйесін BPM 2.0 бойынша кезең-кезеңмен көшіру шеңберінде жұмысты бастады. 2 процесс әзірленді (кіріс / шығыс құжаттарды тіркеу және өңдеу процесін автоматтандыру және банкке келіп түскен өтініштерді тіркеу және өңдеу процесін автоматтандыру).

2022 жылы жасанды интеллектті қолдана отырып, аналитиканы дамыту басталды. «Landau» компаниясының «Landau Core» жүйесі негізінде пилоттық тестілеу жүргізілді: «банкте бар деректер негізінде клиенттің кетуін (депозиттер бөлігінде) болжай алатын Машиналық оқыту моделін құру мүмкіндігін зерттеу». Талдау клиенттер мен олардың жинақ шотындағы операциялары бойын-

ша иесіздендірілген тарихи деректерге жүргізілді. «Видеобанкинг», «Jabber(қоңыраулар)» бағыттары бойынша талдамалық модельдер іске асырылды. CSI жүйесі бойынша талдаулар мен ақпараттық панельдер салынды, CRM жүйесімен ODS жүйесі біріктірілді, реттеуші есептер пысықталды (реттеушінің жаңа талаптарына сәйкес кредиттік тіркелім бойынша есеп).

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

ҚЫЗМЕТТІҢ ҚАРЖЫЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРІ

Балансты талдау

БАЛАНСТЫҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Баланстың негізгі баптары, млн теңге	2020 жыл	2021 жыл	2022 жыл	Өзг. 2022/2021,%
Активтер	1 707 388	2 804 120	3 440 022	123
Клиенттерге кредиттер мен алғытөлемдер	1 319 681	1 999 327	2 877 314	144
Сату үшін қолда бар инвестициялық бағалы қағаздар	-	-	-	-
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	127 383	102 855	56 032	54
Ақшалай қаражат және оның баламалары	138 258	595 066	327 515	55
Өтелгенге дейін ұсталатын инвестициялық бағалы қағаздар	-	-	-	-
Амортизацияланған құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	104 829	84 024	82 293	98
Басқа активтер	17 237	22 848	96 868	424
Міндеттемелер	1 424 605	2 423 017	2 977 760	123
Клиенттердің қаражаты	1 097 659	1 898 429	2 300 445	121
Заем қаражаты	67 614	78 910	108 543	138
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	113 680	191 456	193 469	101
Басқа міндеттемелер	145 652	254 222	375 303	148
Капитал	282 783	381 103	462 261	121

Банктің активтері 2022 жылы 23%-ға немесе 636 млрд теңгеге өсіп, 3,4 трлн теңгені құрады. Активтердің айтарлықтай өсуі клиенттерге кредиттер беру көлемінің 878 млрд теңгеге немесе 44% - ға өсуімен байланысты. 2023 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша банкте несие шоғырлануы жоқ. 10 ірі қарыз алушы бойынша соманың шоғырлануы кредиттердің 10% - дан азын құрайды. Бұл ретте 90 күннен астам мерзімі өткен кредиттердің үлесі 2022

жылдың соңында 0,07%-ды – қазақстандық банк жүйесіндегі ең төменгі көрсеткішті құрады.

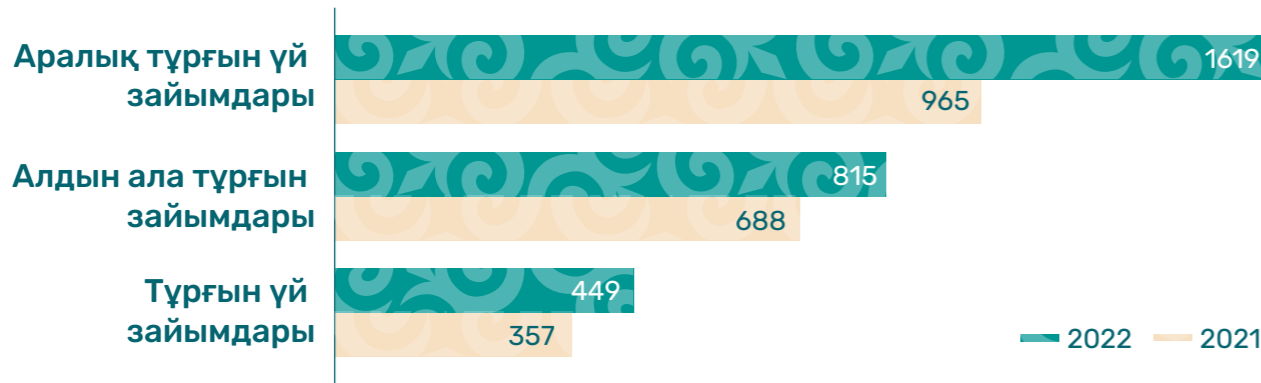
Банк заемдарды тек жеке тұлғаларға береді. 2022 жылдың қорытындысы бойынша аралық тұрғын үй заемдары 68%-ға – 1 619,2 млрд теңгеге дейін өсті. Алдын ала тұрғын үй заемдары бойынша өсім 18%-ды құрады және олардың көлемі жыл соңында 814,7 млрд теңгеге жетті. Тұрғын үй заемдарының көлемі 449,3 млрд теңгеге дейін өсті.

қаражатын, оның ішінде 113 млрд теңге – заңды тұлғалардың және 0,6 млрд теңге – жеке тұлғалардың қаражатын құрады.

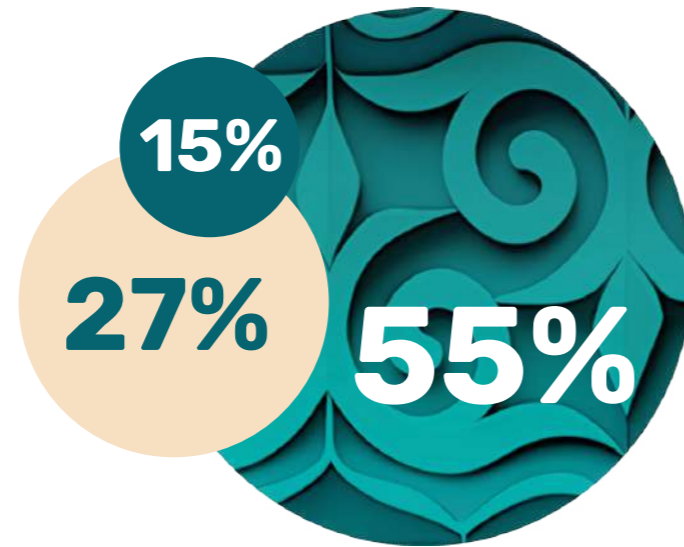
Банктің қызметі борыштық жүктеменің төмен деңгейімен сипатталады. 2022 жылдың қорытындысы бойынша заем қаражаты міндеттемелердің 4%-ын, шығарылған бағалы қағаздардың көлемі – 6%-ын құрады.

2022 жылы заем қаражатының көлемі 17%-ға – 29,6 млрд теңгеге дейін, бірінші кезекте Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі тарапынан мемлекеттік даму бағдарламалары аясында қаржыландыруды ұсыну есебінен өсті, оған заем қаражатының 60%-ы тиесілі. Сонымен қатар 2022 жылы Банк әйелдер ипотекасын іске асыруға заем туралы Келісім бойынша 14 млрд теңге мөлшерінде Азия Даму Банкінен бірінші транш қаражатын алды.

БЕРІЛГЕН ЗАЕМДАР ДИНАМИКАСЫ, МЛРД ТЕҢГЕ



2022 ЖЫЛ СОҢЫНА ЗАЕМДАР ҚҰРЫЛЫМЫ



- Аралық тұрғын үй зайымдары
- Алдын ала тұрғын үй зайымдары
- Тұрғын үй зайымдары

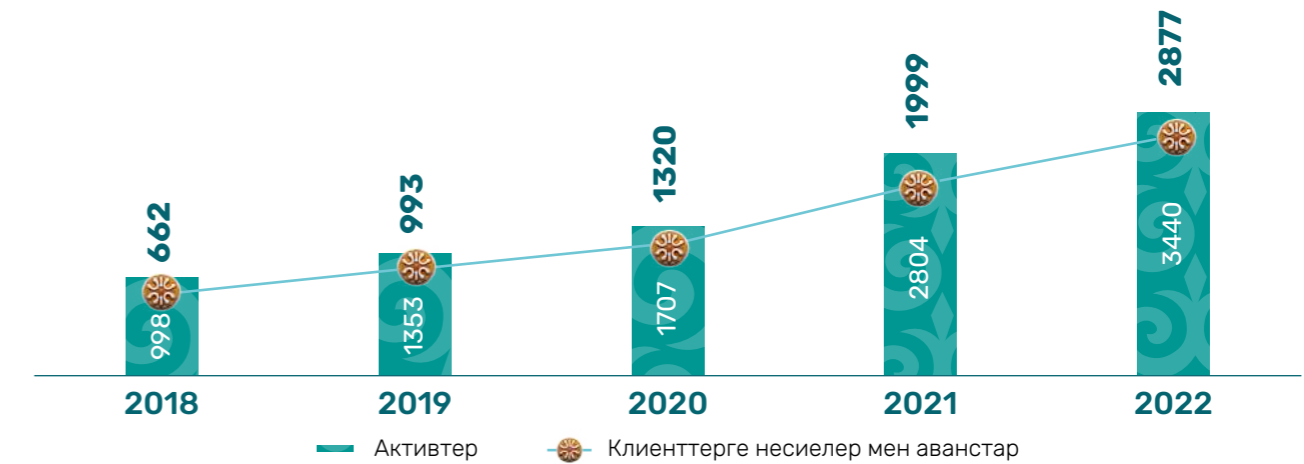
Банк өзінің барлық кірістерін Қазақстанда алады. Банктің шет елдерде айтарлықтай сыртқы клиенттері жоқ. Банк 2022 жылы – 46 млрд теңгені (2021 жылы: Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен – 39 млрд теңгені) құрайтын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен кірістердің жалпы сомасының он пайызынан астамын алады.

Банктің бағалы қағаздарға инвестициясына 2022 жылдың қорытындысы бойынша активтердің 4% келеді. Ақшалай қаражат пен оның баламаларының үлесі – 10%. Инвестициялық қызмет Банк активтерін сақтау мақсатында қолда бар бос ақшалай қаражатты тиімді басқаруға бағытталған. 2022 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің қаржы актив-

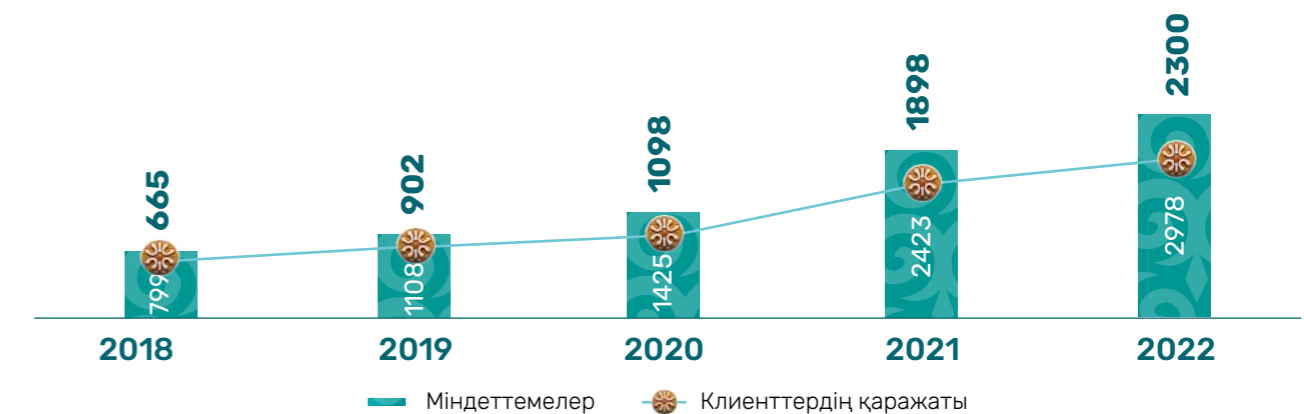
тері 458 млрд теңгені құрады, оның ішінде бағалы қағаздар – 212 млрд теңге, кері РЕПО – 16 млрд теңге, корреспонденттік шоттар – 111 млрд теңге. Банктің қаржы активтерінен мемлекеттік бағалы қағаздардың үлесі 34% құрады.

Банктің міндеттемелері 2022 жылдың соңында 23% немесе 55 млрд теңгеге өсті және 3 трлн теңгені құрады. Міндеттемелер құрылымының 78%-ы клиенттердің қаражатына келеді. Өткен жылы клиенттер шоттарының көлемі 21%-ға немесе 402 млрд теңгеге ұлғайды және жыл соңында 2 300 млрд теңгені құрады. 2022 жылғы 31 желтоқсанда 190 млрд теңге немесе клиенттер қаражатының 5% мөлшеріндегі клиенттердің қаражаты он ірі клиенттердің

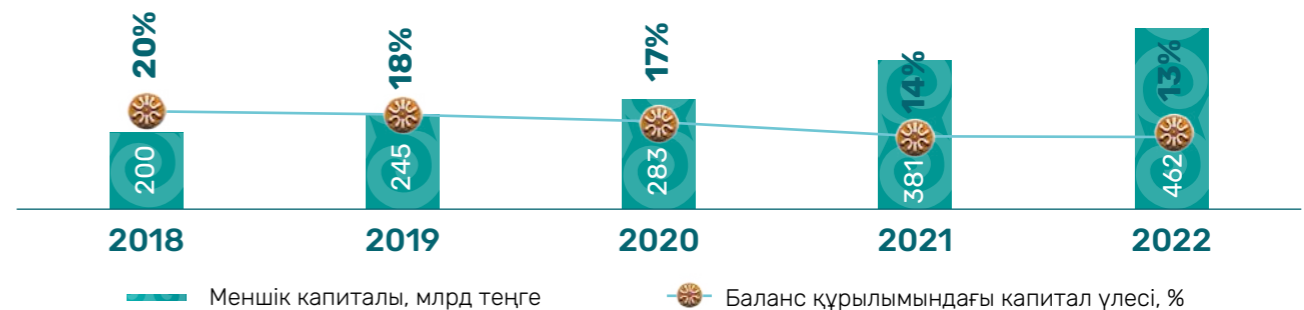
АКТИВТЕР ДИНАМИКАСЫ, МЛРД ТЕҢГЕ



МІНДЕТТЕМЕЛЕР ДИНАМИКАСЫ, МЛРД ТЕҢГЕ



КАПИТАЛ ДИНАМИКАСЫ



Банктің меншікті капиталы 2022 жылы 21%-ға артып, 462 млрд теңгеге жетті. Меншікті капиталдың өсуі бөлінбеген пайданың 36%-ға 238 млрд теңгеге дейін өсуімен байланысты болды. Банк балансының құрылымындағы капиталдың үлесі – 13%, бұл жоғары қаржылық орнықтылықты және Банктің қаржылық жағдайының тәуелсіздігін білдіреді.

Банк активтерді басқару бойынша сапалы жұмыстың нәтижесі болып табылатын реттеушінің талаптарын айтарлықтай жабатын өтімділік пен капитал жеткіліктілігінің жоғары деңгейін қолдауды жалғастыруда. k1, k1-2, k2 капитал жеткіліктілігінің пруденциалдық коэффициенттері 2021 жылы нормативтік мәндерден төрт есе асып, 29% деңгейінде қалыптасты.

Негізгі көрсеткіштері	2020	2021	2022	Норматив
k1 коэффициенті	36,5%	34,6%	28,7%	5,5%-дан төмен емес
k1-2 коэффициенті	36,5%	34,6%	28,7%	6,5%-дан төмен емес
k2 коэффициенті	36,5%	34,6%	28,7%	8%-дан төмен емес

Кірістер туралы есепті талдау

КІРІСТЕР ТУРАЛЫ ЕСЕПТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Пайдалар мен шығындар туралы есептің негізгі баптары, млн теңге	2020	2021	2022	Өзг. 2022/2021,%
Пайыздық кірістер	111 434	171 023	251 019	147
Пайыздық шығыстар	-35 885	-54 597	-86 245	158
Таза пайыздық кірістер	75 549	116 426	164 695	141
Кредиттік портфельдің құнсыздануына резервті қалпына келтіру/(құру)	-5 530	-2 406	-12 107	503
Кредиттік портфельдің құнсыздануына резервті (құрғаннан)/қалпына келтіргеннен кейінгі таза пайыздық кірістер	70 019	114 020	152 588	134
Комиссиялық кірістер	1 538	1 919	3 016	157
Комиссиялық шығыстар	-6 637	-7 111	-7 212	101
Әкімшілік және өзге операциялық шығыстар	-18 688	-22 100	-24 282	110
Басқа операциялық шығыстар	-13 217	-10 897	-14 542	133
Салық салынғанға дейінгі пайда	33 015	75 831	109 568	144
Пайдаға салынатын салық бойынша шығыстар	-1 231	-10 076	-13 533	134
Бір жыл ішіндегі пайда	31 784	65 755	96 035	146

Банктің пайыздық кірістері 2022 жылы 47%-ға – 251 млрд теңгеге дейін өсті. Бұл соманың 69%-ы берілген заемдар бойынша пайыздарға келеді. Өткен жылы заемдар бойынша пайыздық кірістер 2021 жылдың көрсеткішіне қарағанда 56%-ға ұлғайып, 176 млрд теңгеге жетті. Пайыздық кірістердің 16%-ы инвестициялық бағалы қағаздар бойынша сыйақыны құрайды.

2022 жылы пайыздық шығыстардың мөлшері 158%-ға ұлғайып, 86,2 млрд теңгені

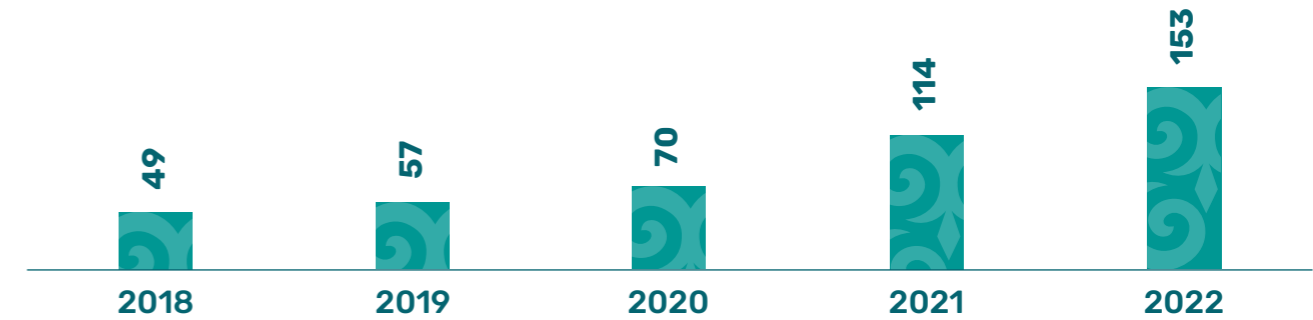
Банктің 2022 жылғы пайдасы



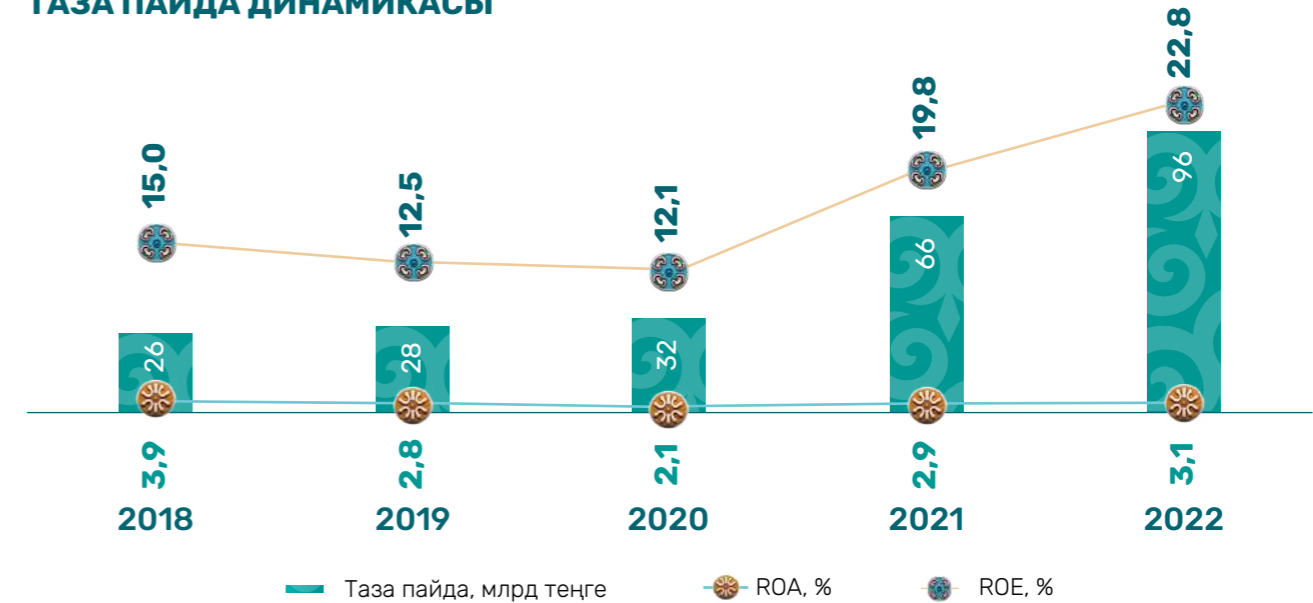
құрады. Өсім негізінен барлық пайыздық шығыстың 62%-ын құрайтын клиенттер қаражаты бойынша пайыздық шығыстардың артуымен байланысты. Клиенттердің шоттары бойынша сыйақы 2022 жылы 53 млрд теңгені құрап, 2021 жылға қарай 77%-ға өсті. Пайыздық шығыстар сомасының қалдығы негізінен шығарылған облигациялар мен заем қаражаты бойынша пайыздық шығыстарға келеді.

Банктің таза пайыздық кірістері 2022 жылдың қорытындысы бойынша 153 млрд теңге деңгейінде қалыптасып, 2021 жылдың көрсеткішіне қарағанда 34%-ға өсті. Нәтижесінде Банктің пайдасы бір жыл ішінде 96,0 млрд теңгені құрап, 146%-ға өсті. Банк табыстылықтың жеткілікті көрсеткіштерін сақтайды. 2022 жылы ROE көрсеткіші – 22,77%, ROA – 3,08%.

ТАЗА ПАЙЫЗДЫҚ КІРІСТЕР, МЛРД ТЕҢГЕ



ТАЗА ПАЙДА ДИНАМИКАСЫ



2022 жылға арналған ROE



Жоспар-дерек талдауы

НЕГІЗГІ ИНДИКАТОРЛАРДЫҢ ЖОСПАРЛЫ ЖӘНЕ НАҚТЫ МӘНДЕРІН САЛЫСТЫРУ

Көрсеткіштің атауы	Өлш. бірл.	2019 жылғы дерек	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылғы жоспар	2022 жылғы дерек	Орындалуы, %
Активтер	млн теңге	1 340 331	1 707 388	2 804 119	3 172 845	3 440 105	108
Меншікті капитал	млн теңге	244 407	282 783	381 103	462 297	462 261	100
Міндеттемелер	млн теңге	1 095 924	1 424 605	2 423 017	2 710 548	2 997 843	111
ROE	%	12,44	12,12	19,81	19,82	22,77	115
ROA	%	2,35	2,09	2,91	2,80	3,08	110
Депозиттік база	млн теңге	806 831	1 034 578	1 509 092	1 935 465	2 140 681	103
Кредиттік портфель	млн теңге	1 004 892	1 364 619	2 083 795	2 633 317	2 968 315	108

2022 жылдың қорытындылары бойынша Банк қызметтің барлық негізгі көрсеткіштері бойынша өсуді және жоспарлы мәндерден асып түсуді көрсетеді. Атап айтқанда, депозиттік база жоспарлы көрсеткіштен 3%-ға, кредиттік портфель 8%-ға асты. Бұл Банк қызметінің өсіп келе жатқан ауқымын және

халық тарапынан тұрғын үй жинақтары жүйесіне қызығушылықтың өсуін көрсетеді. Нәтижесінде Банк жоспарлы мәндерден жоғары болып қалатын табыстылықтың жоғары көрсеткіштерін сақтап келеді. Активтер мен міндеттемелердің көлемі жоспарланған деңгейден жоғары қалыптасты



2022–2023 ЖЫЛДАРҒА АРНАЛҒАН НЕГІЗГІ МАҚСАТТАР

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясына және Банктің 2019–2023 жылдарға арналған Даму жоспарына сәйкес төменде көрсетілген негізгі көрсеткіштер айқындалды.

Көрсеткіштер	Бірл.	2021Ж	2022Ж	2022Ж	2023Ж
Отбасы банк Қазақстан Республикасындағы қолжетімді тұрғын үй құрылысына қосқан үлесі (жыл ішінде)	%	5,7	4,9	7,7	4,5
Банк активтеріндегі несиелі портфелінің үлесі	%	74	75	86	74
Есепті жылдағы қарыз алудың жалпы құрылымында мемлекеттік емес қарыз алу көздерінің үлесі	%	79	86,9	92,4	85,7
Активтердің кірістілігі (ROA)	%	2,91	2,80	3,08	2,71
«Отбасы банк» АҚ құралдары арқылы бастапқы тұрғын үйге берілген қарыздардың көлемі	кв.м	555 720	555 720	680 460	555 720
Экономикалық белсенді халыққа ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың үлесі	%	23,5	26,3	26,7	27,5
Депозиттік база белсенділігі	%	30	32	28,4	33
Онлайн-қызмет көрсетуге өту	%	58	67	69	100
Персоналдардың қатысу деңгейі	деңгей	орташадан жоғары	орташадан жоғары	орташадан жоғары	орташадан жоғары

2023 жылы Банктің жұмысы да мынадай негізгі міндеттерге бағытталады:

- 1) Персоналды басқарудың тиімді жүйесі.
- 2) Банк қызметіне, сондай-ақ әлеуметтік мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру бөлігінде халық тарапынан жалпы жоғары сенім;
- 3) Банк іске асыратын ТҚЖ жүйесінің жоғары қаржылық тұрақтылығын және қаржы ағындары мен қорландыруды ұзақ мерзімді басқаруды жетілдіру жолымен нарықтық конъюнктураның өзгеруіне ден қою кезіндегі икемділікті сақтау.
- 4) Қорландырудың балама көздерінен қаражат тарту мүмкіндігін қарастыру.
- 5) Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі арқылы халықтың тұрғын үй мәселелерін шешу мүмкіндіктері мен құралдарын кеңейту мақсатында қызметтің заңнамалық базасын жетілдіру мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізу;
- 6) Қашықтықтан қызмет көрсету арналарын дамыту, клиенттерге онлайн қызмет көрсетуге 100% көшу.
- 7) Банктің АТ-жүйелерін «Бәйтерек» ҰБХ «АҚ АТ-жүйелерімен интеграциялау және т. б.





САТУ ЖҮЙЕСІ



БАНКТИҢ ҚЫЗМЕТІ

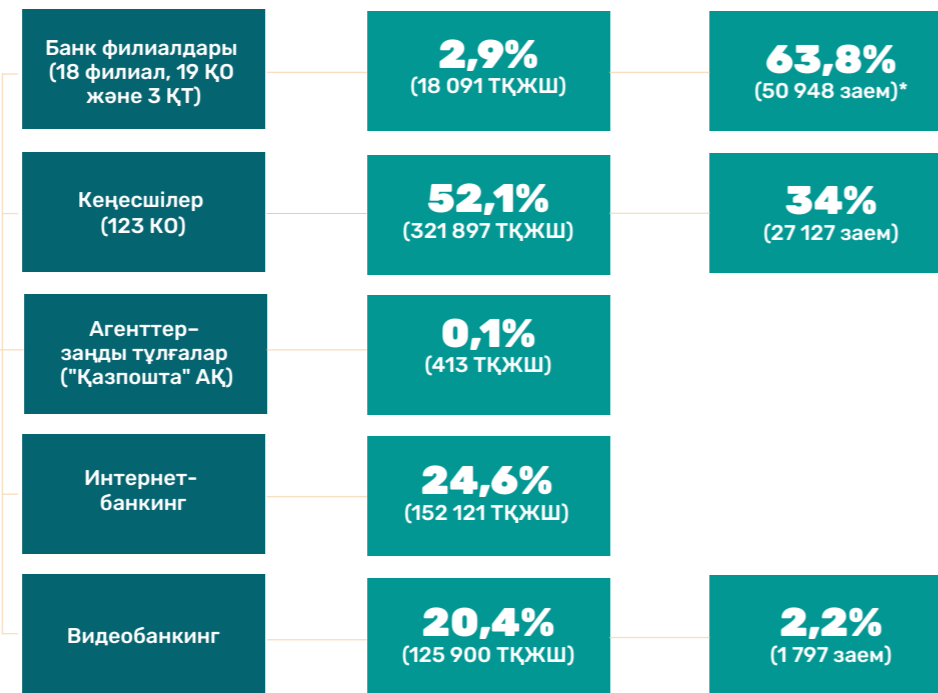
дамудың айтарлықтай жоғары қарқынымен сипатталады, бұған негізгі көрсеткіштердің өсуі дәлел. Мұндай серпін едәуір дәрежеде Банктің филиалдарын, орталықтары мен қызмет көрсету нүктелерін, консультанттар мен агенттерді (жасалған агенттік келісімдер аясында Банкке агенттік қызметтер көрсететін ұйымдар), интернет банкинг пен видеобанкингті қамтитын сату жүйесінің табысты жұмысымен қамтамасыз етілген.

ӨНІМДІ САТУ ЖҮЙЕСІНІҢ НЕГІЗГІ ҚАТЫСУШЫЛАРЫ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ ТҮРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚТАРЫ ТУРАЛЫ ЖАСАСҚАН ШАРТТАРЫНЫҢ САНЫ



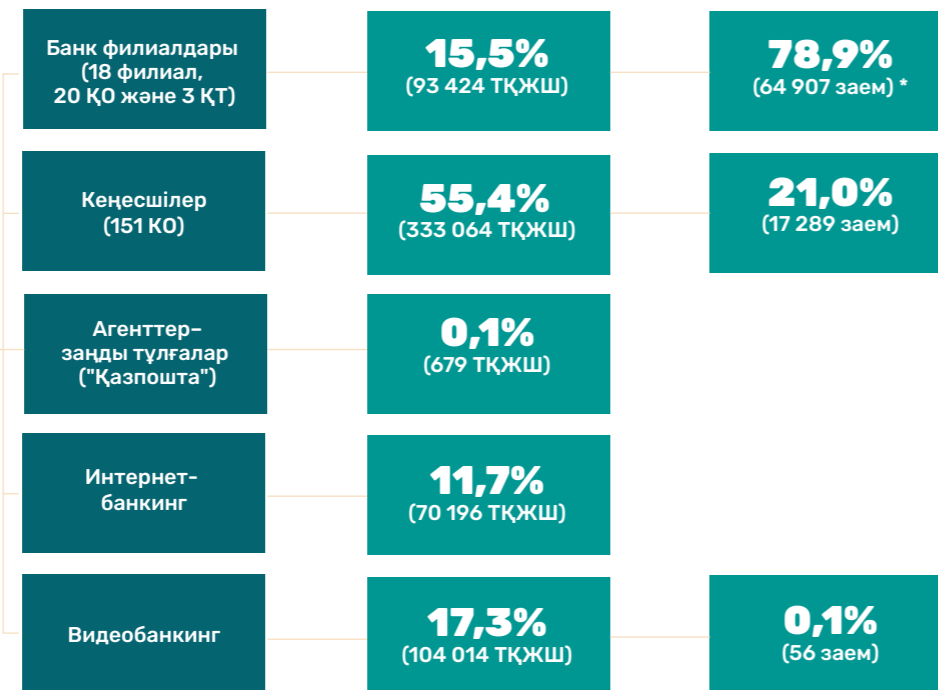
2022

ӨНІМДІ ӨТКІЗУ ЖҮЙЕСІ



2021

ӨНІМДІ ӨТКІЗУ ЖҮЙЕСІ



* Ауысуды есепке алмағандағы заемдар
ТҚЖШ – тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар

Байланыс орталығы

Банк клиенттердің мүддесі үшін тиімді дамуға ұмтыла отырып, клиенттерден кері байланыс алуға көп көңіл бөледі. Банк кері байланысты жазбаша өтініштер (қолма-қол, пошта байланысы арқылы, электрондық поштаға және Банктің интернет-ре-

сурсына келіп түскен) және ауызша өтініштер (телефон арқылы және клиент Банкке тікелей келген кезде келіп түскен) арқылы алады. Өтініштер болған жағдайда оларды қабылдау күнделікті негізде жүргізіледі.

Цифрлық коммуникацияларды басқару

2020 ж. бастап Банкте екі танымал мессенджерде – WhatsApp және Telegram-да орналастырылған Quanysh чат-боты жұмыс істейді. 2021 жылдың шілде айында әлеуметтік желілер Банктің CRM жүйесімен біріктірілді, бұл Quanysh чат-ботын Банктің Instagram, Facebook, ВКонтакте сияқты әлеуметтік желілердегі ресми парақшаларында орналастыруға мүмкіндік берді.

Quanysh чат-боты сонымен қатар WhatsApp-тан кейінгі ең танымал байланыс арнасы болып отырған Банктің мобильді қосымшасында да орналастырылған.

Чат-ботты енгізумен 01.01.2023 ж. жағдайына Банк дыбыстық арналарды қолданатын клиенттердің 37% бөлігін сандық байланыс арналары арқылы қызмет көрсетуге ауыстыра алды. Банк клиенттеріне Банктің байланыс орталығының «300» қысқа нөміріне қоңырау соға алады. Чат-ботқа өтініштердің орташа айлық саны 170 097 құрады, бастапқы деректермен салыстырғанда көрсеткіш 423% артты.

Чат-боттың артықшылығы – кез келген жүктеме кезінде дыбыстық байланыс арналарымен салыстырғанда ешқандай чат жоғалмайды. Клиенттің сессиясы қабылданбауы мүмкін емес, клиент кез келген жағдайда қызметті жедел қолданады және жауапсыз қалмайды.

2022 жылы 2 миллионнан астам чат пен 59 мыңнан астам пікір өңделді. Клиенттердің 31% WhatsApp мессенджерінде чат-ботты пайдаланғанды қалайды, 62,6% бөлігі мобильді қосымшадағы чат-ботты қолданады, 4,7% бөлігі Telegram арқылы кіреді, қалған 1,6% бөлігі – әлеуметтік желілердің пайдаланушылары.

Видеобанкінгті басқару

Банк қызметінің, бизнес-үдерістердің, құзыреттердің, корпоративтік мәдениет пен бизнес модельдердің цифрлық Банкке кешенді көшуі бөлігінде Банк стратегиясын іске асыруға сәйкес, цифрлық технологиялардың мүмкіндіктерін барынша пайдалана отырып, Банк жаңа тәжірибені қалыптастыру үшін инновациялық өнімдерді дамыту және енгізу бағытында жұмыстар жүргізуде. Осылайша, 2020 жылдан бастап Банкте видеобанкінг қызметі жұмыс істейді. 2021 жылы бұл қызметті жетілдіру үшін жұмыс жүргізілді – клиенттерге қашықтан қызмет көрсетудің жаңа функциясы – видеоқоңырау арқылы депозитті онлайн ашу іске қосылды. Сонымен қатар, Банк өнімдерінің одан әрі қолжетімді болуы шеңберінде видеобанкінг арқылы консьерж қызметі арқылы онлайн-ипотека схемасы жүзеге асырылды. Бұл өнім Phygital – сандық арналар көмегімен және жанды сөйлесумен қызмет көрсетудің үздік тәжірибесін

Бапталған чат-бот операторға өтпестен берілген 91% өтінішті өңдеді. Сәйкесінше, ботпен кеңескеннен кейін клиенттердің небары 9% операторға қосылды. Бұл дұрыс құрастырылған роботтандырудың және орналастырылған контенттің өзектілігінің көрсеткіші. Бүгінгі таңда чат-ботта екі тілде Банк өнімдері мен қызметтері бойынша 50-ден астам кеңес беру сценарийі және 29 түрлі банктік қызметтер бапталған.

Бірыңғай зейнетақы төлемдерін пайдалануға өтініштерді қабылдаудың басталуымен Бірыңғай зейнетақы төлемдері (бұдан әрі – БЗТ) бойынша өтінімдердің мәртебесін тексеру мәселесі өзекті болды. Чаттардың операторға өту үлесін азайту үшін онлайн-режимде чат-ботта БЗТ өтінімдерін тексеру бойынша функция іске қосылды.

2022 жылы бірінші жауап берудің орташа уақыты 20 секундтан аспады. Бұл ретте операторлар бір уақытта 21-ге дейін чатты өңдейді. CSI деңгейі 90%- ды құрайды.

Чат-боттың жұмыс тиімділігін бағалау үшін шамамен 30 метрика жасалды және осы көрсеткіштер негізінде Quanysh чат-ботының контенті мен функциялары үнемі дамып келеді. Цифрлық қызметтерді қай бағытта жақсарту керегін түсіну үшін клиенттік тәжірибені тұрақты түрде зерттеу жүргізіліп отырады.

Цифрлық коммуникациялар басқармасының қосымша қызметі – азаматтардың өтініштеріне жауап беру. 2022 жылы «Кері байланыс» арқылы пайдаланушылардың бірде-бір шағымынсыз 6 мыңнан астам ресми жазбаша сұраулар өңделді. 2022 жылы 20 мыңнан астам пікір өңделді.

үйлестіреді. Осы функцияны енгізу Банк клиенттеріне ипотеканы қашықтан рәсімдеуге және Банк бөлімшелеріне баруды минимумға дейін қысқартуға көмектесті, бұл эпидемиологиялық жағдайда өте өзекті болды. 2022 жылы 46,4 млн теңге жалпы сомасына несие өтінімдері рәсімделді. Видеоқоңыраулар Банк клиенттерінің уақытын үнемдеуге және депозиттен кейінгі операциялар бойынша сервистерді қашықтан алуға көмектесті. Клиенттен бұл функция 195 мың рет қолданған. БЖТ клиенттерін қолдау шеңберінде зейнетақы ақшасын алу үшін видеобанкінг арқылы 20 мыңнан астам және интернет-банкінг арқылы 11 мыңнан астам арнайы шот ашылды. Бір жылдағы қызмет көрсетілген видеоқоңыраулардың жалпы саны 344 мыңнан асты. Сондай-ақ, 2022 жылы 3,5 миллионнан астам клиентке аудио қызмет көрсету арқылы қызмет көрсетілді.

Телемаркетингті басқару

2022 жылы маркетингтік және операциялық компаниялардың функционалдығын дамыту және кеңейту жұмыстары жалғасты. Осы іс-шаралар шеңберінде клиенттің карточкасын онлайн режимінде деректермен толтыруға мүмкіндік беретін жаңа процестер әзірленді.

Жыл ішінде қашықтықтан қызмет көрсету департаменті (бұдан әрі – ҚҚД) операторларының клиенттерге қызмет көрсету процесін оңтайландыруға, операторларға/супервайзерлерге топтың skill жеке көрсеткіштерін/көрсеткіштерін визуализациялауға мүмкіндік беретін CRM жүйесінің 20-дан астам пысықтаулары іске асырылды, маркетингтік науқандарды құру және іске қосу процесіне пысықтаулар енгізілді.

Күн сайын CRM жүйесі операторларға кіріс және шығыс қоңырауларды өңдеуге, Банктің ресми сайтында клиент қалдырған өтінімдер бойынша кері байланыс беруге, клиентке қолдау мен сүйемелдеуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. 2022 жылы ДО операторлары 929 мыңнан астам кіріс қоңырауларға қызмет көрсетті, операциялық компаниялар шеңберінде 1,1 млн-нан астам шығыс қоңыраулар жасалды.

2022 жылдың сәуір айында «ұйықтап жатқан клиенттердің» депозиттерін толықтыру мақсатында интеллектуалды дауыстық роботпен қоңырау шалу науқанын дайындау және іске қосу жұмыстары аяқталды (соңғы 12 айда толықтырулар жоқ), науқанның 6 мыңнан астам қатысушысы жалпы сомасы 3,1 млрд теңгеге өз депозиттерін толықтырды.

Төлемдерді қабылдаудың балама тәсілдері

2022 жылдың қорытындысы бойынша төлемдерді қабылдаудың балама арналары арқылы жүзеге асырылған қолма-қол ақшасыз төлемдер саны (депозитті толықтыру/кредитті өтеу) 12 597 млн теңге сомасына 1 857 333 болды.

Банктің жарнамалық және PR-қызметі

Банк тұрғын үй жинақтары жүйесін халық арасында танымал ету және қазақстандықтарды Банк ұсынатын мүмкіндіктер туралы хабардар ету бойынша үнемі белсенді жұмыс жүргізеді. Осы мақсатта ірі PR-және маркетингтік кампаниялар өткізіледі.

Жалпы алғанда, Банк Мемлекеттік сыйлықақы алу, қазақстандықтардың тұрғын үй жағдайларын жақсарту, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, процестерді цифрландыру, қаржылық көрсеткіштерді жақсарту, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асырудың артықшылықтары, жастар бағдарламаларын іске қосу үшін бірыңғай зейнетақы төлемдерінің қаражатын пайдалануы туралы мемле-

Сонымен қатар, зияткерлік роботты дамыту аясында жаңа қоңырау сценарийлерін (ДДҰ операторының CSI, Банк филиалының CSI, несиелер, мемлекет сыйлығы) құру, роботты оқыту және дамыту, жүргізілген қоңыраулар бойынша есептерді әзірлеу, ДДҰ операторының CSI науқанын автоматтандыру бойынша жұмыстар жүргізілді.

Депозиттік портфельдің ағындары мен қалдықтары бойынша жоспарлы көрсеткіштерді орындау мақсатында ДДҰ әзірленді және өткізілді:

- 17 тұрақты маркетингтік науқанның көлемі 5,7 млрд теңгені;
- 96 операциялық науқан бар, оның аясында депозит ашу мақсатында 836 мыңнан астам қоңырау шалынды;
- депозиттерді ашуға, сондай-ақ БЖЗҚ қаражаты есебінен салымдарды толықтыруға бағытталған БЖЗҚ бойынша ірі бірегей маркетингтік науқан. Науқан аясында 15 мың жаңа депозит ашылды, ағындардың жалпы сомасы 11,6 млрд теңгені құрады;
- 2022 жылдың 4-тоқсанында «2022 жылғы мемлекет сыйақысы» ауқымды науқаны өткізілді науқанға қатысушылардың депозиттері бойынша ағындар 131 млрд теңгеден асты;
- акция депозиттер бойынша өтемақы алу үшін банк клиенттерін өтінім беруге ынталандыру бойынша науқан жүргізілді, науқанның нәтижесі жалпы сомасы 116,1 млрд теңгеге 860 мыңнан астам өтінім берілді.

материалдар, сонымен қатар Банк салымшыларының тарихы «Караван», «Время», «Жас қазақ», «Жас алаш», «Казахстанская правда», «Егемен Қазақстан» республикалық газеттерінде жарияланды.

Банк өкілдері жыл бойы Хабар, Хабар 24, Қазақстан, Алматы, 31 арна, inbusiness.kz, Бірінші канал Еуразия және т. б. телеарналарында экономикалық, қоғамдық-саяси, тұрғын үй және жаңалықтар бағдарламаларын түсіруге қатысты.

Сұрақтарға жауаптар дайындалды, нәтижесінде Банк өнімдері және ТҚЖ жүйесін іске асыру нәтижелері туралы түсіндірме материалдар Kursiv.kz, Kapital.kz, Капитал.кз, inbusiness.kz ірі ақпараттық порталдарында жарияланды, Tengrinews.kz, krisha.kz, informburo.kz және т. б. ірі ақпараттық порталдарында жарияланды. 2022 жылдың қорытындысы бойынша БАҚ бетінде Банк туралы барлығы 9 000 түсіндірме материал жарық көрді.

Жыл бойы Банктің сыртқы сайты жаңғырту жұмыстары жүргізілді. «Кері байланыс» бөлімі әзірленіп,

аяқталды. Жеті өңірлік жастар бағдарламасына («Алматы жастары», «Алатау жастары», «Атырау жастары», «Қарағанды жастары», «Әулиеата жастары», «Ақтөбе жастары», «Жетісу жастары»), онлайн-ипотека және «жасыл ипотека» үшін орналастыру беттері жасалды. Өңірлер бойынша бөле отырып, «Банктің бос жұмыс орны» функционалы әзірленді.

2022 жылдың соңында жүргізілген маркетингтік зерттеу нәтижелері респонденттердің жалпы санының 88,1% - ы Банкке сенетінін көрсетті. Банктің танылуы 91,1% құрады. Клиенттердің қанағаттану дәрежесін сақтау 96,9% құрайды.





КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

☀ БАҒАЛЫ ҚАҒАЗДАР ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТТЕР

Банк Жалғыз акционер үшін дивидендтерді төлеу шарттары мен тәртібіне, Банктің қаржылық жағдайына және басқасына қатысты барлық қажетті ақпаратты ашып көрсетеді. Дивидендтерді төлеу үшін Банк Жалғыз акционер бекіткен Холдингтің еншілес ұйымдары төлейтін дивидендтердің мөлшерін айқындау тәртібін басшылыққа алады.

Дивидендтердің мөлшерін есептеу Банктің жылдық аудиттелген қаржылық есептілігінде көрсетілген

АКЦИОНЕРЛІК КАПИТАЛ

(акциялар санын қоспағанда, қазақстандық мың теңгемен)	Акциялар (мың дана)	Жай акциялар	Барлығы
2021 жылғы 1 қаңтарға	7,830	78,300,000	78,300,000
Шығарылған жаңа акциялар	-	-	-
2021 жылғы 31 желтоқсанға	7,830	78,300,000	78300000
2022 жылғы 1 қаңтарға	7,830	78,300,000	78,300,000
Шығарылған жаңа акциялар	-	-	-
2022 жылғы 31 желтоқсанға	7,830	78,300,000	78,300,000

Банктің таза кірісінің сомасы негізге алына отырып жүргізіледі. Бұл ретте дивидендтердің мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасын ескере отырып айқындалады.

Дивидендтердің мөлшерін Жалғыз акционер тиісті кезеңдерде пайданы бөлу тәртібін бекіту туралы мәселені қарау кезінде ерекше тәртіпте айқындауы мүмкін.

Жалғыз акционердің шешімі негізінде Банк 2021 жылға 32 877,4 млн теңге мөлшерінде дивидендтер төледі (2020 жылға Жалғыз Акционердің шешімімен Банк дивидендтер төлемеді, 2019 жылға 8 292,6 млн теңге мөлшерінде).

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІНІҢ СИПАТТАМАСЫ

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 басқарудың 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 тәжірибе 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:

- 1) өкілеттіктердің ара жігін ажырату қағидаты;
- 2) 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;

- 3) Директорлар кеңесі мен Басқарманың Банкті тиімді басқару қағидаты;
- 4) орнықты даму қағидаты;
- 5) тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және ішкі аудит қағидаты;
- 6) корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу қағидаты;
- 7) 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 (жылы-статуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы, акционерлік қоғамдар туралы заңнамасына сәйкес Банк қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидаты;
- 8) Банк қызметінің ауқымы мен сипатына, оның құрылымына, тәуекелдер бейініне, Банктің бизнес-моделіне сәйкестік қағидаты;
- 9) 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 басқару

руды 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 БАСҚАРУДЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ



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

- Жоғарғы орган – Жалғыз акционер;
- басқару органы – Директорлар кеңесі;
- атқарушы орган – Басқарма;

- 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.

Банктің ашықтығы (транспаренттілігі) және ақпаратты ашу процестерінің тиімділігі

Банк өз қызметінде клиенттермен және серіктестермен өзара қарым-қатынастарда сенімділік, сенім және жоғары сапа, бизнес пен корпоративтік басқарудың ашықтығы қағидаттарын ұстанады. Банктің ақпараттық ресурстары ашықтық пен қолжетімділік талаптарын қанағаттандырады.

Банктің интернет-ресурсында тоқсан сайын және жыл қорытындысы бойынша баланс туралы ақпарат, кірістер мен шығыстар туралы есеп жарияланады, тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызмет-

терді сатып алу туралы ақпарат орналастырылады. Сондай-ақ сыртқы аудиторлардың қорытындысымен қаржылық есептілік жарияланады.

Сонымен қатар жеке бетте Жалғыз акционерге арналған ақпарат жарияланады.

Банктің негізгі қызметі туралы ақпарат, жылдық есеп, Банктің өміріндегі елеулі оқиғалар туралы ақпарат, Директорлар кеңесі мен Басқарманың құрылымы туралы ақпарат, бос жұмыс орындары

туралы ақпарат, филиалдардың тізбесі мен мен-кенжайлары, Банктің үлестес тұлғаларының тізімі, Банктің акционерлері мен серіктестері және оның стратегиялық дамуы туралы ақпарат қосымша орналастырылады.

Банктің ақпараттық ашықтығын қамтамасыз ету, оның қоғамдағы іскерлік беделін арттыру және БАҚ-та оң

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ

Директорлар кеңесі «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында және/немесе Банктің Жарғысында Банктің жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді, сондай-ақ орнықты дамуды енгізуге стратегиялық басшылық пен бақылауды қоспағанда, Банктің қызметіне жалпы басшылықты және Басқарма қызметіне бақылауды жүзеге асыратын банктің басқару органы болып табылады.

Директорлар кеңесі өз қызметін «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне, Банк Жарғысына, Банктің корпоративтік басқару кодексіне, Жалғыз акционердің шешімдеріне, осы Ережеге, Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады. Директорлар Кеңесінің өз құзыреті шегінде қабылдаған шешімдері Басқарма, құрылымдық бөлімшелер, Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері орындау үшін міндетті сипатқа ие.

Банктің Директорлар кеңесінің мүшелерін Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің Жарғысында көзделген тәртіпте олардың үміткерлігін кейіннен Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкімен келісе отырып, Жалғыз акционер лауазымға сайлайды.

Банктің Директорлар кеңесінің құрамына Жалғыз акционердің өкілдері, Банк Басқармасының Төрағасы және тәуелсіз директорлар кіреді.

Банктің тәуелсіз директоры лауазымына іріктеу Банк Директорлар кеңесі туралы Ережеге сәйкес үш жылдан аспайтын мерзімге (олардың қызметін бағалаудың қанағаттандырарлық нәтижелері болған кезде үш жылға дейінгі мерзімге қайта сайлануы мүмкін) конкурстық негізде жүргізіледі.

Директорлар кеңесінің құрамына үміткерлерді іріктеу кезінде мыналар назарға алынады:

- 1) басшылық лауазымдардағы жұмыс тәжірибесі;
- 2) Директорлар кеңесінің мүшесі ретіндегі жұмыс тәжірибесі;
- 3) жұмыс өтілі;

қоғамдық пікір қалыптастыру үшін Банктің өнімдері, тұрғын үй бағдарламалары мен акциялары туралы баспасөз релиздері тұрақты негізде жарияланады.

Ақпаратты орналастыру кезінде Банк банктік, коммерциялық және заңнамамен қорғалатын өзге де құпиялардың сақталуы туралы заңнама нормаларын сақтады.

- 4) білімі, мамандығы, халықаралық сертификаттарының болуын қоса алғанда;
- 5) бағыттар мен салалар (салалар активтер портфеліне байланысты өзгеруі мүмкін) бойынша кемінде 2 жыл құзыретінің/басшылық тәжірибесінің болуы;
- 6) іскерлік бедел;
- 7) тікелей немесе ықтимал мүдделер қақтығысының болуы;
- 8) «Сертификатталған директор» директорының кәсіби сертификаттауының болуы (тәуелсіз директорлар үшін).

Директорлар кеңесіне Банкте туындаған маңызды қаржылық және қаржылық емес мәселелер туралы ақпарат беру Банк бөлімшелерімен (Ішкі аудит департаменті, Ішкі бақылау департаменті, Комплаенс-бақылау басқармасы, Қазынашылық департаменті, Бухгалтерлік есеп департаменті, Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті) Банктің Директорлар кеңесінің қарастыруына ұсынатын мерзімді есептілік арқылы жүзеге асырылады. Есеп беру тізімі және мерзімдері Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген, ол Банк жұмысының барлық көрсеткіштерін және тәуекелдер деңгейін бақылауға мүмкіндік береді. Сондай-ақ, «Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 19 қарашадағы №188 қаулысының 4-тарауының 36-тармағының бесінші абзацына сәйкес тәуекел-менеджмент басшысы тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшенің пікірі мен Банк Басқармасының тәуекелдерді басқару жөніндегі Банк қабылдайтын тәуекелдер деңгейі.

2022 жылы Директорлар кеңесі банктің бөлімшелерін мерзімді есеп беру арқылы банк жұмысындағы сыни көрсеткіштер туралы хабардар етпеді.

Директорлар Кеңесінің Төрағасы

Банктің Директорлар кеңесін Төраға басқарады. Директорлар кеңесінің Төрағасы Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңына сәйкес сайланады.

Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесінің жалпы басшылығына жауап береді, Директорлар кеңесінің оның негізгі функцияларын толық және тиімді жүзеге асыруын және Директорлар кеңесінің мүшелері, Банктің Жалғыз акционері және Басқармасы арасында конструктивтік диалогты құруды қамтамасыз етеді.

Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесінің жұмысын ұйымдастырады, отырыстарын өткізеді, сондай-ақ Банк жарғысында айқындалған өзге де функцияларды жүзеге асырады.

Директорлар кеңесі Төрағасының негізгі функцияларына мыналар жатады:

- 1) Директорлар кеңесінің отырыстарын жоспарлау және күн тәртібін белгілеу;
- 2) Директорлар кеңесі мүшелерінің шешім қабылдау үшін толық және өзекті ақпаратты уақтылы алуын қамтамасыз ету;

Тәуелсіз директорларға қойылатын талаптар

Үміткер директорлар кеңесіне тәуелсіз директор болып сайлану үшін:

1. Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңына сәйкес тәуелсіз директордың анықтамасына сәйкес келуі.
2. Банк қызметінің көлемі мен сипаты жағынан ұқсас ұйымға тән негізгі мәселелер туралы жалпы ақпаратты меңгеруі, ұсыну алдындағы ұқсас салада/секторда халықаралық тәжірибесі және кемінде 2 (екі) жыл кәсіби тәжірибесі болуы, сондай-ақ:

- 1) Банкке қатысты заңнама талаптарын;
- 2) ұлттық және халықаралық нарықтардағы бәсекелес ортаны түсінуін көрсетуі.

1.1.1. Ұсынылған ақпаратты талдай және объективті бағалай білуі және заңдылық, әділеттілік және барлық акционерлерге тең қатынас қағидалары негізінде мәселе бойынша тәуелсіз позицияны қалыптастыруы. Өз пікірін білдіру және өз көзқарасын дәлелді түрде қорғау қабілеті болуы.

1.1.2. Корпоративтік басқару және тұрақты даму қағидаларын білуі.

1.1.3. Іскерлік және (немесе) салалық ортада мінсіз беделі/оң жетістіктері болуы. Үміткердің өмірбаянында экономикалық қызмет саласында қылмыс жа-

3) Директорлар кеңесінің назарын стратегиялық мәселелерді қарауға және Директорлар кеңесінің қарауына жататын ағымдағы (операциялық) сипаттағы мәселелерді барынша азайтуға аударуды қамтамасыз ету;

4) күн тәртібіндегі мәселелерді талқылауға жеткілікті уақыт бөлу, жан-жақты және тереңірек қарау, ашық талқылауды ынталандыру, келісілген шешімдерге қол жеткізу арқылы Директорлар кеңесі отырыстарының барынша тиімділігін қамтамасыз ету;

5) Директорлар кеңесі мен Жалғыз акционердің қабылданған шешімдерінің тиісінше орындалуына мониторинг пен қадағалауды қамтамасыз ету;

6) корпоративтік қақтығыстар туындаған жағдайда, оларды шешу және Банк қызметіне теріс әсер етуді барынша азайту бойынша шаралар қабылдау және мұндай жағдайларды өз бетімен шешу мүмкін болмаған жағдайда Жалғыз акционерді уақтылы хабардар ету;

7) негізгі стратегиялық шешімдерді қабылдау кезінде кеңес беруді ұйымдастыруды қоса алғанда, Жалғыз акционермен тиісті байланыс пен өзара іс-қимылды құру.

сау, сондай-ақ кәсіпкерлік қызметте әкімшілік құқық бұзушылық фактілері болмауы.

1.1.4. Директорлар кеңесінің жұмысына Директорлар кеңесінің отырыстары кезінде ғана емес, сондай-ақ Директорлар кеңесінің отырыстарына материалдарды тиісінше зерделеу үшін де қатысу үшін жеткілікті уақыты болуы.

1.1.5. Басқа компаниялардың 3 (үштен) артық Директорлар кеңесіне мүше болмауы тиіс.

1.1.6. Жыл сайын тәуелсіздікті растау процедурасын жүзеге асыру және директордың тәуелсіздік мәртебесі жоғалған кезде компанияға хабардар ету.

Банк тәуелсіз директор лауазымына іріктеу кезінде Банктің Жалғыз акционері үміткерлердің жоғарыда көрсетілген критерийлерге сәйкестігін тексергенін, сондай-ақ олардың тәуелсіздігін белгілегенін растайды.

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРАМЫ

2023 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Директорлар кеңесінде үш тәуелсіз директорды қоса алғанда, 7 мүше бар. Банктің Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімі: 3 жыл



Қанат Бисимбайұлы ШАРЛАПАЕВ

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы (21.02.2022 ж. бастап)

1981 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

Саратов әлеуметтік-экономикалық университеті, мамандығы «Бухгалтерлік есеп және аудит» (РФ);

Cranfield Management School, магистр, мамандығы «Қаржы және басқару» (Ұлыбритания).

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2022 жылдан бастап – «Бәйтерек «Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Басқарма Төрағасы және директорлар кеңесінің мүшесі.

2020 жылдан 2022 жылға дейін – «Сити» инвестициялық банкінің (БАӘ) Африка, Таяу Шығыс және Шығыс Еуропаның дамушы нарықтарындағы стратегия, жоспарлау және талдау жөніндегі өңірлік директоры.

2017-2020 жылдары – «Сити» инвестициялық банкінің Ресей, Украина және Қазақстан бойынша бас қаржы директоры.

«Сити» инвестициялық банкідегі Қаржы, басқару және талдау секторларында әртүрлі лауазымдарда 16 жылдан астам жұмыс тәжірибесі.

Басқа атқарған лауазымдар:

«Өнеркәсіпті дамыту қоры» АҚ, «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ, «Қазақстандық тұрғын үй компаниясы» АҚ, «Bereke Bank» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



Ерсаин Ерболатұлы ХАМИТОВ

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – Жалғыз акционерінің өкілі (21.02.2022 ж. бастап)

1983 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

А. Байтұрсынов атындағы Қостанай мемлекеттік университеті қаржы және несие мамандығы бойынша экономист-қаржыгер (ҚР) біліктілігімен.

Мәскеу мемлекеттік университеті MBA (РФ) бағдарламасы бойынша.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2022 жылдың мамыр айынан бастап – «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары.

2013 жылдан 2022 жылға дейін – Басқарушы директор-Басқарма мүшесі (қаржы директоры), Басқарушы директор (Инвестициялар және корпоративтік қаржы), Басқарушы директор (бюджеттік жоспарлау және бухгалтерия), «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Корпоративтік қаржы департаментінің директоры.

Банк және қаржы салаларында әртүрлі лауазымдарда 19 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар Кеңесінің Комитеттеріне мүшелік:

Аудит комитетінің, Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдар:

«Қазақстанның Даму Банкі» АҚ, «Bereke Bank» АҚ, «Қазақстанның инвестициялық қоры» АҚ, «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Жалғыз акционерінің өкілі.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



Әділ Бектасұлы МҰХАМЕДЖАНОВ

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі- Жалғыз акционерінің өкілі (21.02.2022 ж. бастап)

1981 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

Т. Рысқұлов атындағы ҚазЭУ, мамандығы: халықаралық экономист;

Ноттингем университеті (Ұлыбритания): қаржы және менеджмент, қаржы бакалавры; Бизнес мектебі, Chicago Booth EMVA бағдарламасы, мамандығы: іскери басқару шебері.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2021 жылдан – «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі «АҚ Басқарма төрағасының орынбасары.

2016–2021 жылдары – «Қазақстан Ипотекалық Компаниясы «ИҰ»АҚ Басқарма Төрағасы.

Әр түрлі лауазымдарда, соның ішінде қаржы және банк салаларында 19 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар Кеңесінің Комитеттеріне мүшелік:

Тәуекелдерді басқару комитетінің, стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдар:

«Қазына Капитал Менеджмент» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы, «Даму «ҚДҚ» АҚ, «KazakhExport «экспорттық сақтандыру компаниясы»АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Жалғыз акционерінің өкілі.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



Ләззат Еркенқызы ИБРАГИМОВА

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – Басқарма Төрайымы (21.02.2022 ж. бастап)

1972 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

Ақмола ауыл шаруашылығы институты. Мамандығы: АӨК салаларындағы Экономика және басқару.

Еуразия гуманитарлық институты. Мамандығы: Құқықтану.

«Назарбаев Университеті» ДББҰ Жоғары бизнес мектебі. Мамандығы: Executive MBA.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017 жылдан – «Отбасы банк» АҚ Басқарма Төрағасы.

2016–2017 жылдары – «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары.

Әр түрлі лауазымдарда, соның ішінде қаржы саласында 25 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Басқа атқарған лауазымдар:

жоқ.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



Нұрлан Тұрсынбекұлы ТОҚОБАЕВ

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры (21.02.2022 ж. бастап)

1974 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы

Білімі:

Қазақ мемлекеттік басқару Академиясы, мамандығы: «Қаржы және несие», біліктілігі «Экономист».

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017-2021 жылдары – «Қазақстан Ипотекалық Компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры.

2017-2021 жылдары–Байқау кеңесінің мүшесі, «Kazakhstan Project Preparation Fond» ЖШС тәуелсіз директоры.

2017-2020 жылдары – «Оптим Банк» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры.

Қаржы және банк салаларында 25 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар Кеңесінің Комитеттеріне мүшелік:

Тәуекелдерді басқару Комитетінің төрағасы, аудит Комитетінің, Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер Комитетінің, стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму Комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдар:

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



Санжар Еркебайұлы ЖАМАЛОВ

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры (21.02.2022 ж. бастап)

1985 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

Charles University, мамандығы: Қаржы математикасы бакалавры (Чехия);

Newcastle University, мамандығы: Халықаралық қаржылық талдау бойынша шебер (Ұлыбритания);

Кембридж университеті, мамандығы: Executive MBA (Ұлыбритания).

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2018 жылғы тамыздан бастап–Қазақстан Республикасындағы ING Bank N. V. өкілдігінің басшысы.

2018 жыл – ING Bank N. V. металдар мен энергетикадағы құрылымдық қаржыландыру жөніндегі маман.

2014 жылдан 2018 жылға дейін–ING Bank N. V. корпоративтік клиенттерінің басшысы.

Қаржы және банк секторларында 15 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар Кеңесінің Комитеттеріне мүшелік:

Аудит комитетінің, стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің төрағасы, тәуекелдерді басқару комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдар:

«Bolashaq Investments» тәуелсіз директоры, Директорлар кеңесінің мүшесі, «First Heartland Jusan bank» АҚ және «Jusan Invest» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы, тәуелсіз директоры.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



Эльмира Мүслімқызы ЕРМЕКОВА

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры (21.02.2022 ж. бастап)

1963 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, мамандығы: «Экономист. Саяси экономика пәнінің оқытушысы»

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2019-2021жж. – «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Оқу орталығы» АҚ, Басқарма Төрағасы.

Қаржы және банк салаларында 19 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар Кеңесінің Комитеттеріне мүшелік:

Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер комитетінің төрағасы, Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдар: жоқ.

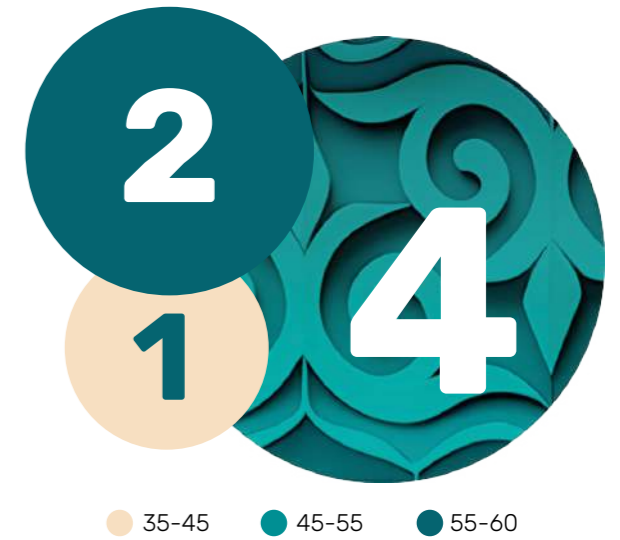
«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ КОМПОЗИЦИЯСЫ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ГЕНДЕРЛІК ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ САНЫ



САНАТ БОЙЫНША ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ САНЫ



САНАТ БОЙЫНША ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ САНЫ



ДК ҚҰРАМЫНДА ЖҰМЫС МЕРЗІМІ БОЙЫНША ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ЖӘНЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ЖАНЫНДАҒЫ КОМИТЕТТЕР ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

2022 жылы Банктың Директорлар кеңесінің 17 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді, оның ішінде 6 отырыс сырттай дауыс беру жолымен, 10 отырыс көзбе-көз, бір отырыс жабық түрде өтті. 155 мәселе қаралып, олар бойынша шешім қабылданды: 116 мәселе – көзбе-көз тәртіпте, 38 мәселе – сырттай дауыс беру арқылы, бір мәселе – жабық дауыс беру арқылы.

Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Директорлар кеңесі ұтымдылық, тиімділік және жүйелілік қағидатына сүйене отырып, жыл сайын алдыңғы жылға отырыс өткізу кестесімен өз жұмысының жоспарын жасайды. Банктың Директорлар кеңесінің қызметі 2021 жылы Банктың Директорлар кеңесінің 2022 жылға арналған Жұмыс жоспарына сәйкес жүзеге асырылды.

Есеп кезеңінде Банктың Директорлар Кеңесі қабылдаған аса маңызды шешімдерде Банктың 2019-2023 жылдарға арналған түзетілген даму жоспарын, Банктың 2023 жылға дейінгі даму стратегиясын, Банктың Жарғысына өзгерістер мен толықтыруларды, Банктың Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгерістер мен толықтыруларды, Банктың Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгерістер мен толықтыруларды, Банктың Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгерістер мен толықтыруларды, Банктың Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгерістер мен толықтыруларды.

тер мен толықтыруларды, банк қызметкерлерінің жалпы санын және Банктың ұйымдық құрылымын қарау және бекіту, Банктың 2019-2023 жылдарға арналған Банктың меншікті капиталы мөлшерінің он және одан да көп пайызын құрайтын шаманы, басқарманың сандық құрамын, өкілеттік мерзімін және Банк Басқармасы мүшелерін сайлауды айқындау, Банктың Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің құрамындағы өзгерістер.

Банкпен айрықша қатынастағы байланысы бар тұлғалармен жеңілдікті шарттар ұсынудың мәмілелер бекітілді.


Банктің Жалғыз акционерінің қарауына: Жылдық қаржылық есептілік, Банктың 2021 жылғы Жылдық есебі, Банк Жарғысына өзгертулер мен толықтырулар, Банктың Директорлар кеңесі туралы ереже ұсынылып, одан әрі бекітілді.


Комитеттердің жұмысы төмендегі кестеде көрсетілген.


р/с №	Комитет атауы	Өткізілген отырыстар саны		Қаралған мәселелер саны	
		2021	2022	2021	2022
1.	Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті	9	10	57	65
2.	Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитеті	10	10	35	33
3.	Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитеті	7	10	14	26
4.	Директорлар кеңесінің Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеті	8	10	25	63


ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ЖАНЫНДАҒЫ КОМИТЕТТЕР

Банкте Директорлар кеңесіне есеп беретін 4 комитет жұмыс істейді:

 Аудит жөніндегі комитет

 Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитет

 Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитет

 Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет

Аудит жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесіне банктың Қаржы-шаруашылық қызметін бақылаудың тиімді жүйесін (оның ішінде қаржылық есептіліктің толықтығы мен дұрыстығын) белгілеу, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжаттарды сақтау жөніндегі ұсынымдарды дайындау, сондай-ақ Банктың Директорлар кеңесіне банктың Қаржы-шаруашылық қызметін бақылаудың тиімді жүйесін белгілеу жөніндегі ұсынымдарды дайындау арқылы Банктың Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру мақсатында құрылды қызметтің (дамудың) басым бағыттары және Банктың тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуі.

Комитет төрағасы кәсіби құзыреттерімен қатар ұйымдастырушылық және көшбасшылық қасиеттерге, өзі басқаратын комитеттің қызметін тиімді

ұйымдастыру үшін жақсы коммуникативтік дағдыларға ие болуға тиіс.

Комитет комитетте жұмыс істеу үшін қажетті кәсіби білімі, құзыреті мен дағдылары бар Банктың Директорлар кеңесінің мүшелерінен тұрады.

Комитет құрамына аудит және (немесе) бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік және (немесе) тәуекелдерді басқару саласында жұмыс тәжірибесі бар Банктың Директорлар кеңесінің кемінде бір мүшесі кіреді.

2023 ЖЫЛҒЫ 1 ҚАҢТАРДАҒЫ ЖАҒДАЙ БОЙЫНША КОМИТЕТТІҢ ҚҰРАМЫ

р/с №	Т.А.Ә-А.	Позициясы
1.	Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Токобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Хамитов Ерсайын Ерболатұлы	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі, («Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқарушы директор – Басқарма мүшесі)

2022 жылы Банктың Директорлар кеңесінің аудит жөніндегі комитетінің 10 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 65 мәселе қаралып, олар бойынша шешім күндізгі тәртіпте қабылданды.

Есепті кезеңде Банктың Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті қабылдаған аса маңызды шешімдермен алдын ала мақұлдау белгіленеді: аудиторлық есептерді, Банктың 2021 жылғы жылдық қаржылық

есептілігін және Жалғыз акционерге 2021 жылғы таза табысты бөлу туралы ұсынымдар енгізуді, корпоративтік басқарудың тәуелсіз бағалау нәтижелерін және басқа да мәселелерді алдын ала мақұлдау.

Тоқсан сайынғы негізде Ішкі аудит департаментінің есептері қаралып, Департаменттің кадр мәселелері және оның қызметкерлеріне сыйлықақы беру мәселелері шешілді.

Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесіне қызметтің (дамудың) басым бағыттарын, стратегиялық мақсаттарды (даму стратегиясын) әзірлеу мәселелері, Корпоративтік даму мәселелері, оның ішінде Орта және ұзақ мерзімді перспективада банк қызметінің тиімділігін, оның рентабельді қызметі мен орнықты дамуын арттыруға ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар әзірлеуді арттыру үшін құрылған.

Комитет төрағасы кәсіби құзыреттерімен қатар ұйымдастырушылық және көшбасшылық қасиет-

терге, өзі басқаратын комитеттің қызметін тиімді ұйымдастыру үшін жақсы коммуникативтік дағдыларға ие болуға тиіс.

Комитет комитетте жұмыс істеу үшін қажетті кәсіби білімі, құзыреті мен дағдылары бар Банктың Директорлар кеңесінің мүшелерінен тұрады. Комитет құрамына мынадай салалардың бірінде жұмыс тәжірибесі бар банк комитетінің кемінде бір мүшесі кіреді: ақпараттық технологияларды дамыту; банктік қызметтерді дамыту және көрсету; тәуекелдерді басқару; бюджеттік жоспарлау.

2022 ЖЫЛҒЫ 1 ҚАҢТАРДАҒЫ ЖАҒДАЙ БОЙЫНША КОМИТЕТТІҢ ҚҰРАМЫ

р/с №	Т.А. Ә-А.	Позициясы
1.	Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Токобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Ермекова Эльмира Мүслімқызы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
4.	Мұхамеджанов Әділ Бектасұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі («Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары)

2022 жылы Банктің Директорлар кеңесінің стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитетінің 10 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 33 мәселе қаралып, олар бойынша шешім күндізгі тәртіпте қабылданды.

Есепті кезеңде Банктің Директорлар кеңесінің стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеті қабылдаған ең маңызды шешімдер – Басқарманың Банктің 2021 жылғы қызметінің нәтижелері туралы есебін, нормативтердің жекелеген түрлерін және әкімшілік шығыстардың өзге де лимиттерін, Банктің 2020–2023 жылдарға арналған, 2021 жылғы Даму жоспарының орындалуы туралы есепті, жылдық бюджеттің атқа-

рылуы туралы есепті және 01.01.2021 жыл жағдайына табыстылық көрсеткіштерін, Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясының мониторингі бойынша есепті алдын ала мақұлдау.

2021 жылға арналған жылдық бюджет жылдық бюджеттің атқарылуы және Банктің рентабельділік көрсеткіштері туралы есеп, Банктің міндеттемелерін меншікті капитал шамасынан 10%-дан асатын сомаға ұлғайту алдын ала мақұлданды.

Банк Жарғысына өзгертулер мен толықтырулар, Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереже, Банктің Директорлар кеңесінің комитеттері туралы ереже жаңа мазмұндамада алдын ала мақұлданды.

Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесінің кадр саясаты, тағайындаулар мен сыйақылар жүйесі саласындағы құзыретіне жататын мәселелерді терең пысықтау және мониторингтеу, сондай-ақ тұтастай және жеке Банк Директорлар кеңесі мүшелерінің,

Банк Басқармасы мүшелерінің қызметін бағалау, Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің сабақтастығын жоспарлау және қызметін бағалау арқылы Директорлар кеңесі мен Корпоративтік хатшы жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру үшін құрылған.

2023 ЖЫЛҒЫ 1 ҚАҢТАРДАҒЫ ЖАҒДАЙ БОЙЫНША КОМИТЕТТІҢ ҚҰРАМЫ

р/с №	Т.А. Ә-А.	Позициясы
1.	Ермекова Эльмира Мүслімқызы	Комитет Төрайымы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Токобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі («Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқарушы директор)

2022 жылы Банктің Директорлар кеңесінің кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитетінің 10 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 26 мәселе қаралып, олар бойынша шешім күндізгі тәртіпте қабылданды.

Есепті кезеңде Банктің Директорлар кеңесінің кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитеті қабылдаған ең маңызды шешімдер: басқарманың өкілеттік мерзімі, 2021 жылдың қорытындысы бойынша Басқарма Төрағасы мен Банк Басқарма-

сы Мүшелерінің қызметтің корпоративтік түйінді көрсеткіштерін және тиімділік карталарын орындау картасы, Басқарма мүшелері қызметінің түйінді көрсеткіштерінің картасы және олардың 2023 жылға арналған нысаналы мәндері, Корпоративтік хатшының ҚНҚ картасы, омбудсмен мен Банктің корпоративтік хатшысының кандидатурасы.

Банктің басшы қызметкерлерінің еңбегіне ақы төлеудің, қызметін бағалаудың және сыйақыларының ішкі саясаты туралы ережеге және Банктің Директорлар кеңесіне есеп беретін ішкі аудит бөлімшесінің, бас

комплаенс-бақылаушы мен Корпоративтік хатшының қызметтерінің тиімділігін бағалау мен әлеуметтік қолдау көрсету еңбегіне ақы төлеу мен сыйлықақы беру ережесіне өзгерістер алдын ала мақұлданды.

Тоқсан сайынғы негізде Директорлар кеңесінің, оның комитеттерінің және корпоративтік хатшының жұмысы туралы есептер, басқарушылық есептілік және Банк Басқармасы Директорлар кеңесіне ұсынатын Есептілік тізбесіне сәйкес есептер алдын ала мақұлданды.

Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесіне ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігіне мониторинг жүргізу, комплаенс қызметінің тәуелсіздігін бақылау, Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі құжаттардың сақталуы бойынша ұсынымдар дайындау, сондай-ақ Қоғамның Директорлар кеңесіне қызметтің басым бағыттарын

әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар дайындау арқылы Банктің Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру мақсатында құрылды (және банкте тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуі, тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру және нығайту.

2023 ЖЫЛҒЫ 1 ҚАҢТАРДАҒЫ ЖАҒДАЙ БОЙЫНША КОМИТЕТТІҢ ҚҰРАМЫ

р/с №	Т.А. Ә-А.	Позициясы
1.	Токобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Мұхамеджанов Әділ Бектасұлы	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі, («Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары)

2022 жылы Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару жөніндегі комитетінің 10 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 63 мәселе қаралып, олар бойынша шешімдер күндізгі тәртіпте қабылданды.

Есепті кезеңде Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару комитеті қабылдаған ең маңызды шешімдерімен алдын ала мақұлданды: Банктің 2021 жылғы тәуекелдер және ішкі бақылау бойынша есептері, Банктегі қызметтің үздіксіздігін басқару бойынша 2021 жылғы есебі, бас комплаенс-бақылаушының ҚНҚ карталары.

Банктің 2025 жылға дейінгі қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі іс-қимыл жоспары алдын ала мақұлданды, Банктің ішкі құжаттары Қазақстан

Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 12 қарашадағы № 188 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларында белгіленген талаптарға сәйкес келтірілген.

Тоқсан сайынғы негізде Банк Басқармасы Директорлар кеңесіне ұсынатын Есептілік тізбесіне сәйкес комплаенс-тәуекелді бақылау туралы және комплаенс-бағдарламаны (жоспарды) орындау туралы есептер, басқарушылық есептілік және есептер алдын ала мақұлданды.

Жеңілдікті шарттар ұсынылмай, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен мәмілелер алдын ала мақұлданды.

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІН БАҒАЛАУ

Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің қызметін бағалау жыл сайынғы негізде жүргізіледі. Бұл ретте Бағалау кемінде үш жылда бір рет тәуелсіз кәсіби ұйымды тарта отырып жүргізіледі.

2022 жылы тәуелсіз консультант – «Гавернанс энд Састейнабилити Мэтрикс Қазақстан энд Сантрал Эйж» ЖШС тарта отырып, Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің, Директорлар кеңесінің төрағасы мен мүшелерінің, Банктің корпоративтік

Ішкі бағалау нәтижелері Директорлар кеңесінің 2021 жылғы 26 тамыздағы жабық отырысында бекітілді.

Банктің корпоративтік хатшысы Банктің жалғыз акционеріне жүргізілген бағалау нәтижелері туралы ақпарат берді (Банктің Директорлар кеңесі туралы Ережеге сәйкес).

Директорлар кеңесінің жұмысын бағалау қорытындылары туралы келесілер атап өтіледі:

1) Банктің Директорлар кеңесінің жалпы жетілу деңгейі 79,90% құрайды.

2) «Басқарылатын даму» жетілу деңгейіне сәйкес келеді.

- банк директорлар Кеңесі туралы ереже және Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер туралы ережелер әзірленді және бекітілді, олар Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің негізгі функциялары мен рөлін реттейді.

- директорлар кеңесінде банк қызметі мен кредиттеуде айтарлықтай тәжірибесі бар Директорлар кеңесінің мүшелері қатысады.

- банк корпоративтік басқару кодексін бекітті, жыл сайынғы негізде Кодекстің қағидаттары мен ережелерін сақтау / сақтамау бағаланады.

- Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесі қызметінің жеткілікті тиімділігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ Жалғыз акционер мен Директорлар Кеңесі арасындағы байланысты қамтамасыз етеді.

- Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесі қызметінің жеткілікті тиімділігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ Жалғыз акционер мен Директорлар Кеңесі арасындағы байланысты қамтамасыз етеді.

- Корпоративтік хатшы банктің заңнама ережелеріне және корпоративтік басқарудың белгіленген қағидаттарына сәйкестігін талдау процесінде шешуші рөл атқара отырып, банкте корпоративтік басқару қағидаттарын орындау мәселелерімен байланысты негізгі функциялардың орындалуын қамтамасыз етеді.

- Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесінің қызметін ұйымдастырушылық және хаттамалық сүйемелдеу мәселелерін қамтамасыз етеді.

- Аудит комитеті екі тәуелсіз директордан және бір акционерден бір ДК мүшесінен тұрады және оны қаржы саласында тәжірибесі бар сарапшы басқарады, сонымен қатар CFA сертификатының иегері болып табылады.

- Аудит жөніндегі комитет банктің қаржылық есептілігін, оның ішінде сыртқы және ішкі аудиторлардың есептерін дайындау мәселелерін мерзімді түрде қарайды.

- 2021 жылы екі банк ішкі бақылау жүйесін және тәуекелдерді басқару жүйесін бағалауды жүргізді.

- Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті стратегияның іске асырылу барысы мен даму жоспарларының орындалуы туралы есептерді мерзімді түрде қарайды.

- стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетіне барлық тәуелсіз директорлар кіреді. Комитетті қаржы, банк саласы саласындағы, оның ішінде халықаралық тәжірибесі бар сарапшы басқарады. Комитет мүшелерінің стратегия саласында тәжірибесі бар.

- Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі Комитет банктің жекелеген лауазымды тұлғаларына қойылатын біліктілік талаптарын айқындау, кейбір лауазымдар бойынша кандидаттарды бағалау мәселелері, қызметті бағалау, сыйақы жүйесі және басқа да мәселелер бойынша кең ауқымды мәселелерді қарайды. Атап айтқанда, кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі Комитет Банктің атқарушы органы мүшелерінің ҚНҚ картасын орындауын бағалайды, атқарушы орган мүшелеріне, Корпоративтік хатшыға, Ішкі аудит департаменті мен банктің тәуекелдерді басқару бөлімшесінің қызметкерлеріне лауазымдық айлықақылар мен еңбекақы төлеу шарттарын айқындау жөнінде ұсынымдар береді.

- Комитетті персоналды басқаруда, оның ішінде банк саласында үлкен тәжірибесі бар маман басқарады.

- Тәуекелдерді басқару комитеті тәуекелдерді басқару жүйесі мен ішкі бақылау жүйесінің тиімділігі туралы негізгі мәселелерді қарастырады.

- Комитет банктің комплаенс-тәуекелдерін тұрақты негізде талдайды, сондай-ақ бас комплаенс-бақылаушының есептерін қарайды, сондай-ақ Директорлар кеңесіне қаралып отырған кезеңнің қорытындылары бойынша сыйлықақы төлеу туралы шешімді ұсынады.

КӘСІБИ ДАМУ

Қазақстан Республикасында коронавирус инфекциясының таралуынан туындаған карантиндік іс-шараларға және квазимемлекеттік сектор ұйымдарында бюджетті қысқарту жөніндегі шараларға байланысты «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқармасының 07.10.2020

жылғы №47/20 шешімімен Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгертулер мен толықтырулар енгізілді, оларға сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің біліктілігін арттыруға қаражат бөлуі кездейтін тармақтар алып тасталды.

БАСҚАРМА

Банк басқармасы Банктің Директорлар кеңесі бекіткен Басқарма туралы Ереженің негізінде әрекет етіп, Банктің ағымдағы қызметіне басшылық етеді. Банк Басқармасын құру, оның өкілеттігі, сондай-ақ өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің Жарғы-

сына сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша жүзеге асырылады.

2022 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Банк Басқармасы 7 мүшеден тұрады.

БАСҚАРМАНЫҢ ҚҰРАМЫ



**Ләззат Еркенқызы
ИБРАГИМОВА**

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі - Басқарма Төрайымы (21.02.2022 ж. бастап)

1972 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Банк қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады және кеңесшілерге, басқарушы директорларға, баспасөз қызметіне, қауіпсіздік, персоналмен жұмыс, банк өнімдері мен технологиялары бойынша бөлімшелерге жетекшілік етеді. Сондай-ақ, кадр мәселелері, тәуекелдер, активтер мен міндеттемелерді басқару және банк өнімдері мен процестері мен қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитеттердің төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017 жылға дейін «Бәйтерек «ҰБХ» АҚ-да, «Даму «кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ-да басшылық қызметтер атқарды.

Қазақстан Республикасының азаматы болып табылады.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді



АЙДАРБЕКОВА
Әлия Қаратайқызы

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары (18.09.2017 ж. бастап).

1976 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Қаржы және есеп беру мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ Стратегия және корпоративтік даму жөніндегі Комитеттің, Бюджет Комитетінің және негізгі құралдарды, материалдық емес активтерді және жатып қалған тауар-материалдық қорларды есептен шығару жөніндегі шығындарды айқындау және мәселелерді қарау жөніндегі Комиссияның төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ, «Қазақстанның инвестициялық қоры» АҚ, «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ-да басшылық қызметтер атқарды.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



ӘЗІМБЕКОВ
Мұхтар Мирланұлы

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары (10.06.2021 ж. бастап)

1987 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Операциялық қызмет бойынша сұрақтарға жетекшілік етеді. Сондай-ақ №2 Банктің Кредиттік Комитетінің төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2021 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ, «Ұлағат Бизнес Групп» ЖШС, «БТА Ипотека» ИҰ» АҚ қызмет атқарды.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



АҚШАНОВ
Нұрлан Сағындықұлы

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары (18.06.2018 ж. бастап)

1976 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Бизнесі дамыту мәселелеріне жетекшілік етеді.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2018 жылға дейін «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ-да, «АТФ Банк» АҚ-да басшылық қызметтерін атқарды.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



БЕЙСЕМБАЕВ
Мирас Берікұлы

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары (11.09.2017 ж. бастап)

1980 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Ақпараттық қауіпсіздік, құқықтық және әкімшілік мәселелер бойынша мәселелерге жетекшілік етеді. Сондай-ақ Банктің ақпараттық қауіпсіздік Комитетінің Төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017 жылға дейін «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «Қазпошта» АҚ қызмет атқарды.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



ҚАЙЫРБЕКОВ
Исламбек Үрімбайұлы

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары (17.01.2020 ж. бастап)

1979 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ №1 Банктің бақылау Комитеті мен Кредиттік Комитетінің Төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2020 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ, «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «Цеснабанк» АҚ-да басшылық лауазымдарда қызмет атқарды.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.



РАСПЕКОВА Эльмира
Сабыржановна

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары (27.11.2020 ж. бастап)

1973 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Ақпараттық технологиялар және цифрлық трансформация мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ Банктің ақпараттық ресурстар Комитетінің Төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2020 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ, «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «Альфа-банк» АҚ-да басшылық лауазымдарда қызмет атқарды.

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының, үлестес компаниялардың акциялары (қатысу үлестері) жоқ, сондай-ақ «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының жеткізушілері мен бәсекелестерінің акцияларына иелік етпейді.

БАСҚАРМАҒА ЕСЕП БЕРЕТІН КОМИТЕТТЕР

Банкте Банк басқармасына есеп беретін 11 комитет жұмыс істейді.

1. Стратегия және корпоративтік даму жөніндегі комитет

Стратегия және корпоративтік даму комитеті (СКДК) қызметінің негізгі мақсаты – Банктің даму стратегиясын әзірлеуге және іске асыруға басшылық ету, сондай-ақ жобалық басқарумен байланысты мәселелерді қарау.

СКДК негізгі міндеттері:

- Банктің стратегиялық қағидаттарын, даму мақсаттарын және іс-шараларын айқындау;
- Банктің стратегиялық даму жоспарының орындалуын үйлестіру және бақылау;
- Банкті басқарудың қолданыстағы жүйесінің тиімділігін арттыру;

- Банк жобаларының портфелін үйлестіру және бақылау;
- Банкте жобалық басқаруды ұйымдастыру және тиімділігін арттыру.

Есепті жылы СКДК стратегия, даму, теңгерімді көрсеткіштер, тұрақты даму, филиалдар, қаржылық модель, өнім стратегиясы, тәуекелдерді ескере отырып өтімділік болжамы, жарияланған акциялар санын ұлғайту, сондай-ақ жоспарлы құжаттардың орындалуы бойынша мониторинг бойынша жоспарларға қатысты мәселелер қаралды.

2. Активтер мен пассивтерді басқару комитеті

Активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

- ішкі және сыртқы нарықтарда инвестициялау және заем алу, қаржы құралдарымен операцияларды жүзеге асыру қағидалары мен рәсімдерін айқындау;
- Банктің ішкі құжаттарында айқындалған өкілеттіктер шегінде кредит беру мақсатында активтерді әртараптандыру, Банктің өтімділігі, табыстылығы, Банктің меншікті қаражатының жеткіліктілігі бойынша бағдарларды айқындау.

2022 жылы Комитет ақшаны тарту және орналастыру жөніндегі мәселелерді, контрагенттерге лимиттер белгілеу жөніндегі мәселелерді, Банк активтері мен міндеттемелерін басқару процесіне қатысатын тәуекел-менеджмент бөлімшесі мен бөлімшелердің есептілігін және Комитет туралы Ережеге сәйкес Комитет өкілеттігі шеңберіндегі өзге де мәселелерді қоса алғанда, банктің активтері мен міндеттемелерін басқаруға байланысты мәселелерді қарастырды.

3. Банк өнімдері мен процестері және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитет

Банк өнімдері мен процестері және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

- Банк операцияларын жүзеге асыруға арналған мөлшерлемелер мен тарифтерді, депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақының шекті шамаларын, қабылданатын депозиттердің және берілетін кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдерін қарау және мақұлдау, Қазақстан Республикасының

заңнамасына сәйкес Директорлар кеңесінің бекітуін талап етпейтін тарифтік бағдарламалар мен кредиттеуге қызмет көрсету шарттарын бекіту;

- Банк қызметкерлері мен бөлімшелерінің қолданыстағы процестер мен рәсімдерді оңтайландыру бойынша өзекті мәселелерді шешуге бағытталған ұсыныстарын, сондай-ақ көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған ұсыныстарын қарау және мақұлдау.

4. Кредиттік комитет

Банктің Кредиттік комитеті өкілеттік аясында Банктің ішкі кредиттік және депозиттік саясатын жүзеге асырады. Комитет құрылымына (2019 жылдың басынан бастап) мыналар кіреді:

1 комитет Төрағасынан, 1 комитет Төрағасының орынбасарынан және 1 комитеттің 5 (бес) мүшесінен тұратын 1 комитет;

2 комитет Төрағасынан, 2 комитет Төрағасының орынбасарынан және 2 комитеттің 1 (бір) мүшесінен тұратын 2 комитет. 2 комитет Банк Басқармасы мүшелерінің қатарынан құрылады.

1-комитеттің негізгі міндеті – заем алу тәуекелін барынша төмендету және мынадай банктік операциялардан: тұрғын үй заемдарын, аралық

тұрғын үй заемдарын, алдын ала тұрғын үй заемдарын беру жөніндегі операциялардан (бұдан әрі – кредиттік өнімдер) барынша көп кіріс алу шартымен Банктің ішкі кредиттік, депозиттік саясаты туралы Қағидалардың ережелерін және Активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитеттің шешімдерін өз өкілеттіктері аясында іске асыру, сондай-ақ Банктің кредиттік операцияларынан болатын ықтимал шығындарды барынша азайтуға және Банктегі проблемалық заемдардың үлесін азайтуға бағытталған проблемалық/мерзімі өткен заемдар бойынша қаражатты басқаруға және/немесе қайтаруға байланысты мәселелер бойынша шешімдерді қарау және қабылдау.

5. Ақпараттық ресурстар комитеті

Комитеттің негізгі міндеті – ақпараттық технологияларды дамыту стратегиясын және Банктің ақпараттық инфрақұрылымын дамыту жоспарын іске асыру бойынша Банк Басқармасына ұсынымдар беру.

Комитеттің негізгі міндеттері:

- ақпараттық инфрақұрылымды дамыту, бақылау және үлестіру;
- бизнесті дамыту мақсатында жаңа жобаларды іске асыру және қолданыстағы жобаларды жетілдіру;

2-комитеттің негізгі міндеті – өз өкілеттіктері аясында заем алу тәуекелдері барынша төмендеген және тұрғын үй заемдарын, аралық тұрғын үй заемдарын, алдын ала тұрғын үй заемдарын (бұдан әрі – кредиттік өнімдер) беру жөніндегі операциялардан барынша көп кіріс алған жағдайда Банктің ішкі кредиттік, депозиттік саясаты туралы Қағидалардың ережелерін және активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитеттің шешімдерін іске асыру, сондай-ақ кредиттік өнімдермен және мерзімі өткен/проблемалық заемдармен байланысты мәселелерді қарау және шешім қабылдау.

- жобаларды, АТ өзгерту және оқиғаларын басқару бойынша процестерді жақсарту.

Есепті жылы Комитет жасанды интеллект пен роботтандыруға, инфрақұрылымнан жаңғыртуға және Банктің ақпараттық жүйелерінің тұрақтылығын қамтамасыз етуге, клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсетуге (Front & Middle), клиенттерге қызмет көрсетуге (Back) және т. б. бағытталған БҚ енгізу мен дамытуға қатысты мәселелерді қарастырды.

6. Бюджеттік комитет

Комитеттің негізгі мақсаты – Банктің жылдық бюджетін/Кірістер мен шығыстар жоспарын, Инвестициялық жоспарын, Сатып алу жоспарын/Жоспарланатын кезеңге арналған ұзақ мерзімді сатып алу жоспарын, сондай-ақ оларды жақсарту, орындау және бақылау жөніндегі ұсыныстарды уақтылы және сапалы әзірлеуді қамтамасыз ету.

Комитеттің негізгі міндеті – жылдық Бюджеттің/Кірістер мен шығыстар жоспарының, Инвестициялық жоспардың және Сатып алу жоспарының/Банктің Сатып алудың ұзақ мерзімді жоспарының жобаларын

жасау кезінде Банктің Даму стратегиясы мен Даму жоспарына сәйкес негізделген шешім қабылдау үшін қаржылық және қаржылық емес ақпаратты қарау.

Есепті жылы Комитет бюджетке, инвестициялық жоспарға, орталық аппараттың /филиалдардың кірістері мен шығыстарының жоспарына, Орталық аппарат /филиалдар бөлімшелерінің қажеттіліктеріне, лимиттерге, олар бойынша есептерге, тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу жоспарының орындалуын есептеуге және талдауға қатысты мәселелерді қарады.

7. Контроллинг жөніндегі комитет

Комитет қызметінің негізгі мақсаты – құрылымдық бөлімшелердің басшылары, Банктің Басқарма Төрағасының басқарушы директорлары мен кеңесшілері қызметінің негізгі көрсеткіштерінің карталарын қарау, жоспарлау және бағалау бөлігінде Банктің Басқармасына контроллингтік функцияларын іске асыруда жәрдемдесу.

Комитеттің міндеттері:

- анктің Даму стратегиясына сәйкес қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін жұмысты жоспарлау процесін қолдау.

- бөлімшелері басшыларының, Банк Басқармасы Төрағасының басқарушы директорлары мен кеңесшілерінің жоспарлы іс-шараларды орындауын бақылауды ұйымдастыру.

Есепті жылы Комитет басқарушы директорлардың, Банк Басқармасы Төрағасының кеңесшілерінің және Банктің орталық аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің басшыларының ҚНК бекіту, түзету және мониторингі, банк филиалдарының жоспарлы көрсеткіштерін бекіту және түзету мәселелерін қарады.

8. Кадр мәселелері жөніндегі комитет

Кадр мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

- Банктің ішкі кадр саясатын іске асыру қызметкерлерді аттестаттау бойынша, оның ішінде даулы мәселелерді шешу кезіндегі жұмысты үйлестіру;
- Банктің кадрлық резервін қалыптастыру үшін кандидатураларды қарау;

- моральдық көтермелеу үшін кандидатураларды қарау;

- Банк қызметкерлерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі құжаттарының талаптарын бұзу фактілерін қарау.

Есепті жылы Комитет Банктің Кадрлық мәселелеріне қатысты мәселелерді қарастырды.

9. Ақпараттық қауіпсіздік комитеті

Ақпараттық қауіпсіздік комитетінің негізгі міндеттері:

- ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін қамтамасыз ету;
- ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша Банктің ішкі құжаттарын өзекті жағдайда ұстау;
- ақпараттық қауіпсіздік инциденттерінің туындау ықтималдығын және олардың ықтимал залалын барынша азайтуды қамтамасыз ету;
- Банк Басқармасының қарауына шығарылатын

ақпараттық қауіпсіздік мәселелерін толық және жан-жақты талдау;

- Банк үшін ақпаратты қорғаудың техникалық құралдарын өзекті жағдайда ұстау

Комитет өз функциялары шеңберінде ат стратегиясына, АБЖ-ға, Ақ мәселелері бойынша банктің ішкі құжаттарына, АҚ инциденттеріне, ақпаратты қорғаудың техникалық құралдарына, АҚ және АТ тәуекелдері бойынша есептілікке, Банктің сыни ақпараттық активтерінің тізбесіне және т. б. қатысты мәселелерді қарайды.

10. Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауарлық-материалдық қорлардың құнын айқындау және есептен шығару жөніндегі комиссия

Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауарлық-материалдық қорлардың құнын айқындау және есептен шығару жөніндегі Комиссияның негізгі міндеттері мәселелерді қарау және келесілер бойынша шешімдер қабылдау:

- Банктің негізгі құралдары мен материалдық емес активтерінің құнын, нормативтік және пайдалы қызмет мерзімін анықтау;
- Банк мүлкінің шығуын реттейтін Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес Банк мүлкін есептен шығару;

- тәуелсіз бағалаушының қорытындысы негізінде Банктің Есеп саясатына сәйкес Банктің негізгі құралдарына (ғимараттарына, құрылыстарына) қайта бағалау жүргізу;

- негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің құнсыздануына тест жүргізу

Есепті жылы комиссия ұзақ мерзімді активтердің бастапқы, ең төменгі бағаларын іске асыру және айқындау, материалдық емес активтердің құнын ұлғайту және т. б. мәселелерді қарастырды.

11. Тәуекелдер жөніндегі комитет

Тәуекелдер жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

- Банк Басқармасы үшін тәуекелдерді басқару жүйесі (бұдан әрі – ТБЖ) мен ішкі бақылау жүйесі (бұдан әрі – ІБЖ) тиімді ұйымдастыру және қолдау бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар дайындау;
- Банк тәуекелдерін сәйкестендіруге, бағалауға, қадағалауға және бақылауға арналған процестерді дамыту;
- Банктің құрылымдық бөлімшелері мен филиалдарының тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау процесін үйлестіру;
- Банк тәуекелдері, ішкі бақылауы туралы Комитет мүшелері арасында тұрақты ақпарат алмасуды

қамтамасыз ету және осындай ақпаратты тәуекел-мәдениетті, ТБЖ, ІБЖ ашықтығы мен тиімділігін арттыру мақсатында тәуекел және тәуекел-факторлардың иелеріне жеткізу;

- клиенттердің өтініштері (шағымдары) бойынша есеп беру шеңберінде көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған мәселелер бойынша шешімдер қабылда

Есепті жылы Комитет Операциялық тәуекелдер, Ақпараттық технологиялар тәуекелдері, ақпараттық қауіпсіздік және ішкі бақылау жөніндегі мәселелерді, сондай-ақ тәуекелдер жөніндегі комитет туралы Ережеге сәйкес өзге де мәселелерді қарады.

БАСҚАРМА ЖӘНЕ БАСҚАРМАҒА ЕСЕП БЕРЕТІН КОМИТЕТТЕР ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

Банктің Директорлар кеңесі бекіткен Басқарма туралы Ереженің негізінде әрекет ететін Басқарма Банктің атқарушы органы болып табылады. Банк Басқармасы Банктің ағымдағы қызметіне басшылық етеді.

Банк Басқармасы Банк атынан әрекет етеді, оның ішінде оның мүдделерін білдіреді, Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің Жарғысында белгіленген тәртіпте мәмілелер жасайды, штат кестесін, оның ішінде Орталық ппартты, филиалдарды, өкілдіктерді бекітеді,

Банктің барлық қызметкерлері орындауға міндетті шешімдер шығарып, нұсқаулар береді.

Банк Басқармасы есепті кезеңде Қазақстан Республикасының заңнамалық актілері және Банк Жарғысы Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызбаған Банк қызметінің барлық мәселелері бойынша шешімдер қабылдауды жүзеге асырды.

Банк Басқармасы 2022 жылы 228 отырыс (2021 жылы – 214 отырыс) өткізді.

БАНК БАСҚАРМАСЫ ЖАНЫНДАҒЫ КОМИТЕТТЕРДІҢ ЖҰМЫСЫ ТӨМЕНДЕГІ КЕСТЕДЕ КӨРСЕТІЛГЕН.

р/с №	Комитет атауы	Жүргізілген отырыстар саны		Қарастырылған мәселелер саны	
		2021	2022	2021	2022
1.	Стратегия және корпоративтік даму комитеті	24	29	43	45
2.	Активтер мен пассивтерді басқару комитеті	44	63	182	219
3.	Банк өнімдері мен процестері және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитет	46	66	118	136
4.	Кредиттік комитет:	69	81	134	149
	1-комитет	50	51	111	92
	2-комитет	19	30	23	57
5.	Ақпараттық ресурстар комитеті	28	32	85	94
6.	Бюджеттік комитет	47	46	191	107
7.	Контроллинг жөніндегі комитет	23	19	31	28
8.	Кадр мәселелері жөніндегі комитет	28	19	70	56
9.	Ақпараттық қауіпсіздік комитеті	26	30	101	121
10.	Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауарлық материалдық қорлардың құнын айқындау және есептен шығару жөніндегі комиссия	14	15	35	15
11.	Тәуекелдер жөніндегі комитет	36	40	83	91

Басқарма мүшелерінің ҚНҚ-ға қол жеткізуі

Банк Басқармасы қызметінің нәтижелілігі Банктің Директорлар кеңесі бекіткен 2022 жылға арналған ҚНҚ негізінде бағаланады. Банк Басқармасының қызметі есепті кезеңде жалпы алғанда оң жағынан сипатталады. 2022 жылы Басқарма мүшелерінің қыз-

метінің корпоративтік негізгі көрсеткіштерінің (ҚНҚ) және жеке ҚНҚ жоспарланған деңгейіне қол жеткізілді. 2022 жылғы қызметтің негізгі көрсеткіштерін орындау мынадай:



ІРІ МӘМІЛЕЛЕР ЖӘНЕ МҮДДЕЛІГІ БАР МӘМІЛЕЛЕР

Есепті 2022 жылы ірі мәмілелер (Банк активтерінің мөлшерінен 25% және одан жоғары) және Банкпен ерекше қатынастағы тұлғалармен мәмілелер жасалмады.

БАСҚАРМА ЖӘНЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ МҮШЕЛЕРІНЕ СЫЙАҚЫ БЕРУДІҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАТТАРЫ

Басқарма мүшелеріне еңбекақы төлеу және сыйлықақы беру саясатының мақсаты – орындалатын жұмыстың күрделілігі мен көлеміне, атқаратын лауазымға және Банктің міндеттерін орындауға қосқан жеке үлесіне қарай әділ сыйақымен қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін адал, тиімді және сапалы еңбекті ынталандыру.

Басқарма мүшелерінің бір жылғы жұмыс қорытындылары бойынша сыйақы – Басқарма мүшелері еңбегінің тиімділігін ынталандыруға арналған, Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша қызметтің стратегиялық негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізу нәтижелеріне және қызметті бағалау нәтижелеріне қарай төленетін сыйақы.

Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне – Жалғыз акционер – «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ өкілдеріне сыйақылар мен сыйлықақылар төленбейді. Банктің Тәуелсіз директорларына – Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақылар Банктің Директорлар кеңесі туралы Ережесіне сәйкес белгіленеді.

Сыйақылардың мөлшері тәуелсіз директордың тәжірибесі мен біліктілігі ескеріле отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің Жарғысында көзделген тәртіпте айқындалады.

2022 жылы Директорлар кеңесінің тәуелсіз директорларына – мүшелеріне төленген сыйақылар мөлшері және Банк Басқармасының мүшелеріне төленген сыйақылар мен сыйлықақылардың мөлшері 284,6 млн теңгені құрады.

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІН САҚТАУ

Банкте Корпоративтік басқару кодексі әрекет етеді. Кодекстің мақсаттары – корпоративтік басқаруды жетілдіру, басқарудың ашықтығын қамтамасыз ету, тиісті корпоративтік басқару стандарттарын ұстануды растау.

Банктің Директорлар кеңесі бекіткен Банктің Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен

ережелерін орындау/орындамау туралы есеп осы жылдық есепке Қосымша ретінде ұсынылады.

Банктің Директорлар кеңесі Банктің жылдық есебі жалпы объективті, нақты және түсінікті сипаттамамен беретіндігін мәлімдейді және Банк қызметінің көрсеткіштерін бағалау үшін акционерлерге керек ақпаратты ұсынады.

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.

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 орнықты даму мақсаттарына сәйкес келетін «Отбасы банк» 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 мужчин 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 Еуропалық 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.

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

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.

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 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.

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

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

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 банк» АҚ-да корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын реттеу саясаты» тақырыбында оқыту жүргізіліп, кейіннен білімді тестілеу өткізілді.

ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУ

Банк ұзақ мерзімді кезеңде орнықты дамуды қамтамасыз ету үшін өзінің экономикаға, экологияға және қоғамға әсерінің маңыздылығын түсінеді. Аталған қағидатты іске асыру шеңберінде Банкте Банктің Директорлар кеңесінің 04.06.2019 жылғы шешімімен (№7 шешім) Тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) бекітілді (өзекті Саясатты Банктің сайтында «Банктің тұрақты дамуға көзқарасы» бөлімінен табуға болады).

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 қызметкерінің рөлі, құзыреті, жауапкершілігі бекітілді;

- Банктің тұрақты дамуы мен негізгі процестерінің өзара байланысы анықталды.

Тұрақты даму саласындағы міндеттерді шеше отырып, Банк өзінің миссиясына, Банктің Даму Стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондайақ тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарда бекітілген халықаралық мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын пайдаланады. Банктің миссиясы – қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және отансүйгіштік қасиеттерді нығайту. Осыған байланысты Банк мемлекеттің тұрғын үй саласындағы саясатын қолдайды.

Саясаттың ережелеріне сәйкес тұрақты дамуды басқару жүйесінде тұрақты даму саласындағы қағидаттар мен стандарттарды іске асыру бойынша әрбір органның және барлық қызметкерлердің рөлдері, құзыреттері мен жауапкершілігі нақты айқындалған және бекітілген.

Стратегиялық басқаруды және тұрақты дамуды жүзеге асыруды бақылауды Банктің Директорлар кеңесі жүзеге асырады. Сондай-ақ, тұрақты даму мәселелері Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің құзыретіне берілген. Басқарма тұрақты даму саласында тиісті жүйені қалыптастыруды және оны жүзеге асыруды қамтамасыз етеді, сондайақ тиісті іс-шаралар жоспарын қалыптастырады. Барлық қызметкерлер мен барлық деңгейдегі лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үлес қосады. Тұрақты даму туралы есеп жыл сайын Банктің Директорлар кеңесіне ұсынылады.

Банктің тұрақты даму мәселелерін үйлестіретін негізгі департамент – Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті. Ол төмендегідей қызметтерді атқарады:

- тұрақты даму саласында жоспарлау қызметін жүзеге асырады;
- тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен

міндеттерге қол жеткізуге бағытталған Банк департаменттерінің қызметін үйлестіреді;

- тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспары мен ҚНҚ орындалуы туралы есепті дайындайды;
- тұрақты даму бөлімін қоса отырып, Банктің жылдық есебін дайындайды;
- сыртқы тренерлерді тарта отырып немесе өз бетінше тұрақты даму саласында Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің біліктілігін арттыру мақсатында Банк қызметкерлеріне оқыту семинарларын өткізеді;
- тұрақты даму мәселелері бойынша халықаралық ұйымдармен, мекемелермен, агенттіктермен және банк департаменттерімен өзара іс-қимыл жасайды.

БҰҰ Жаһандық шартының орнықты даму мақсаттарының бір бөлігі болып табылатын «Тұрақты қалалар мен елді мекендер» шеңберіндегі міндеттер – халық үшін жеткілікті, қауіпсіз және арзан тұрғын үйге жалпыға бірдей қолжетімділікті көздейді.

Сондай – ақ, БҰҰ Жаһандық шартының 17 мақсатының бірі – «Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың мүмкіндіктерін кеңейту». Гендерлік теңдік-бұл ерлер мен әйелдердің өмірдің барлық салаларында бірдей және тең мүмкіндіктері мен даму әлеуеті бар екенін көрсететін негізгі адам құқықтарының бірі. Банк өз қызметі шеңберінде жоғарыда аталған мәселелерді шешуге үлкен үлес қосады.

Сонымен қатар, Банк жыл сайын тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын бекітеді. 2022 жылы Банктің орнықты даму саласындағы 2022 жылға арналған іс-шаралар жоспарында көзделген барлық іс-шаралар іске асырылды.

ІШКІ АУДИТ

«Отбасы банк» АҚ ішкі аудит департаментінің қызметі Ішкі аудиттің кәсіби тәжірибесінің халықаралық негіздеріне құрылған және тәуелсіздік, бейтараптық, адалдық, объективтілік және кәсіби құзыреттілік қағидаттарын сақтай отырып жүзеге асырылады.

Ішкі аудит департаментінің миссиясы – Банктің Директорлар кеңесіне және Басқармасына Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу бойынша олардың міндеттерін орындауда жәрдемдесу қызметтерін көрсету.

Ішкі аудит департаменті қызметінің негізгі мақсаты – Директорлар кеңесіне Банк қызметін жетілдіруге және тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару тиімділігін арттыруға

бағытталған тәуелсіз орынды кепілдіктер мен консультациялар беру.

Ішкі аудит департаменті тәуелсіз құрылымдық бөлімше болып табылады және функционалдық жағынан Банктің Директорлар кеңесіне, әкімшілік жағынан – Басқармасына есеп береді. Ішкі аудит департаментінің қызметіне жетекшілік етуді Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті жүзеге асырады. Ішкі аудит департаментінің басшысы мен қызметкерлерін Директорлар кеңесі тағайындайды.

2022 жылы Ішкі аудит департаментінің штаттық саны 13 адамды құрады. Ішкі аудит департаментінің басшысы CIA (Certified Internal Auditor) халықаралық ішкі аудит сертификатына ие. Ішкі аудиторлар

тұрақты негізде кәсіби жағынан үздіксіз дамып отырады және Ұлыбританияның Қаржы менеджерлері институты (DipPIA және DipCPA) берген Сертификатталған кәсіби ішкі аудиторлар дипломдары, сондай-ақ кәсіби бухгалтерлердің сертификаттары (CPA, DipIFR) бар.

Ішкі аудит департаментінің негізгі міндеттері мен функциялары:

- ішкі бақылау жүйесінің және тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігін бағалау;
- корпоративтік басқару тиімділігін бағалау және этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау;
- Банктің стратегиялық мақсаттары аясында олардың алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін Банктің құрылымдық бөлімшелері қолданатын шаралардың жеткіліктілігі мен тиімділігін бағалау;

- автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалануды ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеу сенімділігін бағалау;
- атқарушы орган, Банктің құрылымдық бөлімшелері үшін ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару процестерін жетілдіру мәселелері бойынша консультациялар беру.

Жылдық тәуекелге бағдарланған аудиторлық жоспарларды Директорлар кеңесі қарап, бекітеді. 2022 жылға жоспарланған барлық аудиторлық тапсырма толық көлемде орындалды.

Өз функцияларын жүзеге асыру кезінде ішкі аудит департаменті Директорлар кеңесіне өзінің тәуелсіздігін растады.

Басқармасының шешімі негізінде Банк үшін сыртқы аудитті «ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС аудиторлық компаниясы жүргізеді. Шарттың қолданылу мерзімі: 2022 жылғы 1 қаңтардан бастап 2024 жылғы 30 наурызға дейін. 2022 жылға аудитор сыйақысының сомасы – 62 160 мың теңге.

СЫРТҚЫ АУДИТ

Банктің Тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру қағидаларына және 2021 жылғы 21 желтоқсандағы 2022–2023 жылдарға арналған қаржылық есептіліктің аудиті бойынша қызметтерді ұзақ мерзімді сатып алу туралы жасалған шарттарға сәйкес Холдинг

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 заңнамасына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидалары шеңберінде Жалғыз акционердің құқықтарын іске асыруды қамтамасыз ету
2	Басқару органы	Жалғыз акционердің ерекше құзыретіне жатқызылған мәселелерді қоспағанда Банк қызметіне жалпы басылық	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Қызметтің басым бағыттары, Банктің даму стратегиясын анықтау
3	Менеджмент	Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банк Жарғысымен Жалғыз акционердің және Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылмаған Банк қызметінің кез келген мәселелері бойынша шешімдер қабылдау	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерін орындау Даму жоспарларын дайындау және жүзеге асыру, Банк қызметіне қатысты басқа да мәселелер
4	Персонал	Жұмыс берушімен еңбек қатынастары, еңбек шарты бойынша міндеттемелерді тікелей орындау	Еңбек кодексі, еңбек шарты, Банктің ішкі құжаттары	Банктің міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау
5	Мемлекеттік органдар	Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген заңнама функцияларын жүзеге асыру	Қазақстан Республикасының заңнамасы	Қазақстан Республикасы заңнамасының орындалуын бақылау
6	Инвесторлар	Пайда алу	Инвестициялау шеңберіндегі шарттық қарым-қатынастар, ынтымақтастық / әріптестік туралы келісімдер	Негізгі борышты төлеудің бірінші кезектілігі және инвестицияланатын құралдар бойынша сыйақылар, қаржыландыруға тәуелділікті жою
7	Қаржы институттары	Пайда алу	Инвестициялау шеңберіндегі шарттық қарым-қатынастар, ынтымақтастық / әріптестік туралы келісімдер	Негізгі борышты төлеудің бірінші кезектілігі және инвестицияланатын құралдар бойынша сыйақылар, қаржыландыруға тәуелділікті жою
8	Жеткізушілер	Пайда алу, бәсекелестік қабілетінің деңгейін арттыру	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету шеңберіндегі шарттық қарым-қатынастар арттық қарымқатынастар	Сатып алу процесін ұйымдастыруға қойылатын талаптарды орындау

Банк жайлы	Стратегия	Қызмет нәтижелері	Сату жүйесі	Корпоративтік басқару	Тәуекелдерді басқару саясаты	Әлеуметтік жауапкершілік	Қосымшалар		
9	Әріптестер	Коммерциялық мүдделер	Шарттық қарым-қатынастар	Өзара тиімді және ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттарды және келісімдерді жасау Бизнесүдерістерді жетілдіру және оларды автоматтандыру Шарттық қарымқатынастардың орындалуын бақылау	15	Бұқаралық ақпарат құралдары	Банк қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	Банк қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, БАҚ-пен екіжақты және көпжақты қарым-қатынастарды дамыту
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	16	Бәсекелестер	Халық салымдарының нарықтағы үлесін ұлғайту, тұрғын үй салу және сатып алу үшін ипотекалық несиелендіру	Заманауи технологияларды қолдану, қаржы нарығында көрсетілетін қызметтер мен өнім сапасының өсуі, белсенді жарнамалық науқан, халық салымдары нарығында жаңа өнім желілерін және қызметтерді әзірлеу және енгізу	Бәсекелестердің қарсылық деңгейін төмендету стратегиясы: бәсекелестер үшін жағымсыз жағдайлар бойынша ынтымақтастық; қызметкерлердің Банк алдындағы адал деңгейін арттыру; елдегі қатысуын кеңейту; тұрғын үй құрылыс жинақ нарығында жаңа бағыттарын әзірлеу және енгізу; өзара тиімді мәселелерді шешу үшін ынтымақтастық
11	Аудиторлар	Қаржылық аудит қызметін көрсету	Шарттық қарым-қатынастар	Аудиторлық қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу Қаржылық есеп беру аудиті, сыртқы аудит					
12	Консалтинг ұйымдары	Консалтингтік қызметтерді көрсету	Шарттық қарым-қатынастар	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 қағидаттарына тәжірибелік міндеттемені көрсету. Қосымша әлеуметтік міндеттемелер қабылдау, өзекті әлеуметтік мәселелерді 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					
									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.



ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ САЯСАТЫ



ЖӘҢЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖҮИЕСІ

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 үлгісі» тұжырымдамасын қолданады. Банктің ішкі бақылау жүйесі (бұдан былай – ІБЖ) Директорлар кеңесі, алқалы органдар, құрылымдық бөлімшелер және Банктің барлық қызметкері өз міндеттерін орындау кезінде жүзеге асыратын күнделікті қызметке кіріктірілген процесс болып табылады.

Банктің Директорлар кеңесі, тәуекелдерді басқару комитеті ішкі бақылаудың кемшіліктерін,

бұзушылықтар мен қателіктерді анықтау және жою мақсатында банктің қызметіне бақылауды жүзеге асырады. Тоқсан сайын Банктің Директорлар кеңесі мен тәуекелдерді басқару комитеті тиісті шешімдер қабылдайтын Операциялық тәуекелдер, Ақпараттық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздік және ішкі бақылау тәуекелдері бойынша есептерді қарайды. Сонымен қатар, директорлар Кеңесі банктегі ІБЖ-ны реттейтін негізгі ішкі құжаттарды қарайды және бекітеді.

Банктің ІБЖ көп деңгейлі болып табылады және Банктің барлық бөлімшесін қамтиды. Ішкі бақылау процесіне қатысушылар қорғаудың үш желісі негізінде анықталды.

Қорғаныстың бірінші желісін

Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері қамтамасыз етеді, бұл процестерде күнделікті операциялардың дұрыс орындалуын қамтамасыз ету үшін жасалған бақылау. Бақылауды бизнес-бөлімшелер әзірлейді және тәуекелдерді азайту және ішкі құжаттардың талаптарын сақтау, сондай-ақ сыртқы, реттеуші талаптарды сақтау үшін бизнес-үдерістердің ажырамас бөлігі саналады. Бақылауды басқару мен мониторингті бөлімшелердің өздері жүзеге асырады. Бұл бизнес-бөлімшелердің тәуекелдерді, бизнес-үдерістердің әлсіз жақтарын, ықтимал күтпеген оқиғаларды анықтау және оларға уақтылы жауап беру қабілетін көздейді.

Қорғаныстың екінші желісін

ІБЖ мониторингін, үйлестіруді және құжаттауды жүзеге асыратын ішкі бақылау бөлімшесі және Банк қызметінің жеке бағыттары бойынша тәуекелдерді сәйкестендіруді және бағалауды қамтамасыз ететін бөлімшелер қамтамасыз етеді. Оның ішінде: тәуекел-менеджмент бөлімшесі, бас комплаенс-бақылаушы және комплаенс-бақылау бөлімшесі, ахуалдық мониторинг бөлімшесі, персоналмен жұмыс жөніндегі бөлімше, заң бөлімшесі, қауіпсіздік бөлімшесі, ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесі, ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару бөлімшесі.

Қорғаныстың үшінші желісін

ішкі аудит бөлімшесі қамтамасыз етеді. Ол аудиторлық тексеру нәтижелерін қолданады немесе ІБЖ тиімділігін жеке бағалау түрінде Банктің ІБЖ тиімділігін тәуелсіз бағалайды.

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. Жыл сайын ішкі бақылау бөлімшесі Банктің барлық қызметкерлерін ІБЖ бойынша ішкі оқытуды, кейіннен тестілеуді өткізеді.

ІБЖ мониторингін және құжаттау жөніндегі жұмыстар шеңберінде ішкі бақылау бөлімшесі жұмыс жоспарына/басшылықтың тапсырмасы бойынша банктің бизнес-процестеріне іріктеп тексерулер жүргізеді, оның ішінде процестерде сәйкестендірілген тәуекелдердің алдын алатын немесе анықтайтын ішкі бақылаулар дизайнының барабарлығы диагностикасын қамтиды.

- 2022 жылы бөлімше 6 процестің диагностикасын жүргізді, оның ішінде:
- «Валюталық бақылау»
- «Персоналды басқару»;
- «Кредиттік бюролармен өзара іс-қимыл және жұмыстарды үйлестіру»;
- «Банктен бағдарламалық қамтамасыз етуді сатып алу»;
- «Бейнебайланыс арқылы клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету және оператор-консультанттармен жұмысты ұйымдастыру»;
- Баспана жылжымайтын мүлік порталындағы «Қайталама тұрғын үй «модуліндегі жұмыс тәртібі».

диагностика қорытындылары бойынша процестерде мынадай түйінді тәуекелдер анықталды: Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтамау тәуекелі, орындаушылардың жауапкершілігін төмендету тәуекелі, адами

фактордың тәуекелі, өкілеттіктерден асып кету тәуекелі, өзара алмастырылмау тәуекелі, сондай-ақ мынадай елеулі проблемалар: процестерді оңтайландыру қажеттілігі, бақылау рәсімдерін регламенттеуде, бақылаулардың болуы ішінара-тиімді / тиімді емес дизайн, процестерде қолмен бақылаудың айтарлықтай үлесінің болуы.

Осы тәуекелдер мен проблемаларды барынша азайту мақсатында тиімсіз, ішінара тиімді дизайнмен анықтау/бақылау бойынша үдеріс иелеріне ұсынымдар, оның ішінде бұзушылықтарды жою, үдерістерді регламенттеуді/автоматтандыруды/оңтайландыруды пысықтау бойынша ұсынымдар әзірленді.

Банктің тәуекелдер жөніндегі комитеті жүргізілген тексерулер бойынша есептерді қарады, 115 түзету іс-шараларын қамтитын анықталған кемшіліктерді жою бойынша түзету іс-қимылдарының жоспарларын бекітті. Банктің жауапты құрылымдық бөлімшелері бұзушылықтарды жою, түзету іс-қимылдары жоспарларының іс-шараларын орындау бойынша жұмыстар жүргізеді.

ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Банктің тәуекелдерді басқару саясатына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі таңдалған бизнес үлгісіне, қызмет ауқымына, операциялардың түрлері мен күрделілігіне сәйкес келетін тәуекелдерді басқару жүйесінің болуын қамтамасыз етеді және Банктің қаржылық тұрақтылығы мен тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін елеулі тәуекелдерді анықтау, өлшеу және бағалау, мониторинг, бақылау және азайту рәсімдерінің тиісті процесін қамтамасыз етеді.

Банктің тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін қоса алғанда, тәуекелдерге байланысты мәселелер бойынша банктің уәкілетті алқалы органдарын, оның ішінде Банктің директорлар кеңесін үнемі хабардар ету Банктің тәуекелдерді басқарудың жоғары мәдениетінің түйінді факторы болып табылады. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару бөлігіндегі айрықша құзыретіне Банктің Жарғысымен, Банктің ішкі құжаттарымен, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесі туралы Ережемен регламенттелген өкілеттіктер жатады. Банктің Директорлар кеңесі жүктелген міндеттерді тиімді орындау мақсатында банктің ДК жанындағы уәкілетті алқалы органдармен, Банк басқармасымен және тәуекел-менеджмент басшысымен өзара іс-қимыл жасау арқылы тәуекелдерді басқаруға, ішкі аудитке, Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарының сақталуына мониторинг пен бақылауды жүзеге асырады. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару комитеті өз қызметін оның өкілеттігін, құзыретін, сондай-ақ оның жұмыс принциптерін айқындайтын ереже шеңберінде жүзеге асырады. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеті

Барлық қорғаныс желілеріне қатысушы құрылымдық бөлімшелер-бизнес-процестердің иелері жыл сайын өз процестеріндегі тәуекелдерді сәйкестендіруді және анықталған тәуекелдерді жеңілдететін ішкі бақылау дизайнының сәйкестігін өзін-өзі бағалауды жүргізеді. Өзін-өзі бағалау нәтижелері банктің бизнес – процестерінің, тәуекелдері мен бақылауларының матрицасында (бұдан әрі-Матрица) көрсетіледі. Бизнес иелерінің өзін-өзі бағалауы/ішкі бақылау бөлімшесінің бағасын қамтитын алдағы есепті жылға арналған матрицаны ішкі бақылау бөлімшесінің үйлестіру және әдіснамалық қолдауы кезінде процесс иелері өзектендіреді және жыл сайын Директорлар кеңесі бекітеді. Қажет болған жағдайда бизнес-процестердің иелері процестердегі ішкі бақылаудың кемшіліктерін/тиімсіздігін жою жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлейді және оны Басқарма бекітеді. Ішкі бақылау жөніндегі түзету іс-қимылдары жоспарларының орындалуын одан әрі мониторингтеуді ішкі бақылау бөлімшесі тоқсан сайынғы негізде, орындау жөніндегі ақпаратты Банктің тәуекелдер жөніндегі комитетіне/басқармасына ұсына отырып жүзеге асырады.

тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшелерден және басқа да жауапты бөлімшелерден Банктің ағымдағы тәуекел деңгейі, тәуекел-дәрежесі деңгейлері және тәуекелдер деңгейін төмендету жөніндегі тетіктер туралы деректер мен есептерді үнемі алады.

Банкте Банктің жалпы стратегиясын іске асыру шеңберінде Банк қызметіне тән қабылданатын тәуекелдер көлемінің нақты шекараларын айқындайтын, сондай-ақ тәуекелдерді іске асыруға жол бермеу не олардың банктің қаржылық жағдайына теріс әсерін барынша азайту мақсатында банк қызметінің тәуекел-бейінін айқындайтын банктің тәуекел-дәрежесі Стратегиясы әзірленді және Банктің Директорлар кеңесі бекітілді.

Тәуекел-дәрежесі Стратегиясына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі банктің тәуекел-тәбет өтінішін бекітеді. Тәуекел-дәрежесі өтініші шеңберінде банктің әрбір елеулі тәуекелі бойынша банктің қабылданған бизнес-моделін ескере отырып, тәуекел-тәбет деңгейлерінің сандық және сапалық көрсеткіштерінің жиынтығы бекітіледі. Банктің тәуекел-тәбетінің өтінішіне сәйкес тәуекел-дәрежесі деңгейлерінің сақталу мониторингі мерзімді негізде жүзеге асырылады, оның нәтижелері бойынша ақпарат тәуекелдер бойынша басқарушылық есептілік шеңберінде банктің директорлар кеңесін қоса алғанда, банктің уәкілетті органдарының қарауына жіберіледі.

Банк қызметіне тән негізгі қаржылық тәуекелдерге нарықтық тәуекел (валюталық тәуекел, пайыздық тәуекел), өтімділік тәуекелі кредиттік тәуекел жатады.

01.01.2023 Ж. ЖАҒДАЙЫНА ТӘУЕКЕЛ-ДӘРЕЖЕСІ ТІРКЕЛГЕН ДЕҢГЕЙЛЕРІН САҚТАУ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ

Тәуекел атауы	1.01.23 ж. тәуекел-дәрежесінің деңгейі	2022 жылға бекітілген тәуекел-дәрежесі деңгейі	Тәуекел-дәрежесі деңгейінің жеткіліктілігі
1	2	3	4 = 3 - 2
Кредиттік тәуекел	23 117	78 863	55 746
кредиттік портфель	5 867	74 970	69 102
банкаралық депозиттер	16 233	1 231	-15 002*
мемлекеттік емес БҚ	1 016	2 662	1 646
Нарықтық тәуекел	6 350	30 648	24 298
Пайыздық	6 340	30 066	23 725
Валюталық	8	571	562
Бағалық	2	12	10
Өтімділік тәуекел	2 593	21 766	19 173
Тәуекелдің жиынтық деңгейі	32 061	131 277	99 217

Кредиттік, нарықтық және өтімділік тәуекелі бойынша ағымдағы жиынтық тәуекел деңгейі 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша 32 млрд теңгені құрайды және тәуекел-дәрежесінің бекітілген деңгейі шегінде болады, бұл 2022 жылға тәуекел-дәрежесінің бекітілген деңгейінің 24% құрайды.

Банкте капиталдың жеткіліктілігін бағалау мақсатында банктің директорлар Кеңесі бекіткен капиталдың жеткіліктілігін бағалаудың ішкі рәсімі (КЖБІР)

туралы Ереже әзірленді және енгізілді. КЖБІР шеңберінде банкте банк қызметіне тән тәуекелдің Елеулі түрлерін анықтау, бағалау және бақылау, сондай-ақ банктің стратегиясына, елеулі тәуекелдерді жан-жақты бағалау нәтижелеріне, Банктің ішкі және сыртқы тәуекел факторларына қатысты қаржылық тұрақтылығын стресс-тестілеуге, сондай-ақ Банктің меншікті капиталының жеткіліктілігіне қойылатын талаптарға сүйене отырып, капиталды жоспарлау жүзеге асырылады.

БАНКТИҢ АҒЫМДАҒЫ ТӘУЕКЕЛДЕРІНІҢ* МЕНШІКТІ КАПИТАЛДЫҢ ЖЕТКІЛІКТІЛІК ДЕҢГЕЙІНЕ ӘСЕРІН БАҒАЛАУ

Реттегіш нормативі	01.01.23 жылға нақты	Ағымдағы тәуекел деңгейін ескере отырып	Бардан ауытқу
1	2	3	4 = 3 - 2
k1-1 (min. 0,055)	0,287	0,267	-0,020
k1-2 (min. 0,065)	0,287	0,267	-0,020
k2 (min. 0,080)	0,287	0,267	-0,020

*кредиттік, нарықтық және өтімділік тәуекелі

Капитал деңгейінің жеткіліктілігі тәуекелдің ағымдағы жиынтық деңгейін ескере отырып, барлық коэффициент бойынша -0,020 мәніне азаяды, деген-

мен оның мәні меншікті капиталдың елеулі көлемінің (455 млрд теңге) салдарынан реттеуші белгілеген ең төменгі талаптардан жоғары болады.

Валюталық тәуекел.

Банктің бизнес-үлгісінің ерекшеліктерін ескере отырып, Банктің валюталық тәуекелге ұшырауы төмен деңгейде. Банк жасалған әкімшілік шаруашылық

шарттар бойынша міндеттемелерді орындау шеңберінде шетел валютасын сатып алуды қоспағанда, шетел валютасымен операциялар жүргізбейді.

Пайыздық тәуекел.

Банктің пайыздық тәуекелі сыйақы ставкаларының қолайсыз өзгеруі салдарынан шығындардың туындау тәуекелін білдіреді, сонымен қатар мыналарды қамтиды:

- 1) орналастырылған пайыздық активтер мен тарылған пайыздық міндеттемелерді қайтару және өтеу шарттары арасындағы сәйкессіздікке байланысты қаржылық шығындар тәуекелі;
- 2) бір жағынан пайыздық активтер, екінші жағынан, пайыздық міндеттемелер бойынша мөлшерлемелердің әртүрлі түрлерін (өзгермелі немесе тұрақты) пайдаланудан болатын шығындар тәуекелі.

Банктің бизнес-моделінің ерекшеліктерін ескере отырып, пайыздық тәуекелді азайтудың негізгі шаралары мыналар:

- 1) табыстылық деңгейлерін, пайыздық тәуекелдерді және нарықтық орта өзгерістерін ескере отырып,

- пайыздық кірістер мен пайыздық шығыстардың тиімді арақатынасын қамтамасыз ету;
- 2) тәуекелдің қолайлы деңгейінде пайыздық спрэд құнын барынша арттыру;
- 3) қайта бағалауды ескере отырып, көлемі мен өтеу мерзімі бойынша сезімтал активтер мен сезімтал міндеттемелері арасындағы теңгерімді қамтамасыз ету.

Пайыздық тәуекелді басқару шеңберінде Банк кірістілігі мен құны пайыздық мөлшерлемені анықталатын сезімтал активтер мен міндеттемелерді талдайды. Банк пайыздық тәуекелге ұшырауды бақылау үшін пайыздық ГЭП-талдау құралын пайдаланады, оның мақсаты – пайыздық мөлшерлеменің өзгеруі салдарынан пайыздық тәуекелге ұшыраудың қандай уақыт аралығында қалыптасатынын анықтау.

Өтімділік тәуекелі.

Өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау мақсатында банкте Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен өтімділіктің жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі туралы Ереже әзірленді және енгізілді. Банкке құю шеңберінде активтер, міндеттемелер және баланстан тыс құралдар бойынша ақша ағындарын әртүрлі уақыт аралықтарында болжауды қамтитын өтімділік тәуекелін анықтау, бағалау, мониторинг және бақылау бойынша тиімді процесс жүзеге асырылады. Банк өтімділік тәуекелінің деңгейіне, сондай-ақ қажет болған жағдайда өтімділік тәуекелін реттеу мақсатында банктің қорландыруды тарту қажеттілігін жабу үшін нарықтағы өтімділік деңгейіне әсер ететін барлық баланстық және баланстан тыс баптарды бағалайды.

Банктің бизнес-моделінің ерекшелігін ескере отырып, банкті қорландырудың тұрақты базасы халықты қолжетімді тұрғын үймен және тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасымен қамтамасыз ету жөніндегі мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру шеңберінде негізінен бюджет қаражатынан тұрады.

ВПОДЛ шеңберінде активтер мен міндеттемелер бойынша міндеттемелерді өтеу мерзімдері сәйкес келмеген, сондай-ақ өтімді активтер мен қорландыру көздерінің көлемі жеткіліксіз болған жағдайда, оның ішінде қаржы нарығындағы жағдайды ескере отырып, банктің өтімділік тәуекеліне ұшырауын бағалау жүзеге асырылады.

Банктің өтімділік тәуекелін басқарудың негізгі мақсаты өтімділіктің жеткілікті деңгейін ұстап тұрудың

бағалау әдістері мен рәсімдерін айқындау болып табылады. Банктің өтімділік тәуекелін басқару міндеттемелерді өтеу мерзімі басталған кезде оларды реттеу үшін қажетті өтімді активтердің деңгейін талдау арқылы жүзеге асырылады; түрлі қаржыландыру көздеріне қол жеткізуді қамтамасыз ету, қаржыландырумен проблемалар туындаған жағдайда жоспарлардың болуы және өтімділік бойынша пруденциалдық нормативтер бөлігінде реттеушінің талаптары мен өтімділік тәуекеліне төбет деңгейіне сәйкес өтімділік нормативтерінің сәйкестігін бақылауды жүзеге асыру.

Банктің бизнес-үлгісінің ерекшеліктерін ескере отырып, өтімділік тәуекелін азайту бағытындағы негізгі іс-шаралар:

- реттеуші белгілеген лимиттердің және өтімділік тәуекелі бойынша Банктің ішкі лимиттерінің сақталуын бақылау;
- Банктің күнделікті (күншілік) өтімділік позициясын бақылау;
- өтімділік тәуекеліне ұшырау қай уақыт аралығында қалыптасатынын анықтау және белгілі бір уақыт ішінде қалыптасқан өтімділік теңгерімсіздігі шамасының Банктің өз міндеттемелері бойынша жауап беру мүмкіндігіне әсерін бағалау мақсаты болып табылатын өтеу мерзімі бойынша Банк активтері мен пассивтерінің ГЭП-талдауын жүргізу;
- әртүрлі сценарийлер бойынша өтімділік тәуекелін тұрақты күйзеліс-тестілеуді жүргізу.

ТӨМЕНДЕГІ КЕСТЕДЕ 01.01.2023 Ж. ЖАҒДАЙЫНА ӨТІМДІЛІК ГЭП КӨРСЕТІЛГЕН, МЛН ТЕҢГЕ.

	Т.е. дейін	[0-7Д]	[от 1Н до 1М]	[от 1М-3М]	[3М-6М]	[6М-12М]	[1Г-2Г]	[2Г-3Г]	[>3Г]	Баланс бойынша барлығы
Активтер	146 922	125 234	111 472	23 425	34 323	76 059	239 635	194 377	2 488 659	3 440 105
Міндеттемелер	155 139	5 656	45 337	10 808	10 995	40 113	292 604	250 595	2 166 598	2 977 844
Шартты міндеттемелер			3 261	6 522	9 783	13 044				32 611
ГЭП	-8 217	119 578	62 874	6 095	13 545	22 902	-52 969	-56 218	322 061	429 650
Кумулятивті ГЭП	-8 217	111 361	174 235	180 330	193 875	216 777	163 808	107 590	429 650	
Кумулятивті ГЭП / Активтер	-0,2%	3,2%	5,1%	5,2%	5,6%	6,3%	4,8%	3,1%	12,5%	

Өтімділік ГЭП жасау кезінде мынадай жорамалдар пайдаланылды:

- барлық активтер мен міндеттемелер өтеу мерзіміне байланысты уақыт аралықтары бойынша бөлінген;
 - шартты міндеттемелер бір айда тұрғын үй заемдарын беру есебінен (бұрын берілген алдын ала және аралық заемдарды есептемегенде) бөлінген.
- Кумулятивтік ГЭП-тің активтер барлығына қатына-

сының минималды мәні талап ету аралығына келеді және -0,2% құрайды. Банк 2022 жылға бекітілген Ішкі лимиттерді банк активтерінің кемінде - 2% мөлшерінде сақтайды. Таза ГЭП бойынша пайда болған теріс алшақтықтар «талап етуге дейін» мерзімдерінде 113 млрд теңге (ағымдағы шоттардағы «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ еншілес ұйымдарының құралдары), «1 бастап 2 жылға дейін» - 215 млрд теңге және «2 бастап 3 жылға дейін» 250 млрд теңге мөлшерінде клиенттердің жинақталған қаражатының ұлғаюына негізделген.

Кредиттік тәуекелдер.

«Шешім қабылдау жүйесін енгізу» жобасы аясында келесі іс-шаралар жүзеге асырылды:

- кредиттік тарих бойынша шешім қабылдай отырып, «алдын ала біліктілікке»жіріктіре отырып, СПР-АПТ-да кредиттік тарихты бағалау әзірленді және енгізілді;
- алдын ала тұрғын үй заемдары бойынша жаңа скорингтік карталар әзірленді, тестілеу сатысында тұр;
- скоринг шешімдерінің нәтижелері бойынша бастапқы есептілік кеңейтілді;
- ЛСБОО үшін СПР тексеру енгізілді.

2022 жылдың соңында ҚЕХС сәйкес құрылған провизиялардың үлесі кредиттік портфельдің 0,20%-ын құрады, Банктің 20 ірі кредитінің үлесі Банктің кредиттік портфелінің 0,10%-ын құрады, бұл кредиттік портфелінің шоғырлану тәуекелінің жоқтығын куәландырады. Кепілмен қамтамасыз ету құрылымында жылжымайтын мүліктің үлесі барлық кепілмен қамтамасыз етудің 81,04%-ын құрады. К/К (кредит/кепіл) жалпы орташа өлшенген коэффициенті 40,93%-ға тең, бұл консервативті кепіл саясатын.

2021 жылы «Бағалаушы кабинеті» порталында (бұдан әрі – портал) келесі жұмыстар жүргізілді:

- жаңа облыстардың құрылуына байланысты баға аймақтары бойынша анықтамалықты пысықтау;
- бағалау қызметі саласындағы нормативтік-құқықтық актілерге өзгерістер енгізуге байланысты, сондай-ақ бағалаушылар мен бағалаушы-

лар палаталарының ұсыныстары бойынша бағалау туралы есеп үлгілерін пысықтау;

- лиенттерге ыңғайлы болу үшін бағалаушылар тізімін орналасқан жері бойынша картаға түрлендіру;
- тұрғын үй кешендері бойынша анықтамалықты әзірлеуді, бұзуға жататын объектілер бойынша анықтамалықтарды сан-эпид-ке сәйкес келмейтін зираттарға жақын орналасқан объектілердің мекенжайлары бойынша толықтыруды қамтитын кепіл сараптамасының рәсімін оңтайландыру. нормалар және басқалар.

2022 жылы порталда 133 бағалаушы тіркелген, барлығы порталда 500-ден астам бағалаушы жұмыс істейді.

2021 жылы тәуекел-менеджмент бөлімшесінің қызметкерлері 40 593 өтінімді қарады, оның ішінде: 28 197 өтінім мақұлданды, 1 766 өтінім қабылданбады, 10 630 өтінім пысықтауға қайтарылды. АвтоЦПР 52 582 өтінімді мақұлдады.

Салыстыра қарасақ, 2021 жылдың соңында ҚЕХС сәйкес құрылған провизиялардың үлесі кредиттік портфельдің 0,50%-ын құрады, Банктің 20 ірі кредитінің үлесі Банктің кредиттік портфелінің 0,10%-ын құрады, бұл кредиттік портфелінің шоғырлану тәуекелінің жоқтығын куәландырады. Кепілмен қамтамасыз ету құрылымында жылжымайтын мүліктің үлесі барлық кепілмен қамтамасыз етудің 81,04%-ын құрады. К/К (кредит/кепіл) жалпы орташа өлшенген коэффициенті 43,55%-ға тең, бұл консервативті кепіл саясатын көрсетеді.

Операциялық тәуекелдер.

Банктегі Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесі (бұдан әрі – ОТБЖ) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитетінің ұсынымдарына, тәуекелдерді басқарудың жалпы қабылданған қағидаттары мен банктік тәжірибесіне, сондай-ақ жалпы қабылданған халықаралық тәжірибеге сәйкес қалыптастырылған.

ОТБЖ мақсаттарына мынадай міндеттерді шешуді көздейтін жүйелі, кешенді тәсіл шеңберінде қол жеткізіледі:

- Банк ұшырайтын операциялық тәуекелді басқару рәсімдері мен тетіктерін жетілдіру;
- операциялық тәуекел деңгейінде елеулі өзгерістерге алып келетін операциялар мен өзге де іс-әрекеттерді жасауға жол бермеу;
- операциялық тәуекелдерді іске асыру салдарынан Банк операциялар жасаған кездегі шығындарды шектеу;
- Банк қызметі барысында туындайтын операциялық тәуекелді анықтау және талдау;
- операциялық тәуекелдің жай-күйі мен мөлшері туралы жедел және объективті мәліметтер алу;
- Банктің операциялық тәуекелін төмендетуге және болдырмауға бағытталған шараларды әзірлеу;
- операциялық тәуекелді ішкі бақылау жүйесін жетілдіру;
- Банкті басқарудың барлық деңгейінде тәуекел мәдениетін дамыту.

Банктің ОТБЖ инфрақұрылымына мыналар кіреді:

- 1) операциялық тәуекелдерді анықтау: қолданыстағы және енгізілетін ішкі рәсімдер мен жүйелерге, сондай-ақ Банк көрсететін өнімдер мен қызметтерге талдау жүргізу;
- 2) операциялық тәуекелдерді бағалау: олардың өз-

Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін және ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару.

Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес ақпараттық қауіпсіздік және ақпараттық технологиялардың (бұдан әрі – АҚ және АТ) тәуекелдерін басқару жүйелерінің тиімді қызмет етуін қамтамасыз ету мақсатында келесі құжаттар әзірленді және өзекті мәселе ретінде назарда болады:

- 1) АҚ және АТ тәуекелдерін басқару жөніндегі саясат;
- 2) АТ тәуекелдерін басқару жөніндегі қағидалар;
- 3) АҚ тәуекелдерін басқару әдістемесі;
- 4) Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері бойынша әлеуетті шығынды анықтау әдістемесі.

2022 жылы ішкі бақылау бөлімшесінің басшылығымен маңызды ақпараттық активтер тізімін қалыптастыру бойынша жұмыс тобы Банктің ақпараттық активтерін

геру деңгейіндегі процестерді айқындау мақсатында операциялық тәуекелдерді өлшеу;

3) операциялық тәуекелдерді стратегиялық басқару: Банктегі операциялық тәуекелдерді үздіксіз басқару қағидаттарын әзірлеу;

4) операциялық тәуекелдерді үздіксіз басқару: Банктің барлық құрылымдық бөлімшесі жүзеге асырады және операциялық тәуекелге ұшырау деңгейін төмендетуді және Банктің барлық құрылымдық бөлімшесіндегі операциялық тәуекелдер оқиғаларының теріс әсерін жоюды қамтиды;

5) операциялық тәуекелдер бойынша мониторинг және есептілік беру: Банк операциялық тәуекел деңгейінің және тәуекелдің рұқсат етілген деңгейлеріне сәйкестігінің мониторингін тұрақты негізде жүзеге асырады. Операциялық тәуекелді мониторингтеу мақсатында Банк тәуекелдерді басқару процестеріне тартылған басшылық пен алқалы органдар үшін басқарушылық есептілік жүйесін пайдаланады, қойылған мақсаттарға қол жеткізуге әсер ететін тәуекелдерді, өзгеретін мән-жайлар мен шарттарды тұрақты бағалау және тәуекелдерді басқару жөнінде ұсынымдар әзірлеу жүргізіледі. Басқарушылық есептілік жөніндегі ақпарат Директорлар кеңесіне/Банктің басқармасына тоқсан сайынғы/ай сайынғы негізде беріледі;

6) алдын алу/жұмсарту (бақылау): операциялық шығындарға әкеп соғатын оқиғалардың немесе жағдайлардың туындау ықтималдығын болдырмауға/төмендетуге немесе ықтимал жоғалтулардың мөлшерін азайтуға бағытталған іс-шаралар кешенін жүргізу.

2022 жылы операциялық тәуекел оқиғалары туралы ішкі деректерді жинау және талдау үшін деректер базасын автоматтандыру және жетілдіру бағытында іс-шаралар жүзеге асты.

жіктеу бойынша іс-шараларды жүргізді және Банктің маңызды ақпараттық активтерінің тізімі бекітілді.

2022 жылы банктің жауапты бөлімшелері АТ және АҚ тәуекелдерінің деңгейін бағалады. АҚ және АТ тәуекелдеріне есеп беру шеңберінде тәуекелдерді бағалау нәтижелері банк басшылығына ұсынылды.

Ішкі бақылау бөлімшесі АТ және АҚ тәуекелдері бойынша есептерді тұрақты негізде Ақпараттық қауіпсіздік комитетіне, Банктің Басқармасына және Директорлар кеңесіне ұсынады.

Қызметтің үздіксіздігін басқару.

Банк қызметінің үздіксіздігін басқару бос тұрып қалу уақытын жою немесе барынша қысқарту және негізгі бизнес-үдерістерді тез қалпына келтіру және шығындарды барынша азайту есебінен Банктің кез келген инциденттерге тұрақтылығын қамтамасыз етуге бағытталған. Осы мақсаттарда әзірленген, бекітілген және өзекті күйде ұсталады:

- Банк қызметінің үздіксіздігін басқару саясаты;
- Банк қызметінің үздіксіздігін басқару қағидалары;
- Қызмет бағыттары бойынша банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жоспарлар.

Комплаенс-тәуекел.

Кең мағынада комплаенс-бақылау-бұл ұйымдағы басқару және бақылау жүйесі, ол заңнама талаптарын, нормативтік құжаттарды, қадағалау органдарының ережелері мен стандарттарын, мінез-құлық Кодекстерін және ұйымның басқа да нормативтік құжаттарын сақтамау қаупімен байланысты.

Комплаенс-бақылау ішкі бақылау функциясының құрамдас бөлігі болып табылады, оның мақсаты – Банк қызметкерлерінің заңнама ережелерін, қадағалау органдарының талаптарын, банктің қаржы нарығында қызмет көрсету және операциялар жүргізу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарын сақтауын бақылау арқылы инвесторлардың, банктердің және олардың клиенттерінің мүдделерін қорғау.

Комплаенс-тәуекелдерді басқарудың тиімді жүйесі және оны тиісті жағдайда ұстау басшылыққа Банктің бизнес-мақсаттарын толық емес іске асырудың барлық елеулі тәуекелін уақтылы анықтауға мүмкіндік береді.

Белгіленген нормаларды сақтау үшін жауапкершілік Банктің комплаенс-мәдениетіне негізделеді, ол құрылатын 3 қорғау желісінде көрініс табады:

1) Қорғаудың бірінші желісі өз құзыреті шегінде және комплаенс-тәуекелді басқару мәселелері бойынша Банктің ішкі құжаттарына сәйкес комплаенс-тәуекелді басқаруды (бірінші деңгейдегі бақылау) жүзеге асырады. Оған Банк қызметкерлері, Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшылары қатысады;

2) Қорғаудың екінші желісі комплаенс-тәуекелді басқаруды және комплаенс-бақылауды (екінші деңгейдегі бақылауды) жүзеге асырады. Қатысушылар: бас комплаенс-бақылаушы, комплаенс-бақылау бөлімшесі;

3) Үшінші қорғау желісі комплаенс-тәуекелді басқару жүйесінің тиімділігін тәуелсіз бағалауды жүзеге асырады (үшінші деңгейдегі бақылау). Қатысушы: Ішкі аудит бөлімшесі.

Жыл сайын осы бағытта төмендегідей іс-шаралар өткізілді:

- Банк персоналын қызметтің үздіксіздігі мәселелері бойынша оқыту;
- Банк қызметінің аса маңызды процестері мен бағыттары бойынша қызметке әсерін талдау;
- Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспарларын тестілеу және талдау;
- тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспары жасалған күтпеген жағдайлардың тәуекелдерін талдау.

Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің барлық қатысушысы өз құзыреті мен жауапкершілігі шегінде Банктің қызметіне ықпал ететін және Қазақстан Республикасы таныған Қазақстан Республикасы заңнамасының, шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын, Банктің ішкі ережелері мен рәсімдерін және мінез-құлықтың жалпы қабылданған нормаларын қатаң және мүлтіксіз сақтаған жағдайда комплаенс-тәуекелдерді басқаруды жүзеге асырады.

Комплаенс-тәуекелдерді басқарудың негізгі мақсаты – Қазақстан Республикасы заңнамасының, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің, Банктің ішкі құжаттары мен рәсімдерінің, сондай-ақ Банктің қызметіне ықпал ететін және Қазақстан Республикасы таныған шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтамау салдарынан Банкте қаржылық шығындардың туындауы және оған заңдық санкцияларды қолдану сияқты комплаенс-тәуекелдерді барынша азайту және/ немесе қолайлы деңгейде ұстап тұру.

Комплаенс-тәуекелді тиімді басқару мақсатында комплаенс-бақылау бөлімшесі комплаенс-тәуекелдің туындау себептерін сәйкестендіру және бағалау бойынша жұмыс жүргізеді:

- комплаенс-тәуекелдерді іске асыру оқиғаларын жинау және талдау тұрақты негізде жүзеге асырылады. Бұл үшін аудиторлық тексерулердің нәтижелері және операциялық шығындар мен оқиғалардың бірыңғай ішкі дерекқоры пайдаланылады;
- комплаенс-бақылау бөлімшесі жаңа өнімдер мен қызметтерді енгізуге қатысады;
- Банктің ішкі құжаттарының, процестерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігіне тұрақты негізде ішкі тексерулер жүргізіледі (2022 жылы комплаенс-бақылау бөлімшесі 5 тексеру жүргізді);
- «Өз клиентіңді біл» қағидасы іске асырылды;
- комплаенс-тәуекелдер картасын жасай отырып, комплаенс-тәуекелдер тізілімі жүргізіледі;
- комплаенс-мәдениетті нығайту шеңберінде Банкте

оқыту семинарлары өткізіледі.

Комплаенс-бақылау бөлімшесі Банк қызметінің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында тұрақты негізде жаңа ішкі құжаттарды әзірлеу, Банктің ішкі құжаттарына және рәсімдеріне тиісті өзгертулер/ толықтырулар енгізу жөнінде ұсынымдар бере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына енгізілетін өзгертулер мен толықтыруларға мониторинг жүргізеді.

Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманың (бұдан әрі – КЖ/ТҚК) талаптарын орындау шеңберінде Банкте қаржы мониторингі жүйесі жұмыс істейді.

Қаржы мониторингі жүйесінің негізгі мақсаты – қаржы мониторингіне жататын банк операцияларын және қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржы-

ландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты ақшамен немесе мүлікпен өзге де операцияларды жүзеге асыру кезінде туындайтын тәуекелдерді Қазақстан Республикасының КЖ/ТҚК саласындағы заңнамасы талаптарының орындалуын қамтамасыз ету, Банктің қылмыстық жолмен алынған кірістерді саласындағы заңдастыруды (жылыстатуды), терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруды жүзеге асыруға тартылуына жол бермеу, Банктің ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін тәуекелдерді басқару үшін жеткілікті деңгейде қолдау арқылы азайту.

Банкте «Өз клиентіңді біл» қағидаты іске асырылды, іскерлік қатынастарды орнату кезінде тиісті тексеру рәсімдері жүргізіледі, қаржы мониторингі жөніндегі уәкілетті органға қаржы мониторингіне жататын операциялар бойынша мәліметтерді ұсынудың толықтығы мен уақтылығы қамтамасыз етіледі.





ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК



БАНК ӨЗ ҚЫЗМЕТІНІҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ,

әлеуметтік және экологиялық салдары үшін өзінің жауапкершілігін сезінеді, сондай-ақ қоғамның тұрақты дамуына жәрдемдесу жөніндегі іс-шаралар кешенін жүзеге асыру қажеттілігін мойындайды және мүдделі тараптардың кең ауқымы алдында әлеуметтік жауапты мінез-құлық бойынша ерікті міндеттемелер қабылдайды.

Банк «Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы» және «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының заңдарына және Банктің Жарғысына сәйкес жүзеге асырылатын

қызмет шеңберінде қоршаған ортаны қорғау және өзі көрсететін қызметтердің әлеуметтік ықпалы саласында озық халықаралық тәжірибелерді қолдануға ұмтылады.

ЖҰМЫСПЕН ҚАМТУ

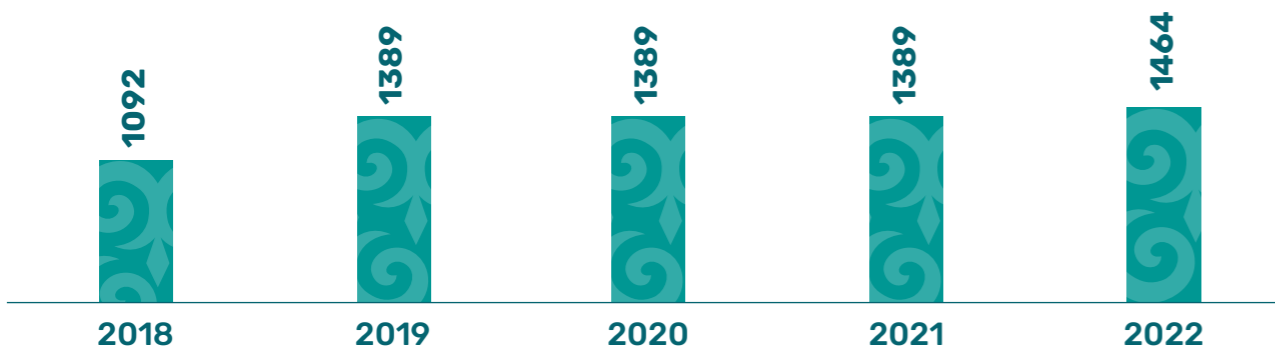
Банктің басым міндеттерінің бірі стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және Банк алдында тұрған міндеттерді шешуге бағытталған Банктің біліктілік талаптарына жауап беретін қызметкерлер штатын

қалыптастыру және қолдау. Еңбек қатынастары Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің еңбек қатынастары және ішкі еңбек тәртібі қағидаларымен реттеледі.

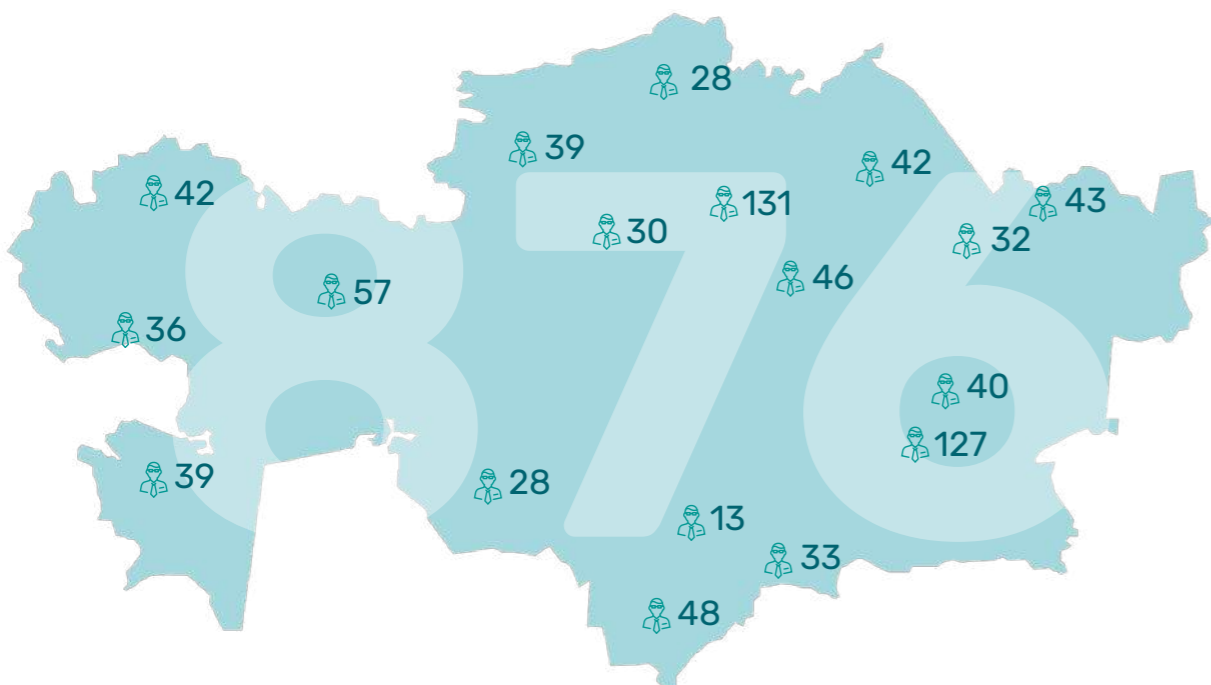
ПЕРСОНАЛДЫҢ ҚҰРАМЫ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ

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.



АЙМАҚТАР БОЙЫНША БАНКТИҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР САНЫН БӨЛУ

№	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
Барлығы		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).

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

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 лауазымдардағы үлесі, %
Жынысы	Ерлер	562	42%	4	57
	Әйелдер	846	63%	3	43
Жас мөлшерінің топтары	30 жасқа дейін	305	23%	0	0
	30 жастан 50 жасқа дейін	998	74%	7	100
	50 жастан үлкен	105	8%	0	0

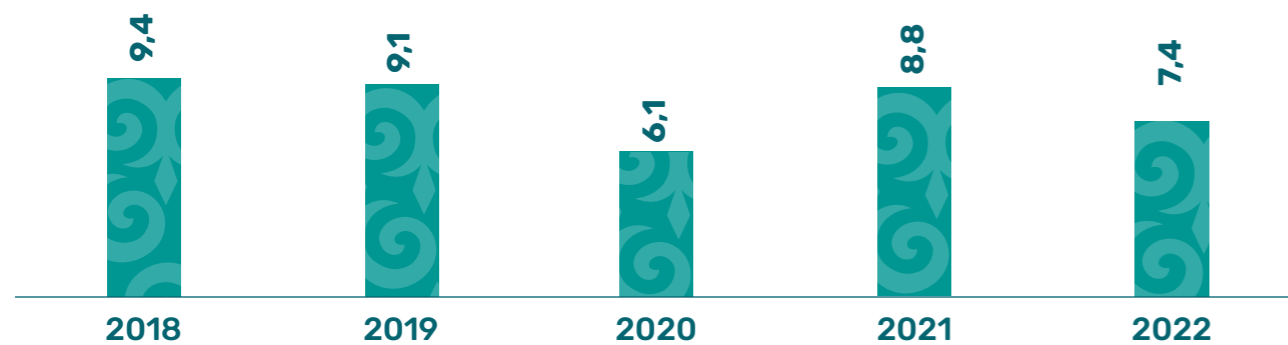
2022 ЖЫЛЫ ЖҰМЫСҚА ҚАБЫЛДАНҒАН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР, АДАМ



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, %



ЕҢБЕК ҚАТЫНАСТАРЫ ТӘЖІРИБЕСІ

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

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

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР МЕН БАСШЫЛЫҚТЫҢ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСЫ

Қызметкерлер мен басшылық арасындағы қарым-қатынас аясында банкте үнемі өткізіліп тұрады:

- 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.

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 отыры, 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.

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, 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 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 банк» 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.

КАДРЛЫҚ РЕЗЕРВ

Басшы қызметкерлердің кадрлық резервін қалыптастыру рәсімі Банкте 2008 жылдан бастап жоғары әлеуетті қызметкерлерді анықтау және олардың кәсіби, мансаптық өсуін ұйымдастыру жолымен Банк резервін қалыптастыру және дайындау туралы Ережеге сәйкес жүргізіледі.

2021 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің Кадрлық резервінде 71 адам бар, оның ішінде 24 адам – Орталық аппарат қызметкерлері және 47 адам – Банк филиалдарының қызметкерлері.

БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕРІН АТТЕСТАТТАУ

2009 жылдан бастап Банкте жұмыскерлердің атқаратын лауазымдарына қойылатын талаптарға сәйкестік дәрежесін анықтау және аттестаттау нәтижелері бойынша Банк жұмыскерлерімен одан әрі еңбек қатынастарына қатысты қажетті басқарушылық шешімдер қабылдау үшін жұмыскерлерді аттестаттау жүргізіледі. Аттестаттау кезеңділігі үш жылда бір реттен жиі емес, тиімділікті бағалау қызметінің қанағаттанарлықсыз нәтижелері (ҚНҚ 75%-дан төмен) кезінде аттестаттау жылына бір реттен жиі өткізілмейді. Аттестаттау кезеңдері – біліктілік

талаптарын талдау, тестілеу, Аттестаттау комиссиясының отырысы. 2022 жылдың қорытындысы бойынша Банк жұмыскерлерінің жалпы санының 98,2%-ы (567 жұмыскер) аттестаттаудан өтті, жұмыскерлер арасында орташа нәтижелілік 90%-ды құрады. Оның ішінде 53% әйелдер (301 жұмыскер), 47% ерлер (266жұмыскер). Сондай-ақ, аттестаттаудан өткен 320 жұмыскерден 19 – құрылымдық бөлімше басшылары (3,3%) және 548 – бас менеджерлер, мамандар (96,7%).

ФРОНТ-ОФИС ЖҰМЫСКЕРЛЕРІН ТЕСТІЛЕУ

Фронт-офис пен қашықтан қызмет көрсету департаментінің қызметкерлері және Банк консультанттары үшін тұрақты негізде тарифтік бағдарламалар мен Банктің ішкі құжаттары бойынша білім деңгейін тексеру мақсатында геймификация жүргізіледі.

2022 жылы «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл», «Алдын ала

қарыздар бойынша ішінара өтеу мен қосымша жарнаның нюанстары», «Банк құпиясын, дербес деректерді және кредиттік тарихты сақтамаудың салдары және банк құпиясын, дербес деректерді және кредиттік тарихты сақтауға қойылатын талаптар» тақырыптары бойынша тестілеу өткізілді, «Заңды тұлғаларға қызмет көрсету», «Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесі және Қызметтің үздіксіздігі».

2022 жылғы оқу сағаттарының жалпы саны



БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕРІНЕ ЕҢБЕКАҚЫ ТӨЛЕУ

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 көрсетед

2022 ЖЫЛЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР САНАТТАРЫ БОЙЫНША ЕРЛЕР МЕН ӘЙЕЛДЕРДІҢ ОРТАША БАЗАЛЫҚ ЖАЛАҚЫСЫ

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

Лауазымдық жалақылардың схемасы ішкі әділеттілік қағидатын (Банк үшін құндылығы жағынан ұқсас лауазымдарды белгіленген диапазонда төлеу) және сыртқы бәсекеге қабілеттілікті (Банк қызметкерлерін тарту және ұстап қалу үшін базалық сыйақының жеткілікті деңгейі) сақтауды ескере отырып қалыптастырылады. Есепті жылы кемсітушілік жағдайлары тіркелген жоқ.

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.

БАНК ЖҰМЫСҚЕРЛЕРІН ҢНТАЛАНДЫРУ

2022 жылы Банк персоналмен жұмыс істеудің маңызды бағыттарының бірі, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес нормалар мен кепілдіктердің сақталуын қамтамасыз ететін материалдық және материалдық емес ынталандыру жүйесінің тиімділігін, ашықтығын және теңгерімділігін арттыру саласындағы жұмысты жалғастырды. Жоғары білікті мамандарды тарту, персоналдың жұмылдырылуы мен қанағаттанушылығын арттыру, кадрлардың тұрақтамауын төмендету және HR-брендін дамыту мақсатында Банк тұрақты негізде еңбек нарығы мен жалақы деңгейіне зерттеулер жүргізеді.

Банк қызметкерлеріне сыйлықақы берудің бекітілген жүйесі әрбір қызметкердің жұмысы нәтижелерінің тиімділігін және оның Банк қызметінің нәтижесіне қосқан жеке үлесін ескереді.

Қызметкерлерді ынталандыру жүйесі жоғары өндірістік нәтижелерге қол жеткізуге және еңбек өнімділігін арттыруға бағытталған. Еңбек нәтижелері бойынша сыйақылардан басқа, Банк қызметкерлеріне Қазақстан Республикасының мемлекеттік мерекелеріне сыйлықақы төленеді.

Банкте қызметкерлерді және құрылымдық бөлімшелерді моральдық ынталандыру жүйесі де жұмыс істейді, ол қызметкердің жеке сіңірген еңбегін алғыс жариялау, құрмет грамотасымен марапаттау, «Банктің үздік қызметкері», «Банктің еңбек сіңірген қызметкері» атақтарын беру, Банктің Құрмет кітабына енгізу, сондай-ақ мемлекеттік марапаттар мен атақтарға ұсыну түрінде мойындауды қамтиды. Қызметкерлерді және құрылымдық бөлімшелерді моральдық ынталандыру ережелеріне сәйкес тоқсан сайын үздік қызметкер және Орталық аппараттың үздік құрылымдық бөлімшесі және Банктің үздік филиалы анықталады. Деректер Банктің ішкі порталында «Құрмет тақтасы» блогында орналасады. Сонымен қатар тоқсан сайын Орталық аппараттың үздік құрылымдық бөлімшесі және Банктің үздік филиалы анықталады. 2020 жылы виртуалды валюта – жылкоинді енгізу және оны Банктің ішкі корпоративтік порталында «Мотивациялық кафетерийде» пайдалану мүмкіндігі арқылы моральдық көтерме-леуді монетизациялау жүйесі ұйымдастырылды. Жилкоиндар моральдық ынталандырудың әрбір түріне есептеледі, ал жыл қорытындысы бойынша жиналған сомалар негізінде «Жылдың үздік қызметкері» номинациясы және жетекші блоктар басшыларынан номинациялар анықталады.

ӘЛЕУМЕТТІК ҚОРҒАУ

Банк қызметкерлерін әлеуметтік қолдау саясаты ұжымды тұрақтандыруға және әрбір қызметкерге қамқорлық жасауға бағытталған. Банк Банк қызметкерлеріне әлеуметтік қолдау көрсету ережелеріне сәйкес ауқымды әлеуметтік пакеттің құрамына кіретін қызметкерлерге жеңілдіктер мен өтемақылар береді. Барлық төлемдер Банк бюджетінің тиісті бап-

тарының қаражаты шегінде жүргізіледі. Әлеуметтік қолдау уақытша немесе толық емес жұмыс жағдайында қабылданған жұмыскерлерге қолданылмайды.

Ережеде Банк қызметкерлеріне көрсетілетін әлеуметтік қолдаудың келесі түрлері қарастырылған:

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 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.

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.

В 2022 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2 217 человека, в том числе 1 437 работников Банка и 781 члена их семей.

Өтемақылық төлемдер;

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.

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.

ӨРТҮРЛІЛІК ЖӘНЕ ТЕҢ МҮМКІНДІКТЕР

Банк барлық қызметкерлердің, сондай-ақ Қазақстанның барлық халықтарының өкілдеріне жұмысқа орналасуға тең мүмкіндіктер берілген жағдайда ізгі ниет пен 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, көрістер, украиндар, өзбектер, ұйғырлар, немістер. Сонымен бірге, Банк басқару құрамындағы этномәдени әртүрлілікті арттыра отырып, өз мәдениетін жетілдіреді, сонымен бірге жалдау ережелерін қатаң сақтайды.

Тең мәнсаптық мүмкіндіктер жасау, әйелдер мен мужчин 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:

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

- әйелдер мен ерлер өндірістік және басқарушылық шешімдер қабылдауға тең қатысуы;-реализации женщинами возможностей карьерного роста;
- көшбасшылық дағдыларды дамытуға бағытталған іс-шараларға әйелдердің қатысуы;
- 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 «БҰҰ-әйелдер» құрылымы және 2010 жылы БҰҰ-ның жаһандық шартын әзірледі. Құжат бизнес пен корпоративтік сектор үшін әзірленген тәжірибелік 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 теңдікті ілгерілетуге және әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейтуге қызығушылық пен белсенді ұстаным туралы қоғамдық бастамасы.

Есепті жыл ішінде банк қызметкерлерін кемсіту жағдайлары тіркелген жоқ.

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

Жыл сайын Банк келесілерге бағытталған ішаралар 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 тағылымдамдан өтетін қатысушыларға нұсқау беру бойынша тұрақты ішаралар жүргізеді.

2022 жылы келесі іс-шаралар өткізілді:

- мамаңдандырылған 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 ынталандырады.

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

Физикалық белсенділікті насихаттаудан басқа,

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

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.

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 2021 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 арттыру және пайданың өсуі жолымен жүзеге асырылады.

Департамент қызметкерлерінің 95% - ы Қазақстан Республикасы құқық қорғау органдарының жедел және тергеу бөлімшелерінде, сондай-ақ қаржы ұйымдарында (Екінші деңгейдегі банктерде) ай-тарлықтай 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 енгізіл-

ді, 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. погромдармен және басып алумен қиындаған жаппай тәртіпсіздіктерге байланысты ауыр сынақтарға тап болды.

Елдегі күрделі криминогендік жағдайға қарамастан, құқық қорғау органдарының қандай да бір көмегінің 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 бас-

шылығы 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 регулирлеу және дамыту жөніндегі Агенттіктің және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын регулирлеу 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 мүлктің 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 қайырмалдықтар, 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. 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 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 орталықтарға арналған қайырымдылық және демеушілік іс-шараларды тұрақты негізде өткізеді өз қаражаты есебінен қолдау көрсету. 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 мереке-леу 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.

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.

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 филиалы (Астана)	101	120
Шымкент қаласындағы филиалы	103	52
Орталық аппарат (Алматы)	145	464
Барлығы	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 ескертілді. 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 сыбай-

лас жемқорлық сипаттағы бұзушылықтар туралы ақпаратты құпия алу құралы қызметін атқарады. Ағымдағы жылдың екінші жартыжылдығында келіп түскен өтініштердің талдауы олардың барлығы анықтамалықконсультативтік 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 (Сы-

байлас 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.

ЗАҢНАМА ТАЛАПТАРЫНА СӘЙКЕСТІК

Банк өз қызметінде 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.

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 тұлғаларға және (немесе) үшінші тұлғаларға беруге құқылы емес.

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:

- коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді

және Банктің құпия сипатындағы өзге де мәліметтерді еңбек шартын жасасу кезінде барлық қызметкерлермен және тапсырма шартын, ақылы қызметкер көрсету шартын жасасу кезінде агенттермен, консультанттармен жария етпеу туралы міндеттемеге қол қою;

- 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.

- 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;

- 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;

- 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 шара-

сы 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.

ЭКОНОМИКАЛЫҚ НӘТИЖЕЛІЛІК

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.

ҚОРШАҒАН ОРТАҒА ЗИЯНСЫЗДЫҚ

Банктің 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.

Қаржы қаражатын 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. Ғимаратты

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 ЖОЮ

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 қосым-

ша 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).

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 қал-

дықтарды 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.

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 тазартуға көмектесті қауіпті ластаушы заттардан планета.

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 облыс-

тық 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 боса-

нуы асқынған жағдайларда немесе екі және одан да көп туған кезде – 184 күн беріледі балалар).

- экологиялық дағдарыс аймағында және радиациялық тәуекелі жоғары аумақта тұратын қызметкерлерге қосымша еңбекақы төлеу Қазақстан Респуб-

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.

бликасының 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.

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).

Жасалған шарттардың жалпы сомасы

13 319 309

мың теңге

КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІ. КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІН 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 асырылуына 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 қосу мәселелерімен айналысуда. Банк 2023 жылы климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерді қосуды ескере отырып, тәуекелдер тізілімі мен картасын өзектендіруді және қайта қарауды жоспарлап отыр. Тиісінше, жүргізілген жұмыс нәтижелері бойынша ақпаратты ашу Банктің кейінгі есептерінде күтіледі.

СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАҒЫТ

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 банк капиталының құны мәселелерімен жұмыс істеуді 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.

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

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.





ҚОСЫМШАЛАР

1-ҚОСЫМША. ЕСЕП ТУРАЛЫ

Осы «Отбасы банк» АҚ Жылдық есебіне Банктің 2022 жылғы 1 қаңтардан бастап 31 желтоқсан аралығындағы кезеңдегі қызметі туралы қаржылық және қаржылық емес ақпарат, сондай-ақ алдыңғы кезеңдердің деректері мен болжамды сипаттағы бірқатар өтініштер кіреді. Банк 2004 жылдан бастап жыл сайынғы негізде есептер дайындайды. 2021 жылдың қорытындылары бойынша Жылдық есеп 2021 жылғы

25 шілдеде жарияланды. 2022 жылдың қорытындысы бойынша ағымдағы Жылдық есеп сыртқы куәландырудан өтпеген.

Бұл GRI Standards халықаралық қаржылық емес есептілік стандарттарына («Сәйкестіктің негізгі нұсқасы») сәйкес ашылған тұрақты даму туралы ақпаратты қамтитын Банктің төртінші Жылдық есебі.

Жылдық есепті дайындау кезінде Банк GRI Standards есебінің мазмұнын анықтау қағидаларын басшылыққа алды:

- 1 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл –**
есептің мазмұны мүдделі тараптардың негізгі топтарының мүдделері негізінде анықталды.
- 2 Тұрақты даму контексті –**
Банктің қызметі осы есепте неғұрлым кең әлеуметтік-экономикалық контексті ескере отырып ұсынылған.

«Елеулілік» және «мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл» қағидалары Есепте көрсетілетін тұрақты даму тақырыптарын айқындау үшін қолданылды. «Тұрақты

- 3 Елеулілік –**
есепке Банктің мүдделі тараптардың шешімдеріне ықпалы неғұрлым жоғары болатын мәселелерді ғана жария ету енгізілген.
- 4 Толықтық –**
өз қызметінің маңызды тақырыптарын барынша толық көрсетуге және барлық қажетті ақпаратты беруге тырысты. – Банк өз қызметінің маңызды тақырыптарын барынша толық көрсетуге және барлық қажетті ақпаратты беруге тырысты.

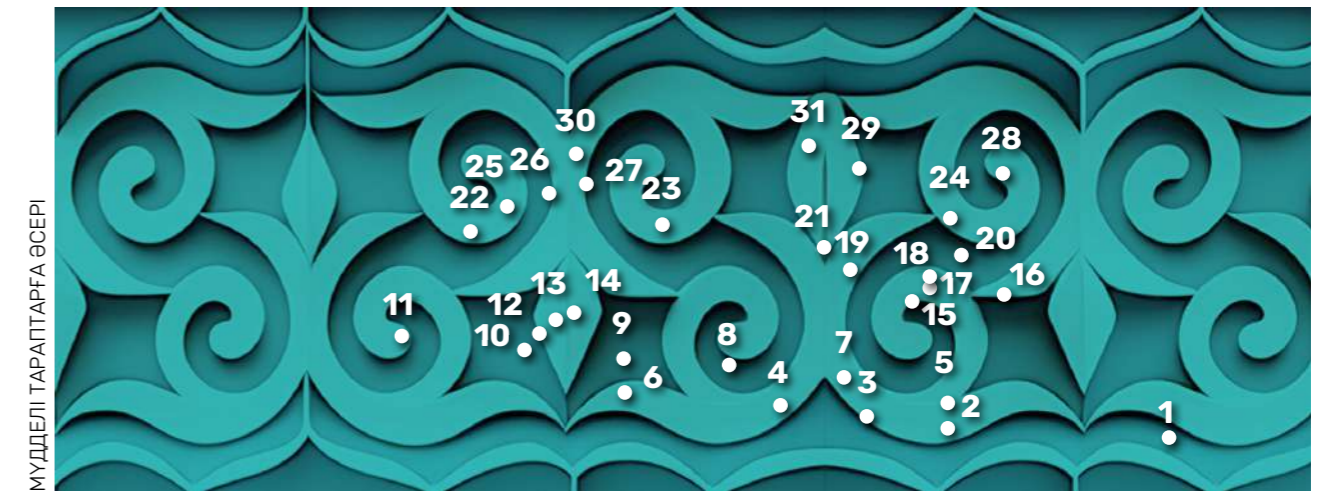
даму контексті» және «толықтық» қағидалары ақпаратты жинау және оны таңдалған тақырыптар бойынша ашу кезінде қолданылды.

ЕСЕП МАЗМҰНЫН АНЫҚТАУ

Осы Есепке енгізілуі тиіс ақпарат тізбесін айқындау үшін Банк GRI Стандарттарында ұсынылған барлық тақырыптарға талдау жасады және жылдық есепте ашылуға өте маңызды елеулі тақырыптардың тізімін анықтады. 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

кемегімен Банктің мүдделі тараптары (Директорлар кеңесінің мүшелері, Басқарма, Банк, Холдинг қызметкерлері, БАҚ өкілдері, сыртқы аудиторлар және т. б.) арасында сауалнама жүргізілді. Жүргізілген сауалнама қорытындысы бойынша төменде берілген Маңыздылық матрицасы тұрғызылды. Осы матрицаның оң жақ жоғарғы бұрышына енгізілген тақырыптар ең маңызды деп танылған және осы Есепте ашылған.

МАҢЫЗДЫЛЫҚ МАТРИЦАСЫ



КОМПАНИЯҒА ӘСЕPI

Тақырыптар (сұр түспен талдау нәтижелері бойынша ең маңызды деп таңылған тақырыптар 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
Биоалуантүрлілік	11
Шығарындылар	12
Төгінділер 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
Өртүрлілік 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

2-ҚОСЫМША. ҚАРЖЫЛЫҚ ЕСЕПТІЛІК

ҚАРЖЫЛЫҚ ЖАҒДАЙ ТУРАЛЫ ЕСЕП

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	2022 ж. 31 желтоқсан	2021 ж. 31 желтоқсан
АКТИВТЕР			
Ақшалай қаражат және оның баламалары	7	327,515,241	595,066,321
Қаржы институттарындағы қаражат	8	75,434,625	17,000
Борышкерлік бағалы қағаздарға инвестициялар	9	138,325,012	186,877,167
Үлестік бағалы қағаздарға инвестициялар		1,747	1,747
Клиенттерге кредиттер мен алғы төлемдер	10	2,877,313,730	1,999,326,511
Басқа қаржы активтері	11	8,851,935	11,450,453
Басқа активтер	11	331,252	354,054
Материалдық емес активтер	12	6,711,795	5,566,033
Пайдалану құқығы нысанындағы негізгі құралдар мен активтер	12	5,286,760	5,188,019
Сатуға арналған ұзақ мерзімді активтер		249,493	272,678
АКТИВТЕР БАРЛЫҒЫ		3,440,021,590	2,804,119,983
МІНДЕТТЕМЕЛЕР			
Клиенттердің қаражаты	13	2,300,445,036	1,898,429,002
Шығарылған борышкерлік бағалы қағаздар	14	193,469,370	191,456,190
Заем қаражаты	15	108,542,872	78,910,328
Қаржы институттарының қаражаты	16	76,739,163	-
Басқа қаржылық міндеттемелер	17	4,536,445	4,349,852
Ағымдағы табыс салығы бойынша міндеттемелер		387,342	92,900
Кейінге қалдырылған салық міндеттемесі	24	29,022,900	25,114,446
Басқа міндеттемелер	17	3,127,732	2,681,864
Мемлекеттік субсидиялар	18	261,489,488	221,981,940
МІНДЕТТЕМЕЛЕР БАРЛЫҒЫ		2,977,760,348	2,423,016,522
КАПИТАЛ			
Акционерлік капитал	19	78,300,000	78,300,000
Қосымша төленген капитал		148,298,334	127,470,774
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды қайта бағалау қоры		(4,530,906)	(1,703,462)
Басқа резервтер		2,283,335	2,283,335
Бөлінбеген пайда		237,910,479	174,752,814
КАПИТАЛ БАРЛЫҒЫ		462,261,242	381,103,461
МІНДЕТТЕМЕЛЕР ЖӘНЕ КАПИТАЛ БАРЛЫҒЫ		3,440,021,590	2,804,119,983

* Мұнда және одан әрі «Отбасы банк» АҚ қаржылық есептілігінде және оған ескертпелерде. Қандай да бір жылдың 31 желтоқсанында тиісті жылдың 31 желтоқсанында Алматы уақытының 24.00-і түсініледі.

ПАЙДА НЕМЕСЕ ШЫҒЫН ЖӘНЕ ӨЗГЕ ДЕ ЖИЫНТЫҚ КІРІС ТУРАЛЫ ЕСЕП

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	2022 ж. 31 желтоқсан	2021 ж. 31 желтоқсан
Тиімді пайыздық мөлшерлеме әдісі бойынша есептелген пайыздық кірістер	20	251,018,805	171,023,329
Пайыздық және ұқсас шығыстар	20	(86,323,652)	(54,597,033)
Таза пайыздық маржа және ұқсас кірістер		164,695,153	116,426,296
Несиелік шығындар бойынша шығыстар	7,9,10	(12,106,771)	(2,406,247)
Кредиттік залалдарға резерв құрғаннан кейінгі таза пайыздық маржа және ұқсас кірістер		152,588,382	114,020,049
Мемлекеттік субсидиядан түскен кірістер	18	11,623,720	32,375,919
Комиссиялық кірістер	21	3,016,032	1,918,666
Комиссиялық шығыстар	21	(7,212,054)	(7,111,094)
Пайда болатын кірістерді шегергендегі шығыстар бойынша қаржы құралдарын бастапқы тану нарықтық мөлшерлемелерден төмен	4	(23,915,177)	(41,393,980)
Амортизацияланған құн бойынша бағаланған, тануды тоқтатуға әкеп соқпайтын қаржы активтерін модификациялаудан түсетін кірістер		8,763	-
Өзге жиынтық кіріс және өзге қаржы активтері арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борыштық бағалы қағаздар бойынша шығындарды шегергендегі кірістер		808	19,587
Шетелдік валютамен операциялар бойынша шығыстарды шегергендегі кірістер		37,159	9,181
Кірістерді шегерумен басқа операциялық шығыстар	22	(2,298,436)	(1,907,488)
Әкімшілік шығыстар	23	(24,281,537)	(22,100,237)
Салық салынғанға дейінгі таза пайда		109,567,660	75,830,603
Табыс салығы бойынша шығыстар	24	(13,532,530)	(10,075,780)
Таза пайда		96,035,130	65,754,823
Өзге де жиынтық кіріс/(шығын):			
<i>Кейіннен пайда немесе шығын құрамына қайта жіктелуі мүмкін баптар:</i>			
Басқа жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борыштық бағалы қағаздар бойынша кірістерді/шығыстарды шегергендегі шығыстар/кірістер		(2,826,636)	490,500
Басқа жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын, шығу нәтижесінде пайда мен залал құрамына қайта жіктелген борыштық бағалы қағаздар бойынша кірістерді/шығыстарды шегергендегі шығыстар/кірістер		(808)	10,384
Басқа жиынтық (шығыс)/кіріс		(2,827,444)	500,884
Кезеңдегі жиынтық кіріс барлығы		93,207,686	66,255,707
Банк акционеріне тиесілі пайда үшін акцияға базалық және көбейтілген пайда (бір акция үшін қазақстандық теңгемен)	32	12,265	8,398

МЕНШІК КАПИТАЛДАҒЫ ӨЗГЕРТУЛЕР ТУРАЛЫ ЕСЕП

<i>(мың қазақстандық теңгемен)</i>	Прим.	Акционерлік капитал	Бизнесті біріктіру кезінде қосымша төленген капитал / резерв	Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын бағалы қағаздарды қайта бағалау бойынша резерв	Басқа резервтер	Бөлінбеген пайда	Капитал барлығы
2021 жылғы 1 қаңтарға қалдық	19	78,300,000	95,406,389	(2,204,346)	2,283,335	108,997,942	282,783,320
Бір жылдағы кіріс		-	-	-	-	65,754,823	65,754,823
Басқа жиынтық кіріс		-	-	500,884	-	-	500,884
Кезең ішінде көрсетілген жиынтық кірістің барлығы		-	-	500,884	-	65,754,823	66,255,707
8,016,096 мың теңге мөлшерінде кейінге қалдырылған салық әсерін шегере отырып, Қазақстан Республикасы Үкіметінен қарыздар бойынша дисконтты мойындау	4	-	32,064,385	-	-	-	32,064,385
Пайдаланылмаған өтемақыны қайтару		-	-	-	-	49	49
2021 жылғы 31 желтоқсанға қалдық		78,300,000	127,470,774	(1,703,462)	2,283,335	174,752,814	381,103,461
2022 жылғы 1 қаңтарға қалдық		78,300,000	127,470,774	(1,703,462)	2,283,335	174,752,814	381,103,461
Бір жылдағы кіріс		-	-	-	-	96,035,130	96,035,130
Басқа жиынтық кіріс		-	-	(2,827,444)	-	-	(2,827,444)
Кезең ішінде көрсетілген жиынтық кірістің барлығы		-	-	(2,827,444)	-	96,035,130	93,207,686
7,362,018 мың теңге мөлшерінде кейінге қалдырылған салық әсерін шегергенде, Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарының қарыздары және бас компанияның еншілес ұйымынан тартылған салымдар бойынша дисконтты тану	4	-	29,448,072	-	-	-	29,448,072
2,155,128 мың теңге мөлшерінде кейінге қалдырылған салық әсерін шегергенде, бас компанияның еншілес ұйымында орналастырылған салымдар бойынша дисконтты тану	4	-	(8,620,512)	-	-	-	(8,620,512)
Жарияланған дивидендтер		-	-	-	-	(32,877,465)	(32,877,465)
202 жылғы 31 желтоқсанға қалдық	19	78,300,000	148,298,334	(4,530,906)	2,283,335	237,910,479	462,261,242

АҚША ҚАРАЖАТЫНЫҢ ҚОЗҒАЛЫСЫ ТУРАЛЫ ЕСЕП

Ескерт.	31 декабря 2022 г.	31 декабря 2021 г.
Операциялық қызметтен түскен ақшалай қаражат		
Тиімді пайыздық мөлшерлеме әдісі бойынша есептелген алынған пайыздық кірістер	236,361,380	162,437,761
Тиімді пайыздық мөлшерлеме әдісі бойынша есептелген төленген пайыздар	(76,776,355)	(46,463,874)
Алынған комиссиялар	3,016,022	1,918,666
Төленген комиссиялар	(7,329,937)	(6,835,045)
Персоналды ұстауға төленген шығыстар	(12,878,360)	(11,481,835)
Төленген әкімшілік және өзге операциялық шығыстар	(10,249,521)	(9,513,594)
Операциялық қызметтен бастап табыс салығын төлеуге дейін ақша қаражатының таза ағындары	132,143,229	90,062,079
Төленген табыс салығы	(14,536,524)	(11,013,404)
Операциялық активтер мен міндеттемелердегі өзгерістерге дейін операциялық қызметтен алынған ақшалай қаражат	117,606,705	79,048,675
Келесілер бойынша таза (төмендеу)/өсу:		
- қаржы институттарындағы қаражат	(100,011,000)	-
- клиенттерге кредиттер мен аванстар	(884,664,771)	(715,349,144)
- басқа қаржы активтеріне	3,441	(1,545,676)
- басқа активтер	(23,406)	(42,560)
Келесілер бойынша таза өсу/(төмендеу):		
- клиенттердің қаражаты	404,710,665	796,448,384
- қаржы институттарындағы қаражат	80,000,000	-
- басқа қаржы міндеттемелері	419,901	578,075
- басқа міндеттемелер	8,618	38,834
Операциялық қызметте пайдаланылған таза ақшалай қаражат	(381,949,847)	159,176,588
Инвестициялық қызметтен түскен ақша қаражаты		
Инвестициялық қызметтен түскен ақшалай қаражат	(1,218,545)	(691,113)
Материалдық емес активтерді сатып алу	(2,542,681)	(1,181,183)
Негізгі құралдарды сату	73,481	89
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздарды сатып алу	-	(12,766,458)
Амортизацияланған құны бойынша көрсетілетін борышкерлік бағалы қағаздарға инвестициялар сатып алу	(34,866,152)	(44,733,251)

Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздардың шығарылуынан түсетін түсімдер		42,636,088	38,337,016
Амортизацияланған құны бойынша көрсетілетін борыштық бағалы қағаздарды өтеуден түсетін түсімдер		36,917,160	65,600,000
Инвестициялық қызметтен алынған (қолданылатын) таза ақша қаражаты		40,999,351	44,565,100
Қаржы қызметінен түскен ақшалай қаражат			
Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігінен заемдар алу	15	66,300,000	102,000,000
Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарынан заемдар алу	15	26,333,536	18,048,000
Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарынан заемдарды өтеу	15	(2,000)	(2,000)
«Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ заем өтеу	15	-	(15,163,000)
Азия Даму Банкінен заемдарды алу	15	14,000,000	8,400,000
Өзге ұйымдардан заемдар алу	15	116,000	120,000
Өзге ұйымдардан алған заемдарды өтеу		-	(9,100)
Борышкерлік бағалы қағаздар шығарудан түсетін түсімдер	14	-	140,000,000
Акционерге төленген дивиденттер	19	(32,877,465)	-
Ұзақ мерзімді жалдау	17	(506,756)	(337,134)
Қаржылық қызметтен алынған таза ақшалай қаражат	13	73,363,315	253,056,766
Айырбастау бағамы өзгерістерінің ақшалай қаражат пен олардың баламаларына әсері		36,101	9,975
Ақшалай қаражат пен оның баламаларының таза өсуі (азаяуы)		(267,551,080)	456,808,429
Кезең басындағы ақшалай қаражат және олардың баламалары	7	595,066,321	138,257,892
Жыл соңындағы ақшалай қаражат және олардың баламалары		327,515,241	595,066,321

Банктің қаржылық есептілігінің толық жиынтығын, оның ішінде аудитордың қорытындысын біздің hcsbk.kz корпоративтік сайтымыздан «Банк туралы»/«Есептілік» бөлімінен табуға болады.

3-ҚОСЫМША. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2022 ЖЫЛҒЫ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІНІҢ ҚАҒИДАТТАРЫ МЕН ЕРЕЖЕЛЕРІН САҚТАУ/САҚТАМАУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
----------	---	---------------------------	---

1. Жалпы ережелері

1.1.	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ (бұдан әрі – Банк) Корпоративтік басқару кодексі (бұдан әрі – Кодекс) Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында, Банк ішінде және басқа да мүдделі тараптармен қарым-қатынас жасауда тиімділікті, ашықтықты, есеп беруді және іскерлік әдептің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін басшылыққа алатын ережелер мен ұсынымдар жиынтығы болып табылады. Банк тарапынан осы Кодекстің орындалуын бақылау Банктің Директорлар кеңесіне жүктеледі. Корпоративтік хатшы мониторинг жүргізіп, Банктің Директорлар кеңесі мен атқарушы органын осы Кодексті тиісті түрде сақтау мәселелері бойынша кеңес береді және жыл сайынғы негізде оның қағидалары мен ережелерінің сақталуы/сақталмауы туралы есеп дайындайды. Бұдан кейін осы есеп Директорлар кеңесінің тиісті комитетінің қарауына шығарылып, Директорлар кеңесі тарапынан бекіледі және Банктің жылдық есебінің құрамына қосылады.	Сақталады	«Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі «АҚ Басқармасының 2018 жылғы 12 қаңтардағы шешімімен (№01/18 хаттама) Банк кодексі бекітілген. Банк қызметі Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы», «Банктер және банк қызметі туралы» Заңдарының, Банк Жарғысының, корпоративтік басқару кодексінің талаптарына, сондай – ақ Жалғыз акционер – «Бәйтерек «Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ, Директорлар кеңесі және Банк Басқармасы бекіткен басқа да ішкі құжаттарға сәйкес жүзеге асырылады. Банктің корпоративтік хатшысы жыл сайынғы негізде Кодекстің қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есепті (бұдан әрі – Есеп) қалыптастырады және стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің алдын ала қарауына, бұдан әрі Банктің Директорлар Кеңесінің бекітуіне шығарылады. 2022 жылы Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті 2021 жылғы есепті алдын ала қарап, бекітуге ұсынды (2022 жылғы 27 маусымдағы № 4 отырыс). Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 29 маусымдағы шешімімен (№7 хаттама) 2021 жылғы есеп бекітілді.
1.2.	Осы Кодекстің мақсаты – Банктің корпоративтік басқаруын жетілдіру, Банкті басқарудың ашықтығын және басқару тиімділігін қамтамасыз ету, сондай-ақ, Банктің тиісті деңгейдегі корпоративтік басқару стандарттарын ұстануға шынайы берілгендігін дәлелдеу. Атап айтқанда: 1) Банкті басқару заңдылық қағидасын ұстанумен және жауапкершіліктің тиісті деңгейімен, өкілеттіліктерді нақты ажыратумен, есеп берудің және тиімділіктің тиісті деңгейімен бірге, Банктің құндылығын және жалғыз акционерлерге арналған басқа да пайдаларды барынша ұлғайту үшін іске асырылады; 2) ақпараттың ашылуы, ашықтық, соның	Сақталады	Банкті басқару заңдылық қағидатын және жауапкершіліктің тиісті деңгейін сақтай отырып, өкілеттіліктерді, есептілік пен тиімділікті нақты ажырата отырып жүзеге асырылады. Банкте басқару органы – Директорлар кеңесі мен атқарушы орган – Басқарма арасында өкілеттіліктерді нақты бөлу бар. 2022 жылы Жалғыз Акционердің шешімімен Банктің Директорлар кеңесі туралы 2022 жылғы 17 тамыздағы Ережеге (№33/22 хаттама) өзгерістер мен толықтырулар енгізілді. Ақпаратты ашу, банк қызметінің ашықтығы БАҚ-та, қазақстандық қор биржасында, АХҚО-да, қаржылық есептілік депозитарийінде, Банктің сыртқы Интернет-сайтында ашық Жарияланымдар жолымен қамтамасыз етіледі.

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
----------	---	---------------------------	---

ішінде, Банктегі мемлекеттік қатысуын ақтайтын мұқият бағалау, мақсаттардың ашылуы мен олардың мерзімді түре қарауын қамтамасыз етіледі;
3) тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелері тиісті түрде жұмыс істейді;
4) Банк пен бүкіл елдің ең жоғары мүдделеріне негізделген шешімдерден ерекшеленетін шешімдерге әкеліп соқтыруы мүмкін мүдделер қайшылығының пайда болу тәуекелін төмендету. Осы Кодекс Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелеріне сәйкес, сондай-ақ, Қазақстанда және бүкіл әлемде дамып келе жатқан корпоративтік басқарудың тәжірибесін есепке ала отырып құрастырылған.
Банк өз қызметінде Кодекстің ережелерін қатаң ұстануы тиіс. Сәйкессіздік жағдайында, жылдық есепте әр ереженің сақталмау себептері туралы түсініктеме беріп, корпоративтік басқаруға мерзімді түрде (екі жылда, кем дегенде, бір рет) бағалануын (қажет болған жағдайда, тәуелсіз бағалануын) жүргізіп, тиісті нәтижелерін Банктің интернет ресурсында орналастыру керек.

Банкте тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелері құрылды және тиімді жұмыс істейді.
Банктің және жалпы жұртшылықтың мүдделеріне негізделген шешімдерден басқа шешімдерге әкелуі мүмкін мүдделер қақтығысының туындау қаупі барынша азайтылды.

1.3.	Банктің лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері осы Кодекспен ескерілген, соның ішінде Банкпен жасасқан тиісті шарттар негізіндегі міндеттемелерді қабылдайды және Банкте оның ережелерін сақтауға міндеттенеді. Банк тарапынан осы Кодекстің орындалуын бақылау Банктің Директорлар кеңесіне жүктеледі. Корпоративтік хатшы мониторинг жүргізіп, Банктің Директорлар кеңесі мен атқарушы органын осы Кодексті тиісті түрде сақтау мәселелері бойынша кеңес береді және жыл сайынғы негізде оның қағидалары мен ережелерінің сақталуы/сақталмауы туралы есеп дайындайды. Бұдан кейін осы есеп Директорлар кеңесінің тиісті комитетінің қарауына шығарылып, Директорлар кеңесі тарапынан бекіледі және Банктің жылдық есебінің құрамына қосылады. Осы Кодекстің ережелерін сақтамау жағдайлары Директорлар кеңесінің тиісті комитетінің және Директорлар кеңесінің отырыстарында қаралып, онда Банктегі корпоративтік басқаруды бұдан әрі жетілдіруге бағытталған тиісті шешімдер қабылданады.	Сақталады	Банк Жарғысының 13-бабы Банктің лауазымды адамдарының жауапкершілігін айқындайды. Банк Басқармасы туралы Ереженің 19-тармағының 17) тармақшасына сәйкес Басқарма Төрағасы мен мүшелері Басқарма мүшелеріне белгілі Банк туралы кез келген құпия мәліметтерді жария етпеуге міндетті. Құпиялықты сақтау жөніндегі міндет Басқарма мүшесінің қызметтік міндеттерін орындау мерзімі өткеннен кейін 5 (бес) жыл ішінде күшін сақтайды. Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 9-тармағының 6) тармақшасына сәйкес Директорлар кеңесінің мүшелері өз міндеттерін адал орындауы, оның ішінде Директорлар кеңесі мүшесінің лауазымында болу мерзімі ішінде және аяқталғаннан кейін 5 (бес) жыл ішінде банк туралы құпия ақпаратты жеке мүдделеріне немесе үшінші тұлғалардың мүдделеріне жария етпеуі және пайдаланбауы тиіс егер банктің өзге де ішкі құжаттарында неғұрлым ұзақ мерзім көзделмесе, Директорлар кеңесінің мүшесі лауазымында болу мерзімі. Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитеті туралы Ереженің 8-тармағының 12) тармақшасына сәйкес Комитеттің құзыретіне корпоративтік басқаруды одан әрі жетілдіруге бағытталған тиісті ұсынымдар сақталмаған жағдайларда қалыптастыра отырып және оларды Директорлар кеңесіне шығара отырып, корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есепті жыл сайынғы негізде қарау кіреді. 2022 жылы Банк Жалғыз акционерге Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің 2021 жылғы қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есеп (отырыстың 29.06.2022 жылғы № 7 хаттамасы) 11.07.2022 жылғы № 09/1-12-26/11257 хатпен жолдады.
------	--	-----------	--

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
----------	---	---------------------------	---

2. Өкілеттіліктерді ажырату қағидасы

2.1.	Жалғыз акционердің, Директорлар кеңесінің және Басқарманың құқықтары, міндеттері мен құзыреті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, құрылтай құжаттарына сәйкес айқындалады және оларда бекітіледі.	Сақталады	<p>«Бәйтерек «Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ (бұдан әрі – Жалғыз акционер) тұлғасындағы Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесі мен басқармасының құқықтары, міндеттері мен құзыреттері Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің жарғысында айқындалған.</p> <p>7.1-тармаққа сәйкес. «Бәйтерек «Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ (бұдан әрі – Холдинг) басқармасының 24.12.2014 жылғы № 41/14 шешімімен бекітілген «Отбасы банк «тұрғын үй жинақ банкі» АҚ Жарғысының (бұдан әрі – Жарғы) 7-бабы Банктің органдары болып табылады:</p> <p>1) жоғары орган – Жалғыз акционер; 2) басқару органы-Директорлар кеңесі; 3) атқарушы орган-Басқарма; 4) банктің Қаржы-шаруашылық қызметіне бақылауды жүзеге асыратын орган – Ішкі аудит бөлімшесі; 5) Қазақстан Республикасының заңнамасына және банк қызметінің әртүрлі бағыттарын іске асыру үшін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес құрылатын банктің өзге де тұрақты жұмыс істейтін алқалы органдары.</p> <p>Егер «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамалық актілерінде өзгеше көзделмесе, шешім қабылдау Банктің жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді басқа органдардың - Директорлар кеңесінің, Басқарманың, Банктің лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің құзыретіне беруге жол берілмейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелер шешу үшін Банк Басқармасына берілмейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің осы Жарғыға сәйкес Банк Басқармасының айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелер бойынша шешімдер қабылдауға, сондай-ақ Банктің жалғыз акционерінің шешімдеріне қайшы келетін шешімдер қабылдауға құқығы жоқ.</p>
------	---	-----------	--

3. Жалғыз акционердің құқықтары мен мүдделерін қорғау қағидасы

3.1.	Банктегі корпоративтік басқару Жалғыз акционердің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды, құрметтеуді қамтамасыз етуге негізделеді және банктің тиімді қызметіне ықпал етуге және қызметтің шығынсыздығына қол жеткізуге бағытталған.	Сақталады	<p>«Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 14-бабында көзделген Жалғыз акционердің айрықша құзыреті Банктің Жарғысында сақталады.</p> <p>Жалғыз акционер Басқармасының шешімдерімен:</p> <p>- Банк жарғысы (24.12.2014 ж. (№41/14 хаттама); - Банктің корпоративтік басқару кодексі (12.01.2018 ж. (№01/18 хаттама); - Банктің Директорлар кеңесі туралы ереже (28.11.2018 ж. (№53/18 хаттама); - Холдингтің еншілес ұйымдармен өзара іс-қимыл регламенті (20.12.2017 ж. (№52/17 хаттама).</p> <p>01.01.2022 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің мүшелері - Жалғыз акционердің өкілдері: А.С. Омарходжаев, Е.Е. Хамитов болды.</p> <p>31.12.2022 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің мүшелері - Жалғыз акционердің өкілдері: К. Б. Шарлапаев, А. Б. Мұхамеджа-</p>
------	--	-----------	---

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
----------	---	---------------------------	---

			<p>нов, Е.Е. Хамитов болды.</p> <p>Банктің Жалғыз акционерінің қарауына шығарылатын мәселелер бойынша матери-алдар Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдерде дайындалады және жіберіледі және мәселелер бойынша негізделген шешімдер қабылдау үшін қажетті көлемде ақпаратты қамтиды.</p> <p>Осы қағиданы сақтау мақсатында Жалғыз акционердің 2019 жылғы 28 тамыздағы шешіміне (№42/19 хаттама) сәйкес «Еншілес ұйымдардың Холдингке есептілікті ұсыну тізбесін, нысандарын және кезеңділігін бекіту туралы» Банк Жалғыз акционерге Қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелері туралы ақпаратты, бекітілген нысандарға сәйкес басқарушылық және қаржылық есептілікті тұрақты түрде ұсынады есептілік пакетін, сондай-ақ Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларына сәйкес, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 12.11.2019 жылғы №188 қаулысымен бекітілген.</p>
3.2.	Жалғыз акционердің дивидендтерді төлеу шарты мен тәртібіне қатысты ақпаратқа рұқсаты болуы тиіс, сондай-ақ, ол дивидендтерді төлеу кезінде Банктің қаржылық жағдайы туралы сенімді ақпаратпен қамтамасыз етілуі тиіс. Осы мақсатта Жалғыз акционер дивидендтік саясатты бекітеді. Дивидендтік саясат Директорлар кеңесі (Байқау кеңесі және/немесе атқарушы орган) Жалғыз акционерге Банктің және/немесе оның еншілес ұйымының өткен қаржы жылындағы таза кірісін бөлу туралы ұсыныстар дайындау кезінде басшылыққа алатын қағидаттарды айқындайды. Дивидендтік саясат келесі принциптерге негізделген:	Сақталады	<p>1) Жалғыз акционердің мүдделерін сақтау; 2) Банк пен еншілес ұйымдар қызметінің рентабельділігін қамтамасыз ету; 3) Банктің және еншілес ұйымдардың қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз ету; 4) Банк қаражаты есебінен іске асырылатын инвестициялық жобаларды қаржыландыруды қоса алғанда, банктің және еншілес ұйымдардың қызметін қаржыландыруды қамтамасыз ету; 5) дивидендтер мөлшерін айқындау тетігінің ашықтығы; 6) Жалғыз акционердің қысқа мерзімді (кіріс алу) және ұзақ мерзімді (Банктің дамуы) мүдделерінің теңгерімділігі.</p> <p>Дивидендтік саясатта таза табысты бөлу және оның дивидендтер төлеуге бағытталатын бөлігін айқындау тәртібі, дивидендтер мөлшерін есептеу тәртібі, дивидендтерді төлеу тәртібі, оның ішінде оларды төлеу мерзімдері, орны мен нысаны да регламенттеледі.</p> <p>Сондай-ақ, дивидендтік саясат дивидендтер төлеуге бағытталатын Банктің таза пайдасының ең төменгі үлесін айқындау тәртібін белгілейді.</p> <p>Холдингтің еншілес компанияларының дивидендтер төлеуі Холдинг Басқармасының 2014 жылғы 11 мамырдағы хаттамасымен (№14/14 хаттама) бекітілген Холдингтің еншілес ұйымдары төлейтін дивидендтердің мөлшерін айқындау тәртібімен регламенттеледі.</p> <p>Холдингтің пайдасына Банк есептейтін дивидендтердің мөлшері Банктің қаржылық тұрақтылығы мен өтімділігі көрсеткіштерінің негізінде айқындалатын қаржы-экономикалық жай-күйіне байланысты айқындалады.</p> <p>Қазақстан Республикасының заңнамасына, Холдингтің еншілес ұйымдары және Банктің Жарғысымен төленетін дивидендтердің мөлшерін айқындаудың жоғарыда көрсетілген тәртібіне сәйкес Банктің уәкілетті органдары банктің өткен қаржы жылы үшін таза кірісін бөлу тәртібі және Банктің бір жай акциясына есептегенде бір жылдағы дивидендтердің мөлшері туралы ұсыныстар дайындайды.</p> <p>Дивидендтер мөлшері туралы түпкілікті шешім Банктің жалғыз акционерінің шешімімен белгіленеді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі (2023 жылғы 26 сәуірдегі № 5 хаттама) шешім қабылдады:</p> <p>1. Осы хаттамаға № 5 қосымшаға сәйкес «Отбасы банк» АҚ - ның 2022 жылғы аудиттелген жылдық қаржылық есептілігі алдын ала бекітілсін, кейіннен «Отбасы банк» АҚ-ның Жалғыз акционері - «Бәйтерек «ҰБХ» АҚ-ның қарауына шығарылсын.</p> <p>2. «Отбасы банк» АҚ - ның жалғыз акционері - «Бәйтерек «ҰБХ» АҚ-ға мынадай шешімдер қабылдау ұсынылсын:</p> <p>2022 есепті қаржы жылының қорытындысы бойынша 96 035 129 578, 28 (тоқсан алты миллиард отыз бес миллион бір жүз жиырма тоғыз мың бес жүз жетпіс сегіз) теңге мөлшерінде алынған «Отбасы банк» АҚ таза кірісін бөлудің мынадай тәртібін бекіту бойынша 28 тиын:</p> <p>- 67 224 699 900,00 (алпыс жеті миллиард екі жүз жиырма төрт миллион алты жүз тоқсан тоғыз мың тоғыз жүз) теңге таза табыстан 00 тиын, бір акцияға шаққандағы таза табыс сомасының 70% есебінен Жалғыз акционерге дивидендтер төлеуге бағытталсын (барлығы 7 830 000 акция), бұл 8 585,53 (сегіз мың бес жүз сексен бес) теңге бір акцияға 53 тиын</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>таза табыс; - 28 810 429 678,28 (жиырма сегіз миллиард сегіз жүз он миллион төрт жүз жиырма тоғыз мың алты жүз жетпіс сегіз) теңге таза табыстан 28 тиын, «Отбасы банк» АҚ иелігінде қалдырылсын; «Отбасы банк» АҚ бір жай акциясына есептегенде дивидендтер мөлшерін бекіту бойынша 8 585,53 (сегіз мың бес жүз сексен бес) теңге 53 тиын; дивидендтерді төлеудің басталу күнін анықтау – жалғыз акционер шешім қабылдаған күннен бастап; Жалғыз акционер шешім қабылдаған сәттен бастап 90 (тоқсан) күннен кешіктірілмейтін мерзімде жай акциялар бойынша дивидендтер төлеу туралы шешім қабылданған сәттен бастап қолма-қол ақшасыз аудару жолымен «Отбасы банк» АҚ Жалғыз акционерінің банктік шотына дивидендтер төлеуді ақшалай нысанда жүргізу; 2022 жылы төленген «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелерінің сыйақысының мөлшері мен құрамы туралы ақпарат назарға алынсын; Жалғыз акционердің «Отбасы банк» АҚ және оның лауазымды адамдарының 2022 жылғы әрекеттеріне өтініштерінің жоқтығы туралы ақпарат назарға алынсын.</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>директорлардың, атқарушы орган басшысының өкілдері) үйлесуін білдіреді. Директорлар кеңесінің құрамында тәуелсіз директорлардың қатысуы міндетті. Директорлар кеңесі мүшелерінің саны кемінде үш адам. Директорлар кеңесі санының кемінде үштен бірі тәуелсіз директорлар болуға тиіс. Сонымен қатар, тәуелсіз директорлардың саны қабылданатын шешімдердің тәуелсіздігін қамтамасыз ету үшін жеткілікті болуы тиіс. Директорлар кеңесінің құрамындағы тәуелсіз директорлардың ұсынылатын саны директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы санының елу пайызын құрайды.</p> <p>Директорлар кеңесінің төрағасы – Өскенбаев К. А., Жалғыз акционердің өкілі. Директорлар кеңесінің мүшелері: - Хамитов Е. Е., Жалғыз акционердің өкілі; - Омарходжаев А. С., Жалғыз акционердің өкілі; - Ибрагимова Л. Е., Банк Басқармасының Төрағасы. - Қыдырбаев Д.Х., тәуелсіз директор; - Ермакова Э. М., тәуелсіз директор; - Тоқобаев Н. Т., тәуелсіз директор. Холдингтің 16.02.2022 жылғы шешімімен (№09/22 хаттама) Директорлар кеңесінің сандық құрамы 7 (жеті) адам санында, өкілеттік мерзімі 3 (үш) жыл болып айқындалды. 31.12.2022 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің құрамы: Директорлар кеңесінің төрағасы – Шарлапаев Қанат Бисімбайұлы, Жалғыз акционердің өкілі. Директорлар кеңесінің мүшелері: - Хамитов Ерсайын Ерболатұлы, Жалғыз акционердің өкілі; - Мұхамеджанов Әділ Бектасұлы, Жалғыз акционердің өкілі; - Ибрагимова Ләззат Ерденқызы, Банк Басқармасының Төрағасы. - Жамалов Санжар Еркебайұлы, тәуелсіз директор; - Ермакова Эльмира Мүсілімовна, тәуелсіз директор; - Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы, тәуелсіз директор.</p>
4.1.	Директорлар кеңесі Банктің стратегиялық басқарылуын және басқарма қызметінің бақылануын қамтамасыз ететін басқару органы болып табылады. Бұл ретте, Директорлар кеңесі: 1) даму стратегиясын (бағыттары мен нәтижелері) анықтау; 2) даму стратегиясында және/немесе даму жоспарында белгіленетін ҚНҚ орнату мен оған мониторинг жүргізу; 3) тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау мен ішкі аудит жүйесінің тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қадағалау; 4) Директорлар кеңесі аясында ірі инвестициялық жобалар мен басқа да негізгі стратегиялық жобалардың бекітілуін және олардың тиімді іске асырылуына мониторинг жүргізу; 5) басқарма төрағасы мен мүшелерін сайлау (қайта сайлау), сыйақы беру, сабақтастығын жоспарлау және олардың қызметтерін қадағалау; 6) корпоративтік басқару; 7) Банкте осы Кодекс ережелерінің және Банктің Іскерлік әдеп кодексінің (Іскерлік әдеп кодексі) корпоративтік стандарттарын сақтау бойынша мәселелерге ерекше назар аударады.	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 7-бабының 7.1-тармақшасына сәйкес Директорлар кеңесі басқару органы болып табылады. «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында, Банк жарғысында көзделген Директорлар Кеңесінің айрықша құзыреті сақталады. Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 31 мамырдағы шешімімен (№6 хаттама) Банктің 2023 жылға дейінгі даму стратегиясын іске асыру жөніндегі есеп бекітілді; Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы шешімімен (№17 хаттама) «Отбасы банк» АҚ тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалау нәтижелері бойынша есеп бекітілді; Ішкі аудит департаментінің 2022 жылғы қызметі туралы есеп Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 24 ақпандағы шешімімен бекітілген (№2 хаттама); Директорлар кеңесінің 31.05.2022 жылғы шешімімен (№6 хаттама) 2021 жылғы жұмыс қорытындысы бойынша Басқарма Төрағасы мен Басқарма мүшелеріне сыйақы төлеуді жүзеге асыру туралы шешім қабылданды. Директорлар кеңесінің 29.06.2022 жылғы шешімімен (№7 хаттама) Банктің корпоративтік басқару кодексінің 2021 жылғы қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есеп бекітілді.</p>
4.3.	Тәуелсіз директорлар және Банк арасындағы қарым-қатынастар Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, осы Кодекс ережелерін және Банктің ішкі құжаттарын ескеріп рәсімделеді. Шарттарда тараптардың құқықтарын, міндеттерін, жауапкершіліктерін және басқа да маңызды шарттарды, сондай-ақ, Директорлар кеңесінің тәуелсіз директорларының осы Кодекс ережелерін сақтау, соның ішінде оларға жүктелетін функцияларды орындау үшін жеткілікті уақыт бөлу бойынша, Банктің қызметі аяқталған соң оның ішкі ақпаратын Директорлар кеңесімен белгіленген мерзімде жарияламау туралы міндеттемелерін, сондай-ақ, тәуелсіз директорлардың күйі мен функцияларына (дербестігін жоғалту туралы уақытында мәлімдеуге қатысты және тағы басқасы) қойылатын талаптармен шарттастырылған қосымша міндеттемелерді көрсету керек. Шарттарда Директорлар кеңесі мүшелерінің бөлек міндеттемелерді орындау мерзімдері белгіленуі мүмкін.	Сақталады	<p>Банк пен Тәуелсіз директорлар арасында шарттар жасалды, оларға сәйкес Директор Банктің Директорлар кеңесі мүшесінің/Тәуелсіз директордың - Банктің Директорлар кеңесі мүшесінің Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде, Банктің Жарғысында және өзге де ішкі құжаттарында айқындалған міндеттерін орындауға міндеттенеді, ал Банк директорға сыйақыны уақтылы және толық көлемде төлеуге және Банктің Директорлар кеңесіне байланысты шығыстарды өтеуге міндеттенеді, шартта белгіленген тәртіппен Директорлар кеңесі мүшесінің міндеттерін орындау арқылы жүзеге асырылады. Банк шартқа қол қойылғанға дейін директорға Банк жарғысының және Шарттың қосымшасына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін реттейтін Банктің ішкі құжаттарының көшірмесін ұсынады. Банк Шарттың қолданылу кезеңінде директорды Шартқа қосымшаға сәйкес Банктің тиісті ішкі құжаттарына өзгерістер енгізу және осындай өзгерістер басталған сәттен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Банктің жаңа ішкі құжаттарын қабылдау туралы хабардар етеді.</p>
4.4.	Қызметтің үздіксіздігін сақтау мен Директорлар кеңесінің құрамын жаңарту үшін, Банкке Директорлар кеңесі мүшелерінің сабақтастығы жоспарының болуын қамтамасыз ету керек. Директорлар кеңесі жаңадан сайланған Директорлар кеңесінің мүшелеріне арналған лауазымға кіріспе бағдарламасын, және, қажет болған жағдайда, кәсіби даму бағдарламасын бекітеді. Корпоративтік хатшы осы	Ішінара сақталады	<p>Директорлар кеңесі мүшелерінің сабақтастық жоспары әзірленбеген. Директорлар кеңесі мүшелерінің кәсіби даму бағдарламасы әзірленбеген. Лауазымға кіріспе бағдарламасы Жеке құжатпен әзірленбеген. Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 35-тармағы Директорлар кеңесінің мүшелерін лауазымға енгізу процесін сипаттайды.</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	бағдарламаның іске асырылуын қамтамасыз етеді. Алғаш рет сайланған Директорлар кеңесінің мүшелері лауазымға тағайындалған соң, лауазымға кіріспе бағдарламасынан өтеді. Лауазымға кіру барысында Директорлар кеңесінің мүшелері өз құқықтары мен міндеттерімен, Банк қызметінің негізгі аспектілерімен, соның ішінде ең жоғары тәуекелдерімен байланысқан аспектілерімен танысады.		
4.5.	<p>Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақы деңгейін Банкті табысты түрде басқару үшін талап етілетін, осындай деңгейдегі Директорлар кеңесінің әрбір мүшесін жұмылдыру мен уәждеуге жеткілікті мөлшерде белгілеуге кеңес беріледі. Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитеті тәуелсіз директорлар лауазымына үміткерлердің сыйақы мөлшері бойынша ұсыныстарды енгізеді. Өзіне сыйақы берумен байланысқан шешімдерді қабылдауға бірде-бір тұлға қатыспауы тиіс.</p> <p>Сыйақы Директорлар кеңесі мүшесінің Банктің бүкіл Директорлар кеңесінің және оның қызметінің тиімділігін арттыруға қосқан болжанытын үлесін әділ көрсетуі тиіс.</p> <p>Директорлар кеңесі мүшесінің сыйақы мөлшерін белгілеу кезінде, Директорлар кеңесі мүшелерінің міндеттері, Банк қызметінің масштабтары, даму стратегиясымен айқындалатын ұзақ мерзімді мақсаттары мен тапсырмалары, Директорлар кеңесімен қаралатын мәселелердің күрделілігі, және, қажет болған жағдайда, жеке сектордың ұқсас компаниялардың сыйақы деңгейі (бенчмаркинг, сыйақыларға шолу жасау) назарға алынады.</p> <p>Директорлар кеңесінің мүшелеріне тіркелген жылдық сыйақы, сондай-ақ Директорлар кеңесінің комитеттеріне қатысқаны және төрағалық еткені үшін қосымша сыйақы төленеді. Директорлар кеңесі мүшесінің сыйақысында опциондар немесе банк қызметінің нәтижелеріне байланысты басқа да элементтер қамтылмауы тиіс.</p> <p>Бұл ретте, мемлекеттік қызметшілер және/немесе жалғыз акционерлер болып табылатын Директорлар кеңесі мүшелеріне, сондай-ақ, басқарма төрағасына (Директорлар кеңесіне мүшелік еткен жағдайда) Директорлар кеңесіне мүшелік еткені үшін сыйақы төленбейді.</p> <p>Банктің жалғыз акционері Директорлар кеңесінің мүшелеріне төленетін сыйақы мен шығындарды өтеу мөлшерін, сондай-ақ, оларды төлеу шарттарын белгілейді. Бұл ретте, Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы төлеу шарттары олармен жасалатын шарттарда, және/немесе, қажет болған жағдайда, Банктің ішкі құжаттарында көрсетіледі.</p>	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 5 тарауының 24 тармағына сәйкес Банктің тәуелсіз директорларына сыйақылардың мынадай түрлері айқындалды:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Банктің Директорлар кеңесіне мүшелігі үшін тіркелген жылдық сыйақы; - Комитет төрағасы ретінде Банктің Директорлар кеңесі комитетінің отырыстарына қатысқаны үшін тіркелген жылдық сыйақы; - Комитет мүшесі ретінде Банктің Директорлар кеңесі комитетінің отырыстарына қатысқаны үшін тіркелген жылдық сыйақы. <p>Холдингтің ішкі құжаттарымен Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне-Банктің директорлар Кеңесінде Жалғыз акционердің өкілдеріне, сондай-ақ Банктің Басқарма Төрағасына директорлар Кеңесіне мүшелік үшін сыйақы төленбейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы Ережеге сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің тәуелсіз директорларымен шарттар жасалды.</p>
4.6.	<p>Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесінің жалпы басқарылуы үшін жауап беріп, Директорлар кеңесінің тарапынан оның негізгі функцияларының толық әрі тиімді іске асырылуын, сондай-ақ, Директорлар кеңесінің мүшелері, жалғыз акционер мен басқарма арасындағы конструктивті сұхбат құруды қамтамасыз етеді. Директорлар кеңесінің төрағасы Банк қызметінің пайдалылығына қол жеткізуге және оның тұрақты дамуына ниеттенген,</p>	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 31-тармағына сәйкес Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесіне жалпы басшылық жасауға жауап береді. Директорлар Кеңесінің оның негізгі функцияларын толық және тиімді іске асыруын және Директорлар кеңесінің мүшелері, Жалғыз акционер және Банк Басқармасы арасындағы сындарлы диалог құруды қамтамасыз етеді.</p> <p>Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесінің жұмысын ұйымдастырады,</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	сондай-ақ, ішкі және сыртқы жағдайларға уақытында әрі тиісті кәсіби деңгейде жауап қайтара алатын бірыңғай кәсіпқойлар командасы құруға ұмтылған жөн. Банктің Директорлар кеңесі төрағасы мен Банк басқармасының төрағасының рөлдері және функцияларын нақты бөліп, оларды Банктің ішкі құжаттарында бекіткен жөн. Басқарма төрағасы Директорлар кеңесінің төрағасы ретінде сайлана алмайды.		<p>оның отырыстарын жүргізеді, сондай-ақ банк жарғысында айқындалған өзге де функцияларды жүзеге асырады.</p> <p>Директорлар кеңесі төрағасының негізгі функцияларына мыналар жатады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Директорлар кеңесінің отырыстарын жоспарлау және күн тәртібін қалыптастыру; 2) Директорлар кеңесі мүшелерінің шешімдер қабылдау үшін толық және өзекті ақпаратты уақтылы алуын қамтамасыз ету; 3) Директорлар кеңесінің стратегиялық мәселелерді қарауға және директорлар кеңесінің қарауына жататын ағымдағы (операциялық) сипаттағы мәселелерді барынша азайтуға назар аударуын қамтамасыз ету; 4) талқылауға жеткілікті уақыт бөлу, күн тәртібіндегі мәселелерді жан-жақты және терең қарау, ашық талқылауларды ынталандыру, келісілген шешімдерге қол жеткізу арқылы Директорлар кеңесінің отырыстарын өткізудің барынша нәтижелілігін қамтамасыз ету; 5) Директорлар кеңесі мен жалғыз акционердің қабылданған шешімдерінің тиісінше орындалуына мониторинг пен қадағалауды қамтамасыз ету; 6) корпоративтік жанжалдар туындаған жағдайда оларды шешу және банк қызметіне теріс әсерді барынша азайту жөнінде шаралар қабылдау және мұндай жағдайларды өз күшімен шешу мүмкін болмаған жағдайда жалғыз акционерді уақтылы хабардар ету. 7) негізгі стратегиялық шешімдер қабылдау кезінде консультациялар ұйымдастыруды қамтитын Жалғыз акционермен тиісті коммуникация және өзара іс-қимыл құру. <p>Директорлар кеңесінің төрағасы талқыланатын мәселелер бойынша Директорлар кеңесі мүшелерінің көзқарасын білдіру еркіндігі қағидатын ұстанады, келісілген шешім іздеуге, Директорлар кеңесі мүшелерінің консенсусына қол жеткізуге, жалғыз акционер мен Банктің мүддесі үшін шешімдер қабылдауға ықпал етеді. Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесі мүшелерінің бірыңғай команда ретінде жұмыс істеуі үшін жағдай жасау мақсатында тиімді көшбасшылыққа ықпал етеді.</p> <p>Директорлар кеңесінің төрағасына Банктің өзге органдарымен және лауазымды тұлғаларымен тұрақты байланыста болу ұсынылады. Мұндай байланыстардың мақсаты Директорлар кеңесінің шешімдер қабылдауы үшін қажетті барынша толық және шынайы ақпаратты уақтылы алу ғана емес, сондай-ақ мүмкіндігінше осы органдар мен лауазымды адамдардың өздері мен үшінші тұлғалармен тиімді өзара іс-қимылын қамтамасыз ету болуы тиіс.</p> <p>Банк жарғысының 10.8 тармағына сәйкес -Директорлар кеңесінің төрағасы күн тәртібін бекітеді;</p> <p>Кодекстің 46-тармағына және директорлар Кеңесі туралы Ереженің 31-тармағына сәйкес-күн тәртібін қалыптастырады;</p> <p>Бұл ретте Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 67-тармағына сәйкес Директорлар кеңесі отырысының күн тәртібі мәселесі бойынша шешім қабылдау кезінде Директорлар кеңесінің әрбір мүшесінің бір дауысы болады. Іс жүзінде-күн тәртібін Корпоративтік хатшы қалыптастырады, Директорлар Кеңесінің Төрағасымен келісіледі және директорлар Кеңесінің шешімімен бекітіледі.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 36-тармағына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі өткен жылға арналған отырыстарды</p>

р/с № «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері

Сақталады/сақталмайды

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар

өткізу кестесімен өз жоспарын жасайды. Директорлар кеңесінің жұмыс жоспары Директорлар кеңесінің шешімімен бекітіледі. Іс жүзінде-банктің құрылымдық бөлімшелерінің ұсыныстары негізінде корпоративтік хатшы Директорлар кеңесінің жұмыс жоспарын қалыптастырады және директорлар Кеңесіне бекітуге енгізеді.
Банк Жарғысының 10.8-тармағының 3) тармақшасына сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесінің отырыстарында Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тәртіппен хаттама жүргізуді ұйымдастырады. Корпоративтік хатшы туралы Ереженің 17-тармағының 11) тармақшасына сәйкес Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесі, Комитеттер отырысының өткізілетін уақыты мен орны, отырысқа қатысушылардың аты-жөні, күн тәртібі, кворум және қабылданған шешімдер көрсетілетін отырысының хаттамасын жүргізуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ Директорлар кеңесі мен комитеттер мүшелерінің отырыс хаттамаларына уақтылы қол қоюын қамтамасыз етеді.

4.7. Директорлар кеңесі жанында құзыреттілігіне стратегиялық жоспарлау, аудит, кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер, тәуекелдер және ішкі бақылау бойынша мәселелерді қарау жататын комитеттер құрылған. Инвестициялық шешімдерді қабылдау тиімділігін арттыру мақсатында, стратегиялық жоспарлау комитеті қаралуы Директорлар кеңесінің құзыреттілігіне кіретін, инвестициялық қызметпен байланысқан мәселелерді алдын ала қарастырады.
Комитеттер Директорлар кеңесінің отырысында ең маңызды мәселелер қарастырылғанға дейін, осы мәселелер бойынша егжей-тегжейлі талдау жүргізу мен ұсынымдарды жасау үшін құрылады. Комитетпен қаралатын мәселелер бойынша қорытынды шешімді Директорлар кеңесі тарапынан қабылданады.
Комитеттің жұмысын ұйымдастыру үшін Комитет немесе директорлар кеңесі, комитет хатшысы болып Корпоративтік хатшы не Корпоративтік хатшы қызметінің қызметкері тағайындалады (бар болған жағдайда) Директорлар кеңесі комитеттер құру туралы шешім қабылдайды, комитеттердің құрамын, мерзімдері мен өкілеттіктерін айқындайды.
Комитеттер қажетті кәсіби білімі, құзыреттілігі мен комитетте жұмыс істеуге арналған дағдылары бар Директорлар кеңесі мүшелерінен құралған. Комитеттер құрамын қалыптастыру кезінде әлеуметтік мүдделер қақтығыстарының бар болуы назарға алынады. Комитет қызметін тиімді ұйымдастыру үшін, комитет төрағалары Кәсіби құзыреттіліктерімен қатар, ұйымдастырушылық және көшбасшылық қасиеттерге, жақсы коммуникативті дағдыларға ие болуы тиіс.

Сақталады

Банктің Директорлар кеңесінің 2021 жылғы 25 тамыздағы шешімімен (№8 шешім) бекітілді:
– Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті туралы ереже;
– Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитеті туралы ереже;
– Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті туралы ереже;
– Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару комитеті (бұдан әрі-бірілескен-комитеттер) туралы ереже.
2022 жылы Директорлар кеңесі Комитеттерінің 40 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді, оның барысында 182 мәселе қаралды.
Банкте Корпоративтік хатшы қызметі құрылмаған. 4 Комитет хатшысының функцияларын Банктің корпоративтік хатшысы орындайды.
2022 жылғы 21 ақпанда Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен (№1 отырыс хаттамасы) Банктің Директорлар кеңесі комитеттерінің құрамы айқындалды.

1. Аудит жөніндегі Комитет:

№ Т.А. Ә-А.	Позиция
1. Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2. Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3. Хамитов Ерсайын Ерболатұлы	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі (Холдинг Басқарма төрағасының орынбасары).

2. Тәуекелдерді басқару комитеті:

№ Т.А. Ә-А.	Позиция
1. Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2. Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3. Мухамеджанов Әділ Бектасұлы	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі (Холдинг Басқарма төрағасының орынбасары).

р/с № «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері

Сақталады/сақталмайды

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар

3. Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті:

№ Т.А. Ә-А.	Позиция
1. Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2. Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3. Мухамеджанов Әділ Бектасұлы	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі (Холдинг Басқарма төрағасының орынбасары).
4. Еркемова Эльмира Мүсілімовна	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор

4. Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі Комитет:

№ Т.А. Ә-А.	Позиция
1. Еркемова Эльмира Муслимовна	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2. Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет төрағасы-Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3. Хамитов Ерсайын Ерболатұлы	Комитет Мүшесі-директорлар кеңесінің мүшесі (Холдинг Басқарма төрағасының орынбасары).

4.8. Стратегиялық жоспарлау комитетінің төрағасы Директорлар кеңесінің алғашқы отырыстарында Директорлар кеңесінің өз өкілеттіктерін орындау мерзіміне Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшелері қатарынан сайланады. Сайлау туралы шешім Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы санынан қарапайым көпшілік дауыспен қабылданады.
Қажет болған жағдайда, стратегиялық жоспарлау комитетінің құрамына тиісті тәжірибесі мен құзыреттілігі бар сарапшылар тартылуы мүмкін. Директорлар кеңесінің мүшелері болып табылмайтын комитет мүшелері комитет төрағасының ұсынылуымен Директорлар кеңесі тарапынан тағайындалады.
Стратегиялық жоспарлау комитетінің негізгі функциялары банк қызметінің тиімділігін арттыруға, оның рентабельді қызметі мен орнықты дамуына ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу жөніндегі мәселелерді қоса алғанда, Директорлар кеңесіне банк қызметінің басым бағыттарын және оның даму стратегиясын әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар беру. Комитеттің егжей-тегжейлі мақсаттары мен міндеттері Комитет туралы ережеде көзделген.

Сақталады

Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің төрағасы болып тәуелсіз директорлар С.Е. Жамалов комитет мүшелері: А.Б. Мұхамеджанов – Холдинг өкілі, Э.М. Еркемова – тәуелсіз директор, Н. Т. Тоқобаев – тәуелсіз директор сайланды.
Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ. Комитет Банктің Директорлар кеңесінің консультациялық-кеңесші органы болып табылады және аса маңызды мәселелерді қарау үшін құрылады. Комитет әзірлеген барлық ұсыныстар Банктің Директорлар кеңесінің қарауына берілетін ұсыныстар болып табылады.
Комитет Банктің Директорлар кеңесінің бақылау функцияларын тиімді орындауға жәрдемдесу, қызметтің басым бағыттары мен стратегиялық мақсаттарды әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар дайындау, сондай-ақ банк қызметінің тиімділігін арттыруға ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу мақсатында құрылады. (Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеті туралы ережелерінің 3.4-тармақтары.)

4.9. Аудит жөніндегі комитеттің құрамына бухгалтерлік есеп және аудит, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау саласында қажетті білімі мен тәжірибелік тәжірибесі бар тәуелсіз директорлар кіреді. Аудит жөніндегі комитеттің төрағасы тәуелсіз директор болып табылады. Аудит жөніндегі комитеттің негізгі функцияларына ішкі және сыртқы аудит, қаржылық есептілік, тәуекелдерді ішкі бақылау және басқару, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжаттарды сақтау мәселелерін және директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша өзге де мәселелерді қамтиды.
Оған қоса, аудит жөніндегі комитет Банктің

Сақталады

Аудит жөніндегі комитеттің төрағасы болып тәуелсіз директорлар С.Е. Жамалов, Комитет мүшелері: Е. Е. Хамитов – Холдинг өкілі, Н. Т. Тоқобаев – тәуелсіз директор сайланды. К работе Комитета эксперты не были привлечены.
Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ. Комитет Банктің Директорлар кеңесінің консультациялық-кеңесші органы болып табылады және аса маңызды мәселелерді қарау үшін құрылады. Комитет әзірлеген барлық ұсыныстар Банктің Директорлар кеңесінің қарауына берілетін ұсыныстар болып табылады.
Комитет Банктің Директорлар кеңесінің бақылау функцияларын тиімді орындауға жәрдемдесу, қызметтің басым бағыттары мен

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.10.	Объективті және тәуелсіз шешімдерді шығару және мүдделі тұлғалардың (жалғыз акционер өкілдерінің, басқарма жетекшісінің, жұмыскерлер мен басқа да тұлғалардың) комитет мүшелерінің пайымдауларына әсерін болдырмау мақсатында, кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің құрамына тәуелсіз директорлардың көбісі кіреді. Комитет мүшелерінде қызметкерлер құрамын басқару және оның қызметін бағалау саласындағы, сондай-ақ, корпоративтік басқару саласындағы қажетті білімі мен тәжірибелік тәжірибесі болуы керек. Комитеттің төрағасы болып тәуелсіз директор табылады. Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитеті Директорлар кеңесі мүшелеріне үміткерлерді іріктеу критерийлерін, топ-менеджерлердің үміткерін белгілеп, Банктің осы тұлғаларға сыйақы беру саласындағы саясатын әзірлеп, Директорлар кеңесі мүшелері және топ-менеджерлер қызметінің тұрақты түрде бағалануын жүргізеді. Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитеті негізгі функцияларына тағайындау (сайлау), мотивациялық ҚНҚ қою, қызметті бағалау, басқарма төрағасы мен мүшелеріне сыйақы беру мен сабақтастығын жоспарлау мәселелері, корпоративтік хашыны тағайындау мен оған сыйақы беру мәселелері, сондай-ақ, жалғыз акционер тарапынан құзыреттіліктер берілген жағдайда, Директорлар кеңесі құрамына қатысты көрсетілген мәселелерді қарастыруға қатысу кіреді. Бұл жағдайда, кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитетінің мүшелеріне мүдделер қақтығысы бар жағдайлардың орын алуына жол бермеуге және өздерін тағайындау және/немесе өздеріне сыйақы беру мәселелерін қарастыру кезінде қатыспауға кеңес беріледі.	Сақталады	Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитеттің төрағасы болып тәуелсіз директорлар Э.М. Ермекова, Комитет мүшелері: Е.Е. Хамитов, – Холдинг өкілі, Н. Т. Тоқобаев – тәуелсіз директор сайланды. Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ. Комитет Банктің Директорлар кеңесінің консультациялық-кеңесші органы болып табылады және аса маңызды мәселелерді қарау үшін құрылады. Комитет әзірлеген барлық ұсыныстар Банктің Директорлар кеңесінің қарауына берілетін ұсыныстар болып табылады. Комитет Банктің Директорлар кеңесінің бақылау функцияларын тиімді орындауға жәрдемдесу, қызметтің басым бағыттары мен стратегиялық мақсаттарды әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар дайындау, сондай-ақ банк қызметінің тиімділігін арттыруға ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу мақсатында құрылады. (Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеті туралы ережелерінің 3.4-тармақтары.)
4.11.	Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің құрамына тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау саласында қажетті білімі мен тәжірибелік тәжірибесі бар тәуелсіз директорлар кіреді. Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің төрағасы тәуелсіз директор болып табылады. Қажет болған жағдайда, тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің құрамына тиісті тәжірибесі мен құзыреттілігі бар сарапшылар тартылуы мүмкін. Директорлар кеңесінің мүшелері болып табылмайтын комитет мүшелері комитет төрағасының ұсынылуымен Директорлар кеңесі тарапынан тағайындалады. Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің негізгі функциялары тәуекелдерді басқару	Сақталады	Тәуекелдерді басқару комитетінің төрағасы болып тәуелсіз директорлар Н.Т. Тоқобаев, Комитет мүшелері: А.Б. Мұхамеджанов – Холдинг өкілі, С. Е. Жамалов – тәуелсіз директор сайланды. Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ. Комитет Банктің Директорлар кеңесінің консультациялық-кеңесші органы болып табылады және аса маңызды мәселелерді қарау үшін құрылады. Комитет әзірлеген барлық ұсыныстар Банктің Директорлар кеңесінің қарауына берілетін ұсыныстар болып табылады. Комитет Банктің Директорлар кеңесінің бақылау функцияларын тиімді орындауға жәрдемдесу, қызметтің басым бағыттары мен стратегиялық мақсаттарды әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар дайындау, сондай-ақ банк

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.12.	Директорлар кеңесінің отырыстарын дайындау және оларды өткізу оның қызметінің барынша нәтижелілігіне септігін тигізуі тиіс. Директорлар кеңесінің отырыстарын өткізудің ұсынылатын мерзімділігі жылына кемінде алты отырысты құрайды. Мүкіят және толыққанды талқылауды және уақтылы және сапалы шешімдерді қабылдауды қамтамасыз ету үшін жыл бойы қарауға жоспарланған мәселелер санын біркелкі бөлу ұсынылады. Директорлар кеңесі Банк құжаттарымен белгіленген Директорлар кеңесінің отырыстарын дайындау мен өткізу рәсімдерін ұстанған жөн. Өз функцияларын тиімді орындау үшін, Директорлар кеңесі отырыстарды жиі өткізеді. Директорлар кеңесінің отырыстары қарастырылатын мәселелер тізімін және күндері көрсетілген отырыстарды өткізу кестесін қамтитын, күнтізбелік жыл басталғанға дейін бекітілетін жұмыстар жоспарына сәйкес өткізіледі. Директорлар кеңесінің шешімдері сырттай дауыс беру түрінде қабылдануы мүмкін, бұл ретте, осындай шешімдердің санын барынша төмендету керек. Маңызды және стратегиялық сипаттағы мәселелер бойынша шешімдердің қарастырылуы мен қабылдануы Директорлар кеңесі отырыстарында ғана жүзеге асырылады. Директорлар кеңесінің қарауына шығарылған мәселе бойынша мүдделілігі бар Директорлар кеңесінің мүшесі осы мәселе бойынша талқылауға және дауыс беруге қатыспайды, бұл туралы Директорлар кеңесі отырысының хаттамасына тиісті жазба жасалады.	Сақталады	және ішкі бақылау, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжаттарды сақтау жөніндегі мәселелерді және директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша өзге де мәселелерді қамтиды. 2022 жылы Банктің Директорлар кеңесінің 17 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді, оның ішінде 5 отырыс сырттай дауыс беру жолымен өткізілді, 11 отырыс күндізгі, 1 отырыс жабық нысанда өткізілді. 155 мәселе қаралды: күндізгі тәртіпте – 116, сырттай дауыс беру арқылы – 38, жабық дауыс беру арқылы-1. Банктің Директорлар кеңесінің отырыстарын/ сырттай дауыс берулерін дайындауды, өткізуді ұйымдастыру рәсімдері, тәртібі Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеде, Холдингтің еншілес ұйымдармен өзара іс-қимыл регламентінде айқындалған. Банктің 2022 жылға арналған ДК жұмыс жоспары Директорлар кеңесінің 2021 жылғы 24 желтоқсандағы № 14 шешімімен бекітілген. 2022 жылы сырттай отырыстар өткізілді: 5 2022 жылы күндізгі отырыстар өткізілді: 11 2022 жылы жабық отырыстар өткізілді: 1 2022 жылы Директорлар кеңесінің қарауына Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен мәмілелер жасасу туралы 11 мәселе шығарылды. Қол қойылған хаттамаларға сәйкес мүдделі тұлғалар өзіне, жақын туыстарына және жұбайына қатысты дауыс беруге қатысқан жоқ.
4.13.	Директорлар кеңесі, комитеттер және Директорлар кеңесінің мүшелері Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы тиісті бағалау жүргізуге бастамашылық жасаған жағдайда жыл сайынғы негізде бағаланады. Бұл ретте бағалау үш жылда кемінде бір рет тәуелсіз кәсіби ұйымды тарта отырып жүргізіледі. Бағалау Директорлар кеңесінің және оның мүшелерінің әрқайсысының салымын анықтауға мүмкіндік береді, сондай-ақ бағыттарды анықтау және жақсарту үшін шаралар ұсыну. Бағалау нәтижелері Директорлар кеңесі мүшелерінің өкілеттігін қайта сайлау немесе мерзімінен бұрын тоқтату кезінде назарға алынады. Бағалау Директорлар кеңесінің және оның жеке мүшелерінің кәсібилігін арттырудың негізгі құралдарының бірі болып табылады. Бағалау тәуелсіз директорлар үшін де, Жалғыз акционердің өкілдері үшін де міндетті. Бағалауды жүргізу жүйелілік, кешенділік, үздіксіздік, шынайылық, құпиялылық сияқты қағидаттар бойынша жүзеге асырылады. Бағалау келесі мәселелерді қосып, бірақ олардың қарастырылуымен ғана шектелмейді: 1) Банк алдында тұрған тапсырмалар мән-	Сақталады	2022 жылы Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің, Директорлар кеңесінің төрағасы мен мүшелерінің, Корпоративтік хатшының қызметіне 2021 жылдың қорытындысы бойынша сыртқы бағалау (бұдан әрі – Бағалау) тәуелсіз консультант – «Гавернанс энд Састейнабилити Мэтрикс Қазақстан энд Сантрал Эйж» ЖШС-нің қатысуымен жүргізілді. Бағалау нәтижелері бойынша 2021 жылдың қорытындысы бойынша Директорлар кеңесі қызметінің жалпы бағасы 79,90% - құрады. Бағалау нәтижелері Банктің Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 26 тамыздағы жабық отырысында қаралды (№11 хаттама). Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 26 тамыздағы «Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің, Директорлар кеңесінің төрағасы мен мүшелерінің, «Отбасы банк» АҚ Корпоративтік хатшысының 2021 жылдың қорытындысы бойынша қызметін сыртқы бағалау нәтижелері бойынша есепті қарау туралы «күн тәртібі мәселесі бойынша шешімі (№11 хаттама): 1. Осы Хаттамаға № 1 қосымшаға сәйкес 2021 жылдың қорытындысы бойынша Директорлар Кеңесінің, оның комитеттерінің, Директорлар кеңесінің төрағасы мен мүшелерінің, «Отбасы банк» АҚ Корпоративтік хатшысының қызметін сыртқы бағалау нәтижелері бойынша есеп

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>мәтінінде Директорлар кеңесі құрамының оңтайлылығы (дағды мен тәжірибе теңгерімі, құрамының алуан түрлілігі, объективтілік);</p> <p>2) Банк ұстанымын, стратегияларын, негізгі тапсырмаларын, проблемалары мен құндылықтарын ашық түсіну;</p> <p>3) сабақтастық пен даму жоспарлары;</p> <p>4) Директорлар кеңесінің бірегей орган ретінде жұмыс істеуі, Директорлар кеңесі мен басқарма жетекшісінің Банк қызметіндегі рөлі;</p> <p>5) Директорлар кеңесінің Банктің жалғыз акционерімен, басқармасымен және лауазымды тұлғаларымен өзара әрекеттесудің тиімділігі;</p> <p>6) Директорлар кеңесінің әрбір мүшесінің тиімділігі;</p> <p>7) Директорлар кеңесі комитеттері қызметінің тиімділігі және олардың Директорлар кеңесімен және басқарма мүшелерімен өзара әрекеттесуі;</p> <p>8) Директорлар кеңесіне ұсынылатын ақпарат пен құжаттардың сапасы;</p> <p>9) Директорлар кеңесіндегі, комитеттердегі талқылау сапасы;</p> <p>10) корпоративтік хатшы қызметінің тиімділігі;</p> <p>11) үдерістер мен құзыреттіліктерді айқын түсіну;</p> <p>12) тәуекелдерді анықтау мен бағалау үдерісі;</p> <p>13) жалғыз акционермен және басқа да мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу.</p> <p>Өзін-өзі бағалау немесе бағалау сапасын арттыру үшін тәуелсіз кеңесшіні тарту бағалау тәсілдері болып табылады. Тәуелсіз сыртқы кеңесші үш жылда, кем дегенде, бір рет жұмысқа тартылады.</p> <p>Бағалау нәтижелері Директорлар кеңесінің барлық құрамын немесе оның жекелеген мүшесін қайта сайлау, Директорлар кеңесінің құрамын және директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы мөлшерін қайта қарау үшін негіз бола алады. Директорлар кеңесінің жекелеген мүшелері қызметінің нәтижелерінде елеулі кемшіліктер болған жағдайда Директорлар кеңесінің төрағасы Жалғыз акционермен кеңестер өткізеді.</p> <p>Жалғыз акционер Директорлар кеңесінің бағалануын жеке өзі немесе тәуелсіз кеңесшіні тарту арқылы жүргізе алады. Директорлар кеңесі тарапынан жеке жүргізілген бағалау нәтижелері, Банк қызметінің нәтижелері, ҚНҚ-ні орындау мен басқа да факторлар назарға алынады.</p>		<p>назарға алынсын.</p> <p>2. «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесінің қызметін жетілдіру жоспары осы Хаттамаға № 2 қосымшаға сәйкес бекітілсін.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ереже туралы талаптарға сәйкес бағалау нәтижелері мен Директорлар кеңесінің қызметін жетілдіру жоспары «Бәйтерек» холдингі « АҚ-ға 2022 жылғы 8 қыркүйектегі № 09/1-12-26/14625 хатпен жолданды.</p>
4.14.	<p>Директорлар кеңесінің қызметін тиімді ұйымдастыру мен басқарманың жалғыз акционермен өзара әрекеттесу мақсатында, Директорлар кеңесімен корпоративтік хатшы тағайындалады.</p> <p>Директорлар кеңесі корпоративтік хатшыны тағайындау туралы шешім қабылдап, оның өкілеттіліктерінің мерзімін, функциялары мен қызмет ету тәртібін, лауазымдық жалақы мөлшерін және сыйақы беру шарттарын белгілеп, корпоративтік хатшы қызметін (хатшылықты) құру (қажет болған жағдайда) туралы шешім қабылдайды және аталған қызметтің бюджетін белгілейді.</p> <p>Корпоративтік хатшы Банктің Директорлар кеңесіне есеп беріп, Банк басқармасынан тәуелсіз болады. Корпоративтік хатшының негізгі міндеттері Директорлар кеңесі, жалғыз акционер тарапынан корпоративтік шешімдерді уақытылы әрі сапалы түрде</p>	Сақталады	<p>Банктің Жарғысына сәйкес Корпоративтік хатшы лауазымға Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалады.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы Ережеге сәйкес Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесіне есеп береді және банк басқармасынан тәуелсіз болады.</p> <p>2022 жылы Банктің корпоративтік хатшылары:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Погребная Е. Д. (2022 жылғы 1 қаңтардан 2022 жылғы 24 наурызға дейін); - Меңдібаев М. Б. (2022 жылғы 24 наурыздан 2022 жылғы 29 сәуірге дейін); - Толқымбекова М. У. (2022 жылғы 3 мамырдан бастап бүгінгі күнге дейін). <p>Директорлар кеңесінің 30.03.2018 жылғы шешімімен (№3 хаттама) Корпоративтік хатшы туралы ереже бекітілді, оған сәйкес Банктің корпоративтік хатшысы лауазымына біліктілік талаптары бекітілді:</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>қабылдауда көмек көрсетуді, Директорлар кеңесінің мүшелеріне олардың қызметінің бүкіл мәселелері бойынша және осы Кодекстің ережелерін қолдану бойынша кеңесші рөлін атқаруды, сондай-ақ, осы Кодекстің іске асырылуына мониторинг жүргізуді және Банктегі корпоративтік басқаруды жетілдіруге қатысуды қамтиды. Сонымен қатар, корпоративтік хатшы Банктің жылдық есепіне қосылатын осы Кодекстің қағидалары мен ережелерін сақтау туралы есепті дайындауын жүзеге асырады. Бұл есепте тиісті түсініктемелерді келтіріп, Кодекстің сақталмай қағидалары мен ережелерінің тізімін көрсеткен жөн.</p> <p>Корпоративтік хатшы лауазымына жоғары заңгерлік немесе экономикалық білімі, корпоративтік басқару және корпоративтік құқық саласында, кем дегенде, бес жылдық жұмыс тәжірибесі мен тәжірибелік білімі бар тұлға тағайындалады.</p>		<p>1) жоғары заңгерлік немесе экономикалық білімі болуы;</p> <p>2) кемінде 5 (бес) жыл жұмыс тәжірибесі және корпоративтік басқару және корпоративтік құқық саласында тәжірибелік білімі болуы тиіс;</p> <p>3) Қазақстан Республикасының заңнамасын білуі тиіс;</p> <p>4) корпоративтік қатынастарға қатысушылар арасында келіссөздер жүргізе білу және жанжалдарды реттей білу;</p> <p>5) ұйымдастырушылық және аналитикалық дағдыларға ие болу;</p> <p>6) Директорлар кеңесінің құрамында мемлекеттік және/немесе орыс тілін білмейтін адамдар болған жағдайда мемлекеттік тілді, сондай-ақ ағылшын тілін меңгеруге міндетті.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің 30.03.2018 жылғы шешімімен бекітілген (№3 хаттама) Банктің корпоративтік хатшысы туралы ереже Банктің ұйымдық құрылымы мен корпоративтік басқару жүйесіндегі корпоративтік хатшының мәртебесін, корпоративтік хатшыны қызметке тағайындау және мерзімінен бұрын босату тәртібін, оның міндеттерін, функцияларын, құқықтары мен міндеттерін, өкілеттіктері мен жауапкершілігін, қызметін ұйымдастырушылық және техникалық қамтамасыз етуді айқындайды.</p>
4.15.	<p>Корпоративтік хатшыға қатысты Банкте лауазымға кіріспе және сабақтастықты жоспарлау бағдарламасы әзірленіп жатыр. Корпоративтік хатшыны тағайындау Банктің ішкі құжаттарында бекітілген ашық әрі айқын рәсімдер негізінде жүзеге асырылады. Банктің көлеміне және оның қызметінің ауқымына байланысты Корпоративтік хатшы қызметі құрылуы мүмкін.</p>	Сақталмайды	<p>Банктегі Корпоративтік хатшыға қатысты лауазымға кірісу және сабақтастықты жоспарлау бағдарламасы әзірленбеген.</p> <p>Банкте Корпоративтік хатшы қызметі құрылмаған.</p>
4.16.	<p>Банкте туындайтын іскерлік этика, әлеуметтік-еңбек дауларын оңтайлы реттеу қағидаттарын сақтау мақсатында Банк немесе Холдинг қызметкерлері арасынан омбудсмен тағайындалады.</p> <p>Омбудсмен лауазымына кіретін үміткердің мінсіз іскерлік беделі, жоғары авторитеті, сондай-ақ, әділ шешімдерді қабылдау қабілеті болуы тиіс.</p> <p>Омбудсмен Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалып, әр екі жыл сайын қайта сайлануы тиіс. Омбудсменнің рөлі оған жүгінген жұмыскерлерге, еңбек дауына қатысушыларға, қайшылыққа тап болған тұлғаларға консультация беру, сондай-ақ, Қазақстан Республикасы заңнамасының (соның ішінде, қажет болған жағдайда, құпиялылықты сақтау) сақталуын ескеріп, оларға өзара қолайлы, конструктивті әрі іске асырылатын шешім жасауда көмек көрсету, жұмыскерлердің де, Банктің де проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуде көмек көрсету болып табылады.</p> <p>Омбудсмен Банктің тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларының қарауына өзінің тарапынан анықталған жүйелік сипаттағы және тиісті шешімдердің (кешенді шаралардың) қабылдануын талап ететін проблемалық мәселелерді ұсынып, оларды шешуге бағытталған конструктивті ұсыныстар береді.</p>	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесінің 29.06.2022 жылғы шешімімен (№7 хаттама) Банк омбудсмені болып Холдинг аппаратының басшысы Акрачкова Дина Викторовна тағайындалды, өкілеттік мерзімі екі жыл.</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.17.	Омбудсмен жылына, кем дегенде, бір рет орындалған жұмыстар нәтижесі туралы есепті Банктің Директорлар кеңесінің кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитетіне және аудит жөніндегі комитетке ұсынып, олар оның қызметінің нәтижелерін бағалайды. Директорлар кеңесі омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалап, омбудсмен лауазымында қызмет ететін тұлғаның өкілеттіліктерін ұзарту немесе тоқтату туралы шешім қабылдайды.	Сақталады	«Отбасы банк» АҚ омбудсменінің 2022 жылғы жұмысы туралы есеп Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитетінің 2023 жылғы 23 ақпандағы № 2 отырысы барысында қаралды. Сондай-ақ, банктің директорлар кеңесінің 2023 жылғы 24 ақпандағы № 3 сырттай отырысы барысында қаралды.
4.18.	Банк жұмысын жетілдіруге бағытталған, дербес әрі объективті көпілдіктерді ұсыну бойынша қызмет ретіндегі ішкі аудитін жүзеге асыру үшін ішкі аудит қызметі құрылып, өз қызметін атқарып жатыр. Банктің Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің сандық құрамы мен өкілеттіліктердің мерзімін белгілеп, оның жетекшілері мен жұмыскерлерін тағайындайды, сондай-ақ, олардың өкілеттіліктерін мерзімінен бұрын тоқтатып, жұмыс істеу тәртібін, Ішкі аудит қызметі жұмыскерлерінің еңбекақы мен сыйақы мөлшерін және оны төлеу шарттарын, сондай-ақ, Ішкі аудит қызметінің бюджетін белгілейді. Ішкі аудит бөлімшесінің жұмыскерлері Банктің Директорлар кеңесі мен басқарманың құрамына сайлана алмайды. Ішкі аудит қызметі тікелей Директорлар кеңесіне бағынып, Банк басқармасынан тәуелсіз болып табылады. Ішкі аудит қызметі тапсырмалары мен функциялары, оның құқытары мен жауапкершілігі Директорлар кеңесі тарапынан бекітілетін ішкі аудит қызметі туралы ережемен белгіленеді. Ішкі аудит қызметінің негізгі міндеттері Банктегі ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару мен корпоративтік басқару жүйесінің сапасын бағалауды Директорлар кеңесіне осы жүйелердің жеткілікті болуы мен тиімділігі туралы ақпаратты жеткізуді қамтиды. Ішкі аудит қызметінің негізгі міндеті Банк қызметтерінің нәтижелерін жақсартуға көмек көрсету болып табылады. Ішкі аудит қызметі туралы ережеде төмендегілер анықталады және бекітіледі: 1) Халықаралық Ішкі аудиторлар институтымен (The Institute of Internal Auditors) қабылданған қағидалар мен ережелерді ұстану; 2) Банктің Ішкі аудитінің күйі, мақсаты мен міндеттері; 3) Ішкі аудит мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу және ішкі аудит қызметінің өз функциялары мен міндеттерін тиімді орындау үшін, Ішкі аудит қызметінің дербестігін, объективтілігін және кәсібилігін қамтамасыз ету шарттары; 4) Ішкі аудит қызметінің жетекшісі мен жұмыскерлеріне қойылатын біліктілік талаптары; 5) Ішкі аудит қызметінің көлемі мен мазмұны; 6) тиісті тапсырмаларды орындау кезінде құжаттамаға, қызметкерлердің құжаттарына және материалдық активтерге қол жеткізу құқығы; 7) Ішкі аудит қызметінің Директорлар кеңесімен және Банк басқармасымен өзара әрекеттесу және аудит жөніндегі комитетке және Банк Директорлар кеңесіне есептілік	Сақталады	Банк Жарғысының 7.1-тармағының 4) тармақшасына сәйкес банктің қаржы-шаруашылық қызметіне бақылауды жүзеге асыратын орган ішкі аудит бөлімшесі болып табылады. Банк Жарғысының 10.2-тармағының 12) сәйкес Банктің Директорлар Кеңесінің айрықша құзыретіне Ішкі аудит бөлімшесінің сандық құрамы мен өкілеттік мерзімін айқындау, оның басшысы мен қызметкерлерін тағайындау, сондай-ақ олардың өкілеттіліктерін мерзімінен бұрын тоқтату, ІАД жұмыс тәртібін, лауазымдық айықпақтарының мөлшерін және еңбекақы төлеу, ІАД қызметкерлеріне сыйақы беру, әлеуметтік қолдау көрсету, а сондай-ақ, екі басшы мен қызметкерлерге сыйлықақы беру туралы шешім қабылдау. Сондай-ақ, Директорлар кеңесі жыл сайынғы негізде екі бюджетті (бөлек немесе Банктің жалпы бюджеті шеңберінде) бекітеді. ДҚ-нің 2020 жылғы 25 ақпандағы №1 шешімі негізінде 2022 жылы ІАД нақты деректері келесідей: • ІАД жұмыскерлерінің штат саны -13 бірлік, • 2020 жылдың 10 ақпанынан 2023 жылдың 09 ақпанына дейін ІАД 3 жылдық өкілеттік мерзімін анықтады, • ІАД қызмет тағайындалған қызметкермен оның ішінде ІАД директорымен жүзеге асырылды, • ІАД жұмыскерлеріне еңбекақы төлеу лауазымдық жалақының белгілі бір мөлшеріне және белгіленген грейдтарға сәйкес жүзеге асырылды. ДҚ-нің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы №17 шешімімен 2023 жылғы 10 ақпаннан бастап 2026 жылғы 09 ақпанға дейін екі-нің 3 жылдық өкілеттік мерзімі айқындалды, сондай-ақ ІАД қызметкерлерінің лауазымдық жалақыларының схемасы бекітілді. 2022 жылға арналған екеуінің жылдық аудиторлық жоспары (ЖАЖ), 2022 жылға арналған екеуінің бюджеті, сондай-ақ 2022 жылға арналған екеуінің жұмыскерлерін Кәсіптік оқыту жоспары ДҚ-нің 2021 жылғы 24 желтоқсандағы № 14 шешімімен бекітілген. 2022 жылы екі жұмысшының барлығы кәсіптік дамуды қолдады, сондай-ақ 2022 жылға арналған ІАД жұмысшының кәсіптік оқыту жоспарына сәйкес оқудан өтті: 1) ІАД директоры СІА 3 бөлімі бойынша емтихан тапсырып, certified Internal Auditor халықаралық кәсіби сертификатын алды; 2) ІАД бизнес-процестер аудиті басқармасының бастығы СІА 1 бөлімі бойынша емтихан тапсырды; 3) екі бизнес-процестер аудиті басқармасының аудитору DірІFR халықаралық кәсіби сертификатын алды. Банк Жарғысының 12.6-тармағына сәйкес екі қызметкер Банктің Директорлар кеңесі мен

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			беру тәртібі. Сонымен бірге, ішкі аудит қызметі туралы ережеде келесі міндеттер мен функциялар ескеріледі: 1) тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру бойынша рәсімдер мен іс-шараларды әзірлеуде және оларға мониторинг жүргізуде Банк басқармасы мен жұмыскерлеріне көмек көрсету; 2) Банктің сыртқы аудитормен, сондай-ақ, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару саласында консультация қызметтерін көрсететін тұлғалармен қызметті үйлестіру; 3) меншікті қызметтері/ішкі аудит функциялары жоқ еншілес ұйымдарға белгіленген тәртіп шеңберінде Ішкі аудит жүргізу, сондай-ақ банктің директорлар Кеңесіне қажетті ақпаратты жинау және ұсыну мәселелері бойынша және тұтастай алғанда еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерінің қызметін дамыту/жетілдіру мәселелері бойынша еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау шарттары мен тәртібі; 4) Директорлар кеңесіне және аудит жөніндегі комитетке ішкі аудит қызметінің іс-ірекеті нәтижелері туралы мерзімді есептерді дайындау және ұсыну және аудиторлық (жылдық) жоспарды (соның ішінде елеулі тәуекелдер, кемшіліктер, анықталған кемшіліктерді жою бойынша іс-шараларды орындау нәтижелер және тиімділігі, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйесінің нақты күйін, сенімділігі мен тиімділігін бағалау нәтижелері туралы ақпаратты қосатын) орындау; 5) Банк басқармасы мүшелерінің және оның жұмыскерлерінің инсайдерлік ақпарат пен жемқорлықпен күресуге, әдеп талаптарын сақтауға қатысты Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерін және ішкі құжаттарының ережелерін сақтауын тексеру; 6) сыртқы аудитордың ұсыныстарын орындауға мониторинг жүргізу; 7) Директорлар кеңесімен бекітілген ішкі бақылауды, тәуекелдерді басқару мен корпоративтік басқаруды ұйымдастыру және жетілдіру, сондай-ақ, ішкі аудитті ұйымдастыру мәселелері және ішкі аудит қызметінің құзыреттілігіне кіретін басқа да мәселелер жөніндегі жұмыс жоспары аясында кеңес беру. Ішкі аудит қызметі, оның жетекшісі мен жұмыскерлер қызметінің тиімділігін бағалау ішкі аудит қызметінің есептерін қарау, аудиторлық (жылдық) жоспарды орындау мен есептікті ұсыну мерзімдерін сақтау, есептердің ішкі аудит қызметінің стандарты мен ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкестігін бағалау негізінде Директорлар кеңесі тарапынан жүзеге асырылады Банк жұмысын жетілдіруге бағытталған, дербес әрі объективті көпілдіктерді ұсыну бойынша қызмет ретіндегі ішкі аудитін жүзеге асыру үшін ішкі аудит қызметі құрылып, өз қызметін атқарып жатыр. Банктің Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің сандық құрамы мен өкілеттіліктердің мерзімін белгілеп, оның жетекшілері мен жұмыскерлерін тағайындайды, сондай-ақ, олардың өкілеттіліктерін мерзімінен бұрын тоқтатып, жұмыс істеу тәртібін, Ішкі аудит қызметі жұмыскерлерінің еңбекақы мен сыйақы мөлшерін және оны төлеу шарт-
			басқармасының құрамына сайлана алмайды. 2022 жылы екі жұмысшы Директорлар кеңесі мен Банк Басқармасының құрамына сайланбады. ДҚ-нің 2018 жылғы 30 наурыздағы № 3 шешімімен бекітілген ІАД Ереженің 8, 10-тармақтарына сәйкес екі Директорлар Кеңесіне тікелей ұйымдық бағынысты және функционалдық есеп беретін және Банк Басқармасына әкімшілік бағынысты болып табылады. Бұл ретте, Банк Басқармасы ІАД тәуелсіздік пен объективтілікке ықпал ету үшін әкімшілік жетекшілікті пайдаланбауға тиіс. ІАД туралы ереженің 16,17-тармақтарына сәйкес, ІАД өзіне жүктелген міндеттер мен функцияларды тиісінше орындау, объективті және бейтарап пайымдауларды қамтамасыз ету мақсатында Басқарма мүшелерінің және өзге де адамдардың ықпалына тәуелсіз болуға тиіс. Басқарма мүшелерінің және өзге де адамдардың қатысушыларды (субъектілерді), заттарды (объектілерді), аудит көлемі мен кезеңдерін айқындау, аудиторлық тапсырмаларды жоспарлау және орындау, ІАД өз қызметінің нәтижелері туралы есептерін қалыптастыру және ұсыну процестеріне араласуына жол берілмейді. 2022 жылы аудит басталғанға дейін ІАД барлық қызметкерлері, оның ішінде Директорлар Тәуелсіздік Декларациясына қол қою арқылы тәуелсіздіктерін растады. 2022 жылы ІАД тәуелсіздігі мен объективтілігіне әсер ету фактілері, сондай-ақ ІАД қызметі және ІАД өз қызметінің нәтижелері туралы есептерін ұсыну фактілері болған жоқ. 2022 жылы ІАД басқару шешімдерін қабылдаған жоқ. Екеуінің міндеттері мен функциялары, құқықтары мен жауапкершілігі ДҚ-нің 30.03.2018 ж. шешімімен (№3 хаттама) бекітілген ІАД туралы Ережемен айқындалған. ІАД туралы Ережеге сәйкес ішкі а департаментінің негізгі міндеттеріне банктегі ішкі бақылау (ІБЖ), тәуекелдерді басқару (ТБЖ) және корпоративтік басқару (КБЖ) жүйелерінің тиімділігін бағалау, сондай-ақ ЕҚ аудиті және АБ аудиті кіреді. ІБЖ, ТБЖ және КБЖ тиімділігін бағалауды ІАД ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес кезек-кезеңімен, бірақ екі жылда бір реттен кем емес жүзеге асырады. ЕҚ аудиті және АБ аудиті жыл сайынғы негізде ІАД жүзеге асырылады. ІБЖ, ТБЖ, КБЖ тиімділігін бағалау қорытындылары бойынша есептер, сондай-ақ ЕҚ аудиті мен АБ аудитінің нәтижелері бойынша есептер аудит жөніндегі комитет алдын ала мақұлдағаннан кейін директорлар Кеңесіне бекітуге ұсынылады. ІАД миссиясы Директорлар кеңесі мен басқармаға Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу бойынша олардың міндеттерін орындауда қажетті көмек көрсету болып табылады. ІАД қызметінің негізгі мақсаты Директорлар кеңесіне банк қызметін жетілдіруге және банкті басқару тиімділігін арттыруға бағытталған тәуелсіз ақылға қонымды көпілдіктер мен консультациялар беру болып табылады. Ішкі аудит департаменті туралы ереже мынадай айқындалды және бекітілді: 1) Ереженің 4-тармағына сәйкес, ІАД өз қызметін жүзеге асыру кезінде ішкі аудиттің кәсіби тәжірибесінің халықаралық негіздерін басшылыққа алады, олардың құрамдас элементтері ішкі аудиттің кәсіби тәжірибесінің анықтамасы, миссиясы, негізгі қағидаттары, ішкі аудиторлардың әдеп кодексі (бұдан әрі – Әдеп кодексі), ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттары,

р/с № «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері

тарын, сондай-ақ, Ішкі аудит қызметінің бюджетін белгілейді.

Банк жұмысын жетілдіруге бағытталған, дербес әрі объективті кепілдіктерді ұсыну бойынша қызмет ретіндегі ішкі аудитін жүзеге асыру үшін ішкі аудит қызметі құрылып, өз қызметін атқарып жатыр.

Банктің Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің сандық құрамы мен өкілеттіліктердің мерзімін белгілеп, оның жетекшілері мен жұмыскерлерін тағайындайды, сондай-ақ, олардың өкілеттіліктерін мерзімінен бұрын тоқтатып, жұмыс істеу тәртібін, Ішкі аудит қызметі жұмыскерлерінің еңбекақы мен сыйақы мөлшерін және оны төлеу шарттарын, сондай-ақ, Ішкі аудит қызметінің бюджетін белгілейді.

3) меншікті қызметтері/ішкі аудит функциялары жоқ еншілес ұйымдарға белгіленген тәртіп шеңберінде Ішкі аудит жүргізу, сондай-ақ банктің директорлар Кеңесіне қажетті ақпаратты жинау және ұсыну мәселелері бойынша және тұтастай алғанда еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерінің қызметін дамыту/жетілдіру мәселелері бойынша еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау шарттары мен тәртібі;

4) Директорлар кеңесіне және аудит жөніндегі комитетке ішкі аудит бөлімшесі қызметінің нәтижелері туралы мерзімді есептерді дайындау және ұсыну және аудиторлық (жылдық) жоспарды (соның ішінде елеулі тәуекелдер, кемшіліктер, анықталған кемшіліктерді жою бойынша іс-шараларды орындау нәтижелер және тиімділігі, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйесінің нақты күйін, сенімділігі мен тиімділігін бағалау нәтижелері туралы ақпаратты қосатын) орындау;

5) Банк басқармасы мүшелерінің және оның жұмыскерлерінің инсайдерлік ақпарат пен жемқорлықпен күресуге, әдеп талаптарын сақтауға қатысты Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерін және ішкі құжаттарының ережелерін сақтауын тексеру;

6) сыртқы аудитордың ұсыныстарын орындауға мониторинг жүргізу;

7) Директорлар кеңесімен бекітілген ішкі бақылауды, тәуекелдерді басқару мен корпоративтік басқаруды ұйымдастыру және жетілдіру, сондай-ақ, ішкі аудитті ұйымдастыру мәселелері және ішкі аудит бөлімшесінің құзыреттілігіне кіретін басқа да мәселелер жөніндегі жұмыс жоспары аясында кеңес беру.

Ішкі аудит бөлімшесі, оның жетекшісі мен жұмыскерлер қызметінің тиімділігін бағалау ішкі аудит бөлімшесінің есептерін қарау, аудиторлық (жылдық) жоспарды орындау мен есептікті ұсыну мерзімдерін сақтау, есептердің ішкі аудит бөлімшесінің стандарты мен ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкестігін бағалау негізінде Директорлар кеңесі тарапынан жүзеге асырылады.

сондай-ақ оларға тәжірибелік нұсқаулар мен басшылық болып табылады;

2) ІАД ұйымдастырушылық мәртебесі, мақсаттары мен міндеттері Ереженің 2-4-тарауларымен регламенттелген;

3) ішкі аудиттің мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу және өзінің екі функциялары мен міндеттерін тиімді орындау үшін, оның ішінде аудиторлардың аудитке ұшырайтын кезеңі ішінде жүзеге асырған процестердің аудитіне қатысуын шектеу, ІАД қызметіне араласуға жол бермеу, ІАД қызметкерлеріне біліктілік талаптарын белгілеу жолымен ІАД тәуелсіздігін, объективтілігін мен кәсібилігін қамтамасыз ету шарттары кәсіби даму және т. б.;

4) ІАД басшысына және қызметкерлеріне қойылатын біліктілік талаптары ІАД туралы Ережеге 1-5-қосымшалар болып табылатын лауазымдық нұсқаулықтардың үлгілік нысандарында көзделген;

5) бекітілген Жылдық аудиторлық жоспарға сәйкес аудиторлық тапсырмаларды/консультациялық қызметтерді орындауды, өзге уәкілетті органдардың ішкі/сыртқы аудит ұсынымдарының орындалуын мониторингтеуді, Банктің ІАД қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттарын әзірлеуді және т. б. қамтитын ішкі аудит қызметінің көлемі мен мазмұны.;

6) Ереженің 25-тармағына сәйкес негізгі міндеттер мен функциялардың орындалуын қамтамасыз ету үшін екі банктің қызметі туралы кез келген активтерге, барлық құжаттарға, бухгалтерлік жазбаларға және кез келген басқа ақпаратқа, оның ішінде құпия мәліметтерге кедергісіз және толық қол жеткізуге, сондай-ақ ақпараттық деректер базасына, бағдарламалық қамтамасыз етуге кедергісіз және толық қол жеткізуге құқылы, пассивті режимде, деректерді енгізу және түзету құқықсыз;

7) ІАД Банктің Директорлар кеңесімен және басқармасымен өзара іс қимыл жасау және Банктің аудит жөніндегі Комитеті мен Директорлар кеңесіне есеп беру тәртібі Ереженің 8 және 9 тарауларында көзделген.

ІАД туралы Ережеде келесі міндеттер мен функциялар қарастырылған:

1) Ереженің 20-тармағының 12) тармақшасына сәйкес ІАД Басқармаға ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару процестерін жетілдіру мәселелері бойынша консультациялар береді. ІАД басқарушылық шешімдердің ішкі аудит департаментін қабылдауды қоспағанда, ІАД тәуелсіздігі мен объективтілігін сақтай отырып, бақылау рәсімдерінің нәтижелері негізінде консультациялық қызметтерді көрсетеді;

2) Ереженің 20-тармағының 6) тармақшасына сәйкес ІАД Жалғыз акционермен, сыртқы аудиторлармен және мемлекеттік органдармен ІАД құзыреті шегінде өзара іс-қимыл жасайды, ал қажет болған жағдайда сыртқы аудиторлар, тәуелсіз бағалаушылар және / немесе Консультанттар жүргізетін аудит, бағалау, талдау процестеріне қатысады;

3) Банктің құрылымында еншілес ұйымдар көзделмеген, осыған байланысты жекелеген ішкі аудит қызметін құру және еншілес ұйымдардың ішкі аудитін жүргізу қажеттілігі жоқ;

4) Ереженің 20-тармағының 3) тармақшасына сәйкес ІАД есепті кезеңнің (тоқсанның, жылдың) қорытындылары бойынша аудит жөніндегі комитет алдын ала қараған ІАД қызметі туралы есепті Директорлар кеңесінің қарауына және бекітуіне тұрақты түрде ұсынады. Есептерде

р/с № «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері

елеулі тәуекелдер, кемшіліктер, анықталған кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шараларды орындау нәтижелері мен тиімділігі, нақты жай-күйін бағалау нәтижелері, тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі, ішкі бақылау және корпоративтік басқару туралы ақпарат қамтылады;

5) Ереженің 19-тармағының 7, 8, 10-тармақшасына сәйкес ІАД негізгі міндеттерінің бірі Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі саясаты мен өзге де құжаттарының талаптарын, сондай-ақ осы талаптарға (комплаенс-бақылау) сәйкестікті қамтамасыз ету, Банк органдарының шешімдерін және уәкілетті (қадағалау) органдардың нұсқамаларын (ұсыныстарын) орындау үшін құрылған және қолданылатын жүйелер мен рәсімдердің тиімділігін сақтау болып табылады мемлекеттік органдардың тиімділігі, корпоративтік басқару жүйесінің және оны жетілдіру процесінің тиімділігі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағидаттарын, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау. Сондай-ақ, Ереженің 8-тармағының 20-тармақшасына сәйкес алаяқтық тәуекелдерін және банктің алаяқтық тәуекелін қалай басқаратынын бағалайды;

6) Ереженің 20-тармағының 4) тармақшасына сәйкес ІАД банктің сыртқы аудитордың және белгіленген тәртіппен қабылданған өзге де тексеруші мемлекеттік органдардың ұсынымдарын /нұсқамаларын орындауына мониторингті жүзеге асырады, сондай-ақ мерзімді есептер шеңберінде директорлар Кеңесіне түзету іс-шараларының орындалу барысы мен сапасы туралы ақпарат береді;

7) Ереженің 20-тармағының 12, 13, 16-тармақшасына сәйкес ІАД басқармаға ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару процестерін жетілдіру мәселелері бойынша консультациялар береді және ІАД құзыреті шегінде өзге де функцияларды жүзеге асырады.

2022 жылы ЖАЖ бекіткен 2022 жылға жоспарланған аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша барлық аудиторлық есептер (ДК-нің 2021 жылғы 24 желтоқсандағы № 14 шешімі) уақтылы орындалды, Банк Басқармасы қарастырды және аудит жөніндегі комитет алдын ала мақұлдады. 2022 жылы Банктің ДК анықталған кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шараларды орындаудың елеулі тәуекелдері, кемшіліктері, нәтижелері мен тиімділігі, нақты жай-күйін бағалау нәтижелері, тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі, ішкі бақылау және корпоративтік басқару туралы ақпаратты қамтитын ІАД қызметінің нәтижелері бойынша мерзімді есептерді бекітті:

1) 2021 жылғы 4 тоқсан үшін (11.03.2022 №3)

2) 2021 жылғы жылдық есеп (11.03.2022 №3),

3) 2022 жылғы 1-3 тоқсанда (29.04.2022 №5, 14.07.2022 № 9, 27.10.2022 №14).

4) 2022 жылғы ІАД қызметі туралы жылдық есеп Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 24 ақпандағы шешімімен бекітілген (№2 хаттама).

2022 жылғы ІАД қызметінің нәтижелері бойынша мерзімді есептерде сондай-ақ 2022 жылға арналған ЖАЖ-дың орындалуы, 2022 жылға арналған бюджет және 2022 жылға арналған кәсіптік оқыту жоспары бойынша ақпарат, сондай-ақ ішкі және сыртқы аудиттердің нәтижелері бойынша берілген ұсынымдардың орындалуына мониторинг нәтижелері қамтылады.

2022 жылы ІАД күнделікті қызмет аясында Банкке кеңес беру қызметтерін көрсетті. Жеке

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.19.	Банктің ағымдағы қызметін басқаруды Басқарма жүзеге асырады. Басқарма Төрағасы мен мүшелері жоғары кәсіби және жеке қасиеттерге, адал іскерлік беделге ие және жоғары этикалық стандарттарды ұстанады. Басқарма Төрағасы жоғары ұйымдастырушылық қабілеттерге ие, жалғыз акционермен белсенді өзара іс-қимылда жұмыс істейді және директорлар Кеңесімен, қызметкерлермен және басқа да мүдделі тараптармен сындарлы диалог құрады.	Сақталады	<p>2022 жылы басқарма төрағасы және мүшелері: Басқарма төрағасы-Ибрагимова Ләззат Еркенқызы 2017 жылғы қаңтардан бастап, 2022 жылғы сәуірде тұтастай алғанда Банк Басқармасының өкілетті аяқталғанға дейін өкілеттік мерзімі бар Банк Басқармасының Төрағасы болып жаңа мерзімге сайланды. Айдарбекова Әлия Қаратайқызы-2017 жылғы қыркүйектен бастап Банк Басқармасы Төрағасының орынбасары. Қаржы және есеп беру мәселелеріне жетекшілік етеді. Ақшанов Нұрлан Сағындықұлы - 2018 жылғы маусымнан бастап Банк Басқармасы Төрағасы-</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.20.	Басқарма Директорлар кеңесіне есеп беріп, Банктің күн сайынғы қызметін жүзеге асырады, даму стратегияларының және/немесе даму жоспарларының іске асырылуы, сондай-ақ, Директорлар кеңесімен және Жалғыз акционермен қабылданған шешімдері үшін жауап береді.	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 11 тармағының 11.1-бабының 11.2-бабының Банк Басқармасы Банктің ағымдағы қызметіне басшылықты жүзеге асырады. Банк Басқармасы Жалғыз акционердің және Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерін орындауға міндетті.</p>
4.21.	Директорлар кеңесі басқарма мүшелерін (басқарма төрағасынан басқа) сайлап, өкілеттіліктер мерзімін, лауазымдық жалақы мөлшерін және олардың еңбегіне ақы төлеу мен оларға сыйақы беру шарттарын белгілейді. Басқарма құрамына үміткерлерді іздеу мен іріктеу, олардың сыйақы мөлшерін белгілеу барысында Банктің Директорлар кеңесінің кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті негізгі рөлді ойнайды.	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 9-бабының 9.2-тармақтың 17-тармақшасына сәйкес Банктің Басқарма Төрағасын сайлау, сондай-ақ оның өкілеттілік мерзімінен бұрын тоқтату Жалғыз акционердің айрықша құзыреті.</p> <p>Банк Жарғысының 11.3-тармағына сәйкес Басқарма құрамында кемінде үш адамнан тұратын оның мүшелері, оның ішінде: Банктің Директорлар кеңесі бес жыл мерзімге сайлайтын Басқарма Төрағасы, оның орынбасарлары және (немесе) Банк Басқармасының басқа мүшелері. Банктің Директорлар кеңесінің 11.03.2022 жылғы шешімімен (№3 хаттама) басқарманың сандық құрамы 7 (жеті) бірлік санында айқындалды.</p>
4.22.	Директорлар кеңесі кез келген уақытта басқарма мүшелерінің (Басқарма төрағасынан басқа) өкілеттіліктерін тоқтата алады.	Сақталады	2022 жылы басқарма мүшелері өз өкілеттіліктерін тоқтатқан жоқ.

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.23.	Банк басқармасы мүшелерін үш жылға дейінгі мерзімге сайлау ұсынылады. Банк төрағасы мен оның мүшелері өкілеттіліктерінің мерзімдері жалпы басқарма өкілеттіліктерінің мерзіміне сәйкес келеді. Банк басқармасы мүшелерін тағайындау мен оларға сыйақы беру үдерістерінің айқындылығын арттыру мақсатында, Директорлар кеңесіне Банк басқармасы мүшелерін тағайындау, оларға сыйақы беру, бағалау мен сабақтастығы жөніндегі ережелерді бекітіп, оларды қатаң сақтауға кеңес беріледі	Сақталады	Банктің қолданыстағы Басқармасының өкілетті мерзімі-5 жыл, 2022 жылғы 17 сәуірден бастап Банктің Директорлар кеңесінің 11.03.2022 жылғы (№3 хаттама) шешімімен айқындалды. Банктің Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 7 қазандағы № 11 шешімімен банктің басшы қызметкерлеріне еңбекақы төлеу, ақшалай сыйақыларды, сондай-ақ материалдық көтермелеудің басқа да түрлерін есептеу жөніндегі Ішкі саясат туралы ереже бекітілді.
4.24.	Басқарма Төрағасы мен мүшелері Директорлар кеңесінің мақұлдауымен ғана басқа ұйымдарда қызмет атқара алады. Басқарма Төрағасы басқа заңды тұлғаның басқарма басшысы қызметін атқармайды.	Сақталады	Банк жарғысының 11.4-тармақшасына сәйкес Басқарма мүшесінің басқа ұйымдарда немесе басқа ұйымдардың органдарында лауазым атқаруына Банктің Директорлар Кеңесінің келісімімен ғана жол беріледі. 2022 жылы Банктің Басқарма мүшелері басқа ұйымдарда қызмет атқарған жоқ.
4.25.	Басқарма Банктің оңтайлы ұйымдық құрылымының құрылуын қамтамасыз етеді. Ұйымдастырушылық құрылымы: 1) шешімдерді қабылдау тиімділігіне; 2) Банк өнімділігін арттыруға; 3) шешімдерді қабылдау жеделділігіне; 4) ұйымдастырушылық икемділігіне бағытталуы тиіс.	Сақталады	Банктің ұйымдық құрылымы Жарғысының 30-тармақтың 10-бабының 10.2 тармақшасының талаптарына сәйкес Директорлар кеңесі бекітіледі. 2022 жылы ұйымдық құрылымды өзгерту жөніндегі шешімдер Директорлар кеңесінің 11.04.2022 жылғы (№4 хаттама) және 26.08.2022 жылғы (№10 хаттама) шешімдерімен қабылданды.
4.26.	Банктің бос орындарына кандидаттарды іріктеу ашық және ашық конкурстық рәсімдер негізінде жүзеге асырылады. Банк қызметкерлерін мансаптық жылжыту, материалдық ынталандыру меритократия қағидаттарына сәйкес білім деңгейін, құзыретін, жұмыс тәжірибесін және қойылған міндеттерге қол жеткізуді ескере отырып жүзеге асырылады. Банкте кадр резерві қызметкерлерінің пулы құрылады, одан кейін орта және жоғары менеджменттің басшылық лауазымдарына тағайындау жүргізілуі мүмкін. Қызметкерлер жыл сайынғы негізде қызметтің тиімділігін кешенді бағалаудан өтеді. Кадрларды іріктеу рәсімдері мынадай талаптар бойынша: Банктің ішкі ресурстарын дамытуға артықшылық беру, ал мұндай мүмкіндік болмаған жағдайда – адамдардың кең тобы үшін лауазымдарға орналасу үшін ашықтық және шектеулердің болмауы, бәсекелестіктің артуына және кәсібилік пен құзыреттілік талаптарына жауап беретін лайықты үміткерлерді іріктеуге ықпал ететін мүмкіндіктер тендігі қағидасын қамтамасыз етуі; кадрларды бейтарап таңдау және протекционизмнің қабылдаудың патронаждық жүйесінің толық болмауы (адалдық, этникалық тиімділік, туыстық байланыстар және жеке достық қағидасы бойынша); шешім шығару кезінде субъективтілік үшін жағдайларды қоспағанда, құқықтық регламенттеу, оның ішінде үміткерлерді бағалау қағидалары мен өлшемдерін бекіту мәселелерінде іске асырылады.	Сақталады	2022 жылы Банктің 60 қызметкері төмен тұрған лауазымнан жоғары тұрған лауазымға ауыстырылды. Кадрлардың басшы және басқарушы құрамының кадр резервін қалыптастыру рәсімі жоғары әлеуетті қызметкерлерді анықтау және олардың кәсіби, мансаптық өсуін ұйымдастыру жолымен Банктің кадр резервімен жұмысты қалыптастыру және ұйымдастыру туралы Ережеге сәйкес 2008 жылдан бастап банкте жүргізіледі. Кадр резерві туралы ереже Банк Басқармасының 18.09.2020 жылғы № 10 шешімімен бекітілген. 2022 жылдың аяғындағы жағдай бойынша Банктің кадр резервінде 71 адам тұрады, оның ішінде 24 адам – орталық аппараттың қызметкерлері және 47 адам – банк филиалдарының қызметкерлері. 2009 жылдан бастап банкте қызметкерлердің атқаратын лауазымдарына қойылатын талаптарға сәйкестік дәрежесін айқындау және аттестаттау нәтижелері бойынша банк қызметкерлерімен одан әрі еңбек қатынастарына қатысты қажетті басқару шешімдерін қабылдау үшін қызметкерлерді аттестаттау жүргізіледі. Аттестаттау кезеңділігі үш жылда бір реттен жиі емес, тиімділікті бағалау қызметінің қанағаттанарлықсыз нәтижелері (ҚНҚ 75% - дан төмен) кезінде аттестаттау жылына бір реттен жиі емес жүргізіледі. Аттестаттау кезеңдері-біліктілік талаптарын талдау, тестілеу, Аттестаттау комиссиясының отырысы. 2022 жылдың қорытындысы бойынша банк қызметкерлерінің жалпы санының 98,2% - ы (567 қызметкер) аттестаттаудан өтті, қызметкерлер арасындағы орташа нәтижелілік 90% - ы құрады. Оның 53% - ы әйелдер (301 қызметкер), 47% - ы ер адамдар (266 қызметкер). Сондай - ақ, аттестаттаудан өткен 567 қызметкердің 19 құрылымдық бөлімшелердің басшылары (3,3%) және 548 бас менеджерлер, мамандар (96,7%).

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.27.	Басқарма төрағасы мен оның мүшелері Директорлар кеңесімен бағаланады. Бағалаудың басты критерийі қойылған ҚНҚ қол жеткізу болып табылады. Басқарма төрағасы мен оның мүшелерінің мотивациялық ҚНҚ Банк директорлар кеңесімен бекітіледі. Басқарма төрағасы басқарма мүшелерінің мотивациялық ҚНҚ қатысты ұсыныстарды Директорлар кеңесінің қарауына ұсынады. Результаты оценки оказывают влияние на размер вознаграждения, поощрение, переизбрание (назначение) или досрочное прекращение полномочий. Бағалау нәтижелері сыйақы мөлшеріне, ынталандыруға, қайта сайлануға (тағайындауға) немесе өкілеттіліктерді мерзімінен бұрын тоқтатуға әсер етеді. Басқарма төрағасы мен оның мүшелерінің еңбегіне ақы төлеу тұрақты және ауыспалы бөліктен құралады. Лауазымдық жалақы белгіленген жағдайда, орындалатын тапсырмалардың күрделілігі, жұмыскердің дербес құзыреттілігі және оның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігі, осы тұлғаның Банктің дамуына қосатын үлесі, ұқсас компаниялардағы лауазымдық жалақылардың деңгейі және Банктегі экономикалық жағдай назарға алынады. Еңбек шарты мерзімінен бұрын бұзылған жағдайда, сыйақы Банк директорлар кеңесімен бекітілген ішкі құжаттарға сәйкес төленетін болады.	Сақталады	Банк төрағасы мен Басқарма мүшелерінің 2022 жылға арналған ҚТҚ карталарын Банктің Директорлар кеңесі 2021 жылғы 24 Желтоқсанда бекітті (№14 хаттама). Банк Басқармасы қызметінің нәтижелілігі 2022 жылға арналған бекітілген ҚНҚ карталары негізінде бағаланады. Есепті кезеңдегі Банк Басқармасының қызметі тұтастай алғанда оң деп сипатталады. Басқарма мүшелерінің 2022 жылға арналған Корпоративтік негізгі қызмет көрсеткіштерінің (ҚНҚ) және жеке ҚНҚ-нің жоспарланған деңгейіне қол жеткізілді. 2022 жылғы қызметтің негізгі көрсеткіштерінің орындалуы: 1) Басқарма Төрағасы Л. Е. Ибрагимова – 118%, 2) Басқарма Төрағасының Орынбасары А. К. Айдарбекова – 123%, 3) Басқарма Төрағасының Орынбасары Н. С. Ақшанов – 114%, 4) Басқарма Төрағасының Орынбасары М. М. Өзімбаев – 112%, 5) Басқарма Төрағасының Орынбасары М. Б. Бейсембаев – 113%, 6) Басқарма Төрағасының Орынбасары И. У. Қайырбеков – 124%, 7) Басқарма Төрағасының Орынбасары Э. С. Распекова-124%.

5. Тұрақты даму қағидасы

5.1.	Банк мүдделі тараптардың мүдделік теңгерімін сақтай отырып, ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін, өзінің экономикаға, экологияға және қоғамға деген әсерінің маңыздылығын түсінеді. Мүдделі тараптармен жауапты, жоспарланған әрі дұрыс өзара әрекеттесу әдіс-тәсілі Банктің және оның еншілес ұйымдарының тұрақты дамуына септігін тигізетін болады.	Сақталады	Банк ұзақ мерзімді перспективада тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін экономикаға, экологияға және қоғамға әсер етудің маңыздылығын түсінеді. Аталған қағидатты банкте іске асыру шеңберінде банктің директорлар кеңесінің 2019 жылғы 04 маусымдағы шешімімен (№7 шешім) орнықты даму саясаты (бұдан әрі-Саясат) бекітілді. Саясаттың ережелеріне сәйкес орнықты дамуды басқару жүйесінде орнықты даму саласындағы қағидаттарды, стандарттар мен жоспарларды іске асыру үшін әрбір органның және барлық қызметкерлердің рөлдері, құзыреттері, жауапкершілігі нақты айқындалған және бекітілген. Банктің Директорлар кеңесі орнықты дамуды енгізуге стратегиялық басшылық пен бақылауды жүзеге асырады. Банк Басқармасы іс-шараның тиісті жоспарын қалыптастырады. 2022 жылы Банктің орнықты даму саласындағы 2022 жылға арналған іс-шаралар жоспарында көзделген барлық іс-шаралар іске асырылды.
5.2.	Банк қызметтің зиянсыздығына ұмтылуға, тұрақты дамуды қамтамасыз етуге, мүдделі тараптар мүдделерінің теңгерімін сақтауға тиіс. Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында мүдделі тараптарға әсер етеді немесе ықпал етеді. Тұрақты даму саласындағы қызмет үздік халықаралық стандарттарға сәйкес келеді. Мүдделі тараптар банк және еншілес ұйымдар қызметіне, атап айтқанда шығынсыздыққа, тұрақты дамуға, беделге және имиджге қол жеткізуге, тәуекелдерді құруға немесе төмендетуге оң да, теріс да әсер ете алады. Банк мүдделі тараптармен тиісті өзара іс-қимылға маңызды мән береді.	Сақталады	Банк өгі стандарттары ұсынған тұрақты дамудың барлық тақырыптарын талдады. Тақырыптар Банктің даму стратегиясын ескере отырып, оның маңыздылық дәрежесі және жыл бойы олармен өзара әрекеттесу барысында анықталған мүдделі тараптар үшін маңыздылық дәрежесі бойынша бағаланды. Банк стейкхолдерлердің үлесі мен олардың мүдделерін сипаттай отырып, өз қызметі процесінде өзара іс-қимылды жүзеге асыратын стейкхолдерлердің толық тізбесін айқындайды. Мүдделі тараптардың маңыздылығын бағалау кезінде Стейкхолдерлерді Банк үшін маңыздылығы бойынша екі фактор бойынша саралау жүргізіледі: мүдделі Тараптың Банкке әсер ету күші және Стейкхолдердің банк қызметіне мүдделілік дәрежесі. Банктің мүдделі тараптары (стейкхолдерлері) клиенттер, Халық, Банк қызметкерлері, Жалғыз акционер, директор-

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
5.3.	<p>Ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін, Банк өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының келісілуін қамтамасыз етеді. Банктегі және оның еншілес ұйымдардағы тұрақты даму үш құрамдас бөлігінен: экономикалық, экологиялық және әлеуметтік тұрады.</p> <p>Экономикалық құрамдауыш банк қызметін олардың қызметінің шығынсыздығына, акционерлер мен инвесторлардың мүдделерін қамтамасыз етуге, үдерістердің тиімділігін арттыруға, неғұрлым жетілдірілген технологияларды құру мен дамытудағы инвестициялардың өсуіне, еңбек өнімділігін арттыруға бағыттайды.</p> <p>Экологиялық құрамдас бөлігі биологиялық және физикалық табиғат жүйелеріне, шектеулі ресурстардың оңтайлы пайдаланылуына, экологиялық, энерго- және материал үнемдейтін технологиялардың қолданылуына деген әсерін төмендетуге септігін тигізеді.</p> <p>Әлеуметтік құрамдас бөлігі әлеуметтік жауапкершілік қағидаларына бағытталған. Оған, өз кезегінде, жұмыскерлер еңбегінің қауіпсіздігін және денсаулықтарын сақтауды қамтамасыз ету, жұмысына әділ ақы беру және жұмыскерлердің құқығын сақтау, қызметкерлер құрамының жеке дамуы, персоналға арналған әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру, жаңа жұмыс орындарын құру, демеушілік көмек пен қайырымдылық, экологиялық және білім беру науқандарын өткізу жатады.</p> <p>Банк өзінің ішкі құжаттарына сәйкес айқын конкурстық рәсімдер негізінде жұмыскерлердің іріктелуін жүзеге асырады.</p> <p>Банк осы үш аспектілер бойынша өз қызметі мен тәуекелдеріне талдау жүргізеді, сондай-ақ өз қызметі нәтижелерінің мүдделі тараптарға теріс әсерін болдырмауға немесе төмендетуге ұмтылады.</p>	Сақталады	<p>лар кеңесі, Басқарма, мемлекеттік органдар, бәсекелестер, инвесторлар, стратегиялық серіктестер, қаржы институттары, аудиторлар, консалтингтік ұйымдар, жеткізушілер, халықаралық ұйымдар, бұқаралық ақпарат құралдары және қоғамдық, мемлекеттік емес органдар болып табылады.</p> <p>2023 жылға дейін бекітілген Даму стратегиясына сәйкес Банктің Миссиясы қазақстандық отбасыларды өз тұрғын үйімен қамтамасыз ету және Отан сезімін нығайту болып табылады. Осыған байланысты Банк тұрғын үй құрылысы саласында мемлекет жүзеге асыратын саясатты қолдайды.</p> <p>Банк өз қызметі шеңберінде өңірлердің дамуына елеулі әсер етеді, осыған байланысты Банк сабақтас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативтік әсерді мерзімді негізде бағалауды жүзеге асырады.</p> <p>Өз қызметінің сипатына байланысты Банк қоршаған ортаға тікелей елеулі әсер етпейді. Жоғарыда айтылғандай, Банк тұтынатын негізгі ресурстар электр энергиясы, жылу энергиясы және су болып табылады. Банк қоршаған ортаға жағымсыз әсерлердің алдын алуды барынша қамтамасыз ететін ресурстарды ұтымды пайдалану қағидаттары мен әдістерін қолданады.</p> <p>Бір жыл ішінде Экологиялық заңнаманы бұзушылықтар болған жоқ, жазалар жоқ.</p> <p>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.</p> <p>Персоналды дамыту кез келген ұйымның табысының құрамдас бөлігі болып табылатынын назарға ала отырып, Банк жыл сайын персоналды оқытуға және дамытуға қаражат жоспарлайды.</p>

6. Тәуекелдерді, ішкі бақылау мен ішкі аудитті басқару қағидасы

6.1.	<p>Банкте тиімді түрде әрекет ететін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесі бар, ол Банктің өзінің стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізу жолында орынды сенімділікті қамтамасыз етуге бағытталған және директорлар кеңесі мен басқарманың тарапынан қалыптастырылған ұйымдастыру сипатындағы саясаттардың, рәсімдердің, тәртіп пен әрекет нормаларының, басқару әдістері мен механизмдерінің жиынтығы болып табылады, аталмыш жүйе келесі мәселелерді қамтамасыз етеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) банк қызметінің шығынсыздығы, стратегиялық мақсаттар мен оларға ілесіп жүретін тәуекелдердің арасындағы баланстың оңтайлылығы; 2) Банктің қаржылық тұрақтылығына қол жеткізу мақсатындағы қаржылық-шаруашылық әрекетінің тиімділігі; 3) Банк активтерін сақтау және қорларын тиімді түрде пайдалану; 4) қаржы және басқарушылық есептеменің толықтығы, сенімділігі және 	Сақталады	<p>Банктің тәуекелдерді басқару саясатына сәйкес (24.09.2020 ж. № 9 ДК шешімімен бекітілген, 28.03.2023 ж. № 4 өзгерістермен);</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі таңдалған бизнес үлгісіне, қызмет ауқымына, операциялардың түрлері мен күрделілігіне сәйкес келетін тәуекелдерді басқару жүйесінің болуын қамтамасыз етеді және Банктің өз капиталының шамасын және банк қызметіне тән елеулі тәуекелдерді жабу үшін қажетті өтімділікті айқындау мақсатында банктің Елеулі тәуекелдерін анықтау, өлшеу және бағалау, мониторингілеу, бақылау және азайту рәсімдерінің тиісті процесін қамтамасыз етеді.</p> <p>Банктің тәуекелдерді басқару жүйесі банктің тәуекелдерін уақтылы анықтау, өлшеу, бақылау және мониторингтеу, сондай-ақ оның қаржылық орнықтылығы мен тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін оларды барынша азайту мақсатында банк әзірлеген және регламенттеген ішкі рәсімдердің, процестердің, саясаттардың, банктің құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қи-</p>
------	---	-----------	--

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>мыл тетігін қамтамасыз ететін компоненттер жиынтығы болып табылады.</p> <p>Тәуекелдерді басқару жүйесі мыналарды қамтамасыз етеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) өміршең және тұрақты бизнес үлгісін таңдауға, тәуекел-тәбет стратегиясын ескере отырып, стратегия мен бюджетті жоспарлаудың тиімді процесіне негізделген банк қызметінің негізгі бағыттарының кірістілігі мен қабылданатын тәуекелдер деңгейі арасындағы оңтайлы арақатынас; 2) Банктің тәуекелдерінің мөлшерін объективті бағалау, тәуекелдерді басқару процестерінің толықтығы мен құжаттамасы, оларды алдын ала анықтау, өлшеу және бағалау, мониторинг және бақылау, банктің меншікті капиталы мен өтімділігінің жеткілікті көлемін қолдау мақсатында қаржы ресурстарын, персоналды және ақпараттық жүйелерді оңтайлы пайдалана отырып, ұйымдық құрылымның әрбір деңгейінде тәуекелдердің Елеулі түрлерін барынша азайту; 3) ұйымдық құрылымның барлық деңгейлерінде Елеулі тәуекелдерге ұшыраған банк қызметінің барлық түрлерін қамту, тәуекелдердің жеке-леген Елеулі түрлерін бағалаудың толықтығы, банктің тәуекел-бейінін айқындау және тәуекел-дәрежесі стратегиясын құру мақсатында олардың өзара әсері; 4) тәуекел-тәбеттің барлық түрлері бойынша тәуекел-тәбет деңгейлерінің болуы және деңгейі жоғары деп айқындалған тәуекелдерді қабылдау үшін жауапкершілікті қоса алғанда, белгіленген деңгейлер бұзылған жағдайларда іс-қимыл алгоритмі, тәуекел-тәбет стратегиясы шеңберінде банктің ДҚ, КРВК және басқарманы хабардар ету жөніндегі рәсімдер; 5) корпоративтік басқарудың тиімді жүйесін құру, банк қызметіне тән елеулі тәуекелдер туралы толық, шынайы және уақтылы басқарушылық ақпараттың болуы арқылы тәуекелдерді көтеретін шешімдер қабылдайтын Банктің уәкілетті алқалы органдарының хабардар болуы; 6) ұсынылған ақпаратты адал, тиісті сақтықпен және қамқорлықпен (duty of care) жан-жақты бағалау негізінде банктің мүддесі үшін ұтымды шешімдер қабылдау және әрекет ету. Егер банктің қызметкерлері мен лауазымды адамдары бұл ретте дерекі немқұрайлылық танытпаса, бизнес-шешімдер қабылдау процесінде қателіктерге байқамаушылық пен қамқорлықты көрсету міндеті қолданылмайды; 7) Банктің (duty of loyalty) мүдделеріне залал келтіре отырып, банк қызметкерлерінің және лауазымды адамдарының шешім қабылдауы және Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалардың жеке пайдасын, мүдделерін ескермей, Банктің мүддесіне адал әрекет етуі; 8) Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлері арасында тәуекелдерді басқару функцияларын, міндеттерін мен өкілеттіктерін және мүдделер қақтығысын барынша азайтуды ескере отырып, олардың жауапкершілігін нақты бөлу; 9) үш қорғаныс желісінің жүйесін құру арқылы Банктің операциялық қызметінен тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау функциясын бөлу; 10) Банктің қызметін регламенттеу, банкте тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жүйелерін құру және олардың жұмыс істеуі мақсатында әзірленген және банктің стратегиясына, ұйымдық құрылымына, тәуекелдер бейініне және ҚР Азаматтық, салықтық, банктік заңнамасының, ҚР Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
----------	---	---------------------------	---

туралы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Қаржы валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, Төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, Бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылы-статуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы, Акционерлік қоғамдар туралы, сондай-ақ оларды мерзімді қайта қарау және өзектендіру туралы;

11) ҚР Азаматтық, Салық, банк заңнамасының, ҚР Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы заңнамасының, ҚР валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, Төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, Бағалы қағаздар нарығы туралы, Бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылы-статуға) қарсы іс-қимыл туралы, және терроризмді қаржыландыру, акционерлік қоғамдар туралы;

12) ішкі бақылаудың тиімді жүйесін құру арқылы Банктің тәуекелдерді басқару жөніндегі қолданыстағы рәсімдерін, процестерін, саясаттарын және өзге де ішкі құжаттарын сақтау.

Банктің қаржылық және несиелік тәуекелдерін басқару жүйесі келесі құжаттармен реттеледі:

- Банктің тәуекелдерді басқару саясаты (24.09.2020 ж. № 9, 28.03.2023 ж. № 4 өзгерістермен);
- Банктің тәуекел-тәбет стратегиясы (24.09.2020 ж. № 9 бастап, 28.03.2023 ж. № 4 өзгерістермен);
- Банкті қорландыру, инвестициялау және хеджирлеу стратегиясы (30.09.2020 ж. № 10 бастап, 03.06.2022 ж. № 4 өзгерістермен);
- Банк капиталының жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі туралы ереже (19.06.2020 ж. № 6, 28.03.2023 ж. № 4 өзгерістермен);
- Банктің өтімділігінің жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі туралы ереже (24.09.2020 ж. № 9-дан 28.03.2023 ж. № 4-тен өзгерістермен);
- Банктің нарықтық тәуекелді басқару саясаты (22.12.2017 ж. № 17, 28.03.2023 ж. № 4 ДК өзгертулерімен);
- Банк капиталын басқару саясаты (25.12.2014 ж. № 19 бастап, 03.06.2022 ж. № 7 ДК өзгертулерімен);
- Банктің күтпеген жағдайларға арналған қаржыландыру жоспары (25.12.2014 ж. № 19-дан бастап, 31.05.2022 ж. № 06-бапта өзгерістер енгізілді);
- Банктің стресстік шығындарына резервті айқындау әдістемесі (06.09.2021 ж. №146 ПП);
- Банктің бизнес тәуекелін бағалау әдістемесі (30.07.2015 ж. № 148 Т, 09.07.2021 ж. № 112 РП өзгерістерімен);
- Банктердегі стресс-тестілеу әдістемесі (26.07.2018 ж. № 39 РБ, 10.03.2023 ж. № 43 РП өзгерістерімен);
- ХҚЕС (IFRS) 9-ға сәйкес Бағалы қағаздар (РЕПО операцияларын қоса алғанда) және дебиторлық берешек бойынша Банкке провизиялар (резервтер), реттеушілік провизиялар құру жөніндегі

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
----------	---	---------------------------	---

әдістеме» (23.11.2017 ж. № 46 ПП, 29.11.2022 ж. № 201 РП өзгерістерімен);

- Банктің тәуекел-тәбетінің жиынтық деңгейлерін есептеу және айқындау әдістемесі (26.08.2020 ж. № 91 РП, 31.03.2023 ж. № 55 РП өзгерістерімен);
 - Банктердегі өтімділік тәуекелін басқару қағидалары (31.12.2014 ж. № 351 ПП, 27.08.2022 ж. № 140 ПП өзгерістерімен);
 - Банктің нарықтық тәуекелін басқару қағидалары (31.12.2014 ж. № 363 ПП, 11.04.2023 ж. № 62 РП өзгерістерімен);
 - Банктің кепіл саясаты (15.05.2020 ж. № 3, 09.06.2021 ж. № 7 СТ өзгертулерімен);
 - «Отбасы банк» АҚ кредиттік тәуекелді басқару саясаты (21.09.2020 ж. № 8, 09.06.2021 ж. № 7 СТ өзгертулерімен);
 - Банктің ішкі кредиттік саясаты туралы ереже (кредиттік саясат) (30.09.2020 ж. № 10, 31.05.2022 ж. № 06 ДК өзгерістерімен);
 - Банк қабылдайтын кепілмен қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар (29.06.2017 ж. № 26 РП, 30.03.2023 ж. № 53 РП өзгерістерімен);
 - Банктің провизияларын (резервтерін) есептеу әдістемесі (01.08.2018 ж. № 40 РП, 27.03.2023 ж. № 50 РП өзгерістерімен);
 - Банктегі кредиттік тәуекелді басқару әдістемесі (27.07.2020 ж. № 77 РП, 12.01.2022 ж. № 1 РП өзгерістерімен);
 - Банктерде берілген қарыздарды кепілмен қамтамасыз ету мониторингі жөніндегі Нұсқаулық (13.07.2020 ж. № 69 РП, 03.07.2021 ж. № 109 РП өзгерістерімен);
 - Банктің «шешім қабылдау орталығы» Кредиттік комитетінің ережесі (09.11.2017 ж. № 43 РП, 31.03.2023 ж. № 54 РП өзгерістерімен);
 - Банктегі жеке тұлғалардың кредит қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) талдау әдістемесі (29.10.2020 ж. № 127 РП, 08.12.2022 ж. № 209 РП өзгерістерімен);
- Қаржылық және кредиттік тәуекелдерді басқару бөлігіндегі ішкі құжаттар заңнаманың талаптарына, оның ішінде «ҚР резидент емес банктің Екінші деңгейдегі банкті, филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» ҚРҰБ-ның 12.11.2019 жылғы № 188 қаулысына сәйкес келеді.
- Банктің операциялық тәуекелдерді, Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін және ақпараттық технологияларды басқару жүйесі мынадай құжаттармен регламенттелген:
- Банктің операциялық Тәуекелдерін басқару саясаты (17.06.2020 ж. № 5-тен, 05.03.2022 ж. № 2-ден өзгертулермен);
 - Банктің операциялық Тәуекелдерін басқару қағидалары (12.08.2020 ж. № 85 РП, 17.06.2022 ж. № 91 РП өзгерістерімен);
 - Банктегі операциялық тәуекелдерге капиталды резервтеу әдістемесі (30.07.2015 ж. № 145 Т, 05.04.2021 ж. № 50 РП өзгерістерімен);
 - Банктің операциялық тәуекелінің түйінді индикаторларын қолдану нұсқаулығы (19.08.2015 ж. № 167 ПП, 21.12.2022 ж. № 218 ПП өзгерістерімен);
 - Банктердегі операциялық тәуекелдің шығындары мен оқиғалары туралы деректер базасын жинау және жүргізу жөніндегі Нұсқаулық (25.11.2015 ж. № 261 ПП, өзгерістермен);
 - Банктің операциялық тәуекелдерін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі Нұсқаулық

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.2.	<p>Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің мақсаттарына сүйене отырып, осындай жүйенің қалыптастыру қағидалары мен амалдарын белгілейтін ішкі құжаттарды бекітеді.</p> <p>Банкте тәуекелдерді басқарудың және ішкі бақылаудың тиімді жүйесін ұйымдастыру қызметкерлердің, менеджменттің, банк органдарының шешімдер қабылдаған кезде тәуекелдер деңгейінің ақылға қонымды және қолайлылығын түсінуін қамтамасыз етуге, тәуекелдерге тез ден қоюға, негізгі және қосалқы бизнес-үдерістер мен күнделікті операцияларға бақылауды жүзеге асыруға, сондай-ақ тиісті деңгейдегі басшылықты кез келген елеулі кемшіліктер туралы дереу хабардар етуді жүзеге асыруға қабілетті басқару жүйесін құруға бағытталған.</p> <p>Тиімді тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидалары мен амалдары келесідей мәселелерді қарастырады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің мақсаттары мен міндеттерін анықтау; 2) шешімдерді қабылдаудың барлық деңгейлерін қамтитын және тәуекелдерді 	Сақталады	<p>(06.01.2017 ж. № 1 т, 13.09.2021 ж. № 151 РП өзгерістерімен)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Банктің ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару саясаты (19.06.2020 ж. № 6-дан бастап, 31.03.2021 ж. № 3-бапта өзгерістер енгізілді. - Банктің ақпараттық технологиялар Тәуекелдерін басқару саясаты (19.06.2020 ж. №6-дан бастап, 31.03.2021 ж. №3-бапта өзгерістер енгізілді. - Банк қызметінің үздіксіздігін басқару саясаты (22.12.2017 ж. № 17, 31.03.2021 ж. № 3 ДК өзгертулерімен); - Банк қызметінің үздіксіздігін басқару қағидалары (19.10.2018 ж. № 66 РП, 28.02.2023 ж. № 35 РП өзгерістерімен); - «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық технологиялар Тәуекелдерін басқару қағидалары (29.06.2021 ж. №103 РП, 15.11.2021 ж. №184 РП өзгерістерімен); - «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері бойынша ықтимал залалды айқындау әдістемесі (30.04.2021 ж. №69 РП); - «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін бағалау әдістемесі (15.04.2021 ж. №54 РП, 09.08.2022 ж. №125 РП өзгерістерімен). <p>Операциялық тәуекелдерді, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін және ақпараттық технологияларды басқару бөлігіндегі ішкі құжаттар заңнаманың талаптарына, оның ішінде «ҚР резидент емес банктің Екінші деңгейдегі банктің, филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» ҚРҰБ-ның 12.11.2019 жылғы № 188 қаулысына сәйкес келеді.</p> <p>Ішкі бақылау бөлігіндегі ішкі құжаттар, оның ішінде «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ (28.11.2014 ж. № 17 ДК) ішкі бақылау саясаты заңнаманың талаптарына, оның ішінде «екінші деңгейдегі банктің, банктің филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» ҚРҰБ-ның 12.11.2019 ж. № 188 қаулысына сәйкес келеді-ҚР резиденттермен».</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.3.	<p>Банктің әрбір лауазымды тұлғасы шешімдерді қабылдау кезінде тәуекелдердің тиісті түрде қарастырылуын қамтамасыз етеді. Басқарма тиісті біліктілікке және тәжірибеге ие болып келетін жұмыскерлердің тарапынан тәуекелдерді басқару рәсімдерінің енгізілуін қамтамасыз етеді.</p> <p>Басқарма:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) директорлар кеңесі тарапынан бекітілген тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау аясындағы ішкі құжаттардың құрастырылуы мен енгізілуін қамтамасыз етеді; 2) оған тағайындалған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау қағидалары мен рәсімдерін іс жүзінде жүзеге асыру және үздіксіз қолдану арқылы тәуекелдерді 	Сақталады	<p>басқару және ішкі бақылау жүйесін құрастыру, бекіту, қолдану және оған баға беру кезінде тиісті деңгейдің рөлін ескеретін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымы;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) тәуекелдерді басқару үдерісін ұйымдастыруға қойылатын негізгі талаптар (тәуекелдерді анықтау тәсілдері, тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау тәртібі, ден қою әдістерін анықтау, мониторинг және басқалар). 4) ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру мәселесіне және бақылау рәсімдерінің жүзеге асырылуына қатысты қойылатын талаптар (ішкі бақылау жүйесінің түйінді аялары мен негізгі құрамдастарының сипаттамасы, ішкі бақылау саласындағы тиімділікке және есептілікке баға беру тәртібі және тағы да басқа мәселелер). <p>Банктің ішкі құжаттарында Банктің Директорлар кеңесі мен басқармасының шоғырландырылған негізде тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қамтамасыз ету жөніндегі жауапкершілігі бекітіледі.</p> <p>жоспарлау комитеті;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті; 5) Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сый-ақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті; 6) Банк Басқармасы; 7) комплаенс-бақылау бөлімшесі; 8) ішкі аудит бөлімшесі; 9) қорғаныстың екінші желісін қамтамасыз ететін Банктің құрылымдық бөлімшелері. 10) қорғаныстың бірінші желісін қамтамасыз ететін Банктің құрылымдық бөлімшелері. <p>Тәуекелдерді басқару процедуралары жаңа тәуекелдерге жылдам жауап беруді, оларды нақты анықтауды және тәуекел иелерін анықтауды қамтамасыз етеді.</p> <p>Тән тәуекелдерді тұтас және анық түсіну үшін банкте жыл сайынғы негізде тәуекелдер тізімінде, тәуекелдер картасында, тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарында (процестерді жақсарту, азайту стратегиясы), елеулі тәуекелдер тізбесінде, Директорлар кеңесі бекітетін өткен жылға тәуекел-тәбеттің өтіншіінде көрсетілетін тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау жүргізіледі.</p> <p>Тәуекелдерді анықтау тәсілдері, тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау тәртібі, ден қою әдістерін айқындау, мониторинг тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде ішкі құжаттарда көзделген.</p> <p>Тәуекелдер бойынша есептер Директорлар кеңесінің отырыстарына тоқсан сайын, Басқарма отырысына ай сайын шығарылады, қажет болған жағдайда түзету іс-шаралары қабылданады (осы есептерді қарау шеңберінде).</p> <p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқаулықтан өтеді.</p> <p>Банк ағымдағы нарықтық жағдайға, стратегияға, активтер көлеміне, банк операцияларының күрделілік деңгейіне сәйкес келетін ішкі бақылау жүйесінің болуын қамтамасыз етеді.</p> <p>Банкте жұмыс істейтін ішкі бақылау саясаты ішкі бақылау жүйесі (бұдан әрі - ІБЖ) – бұл Директорлар кеңесі, Банктің уәкілетті алқалы органдары, құрылымдық бөлімшелері және Банктің барлық қызметкерлері өз міндеттерін орындау кезінде жүзеге асыратын және банк қызметінің тиімділігін, оның ішінде банк қызметін басқарудың тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған күнделікті қызметке енгізілген процесс екенін көздейді. тәуекелдер, активтер мен міндеттемелер, активтердің сақталуын қамтамасыз ету.</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>басқару және ішкі бақылау жүйесінің қалыптастырылуын және тиімді түрде әрекет етуін қамтамасыз етеді;</p> <p>3) тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыру аясындағы тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі комитеттің ұсыныстары мен директорлар кеңесінің шешімдерін жүзеге асыру үшін жауапты болады;</p> <p>4) ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін бақылау жұмыстарын орындап отырады;</p> <p>5) сыртқы және ішкі іскерлік ортадағы өзгерістерді ескерумен тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау үдерістері мен рәсімдерінің жетілдірілуін қамтамасыз етеді.</p> <p>Ішкі бақылау қағидаттарын іске асыру және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында басқарма тәуекелдерді басқарудың және ішкі бақылаудың нақты рәсімдері үшін өкілеттіктерді, міндеттерді және жауапкершілікті төмендегі деңгейдегі басшылар және/немесе құрылымдық бөлімшелердің басшылары/ бизнес- үдерістердің иелері арасында бөледі.</p> <p>Құрылымдық бөлімшелердің басшылары/ бизнес-үдерістердің иелері өздерінің функционалдық міндеттеріне сәйкес банк қызметінің өзіне сеніп тапсырылған функционалдық салаларында тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін әзірлеу, құжаттау, енгізу, мониторингілеу және дамыту үшін жауапты болады.</p>		<p>ге, қызмет ауқымына, операциялардың түрлері мен күрделілігіне, тәуекел бейініне және Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен ішкі құжаттарға сәйкес Банктің ағымдағы қызметіне басшылықты жүзеге асырады.</p> <p>Банк Басқармасы жауапты:</p> <p>1) директорлар кеңесін одан әрі бекітуге шығару үшін тәуекелдерді басқару саясатын әзірлеу және Банктің бекітілген құжатты сақтауына мониторингті жүзеге асырады;</p> <p>2) Банктің бекітілген ұйымдық құрылымы шеңберінде алқалы орган немесе банк қызметкерлеріне берілген міндеттерді тиісінше орындау.</p> <p>Банк Басқармасы Банктің Директорлар кеңесіне ішкі бақылаудың жай-күйі туралы, дұрыс емес, толық емес немесе рұқсат етілмеген операцияларды, активтердің сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі қызметтегі кемшіліктерді, қаржылық және реттеушілік есептілікті қалыптастыру кезіндегі қателіктерді, Банктің ішкі құжаттарының, Қазақстан Республикасы Азаматтық, Салық, банк заңнамасының, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарының бұзылуын уақтылы анықтау бөлігінде ақпарат беруге жауапты болады мемлекеттік реттеу туралы, Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын, Қазақстан Республикасының Валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, Төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, Бағалы қағаздар нарығы туралы, Бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, Депозиттерге қарсы іс-қимыл туралы заңнамасын бақылау және қадағалау Акционерлік қоғамдар туралы Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыру туралы, сондай-ақ мүдделер қақтығысы мен ішкі теріс пайдалану мен алаяқтықты, оның ішінде Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғаларға қатысты алып тастау.</p> <p>Тәуекелдер бойынша басқарушылық есептілік ішкі құжаттарға сәйкес қалыптастырылады, оның ішінде</p> <p>Банкте есептілік жүйесін ұйымдастыру қағидаларымен (23.12.2015 ж. № 291 РП, 20.05.2022 ж. № 71 РП өзгерістерімен), Банктің Басқармасы Банктің Директорлар кеңесіне ұсына-тын есептілік тізбесімен (29.01.2021 ж. № 1 ДҚ, 05.11.2021 ж. № 11 ДҚ өзгерістерімен).</p>
6.4.	<p>Банкте тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымы тәуекелдерді басқару және бақылау мәселелеріне жауапты құрылымдық бөлімшенің болуын көздейді, оның міндеттеріне мыналар жатады:</p> <p>1) тәуекелдерді басқару және бақылау үдерістерінің жалпы үйлестірілуі;</p> <p>2) тәуекелдерді басқару және бақылау аясындағы әдістемелік құжаттарды құрастыру және тәуекелдерді сәйкестендіру және тиісті құжаттамада тіркеу, бақылау рәсімдерін енгізу, бақылау және жетілдіру, тәуекелдерге жауап беру жөніндегі іс-әрекет жоспарларын қалыптастыру және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-әрекет жоспарларын қалыптастыру, сондай-ақ, оларды жүзеге асыру барысында бизнес үдерістерінің иелеріне және жұмыскерлерге әдістемелік қолдау көрсету;</p> <p>3) жұмыскерлердің тәуекелдерді басқару және бақылау аясындағы оқытылуын ұйымдастыру;</p>	Сақталады	<p>Ішкі бақылау қағидаттарын іске асыру және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында Банк Басқармасы тәуекелдерді басқарудың және ішкі бақылаудың нақты рәсімдері үшін өкілеттіктерді, міндеттерді және жауапкершілікті құрылымдық бөлімшелердің басшылары және/немесе басшылары арасында бөлді.</p> <p>Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымы тәуекелдерді басқару жөніндегі құрылымдық бөлімшелердің (кредиттік және қаржылық тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын бөлімше, Операциялық тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын бөлімше), сондай-ақ қызмет бағыттары бойынша тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын бөлімшелердің (комплаенс бөлімшесі) болуын көздейді – бақылау бөлімшесі, заң бөлімшесі, ішкі бақылау бөлімшесі, жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімшесі, жарнама және қоғаммен байланыс бөлімшесі, бухгалтерлік есеп және есептілік бөлімшесі, қауіпсіздік бөлімшесі, персоналмен жұмыс бөлімшесі).</p> <p>Тәуекелдерді басқару бөлімшелері келесі функ-</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>4) тәуекелдер қоржынын талдау және тиісті тәуекелдерді басқару мәселесіне қатысты қорларды қайта үлестіру және жауап беру стратегиясы бойынша ұсыныстарды қалыптастыру;</p> <p>5) тәуекелдер жөніндегі жиынтық есептілікті құрастыру;</p> <p>6) құрылымдық бөлімшелердің тарапынан жүргізілетін тәуекелдерді басқару үдерісін оперативті түрде бақылау;</p> <p>7) Банктің директорлар кеңесін және (немесе) басқармасын тәуекелдерді басқару жүйесінің күйі, ағымдағы қатерлер мен оларды алдын алу/болдырмау жөніндегі ұсыныстар жайында хабардар ету.</p> <p>Тәуекелдерді басқару функциясына жетекшілік ететін басшы тәуекелдің иесі болған жоқ, бұл оның тәуелсіздігі мен объективтілігін қамтамасыз етеді. Тәуекелдерді басқару және бақылау жөніндегі функцияларды экономикалық жоспарлаумен, корпоративтік қаржыландырумен, қазынашылықпен, инвестициялық шешімдер қабылдаумен байланысты функцияларымен қоса атқару мүмкін емес. Егер елеулі мүдделер қақтығысы туындамаса, басқа функциялармен қоса атқаруға жол беріледі.</p>		<p>цияларды орындайды, бірақ олармен шектелмейді:</p> <p>1) тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін, тәуекел-тәбет стратегиясын және тәуекел-дәрежесі деңгейлерін айқындауды қамтитын тәуекелдерді басқару жүйесін әзірлеу;</p> <p>2) Банк қызметіне тән елеулі ағымдағы және әлеуетті тәуекелдерді анықтау;</p> <p>3) тәуекелдерді бағалау және тәуекел-дәрежесінің агрегатталған (агрегатталған) деңгейін (деңгейлерін) айқындау;</p> <p>4) тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеттің қарауына кейіннен шығару үшін әзірлеу және тәуекел-дәрежесі деңгейлері Банктің директорлар кеңесін бекіту, тәуекел-дәрежесі деңгейлерінің сақталуына мониторинг жүргізу;</p> <p>5) тәуекел-тәбет деңгейінің бұзылуын анықтауға бағытталған ерте ескерту жүйелері мен триггерлерді әзірлеу;</p> <p>6) Басқармаға, Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару жөніндегі комитетіне, басқарма жанындағы уәкілетті алқалы органға басқарушылық есептілік беру.</p> <p>Қажет болған жағдайда қызмет бағыттары бойынша тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын банк бөлімшелері қызмет бағыттары бойынша басқарушылық есептілік мәліметтерді ұсыну үшін қызмет бағыты бойынша тәуекелдерді басқару рәсімдерін, оның ішінде Тәуекел-дәрежесі өтінішін сипаттайтын ішкі құжаттарды әзірлейді.</p> <p>Тәуекелдерді басқару процедуралары жаңа тәуекелдерге жылдам жауап беруді, оларды нақты анықтауды және тәуекел иелерін анықтауды қамтамасыз етеді.</p> <p>Тән тәуекелдерді тұтас және анық түсіну үшін банкте жыл сайынғы негізде тәуекелдер тізімінде, тәуекелдер картасында, тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарында (процестерді жақсарту, азайту стратегиясы), елеулі тәуекелдер тізбесінде, Директорлар кеңесі бекітетін өткен жылға тәуекел-дәрежесінің өтінішінде көрсетілетін тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау жүргізіледі.</p> <p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқудан/кіріспе нұсқаулықтан өтеді.</p>
6.5.	<p>Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесі барлық елеулі тәуекелдерді сәйкестендіру, бағалау және мониторинг рәсімін, сондай-ақ тәуекелдер деңгейін төмендету бойынша уақтылы және барабар шараларды қабылдауды көздейді.</p> <p>Тәуекелдерді басқару рәсімдері жаңа тәуекелдерге жылдам ден қоюды, оларды анық сәйкестендіруді және тәуекел иелерін айқындауды қамтамасыз етеді. Банктің бәсеке-лестік немесе экономикалық ортасында кез келген күтпеген өзгерістер болған жағдайда тәуекелдер картасын қайта бағалау және оның тәуекел-дәрежеге сәйкестігі жүзеге асырылады.</p> <p>Директорлар кеңесі Банктің ішкі құжаттарымен бекітілетін негізгі тәуекелдерге қатысты тәуекелге дәреженің және тәзімділік деңгейінің жалпы деңгейін бекітеді.</p> <p>Маңызды оқиғалар туындаған жағдайда негізгі тәуекелдер бойынша тәзімділік деңгейлері қайта қаралады. Күнделікті қызметте тәуекелдерді шектейтін лимиттер белгіленеді.</p> <p>Банкте тән тәуекелдерді толық және анық түсіну үшін кем дегенде жыл сайынғы негізде</p>	Сақталады	<p>Директорлар кеңесінің 27.10.2022 жылғы шешімімен (№14 хаттама) Банктің Қартасы мен тәуекелдер тізілімі, елеулі тәуекелдер тізбесі, тәуекел-дәрежесінің 2023 жылға арналған өтініші бекітілді.</p> <p>Банктің тәуекелдер Картасында назар аударуды талап ететін тәуекелдер туралы ақпарат көрсетіледі және тәуекелдерді азайту мен басқарудың одан әрі шаралары бойынша ұсынымдар ұсынылады.</p> <p>Тәуекелдер тізілімі банктің құрылымдық бөлімшелері ұсынған тәуекел факторларының 16 атауынан тұрады.</p> <p>Жүргізілген талдау қорытындылары бойынша тәуекел факторларының 37 атауының пайда болу ықтималдығы төмен және (немесе) банктің қаржылық өміршеңдігіне елеулі әсер етпейтін, тиісінше тәуекелдер картасының «жасыл аймағында» орналасқан. Сондай-ақ, «сары аймақта» орналасқан тәуекел факторларының 5 атауы бар. Тәуекел картасының «қызыл аймағында» орналасқан қауіп факторлары жоқ.</p> <p>Елеулі тәуекелдер тізбесі Банктің тәуекелдер жөніндегі комитеті елеулі тәуекелдер ретінде айқындаған тәуекелдер тізбесін қамтиды (8 тәуекел). Тәуекел-тәбет мәлідемесі сандық және</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар	p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау жүргізіледі, олар тәуекелдер тіркелімінде, тәуекелдер картасында, Директорлар кеңесі бекітетін тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарында (үдерістерді жақсарту, азайту стратегиясы) көрсетіледі.</p> <p>Директорлар кеңесі тіркелімді және тәуекелдер картасын қараған кезде оларға стратегиялық міндеттерді іске асыруға шын мәнінде әсер етуі мүмкін тәуекелдерді енгізуді, ал тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарын қараған кезде іс-шаралардың пайдалылығына көз жеткізуді қамтамасыз етеді. Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы банктің Даму стратегиясы мен жоспарына әсер ету тұрғысынан негізгі тәуекелдер, оларды талдау туралы ақпаратты жүйелі түрде алады.</p> <p>Тәуекелдер жөніндегі есептер директорлар кеңесінің отырысында кем дегенде тоқсанына бір рет қарастырылады және тиісті түрде әрі толық көлемде талқылану тиіс.</p>				<p>қайда қабылданады.</p> <p>– Банк клиенттеріне арналған сыртқы байланыс арналары:</p> <p>– - 8(727) 3309482 телефон желісі, ол арқылы осындай күдіктер/күмәндар, бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық жасау ниеттері және/немесе фактілері туралы ақпарат хабарланады;</p> <p>– - antifraud@hcsbk.kz электрондық пошта жәшігі \, мұндай күдіктер/күмәндар, белгілі ниеттер және/немесе бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық фактілері туралы электрондық хабарламалар мен ақпарат қайда қабылданады;</p> <p>– -пошта мекенжайы: Қазақстан Республикасы, А05А2Х0, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Абылай хан даңғылы, 91, қауіпсіздік бөлімшесінің басшысына («жеке қолына» деген белгісі бар).</p>
6.6.	<p>Банкте тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау аясындағы ашық қағидалар мен амалдар, жұмыскерлерді және лауазымды тұлғаларды тәуекелдерді басқару жүйесіне оқыту тәсілдері, сондай-ақ, қажетті ақпаратты құжаттау және лауазымды тұлғаларды уақытылы тәртіпте хабардар ету үдерісі қабылданған.</p> <p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқамадан өтеді. Осындай оқыту нәтижелері бойынша тестілеу өткізіледі.</p> <p>Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің аясында Банкте Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі рәсімдердің және іскерлік әдеп кодексінің Банктің кез келген жұмыскерімен және лауазымды тұлғасымен бұзуы туралы директорлар кеңесін (тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі комитетті) және ішкі аудит бөлімшесін хабардар етудің қауіпсіз, құпия әрі қолжетімді тәсілі (қауырт желі) ұйымдастырылған.</p>	Сақталады	<p>– Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқаулықтан өтеді.</p> <p>– 2022 жылы банк қызметкерлері «Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесі және Қызметтің үздіксіздігі» тақырыбы бойынша оқудан өтті. Оқыту нәтижелері бойынша, сондай-ақ өтпегендер үшін қайта оқыту бойынша қызметкерлердің 99% – ы тестілеуден өтті. Сондай-ақ, 2022 жылы банк қызметкерлері ішкі бақылау саясаты бойынша оқытудан өтті, Оқыту нәтижелері бойынша қызметкерлердің 97% – ы тестілеуден өтті.</p> <p>– Тәуекелдерді басқару және бақылау жүйесі шеңберінде банкте Директорлар кеңесі мен ішкі аудит бөлімшесін Банктің кез келген қызметкері мен лауазымды адамы тиісті хат-хабарларға арналған жәшіктерді банк кеңесінде орналастыру жолымен Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі рәсімдерді, Іскерлік әдеп кодексін бұзу фактілері туралы хабардар етудің қауіпсіз, құпия және қолжетімді тәсілі ұйымдастырылды. Сондай-ақ:</p> <p>– 1.Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс – қимылды ұйымдастыру шараларына сәйкес банкте алаяқтық және сыбайлас жемқорлық мәселелері бойынша жедел желі (бұдан әрі-жедел желі) енгізілді. Сенім телефоны күдіктер, бұзушылықтар және алаяқтық пен сыбайлас жемқорлық фактілері туралы құпия сигналдарды алу құралы болып табылады.</p> <p>– 2.Банктің сенім телефоны Банктің барлық қызметкерлері, сондай-ақ Банк басшылығының назарын өздері білетін алаяқтық пен сыбайлас жемқорлық ниеттеріне, күдіктеріне немесе жағдайларына аударғысы келетін үшінші тұлғалар үшін пайдалануға қолжетімді келесі байланыс арналарынан тұрады:</p> <p>– Банк жұмыскерлеріне, қызметкерлеріне және кеңесшілеріне арналған ішкі байланыс арналары:</p> <p>– - 8(727) 3309482 телефон желісі, ол арқылы осындай күдіктер/күмәндар, бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық жасау ниеттері және/немесе фактілері туралы ақпарат хабарланады;</p> <p>– - antifraud@hcsbk.kz электрондық пошта жәшігі, мұндай күдіктер/күмәндар, белгілі ниеттер және/немесе бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық фактілері туралы электрондық хабарламалар мен ақпарат</p>	6.7.	<p>Банкте тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігіне, сондай-ақ, корпоративтік басқару тәсіліне жүйелі әрі тәуелсіз негізде баға беру мақсатында ішкі аудит қызметі құрылған. Банк тобына кіретін еншілес ұйымдарда жеке органдар – ішкі аудит қызметтері де құрылады. Жауапкершілігі шектеулі серіктестік нысанындағы еншілес ұйымдарда ішкі аудит функциялары Бақылау кеңесіне функционалдық есеп беретін Тексеру комиссиясына/тексерушіге жүктеледі; бұл ретте тексеру комиссиясының/тексерушінің мақсаттары, функциялары мен міндеттері, олардың ұйым органдарымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі Кодексте баяндалған ішкі аудит қызметіне қолданылатын қағидаттарды ескере отырып белгіленеді.</p>	Сақталады	<p>Банкте ішкі аудит департаменті құрылды, оның негізгі міндеттері аудиторлық тапсырмалар мен консультациялар шеңберінде талдау және бағалау жүргізу болып табылады, оның ішінде:</p> <p>1) ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі;</p> <p>2) тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі (оның ішінде комплаенс-тәуекелдер);</p> <p>3) Ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік жүйелерінің тиімділігін, оның ішінде Деректер базасының тұтастығын бақылауды және оларды стандартты емес және төтенше жағдайлар туындаған жағдайда Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз етуге және(немесе) қызметін қалпына келтіруге бағытталған іс-қимыл жоспарына сәйкес стандартты емес және төтенше жағдайлар болған жағдайда қабылданған шараларды ескере отырып, рұқсатсыз қол жеткізуден және (немесе) пайдаланудан қорғау жағдайлары;</p> <p>4) Бухгалтерлік есеп жүйесінің дұрыстығын, толықтығын, объективтілігін және қаржылық есептіліктің сенімділігін, реттеуші және басқарушылық есептілікті, капитал мен өтімділіктің жеткіліктілігін және Банктің басқа да ақпаратын, сондай-ақ осындай ақпаратты (жоспарлар мен есептілікті) ішкі және сыртқы пайдаланушыларға сәйкестендіру, өлшеу, жіктеу және ұсыну үшін пайдаланылатын қағидаларды (қағида-тарды, әдістерді) бағалауды, бағалауды капитал мен өтімділік деңгейін стресс-тестілеу процестері;</p> <p>5) корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігі және оны жетілдіру процесі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағидаттарын, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау;</p> <p>6) бухгалтерлік есеп жүйесі мен ақпараттың және олардың негізінде жасалған қаржылық және реттеушілік Есептіліктің, оның ішінде банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы өзара іс-қимыл процестерінің сенімділігі мен тиімділігі.</p> <p>Банктің құрылымында еншілес ұйымдар көзделмеген, осыған байланысты жеке Ішкі аудит қызметін құру қажеттілігі жоқ.</p>
				6.8.	<p>Ішкі аудит қызметі өз әрекетін директорлар кеңесінің тарапынан бекітілетін тәуекелдерге бейімделген (жылдық) аудиторлық жұмыс жоспарының негізінде атқарып отырады. Аудиторлық есептердің нәтижелері, түйінді табылған фактілер және тиісті ұсыныстар директорлар кеңесімен тоқсан сайын қарастырылады.</p>	Сақталады	<p>ІАД өз қызметін ІАД басшысы жыл сайын әзірлейтін және ДК шешімімен бекітілген тәуекелге бағдарланған жылдық аудиторлық жоспар (бұдан әрі-ЖАЖ) негізінде жүзеге асырады. Негізгі анықтаулар мен ұсынылған ұсынымдар көрсетілген аудиторлық тексерулердің нәтижелері тоқсан сайын басқарушылық есептер шеңберінде директорлар кеңесінің қарауына</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	Ішкі аудит қызметінің жетекшісі Банкте қабылданған тәуекелдерді басқару тұжырымдамасын ескеріп отырады, сондай-ақ, басқармамен және аудит жөніндегі комитетпен өткізілген кеңестердің негізінде қалыптасқан тәуекелдер туралы өзінің пайымдамаларына сүйенеді.		шығарылады. Тәуекелге бағдарланған ЖАЖ әзірлеуге дейінгі алдын ала рәсімдер мыналар болып табылады: 1) бизнес-процестердің, тәуекелдер мен бақылаулардың бекітілген Матрицасы негізінде аудит салаларының Картасын жасау/жаңарту; 2) бекітілген Картаны және Банктің тәуекелдер тізілімін талдау.
6.9.	Өзінің әрекетін іске асырған кезде ішкі аудит бөлімшесі директорлар кеңесі тарапынан бекітілген әдістемелерге сәйкес ішкі аудит және корпоративтік стандарттар аясындағы жалпы қабылданған әрекет стандарттарын қолданумен ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігіне баға беріп отырады. Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалауға: 1) бизнес үдерістер, жобалар және құрылымдық бөлімшелер мақсаттарының Банктің мақсаттарына қатысты сәйкестігін талдау, бизнес үдерістердің (әрекеттің) және ақпараттық жүйелердің сенімділігі мен толықтығын, соның ішінде, заңға қарсы әрекеттерге, қызмет шегінен асып шығуға және жемқорлыққа қарсы рәсімдердің сенімділігін тексеру; 2) бухгалтерлік (қаржылық), статистикалық, басқармалық және басқа да есептеменің дұрыстығын тексеру, бизнес үдерістер және құрылымдық бөлімшелер әрекетінің көзделген мақсаттарға қатысты сәйкестігін анықтау; 3) көзделген мақсаттарды жүзеге асыру (орындау) дәрежесін талдау үшін басқарманың тарапынан белгіленген критерийлердің жеткіліктілігін анықтау; 4) көзделген мақсаттарға қол жеткізуге кедергі келтірген (келтіріп жатқан) ішкі бақылау жүйесінің кемшіліктерін анықтау; 5) барлық басқару деңгейлерінде жүзеге асырылатын, ішкі бақылау жүйесінің бұзылуын және кемшіліктерін түзетуге және оны жақсартуға бағытталған іс-шараларды енгізу (іске асыру) нәтижелеріне баға беру; 6) қорларды пайдалану тиімділігі мен орындылығын тексеру; 7) Банк активтерінің сақталуын тексеру; 8) Қазақстан Республикасы заңнамасы және Банктің жарғысы мен ішкі құжаттары талаптарының сақталуын тексеру. Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалауға: 1) тәуекелдерді тиімді түрде басқару мақсатында тәуекелдерді басқару жүйесі элементтерінің жеткіліктілігі мен орындылығын тексеру (мақсаттар мен міндеттер, инфрақұрылым, үдерістердің ұйымдастырылуы, нормативтік-әдістемелік қамтамасыз ету, тәуекелдерді басқару жүйесінің аясындағы құрылымдық бөлімшелердің өзара әрекеттесуі, есептілік); 2) барлық басқару деңгейлеріндегі басқарма тарапынан тәуекелдерге берілген бағалардың дұрыстығын және анықталу толықтығын тексеру; 3) бақылау рәсімдерінің және тәуекелдерді басқаруға бағытталған басқа да іс-шаралардың тиімділігін, соның ішінде, осындай мақсаттарға жұмылдырылған қорларды пайдалану тиімділігін тексеру; 4) ішкі аудиторлық тексерістердің нәти-	Сақталады	Ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалауы ІАД Директорлар кеңесінің 22.05.2018 ж. шешімімен (№5 хаттама) бекітілген Банкте ішкі аудитті ұйымдастыру жөніндегі қағидаларға қосымша болып табылатын әдістемелерге сәйкес ішкі аудит саласындағы қызметтің жалпы қабылданған стандарттарын және корпоративтік стандарттарды қолдана отырып жүргізеді. Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау мыналарды қамтиды: 1) аудиторлық тапсырмалар мен консультациялар шеңберінде талдау және бағалау жүргізу; - ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі; - банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз етуге және (немесе) қызметін қалпына келтіруге бағытталған іс-қимыл жоспарына сәйкес стандартты емес және төтенше жағдайлар болған жағдайда қабылданған шараларды ескере отырып, деректер базасының тұтастығын және оларды рұқсатсыз қол жеткізуден және (немесе) пайдаланудан қорғауды бақылауды қоса алғанда, автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің пайдаланылуын ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеу сенімділігі стандартты емес және төтенше жағдайлардың туындауы. - Банктің құрылымдық бөлімшелері жүзеге асыратын бизнес-процестердің жеткіліктілігі және/немесе тиімділігі, Банктің стратегиялық мақсаттары шеңберінде олардың алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін шаралар; - алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл шаралары жүйесінің тиімділігі; 2) бухгалтерлік есеп жүйесінің дұрыстығын, толықтығын, объективтілігін және қаржылық есептіліктің сенімділігін, реттеуші және басқарушылық есептілікті, капитал мен өтімділіктің жеткіліктілігін және т. б. талдау, ішкі және сыртқы пайдаланушыларға осындай ақпаратты (жоспарлар мен есептілікті) сәйкестендіру, өлшеу, жіктеу және ұсыну, капитал мен өтімділік деңгейін стресс-тестілеу процестерін, бухгалтерлік есеп жүйесі мен ақпараттың сенімділігі мен тиімділігін бағалау үшін пайдаланылатын және олардың негізінде жасалған қағидаларды (қағидастарды, әдістерді) бағалау есептілік, оның ішінде Банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы өзара іс-қимыл процестері; 3) регламенттерде, саясаттарда және т.б. ресімделген немесе процесс иесі белгілеген мақсаттардың Банктің даму стратегиясына және мақсат қоюдың жалпы ережелеріне қаншалықты сәйкес келетіндігін бағалау; бизнес-процестердің тиімділігі мен үнемділігін анықтау үшін менеджмент қолданатын критерийлер; бизнес-процестің/кіші процестің мақсаттарымен бизнес-процестің иесі мен қатысушыларын ынталандырудың қолданыстағы жүйесінің сәйкестігі. Егер бизнес-процестің мақсаттары ресімделмеген болса және процесс иесі де оларды нақты тұжырымдау қиынға соғатын болса, ішкі аудиторлар өздерінің теориялық және тәжірибелік білімдері мен дағдылары негізінде (соның ішінде бенчмаркинг негізінде) осы процестің мақсаттары мен көрсеткіштерін оларды өлшеу үшін ұсынуы және оларды процесс иесімен келісуі керек;

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	жесінде анықталған бұзылу, көзделген мақсаттарға қол жеткізбеу, соттық іс қозғау туралы, және де жүзеге асырылған тәуекелдер туралы ақпаратты талдау. Корпоративтік басқаруды бағалау тексерілуін қамтиды: 1) Банктің әдептік қағидалары мен корпоративтік құндылықтарын сақтау; 2) мақсаттарды қою, қадағалау және оларға қол жеткізу әдістерін бақылау тәртібі; 3) мүдделі тараптармен өзара әрекеттесуді қоса барлық бақылау деңгейлерінде нормативтік қамтамасыз етудің деңгейі және ақпараттық өзара әрекеттесу рәсімдері (соның ішінде, ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару бойынша өзара әрекеттесу); 4) жалғыз акционердің құқықтарын қамтамасыз ету және мүдделі тараптармен өзара байланыстардың тиімділігі; 5) Банктің және еншілес ұйымдарының әрекеті туралы ақпаратты ашу рәсімдері.		4) талданатын тәуекел иесі осы тәуекелді тиімді басқара алатын бақылау рәсімінің мақсатына жету ықтималдығын анықтау үшін ІБЖ сенімділігін тестілеу; 5) Банктің белгіленген тәртіппен берілген және қабылданған ІАД ұсынымдарын орындауына мониторинг жүргізу арқылы басқарудың барлық деңгейлерінде іске асырылатын бұзушылықтарды, кемшіліктерді жою және ішкі бақылау жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-шараларды енгізу (іске асыру) нәтижелерін бағалау, сондай-ақ мерзімді есептер шеңберінде; 6) ресурстарды пайдаланудың ұтымдылығы мен тиімділігін тексеру; 7) мүлктің (активтердің) сақталуын қамтамасыз етудің қолданылатын әдістерін (тәсілдерін) талдау; 8) Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі саясаты мен өзге де құжаттарының талаптарының сақталуын, сондай-ақ осы талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ету үшін құрылған және қолданылатын жүйелер мен рәсімдердің тиімділігін тексеруді (комплаенс-бақылау) қамтиды. Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалау мыналарды қамтиды: 1) ТБЖ бағалаудың бекітілген Әдістемесіне сәйкес тәуекелдерді тиімді басқару үшін тәуекелдерді басқару жүйесі элементтерінің жеткіліктілігі мен жетілуін тексеру (мақсаттары мен міндеттері, Инфрақұрылым, процестерді ұйымдастыру, нормативтік-әдістемелік қамтамасыз ету, тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде құрылымдық бөлімшелердің өзара іс-қимылы, есептілік); 2) бизнес процестер мен бақылау рәсімдерін, басқарушылық есептілікті, іске асырылған тәуекелдер бойынша дерекқордан алынған ақпаратты талдау, тәуекел-тәбеттің/лимиттердің бекітілген деңгейлерінің болуы және белгіленген лимиттердің, тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар жоспарларының сақталуын уақтылы мониторингтеу және т. б. жолымен атқарушы органның оны басқарудың барлық деңгейлерінде тәуекелдерді бағалаудың толықтығын және дұрыстығын тексеруді қамтиды.; 3) бизнес процестерді, бекітілген регламенттерді, тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар жоспарларын, басқарушылық есептілікті және т. б. талдау жолымен осы мақсаттарға бөлінген ресурстарды пайдалану тиімділігін қоса алғанда, тәуекелдерді басқару жөніндегі бақылау рәсімдері мен өзге де іс-шаралардың тиімділігін тексеруді қамтиды.; 4) іске асырылған тәуекелдер туралы ақпаратқа (ішкі аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтар, қойылған мақсаттарға қол жеткізбеу фактілері, сот талқылауларының фактілері) іске асырылған тәуекелдер жөніндегі дерекқордан алынған ақпаратты, жүргізілген қызметтік тергеулердің нәтижелерін, ІІД, ҚҚК, ішкі және сыртқы аудиторлық тексерулердің жүргізген тексерулерін талдау жолымен талдау жүргізу. Корпоративтік басқаруды бағалау тексеруді қамтиды: 1) корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігі және оны жетілдіру процесі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағидастарын, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау; 2) Банктің құрылымдық бөлімшелері жүзеге асыратын бизнес-процестердің жеткіліктілігі және/немесе тиімділігі, Банктің стратегиялық мақсаттары шеңберінде олардың алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін шаралар, стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуді мониторингілеу және бақылау; 3) сыртқы мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			қоса алғанда, басқарудың барлық деңгейлерінде, оның ішінде есептілікті ұсыну бойынша банктің құрылымдық бөлімшелері мен органдарының (оның ішінде ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша) бекітілген регламенттерінің, ақпараттық өзара іс-қимылының болуы және сақталуы; 4) Жалғыз акционердің, оның ішінде дивидендтер төлеу, басқарушылық есептілік беру кезіндегі құқықтарын және мүдделі тараптармен (министрліктермен, ведомстволармен және өзге де уәкілетті органдармен) өзара қарым-қатынастардың тиімділігін қамтамасыз ету; 5) Банктің қызметі туралы, оның ішінде Банктің интернет сайтында және өзге де жария көздерде орналастыру арқылы қаржылық және қаржылық емес ақпаратты ашу рәсімдерін қамтиды.
6.10.	Банк бөтен тұлға ретінде қаржылық есептіліктің дұрыстығы және оның ҚЕХС талаптарына қатысты сәйкестігі туралы әділ пікір ұсынатын тәуелсіз әрі білікті аудиторды жұмылдыру арқылы жыл сайынғы қаржылық есептілік аудитін өткізіп отырады. Жыл сайынғы қаржылық есептілікті өткізу Қазақстан Республикасының заңнамасымен және (немесе) Банктің ішкі құжаттарымен талап етілген жағдайда жыл сайынғы аудитке қатысты нормалар қолданылады. Сыртқы аудитор конкурстық негізде тағайындалады. Іріктеу кезінде Банктің директорлар кеңесінің аудит жөніндегі комитеті маңызды рөл атқарады, ол конкурсты өткізу мақсатында құрастырылған біліктілікке қойылатын талаптарды және (немесе) техникалық шарттарды келістіріп отырады.	Сақталады	«Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – АҚ туралы Заң) 76-бабының 3-тармағына сәйкес жылдық қаржылық есептілікті Директорлар кеңесі Акционерлердің жылдық жалпы жиналысы өткізілетін күнге дейін отыз күннен кешіктірмей алдын ала бекітуге тиіс, Банктің жылдық қаржылық есептілігін түпкілікті бекіту Акционерлердің жылдық жалпы жиналысында жүргізіледі. АҚ туралы заңның 53-бабы 2-тармағының 5) тармақшасына, Банк Жарғысының 10-бабы 10.2-тармағының 5), 33) тармақшаларына сәйкес Банктің Директорлар Кеңесінің айрықша құзыретіне Банктің жылдық қаржылық есептілігін алдын ала бекіту, банктің өткен қаржы жылындағы таза кірісін бөлу тәртібіне қатысты Жалғыз акционерге ұсынымдар дайындау жатқызылды. АҚ туралы Заңның 36-бабы 1-тармағының 7), 8) тармақшаларына, 9.2-тармақтың 11), 18) тармақшаларына сәйкес, Банк Жарғысының 9-бабы Банктің жылдық қаржылық есептілігін бекіту Банктің жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатады. «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Банктер туралы Заң) 57-бабының 1-1-тармағына сәйкес екінші деңгейдегі банктердің қаржы жылының қорытындылары бойынша қаржылық есептілік аудитін міндетті түрде өткізуі туралы талап көзделген.
6.11.	Банк аудит жұмыстарын орындау және сыртқы аудитормен өзара әрекеттесу тәртібін, соның ішінде, сыртқы аудиторды таңдау үдерісін, конкурстық комиссияның өкілеттіліктері мен функцияларын, аудиторлық ұйымның тарапынан қаржылық есептіліктің аудитіне қатысы жоқ кеңес қызметтерін көрсету және басқа да мәліметтерді ұсыну мәселесін, аудиторлық ұйымдардың және олардың жетекші қызметкерлерінің алмастыру мәселесін, сондай-ақ, аудиторлық ұйымның бұрынғы жұмыскерлерін жұмысқа алу мәселесін реттейтін құжаттарды бекіту тиіс. Қаржылық есептілік аудитіне жауапты аудиторлық ұйымның серіктестері мен аға персоналын ротациялау, егер аудиторлық ұйым Банкке қатарынан бес жылдан астам аудиторлық қызмет көрсеткен жағдайда, кемінде 5 жылда бір рет жүзеге асырылады.	Сақталады	Банкте «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің 20.10.2017 жылғы шешімімен (№14 хаттама) бекітілген «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ сыртқы аудитін тарту саясаты (рәсімі) әзірленді. Қаржылық есептілік аудиті бойынша сыртқы аудитті ұйымдастыру мақсатында Банк ҚР заңнамасына сәйкес және сатып алу қағидаларында белгіленген тәртіппен мынадай рәсімдерді орындайды: 1) Қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымның көрсетілетін қызметтерін сатып алу рәсімдерін жүргізу; 2) Банк Басқармасының қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды және оның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы мәселені алдын ала мақұлдауы; 3) Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитетінің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды және оның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы мәселені алдын ала мақұлдауы; 4) Банктің Директорлар кеңесінің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау туралы мәселені алдын ала

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			мақұлдауы, Директорлар кеңесінің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындауы; 5) қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау туралы акционердің шешім қабылдауы; 6) Банктің қаржылық есептілігіне аудит жүргізуге шарт жасасуы. Осы тармақтың күші Директорлар кеңесінің бастамасы не акционердің талабы бойынша сыртқы аудит жүргізу жағдайларына қолданылмайды. 6. Өзге аудит бойынша сыртқы аудитті ұйымдастыру мақсатында Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және сатып алу қағидаларында белгіленген тәртіппен мынадай рәсімдерді орындайды: 1) Сыртқы аудитордың қызметтерін сатып алу рәсімдерін жүргізу; 2) Банк Басқармасының өзге аудитті жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау, сондай-ақ өзге аудитті жүзеге асыратын аудиторлық ұйымның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы шешім қабылдауы. 3) банктің өзге аудитін жүргізуге шарт жасасуы. Осы тармақтың күші Директорлар кеңесінің бастамасы не акционердің талабы бойынша сыртқы аудит жүргізу жағдайларына қолданылмайды. 7. Тендерлік комиссияның құрамын бекіту туралы шешім Банктің Басқарма төрағасының немесе ол уәкілеттік берген өзге де тұлғаның бұйрығы түрінде ресімделеді.
7. Корпоративтік текетірестерді және мүдделер қақтығысын реттеу қағидасы			
7.1.	Директорлар кеңесінің және банк Басқармасының мүшелері, банк қызметкерлері өздерінің кәсіби функцияларын жанжалдардан аулақ отырып, Жалғыз акционер мен Банктің мүддесі үшін адал және ақылға қонымды орындайды. Корпоративтік жанжалдар болған (туындаған) жағдайда, қатысушылар банк мүдделерін тиімді қорғауды қамтамасыз ету мақсатында келіссөздер жолымен оларды шешу жолдарын іздейді және мүдделі тараптардың. Бұл ретте Банктің лауазымды тұлғалары Корпоративтік хатшыға және/немесе омбудсменге қақтығыстың болуы (туындауы) туралы уақтылы хабарлайды. Корпоративтік жанжалдардың алдын алу және реттеу жөніндегі жұмыстың тиімділігі осындай жанжалдарды толық және тез арада анықтауды және Банктің барлық органдарының іс-қимылын үйлестіруді болжайды.	Сақталады	Ықтимал корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу мақсатында банктің директорлар кеңесінің 2015 жылғы 27 наурыздағы шешімімен (№4 хаттама) Банктің корпоративтік жанжалдары мен мүдделер қақтығысын реттеу жөніндегі саясат (бұдан әрі – саясат) бекітілді. Саясат жанжалдарды сотқа дейінгі реттеу тәртібі мен рәсімдерін, сондай-ақ осы процестер шеңберінде Банк органдарының, лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің іс-әрекеттерін реттейді. Саясаттың мақсаты: – корпоративтік жанжалдардың, даулы жанжалды жағдайлардың алдын алу және реттеу, банктегі мүдделер қақтығысын уақтылы анықтау және алдын алу рәсімін айқындау; – корпоративтік жанжал және/немесе мүдделер қақтығысы туындаған немесе туындау мүмкіндігі болған жағдайда банктің барлық органдарының іс-әрекеттерін нақты үйлестіруді айқындау; – Банк пен оның жалғыз акционерінің мүддесі үшін шешімдер қабылдаудың әділ, объективті және тәуелсіз процесін қамтамасыз ету есебінен банк органдары қабылдайтын шешімдердің тиімділігін арттыру. Сонымен қатар, Банктің қолданыстағы ішкі нормативтік құжаттарының нормаларын ескере отырып, корпоративтік жанжалды және мүдделер қақтығысын бағалаудың объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында оны тиімді реттеу үшін жағдай жасау мақсатында мүдделері жанжалға әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін тұлғалар банк омбудсменіне жүгіне алады.

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
7.2.	<p>Мүдделер қақтығысы Банк қызметкерінің жеке мүддесі лауазымдық міндеттерін бейтарап орындауына ықпал ететін немесе ықпал етуі мүмкін жағдай ретінде анықталады.</p> <p>Мүдделер қақтығысымен байланысты елеулі бұзушылықтар Банк беделіне нұқсан келтіруі және Жалғыз акционердің және өзге мүдделі тараптардың оған деген сенімін кетіруі мүмкін. Лауазымды тұлғаның не қызметкердің жеке мүдделері олардың өздерінің лауазымдық, қызметтік міндеттерін әділ орындауларына әсерін тигізбеулері тиіс.</p>	Сақталады	<p>Банктің корпоративтік және мүдделер қақтығысын реттеу саясаты мүдделер қақтығысына әкелуі мүмкін келесі жағдайларды қарастырады:</p> <p>1) Банктің лауазымды адамы, жұмыскері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының кез келгені, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды адам немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға банкпен байланысты шартта, жобада немесе мәміледе тарап болып табылатын жағдай, осыған байланысты жоғарыда аталған тұлғалардың өздері ретінде міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету үшін жасалған келісімдер мен шарттар жасасуына байланысты банк қызметінің ерекшелігімен, тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттармен, қарыз шарттарымен және туындайтын шарттармен, үшінші тұлғалардың міндеттемелері бойынша, сондай-ақ банктің негізгі құралдарының, материалдық емес активтердің, кепілге қойылған тауар-материалдық қорлардың, Банктің әкімшілік-шаруашылық қызметі нәтижесінде пайдаланған мерзімі өткен дебиторлық берешектің баланстан тыс ұзақ мерзімді пайдалану мүлкін есепке алудан шығу және баланстан есептен шығару тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес аукциондар өткізу бойынша;</p> <p>2) Банктің лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің банкпен байланысты мәмілелерге, шарттарға, жобаларға (тікелей немесе жанама) кез келген коммерциялық немесе өзге де мүдделілігі;</p> <p>3) Банктің лауазымды адамы немесе қызметкері қызмет көрсету, шарт жасасу, жобаны немесе үшінші тараппен мәмілені іске асыру бөлігінде Банкпен бәсекелесетін жағдай;</p> <p>4) Банктің лауазымды адамы немесе қызметкері Банк органдарының тиісті рұқсаттарын алмай, егер рұқсат алу лауазымды адаммен немесе банк қызметкерлерімен жасалған еңбек шартынан туындаса, қажет болған жағдайда басқа ұйымдардың директорлар кеңестеріне/байқау кеңестеріне кіретін не сабақты қоспағанда, банктегі жұмысынан басқа басқа ұйымдағы жұмысты қоса атқаратын жағдай педагогикалық, ғылыми және өзге де шығармашылық қызметпен;</p> <p>5) лауазымды адам, банк қызметкері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының бірі, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды адам немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға лауазымды адам немесе қызметкер орындағаны үшін ақша, көрсетілетін қызметтер түрінде және өзге де нысандарда сыйақы алатын жағдай Банктің лауазымды адамының немесе қызметкерінің тиісті міндеттерін орындамайтын ұйымдардан және жеке тұлғалардан өздерінің кәсіби міндеттерін орындауына байланысты басқа да қызметтер;</p> <p>6) лауазымды адам, банк қызметкері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының бірі, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды адам немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға өзінің кәсіби міндеттерін атқаруына байланысты не оған тәуелді адамдардан сыйлықтар немесе қызметтер алатын жағдай сыйақылық пен қонақжайлықтың жалпы қабылданған нормаларына сәйкес немесе хаттамалық және өзге де ресми іс-шараларды өткізу кезінде назар аударудың символдық белгілері мен символдық кәдесыйларды қоспағанда, олардың жұмысы бойынша;</p> <p>7) Банктің лауазымды адамы, жұмыскері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының кез келгені, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды адам немесе ірі қатысушы болып</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
7.3.	<p>Банктің барлық қызметкерлеріне өздеріне (немесе өздерімен байланысты тұлғаларға) де, басқа тұлғаларға да қатысты өздерін өздері мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін жағдайларды болдырмайтын ұстау ұсынылады.</p> <p>Банк Директорлар кеңесінің өз міндеттерін объективті орындауына кедергі келтіретін мүдделер қақтығысын болдырмау және Банктің Директорлар кеңесінің үдерістеріне саяси араласуды шектеу үшін оларды болдырмау және реттеу жөніндегі тетіктерді енгізеді.</p>	Сақталады	<p>Банктің лауазымды адамдары Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген банктің және жалғыз акционерлердің алдында олардың әрекеттерімен және (немесе) әрекетсіздігімен келтірілген зиян үшін және жаңылыстыратын ақпарат немесе көрінеу жалған ақпарат беру нәтижесінде келтірілген залалдарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, Банк шеккен залалдар үшін, беру тәртібін бұзғаны үшін жауаптылықта болады және (немесе) ірі мәмілелер, жасауға мүдделілігі бар мәмілелер және тұлғалармен мәмілелер жасасу туралы шешімдер қабылдау туралы ұсыныстар, олардың жосықсыз іс-әрекеттері және (немесе) әрекетсіздігі нәтижесінде, оның ішінде олардың не олардың үлестес тұлғаларының Банкпен осындай мәмілелер жасасу нәтижесінде пайда (кіріс) алуы мақсатында банктің залалдарының туындауына әкеп соққан банкпен байланысты ерекше қатынастармен байланысты.</p>
<p>8. Банк қызметі туралы ақпаратты жария етудің ашықтық және объективтілік қағидалары</p>			
8.1.	<p>Мүдделі тараптардың мүдделерін сақтау мақсатында Банк дер кезінде және шынайы түрде Қазақстан Республикасы заңнама-сымен және Банктің ішкі құжаттарымен ескерілген ақпаратты, сонымен қатар, қаржы күйін, қызмет нәтижелерін, меншік пен басқару құрылымын қоса алғанда, өзінің қызметінің барлық маңызды аспектілері жайлы ақпаратты ашады.</p>	Сақталады	<p>Банк эмитенттің ақпаратты ашу қағидаларының талаптарына және эмитент ашуға жататын ақпараттың мазмұнына қойылатын талаптарға, сондай - ақ эмитенттің Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 тамыздағы № 189 қаулысымен бекітілген қаржылық есептілік депозитарийінің интернет-ресурсында, Қазақстан қор биржасында және «Астана» халықаралық қаржы орталығында ақпаратты ашу мерзімдеріне сәйкес ақпаратты ашады Банктің корпоративтік оқиғалары, сондай-ақ банктің аффилирленген тұлғаларының тізімі бөлігінде.</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
8.2.	Банкте ақпаратты ашу жүйелілігін қамтамасыз ету үшін ақпаратты ашу және қорғау қағидаттары мен тәсілдерін, мүдделі тұлғаларға ашылатын ақпарат тізбесін, ақпаратты ашу мерзімдерін, тәртібін, тәсілін, нысанын, жауапты лауазымды тұлғалар мен қызметкерлерін, олардың функциялары мен міндеттерін көрсете отырып, олардың тізбесін, сондай-ақ ақпаратты ашу үдерістерін реттейтін басқа да ережелерді айқындайтын ішкі құжаттар бекітіледі.	Сақталады	Ақпараттық қауіпсіздіктің құпиялылығын қамтамасыз ету, коммерциялық, қызметтік және заңмен қорғалатын өзге де құпияның сақталуын қамтамасыз ету, «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ және орналастыру көздері туралы ақпаратты ашу мәселелері мынадай ішкі нормативтік құжаттармен реттелген: - Банк Басқармасының 2018 жылғы 28 тамыздағы шешімімен бекітілген Банктің ақпараттық қауіпсіздік саясаты (№60 хаттама); - Банктің Директорлар кеңесінің 2014 жылғы 28 қарашадағы шешімімен бекітілген Банк қызметіне қатысты бұзушылықтар туралы хабарлау саясаты (№17 хаттама). Бұдан басқа, банктің директорлар кеңесінің 2018 жылғы 15 қазандағы шешімімен (№12 хаттама) «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын қорғалатын ақпараттың тізбесі бекітілді.
8.3.	Коммерциялық және қызметтік құпияны құрайтын ақпаратты қорғау мақсатында Банк Қазақстан Республикасының заңнама-сына сәйкес ақпаратты қол жеткізу санаттарына жатқызу тәртібін, ақпаратты сақтау және пайдалану шарттарын айқындайды. Банк коммерциялық және қызметтік құпияны құрайтын ақпаратқа еркін қол жеткізуге құқығы бар тұлғалар тобын анықтайды және оның құпиялылығын қорғау шараларын қабылдайды.	Сақталады	Банкте келесі құжаттар бекітіліп, жұмыста қолданылады: - Ақпаратты, ақпараттық активтерді санаттау және банкте қорғалатын ақпараттың тізбесін әзірлеу қағидалары (12.05.2020 ж. №44 РП бекітілген) - «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын қорғалатын ақпараттың тізбесі (30.04.2021 ж. ДҚ бекіткен, № 14 хаттама); - «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да қорғалатын ақпаратты есепке алу, пайдалану және сақтау қағидалары (19.02.2015 ж. №28 тармақшамен бекітілген)
8.4.	Корпоративтік интернет-ресурс құрылымдалған, навигацияны пайдалану үшін ыңғайлы және Банк қызметін түсіну үшін мүдделі тұлғаларға жеткілікті ақпаратты қамтиды. Ақпаратты корпоративтік интернет-ресурстың жеке тақырыптық бөлімдерінде орналастыруға ұсынылады. Корпоративтік интернет-ресурсты өзектендіру қажеттілігіне қарай, бірақ аптасына кемінде бір рет жүзеге асырылады. Банкте тұрақты негізде толық бақылау жүзеге асырылады сондай-ақ корпоративтік интернет-ресурстың қазақ, орыс, ағылшын нұсқаларында орналастырылған осы ақпараттың сәйкестігі айқындалады. Осы мақсатта корпоративтік интернет-ресурста ақпараттың толықтығы мен өзектілігіне жауап беретін жауапты тұлғалар (құрылымдық бөлімше) бекітіледі.	Сақталады	Банк Басқармасының 2017 жылғы 28 желтоқсандағы шешімімен (№51 хаттама) бекітілген «Отбасы банк» АҚ ақпаратты ашу қағидаларымен Банктің Интернет-ресурсында ақпаратты орналастыру және жаңарту міндеті ақпараттық технологиялардың жауапты бөлімшесінде және бөлімшесінде жатыр. Жауапты бөлімшелердің тізбесіне сәйкес, «Отбасы банк «АҚ сыртқы Интернет-ресурсының бөлімдерінде ақпаратты қалыптастыру, орналастыру және жаңарту туралы» 04.10.2019 жылғы № 451 бұйрықтың сыртқы Интернет-ресурсының бөлімдерінде ақпаратты орналастыру және жаңарту үшін қажеттілігіне қарай және ішкі құжаттарға сәйкес мерзімдерде Банктің интернет-ресурсында ақпарат өзектендіріледі.
8.5.	Банктің корпоративтік интернет-ресурсы келесі ақпаратты қамтиды: 1) миссия, негізгі міндеттер, қызметтің мақсаттары мен түрлері, меншікті капиталдың мөлшері, активтердің мөлшері, таза кіріс және персоналдың саны туралы ақпаратты қоса алғанда, банк туралы жалпы ақпарат; 2) даму стратегиясы және/немесе даму жоспары туралы (кем дегенде, стратегиялық мақсаттар); қызметтің басым бағыттары; 3) жарғы және органдардың, комитеттер мен корпоративтік хатшының қызметін	Сақталады	Банк Басқармасының 2017 жылғы 28 желтоқсандағы шешімімен (№51 хаттама) бекітілген «Отбасы банк» АҚ ақпаратын ашу қағидаларында Банктің сыртқы Интернет-сайтында мынадай ақпаратты орналастыру көзделген: 1) банк қызметінің негізгі бағыттары; 2) Банктің жылдық есебі; 3) банк өміріндегі елеулі оқиғалар туралы ақпарат; 4) Банктің Директорлар кеңесі мен басқармасының құрылымы туралы ақпарат; 5) қолданыстағы бос жұмыс орындары, Банктің кадр саясаты туралы ақпарат;

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			реттейтін Банктің ішкі құжаттары; 4) этикалық қағидалар туралы; 5) тәуекелдерді басқару туралы; 6) дивидендтік саясат туралы; 7) төмендегі мәліметті қоса алғанда, директорлар кеңесінің мүшелері туралы: фотосурет (директорлар кеңесі мүшесімен үйлестіре), тегі, аты, әкесінің аты, туылған күні, азаматтығы, директорлар кеңесі мүшесінің мәртебесі (тәуелсіз директор, жалғыз акционердің өкілі), директорлар кеңесі мүшесінің міндеттерін атап көрсету, соның ішінде директорлар кеңесі комитеттеріндегі мүшелік немесе директорлар кеңесі төрағасының міндеттерін атқару, білімі, соның ішінде негізгі және қосымша білім (білім беру мекемесінің атауы, бітірген жылы, біліктілігі, алынған дәреже), соңғы бес жылдағы жұмыс тәжірибесі, негізгі жұмыс орны және қазіргі кезде иеленетін басқа лауазымдар, кәсіби біліктілігі, директорлар кеңесіне алғаш рет сайланған күні және қазіргі кездегі директорлар кеңесіне сайланған күні, тиесілі үлестес ұйымдар акцияларының саны мен үлесі; 8) төмендегі мәліметті қоса алғанда, басқарма мүшелері туралы: фотосуреті, тегі, аты, әкесінің аты, туылған күні, азаматтығы, лауазымы мен атқаратын міндеттері, білімі, соның ішінде негізгі және қосымша білім (білім беру мекемесінің атауы, бітірген жылы, біліктілігі, алынған дәреже), соңғы бес жылдағы жұмыс тәжірибесі, кәсіби біліктілігі, қоса атқарылатын қызметтер, тиесілі үлестес ұйымдар акцияларының саны мен үлесі; 9) қаржы есептілігі туралы; 10) жылдық есептер туралы; 11) сыртқы аудитор туралы; 12) ережелерді, хабарландыруларды және сатып алу нәтижелерін қоса алғанда, сатып алу қызметі туралы; 13) төмендегі мәліметті қоса алғанда, жарғылық капитал құрылымы туралы: шығарылған акциялар (қатысу үлестері) саны мен атаулы құны, акциялар беретін құқықтар сипаттамасы, жарияланған, бірақ орналастырылмаған акциялар саны мен атаулы құны, жалғыз акционер туралы деректер, оларға тиесілі жай акциялар саны мен үлесі (қатысу үлестері), меншік құқықтарына иелік ету тәртібі; 14) олардың қызмет аясының қысқаша көрсетілуімен барлық деңгейдегі үлестес ұйымдар жайлы ақпаратты қоса алғанда, активтер құрылымы туралы; 15) жылдық корпоративтік оқиғалар күнтізбесі туралы; 16) жасалуына қызығушылық бар мәмілелер туралы ақпарат, соның ішінде мәміле тараптары, мәміленің елеулі шарттары (мәміле мәні, мәміле бағасы), мәмілені мақұлдау жайлы шешім қабылдаған орган туралы деректер; 17) ірі мәмілелер туралы ақпарат, соның ішінде мәміле тараптары, мәміленің елеулі шарттары (мәміле мәні, мәміле бағасы), мәмілені мақұлдау жайлы шешім қабылдаған орган туралы деректер; 18) тұрақты даму саласындағы қызмет туралы; 19) бекітілген дивидендтер мөлшері туралы; 20) жаңалықтар мен баспасөз хабарламалары туралы.
			6) Банк филиалдарының тізбесі мен мекенжайлары; 7) үлестес тұлғалар туралы мәліметтер; 8) Банктің акционерлері мен әріптестері туралы ақпарат; 9) Банктің стратегиялық дамуы туралы ақпарат; 10) банктің есеп саясаты; 11) банктің пресс-релиздері және жарнамалық-ақпараттық мақалалары; 12) Банктің презентациялық сюжеттері мен жарнамалық роликтері.

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
8.6.	<p>Банкке жылдық есепті осы Кодекс пен ақпаратты ашудың озық тәжірибесіне сәйкес дайындау қажет. Жылдық есеп Директорлар кеңесімен бекітіледі.</p> <p>Жылдық есеп құрылымдық құжат болып табылады және қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде (қажет болған жағдайда) жарияланады.</p> <p>Жылдық есеп әзірленіп және Банктің Директорлар кеңесі бекіткеннен кейін интернет-ресурста орналастырылады.</p>	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 9-бабы 9.2-тармағының 19) тармақшасына сәйкес Жалғыз акционердің айрықша құзыретіне Банктің жылдық есебін бекіту жатады.</p> <p>Жылдық есеп Банктің Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 29 маусымдағы шешімімен (№8 хаттама) алдын ала бекітілді және «Бәйтерек «ҰБХ» АҚ Басқармасының 30 маусымдағы шешімімен (№33/21 хаттама) бекітілді.</p> <p>2022 жылы Банктің интернет-ресурсында Банктің 2021 жылғы жылдық есебі орналастырылды.</p>
8.7.	<p>Жылдық есеп мазмұнына қойылатын талаптар ең азы келесі ақпараттың бар болуын болжайды:</p> <p>1) директорлар кеңесі төрағасының жолдауы;</p> <p>2) басқарма төрағасының жолдауы;</p> <p>3) Банк туралы: төмендегі мәліметті қоса алғанда, жарғылық капитал құрылымы туралы жалпы деректер: шығарылған акциялар (қатысу үлестері) саны мен атаулы құны, акциялар беретін құқықтар сипаттамасы, жарияланған, бірақ орналастырылмаған акциялар саны мен атаулы құны, жалғыз акционер туралы деректер, оған тиесілі жай акциялар саны, меншік құқықтарына иелік ету тәртібі; миссия; даму стратегиясы, оны іске асыру нәтижелері; нарыққа шолу мен нарықтағы жағдайы;</p> <p>4) есепті жылдағы қаржы мен операциялық қызмет нәтижелері: қойылған міндеттерге қатысты іс-әрекетке шолу және талдау; қызметтің операциялық пен қаржы көрсеткіштері; негізгі елеулі оқиғалар мен жетістіктер; елеулі мәмілелер жайлы ақпарат; кез келген қаржылық қолдау, соның ішінде мемлекет тарапынан алынатын/ алынған кепілдіктер және Банк өз мойнына алған кез келген мемлекет және қоғам алдындағы міндеттемелер (егер ҚЕХС-на сәйкес ашылмаса);</p> <p>5) активтер құрылымы, олардың қаржы мен өндірістік қызметінің негізгі нәтижелері;</p> <p>6) алдағы кезеңдерге мақсаттар мен жоспарлар;</p> <p>7) тәуекелдердің негізгі факторлары мен тәуекелдерді басқару жүйесі;</p> <p>8) корпоративтік басқару: корпоративтік басқарудың құрылымы; акционерлер құрамы мен иелену құрылымы; біліктілікті, іріктеу барысын қоса алғанда, директорлар кеңесінің құрамы, соның ішінде, олардың тәуелсіздігін анықтау өлшемдерімен тәуелсіз директорлар жайлы ақпарат; директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің есепті жылдағы қызметінің нәтижелері, елеулі оқиғалар, қарастырылған мәселелер, мәжілістер саны, мәжілістер нысаны, қатысушылықты қамтып көрсетілетін директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің қызметі туралы есеп; корпоративтік басқару тәжірибесінің осы Кодекс қағидаттарына сәйкестік туралы ақпарат, ал оның сәйкессіздік жағдайында әр қағидаттың сақталмауы себептері жайлы түсіндірмелер; Банк басқармасының құрамы; басқарма қызметі туралы есеп; лауазымды тұлғаларға сыйақы беру саясаты;</p> <p>9) тұрақты даму;</p> <p>10) аудитордың тұжырымы мен ескертпелері бар қаржы есептемесі;</p> <p>11) жылдық есепке енгізілетін талдамалы көрсеткіштер мен деректерге алдағы өткен</p>	Сақталады	<p>2022 жылы Банктің жалғыз акционерінің қарауына 2021 жылға жылдық есеп шығарылды, онда банк қызметінің қорытындылары туралы ақпарат ұсынылды, оның ішінде:</p> <p>-Банк Директорлар Кеңесі Төрағасының, Банк Басқармасы Төрағасының өтініші;</p> <p>-негізгі қызмет түрлері және көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат;</p> <p>-маңызды корпоративтік оқиғалар туралы ақпарат;</p> <p>-Даму стратегиясы (миссиясы, мақсаттары мен міндеттері) туралы ақпарат;</p> <p>-тәуекелдерді басқару туралы ақпарат;</p> <p>-корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және қоршаған ортаны қорғау туралы ақпарат;</p> <p>-банктің басқару органдары мен ұйымдық құрылымы туралы ақпарат;</p> <p>-банктің корпоративтік басқару қағидаттары, оның ішінде мүдделер қақтығысын реттеу Саясаты туралы ақпарат;</p> <p>-банктің бекітілген корпоративтік басқару кодексіне сәйкес өзін өзі бағалау нәтижелері туралы ақпарат;</p> <p>-банктің ашықтығы және ақпаратты ашу процестерінің тиімділігі туралы ақпарат;</p> <p>-жылдық қаржылық есептілік және аудиторлық қорытындылар;</p> <p>-»Қазақстан қор биржасы» АҚ талаптарына сәйкес қосымша ақпарат.</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>мерзімге қатысты салыстырмалы талдау мен қол жеткізген прогрессті (регрессті) (бұрынғы жылдық есепте көрсетілген ұқсас көрсеткіштер мандерімен салыстыру) қамтып көрсету керек. Көрсеткіштерді ұқсас салада ұызмет ететін халықаралық деңгейдегі компаниялармен салыстыру мақсатында салалық бенчмаркинг-талдауды жасауға мүмкіндік беретін қызмет көрсеткіштерін жариялау ұсынылады.</p>		
8.8.	<p>Басқарма күндізгі отырыстар өткізеді және даму стратегиясын және/немесе даму жоспарын, жалғыз акционердің, Директорлар кеңесінің және операциялық қызметтің шешімдерін іске асыру мәселелерін талқылайды. Басқарма отырыстары тұрақты негізде өткізіледі. Сырттай отырыстарды өткізу жағдайлары шектеулі және Банктің Жарғысы мен ішкі құжаттарында анықталған.</p>	Сақталады	<p>2022 жылы Банк Басқармасы: - 51 бетпе-бет отырыс (312 мәселе бойынша шешімдер қабылданды); - 177 сырттай отырыс (587 мәселе бойынша шешімдер қабылданды).</p>
8.9.	<p>Басқарма күнтізбелік жыл басталғанға дейін мәселелер тізбесімен бірге алдағы жылға арналған жұмыс жоспарын қалыптастырады. Басқарма мүшелері тиісті сападағы қарауға арналған материалдармен алдын ала қамтамасыз етіледі. Даму стратегиясы және/немесе даму жоспарлары, инвестициялық жобалар, тәуекелдерді басқару сияқты мәселелерді қарау кезінде бірнеше отырыс өткізуге жол беріледі.</p>	Сақталады	<p>Банк Басқармасының 2022 жылға арналған жұмыс жоспары Басқарманың 30.12.2021 жылғы шешімімен (№213 хаттама) бекітілген. Қажет болған жағдайда даму стратегиялары және/немесе даму жоспарлары, инвестициялық жобалар, тәуекелдерді басқару сияқты мәселелерді басқару кезінде басқарманың бірнеше отырысын өткізуге болады.</p>
8.10.	<p>Әрбір мәселені қарау кезінде жеке талқылау шешім қабылдауға/қабылданбауға және олардың банктің шығынсыз қызметіне әсеріне байланысты тәуекелдерге арналды.</p> <p>Басқарманың бастамасы бойынша Директорлар кеңесінің және жалғыз акционердің қарауына шығарылатын барлық мәселелерді Басқарма алдын ала қарайды және мақұлдайды.</p>	Сақталады	<p>Құзыреті шеңберінде Банк Басқармасы әрбір мәселені қарау кезінде шешім қабылдауға/қабылдамауға және олардың Банктің рентабельді қызметіне ықпалына байланысты тәуекелдер мәселелері бойынша жеке талқылау жүргізеді. Басқарманың бастамасы бойынша Директорлар кеңесінің және Жалғыз акционердің қарауына шығарылатын барлық мәселелер осы тармақшада көрсетілген ерекшеліктерді ескере отырып, Банк Жарғысының 11-бабы 11.5-тармағының 13) тармақшасына сәйкес Банк Басқармасының алдын ала мақұлдауынан өтеді.</p>
8.11.	<p>Басқарма төрағасы мен оның мүшелері мүдделер қайшылығы бар жағдайлардың орын алуына жол бермейді. Мүдделер қақтығысы орын алған жағдайда, олар бұл туралы және бұны жазбаша түрде тіркеу қажеттілігі және мәселе бойынша шешім қабылдауға қатыспау туралы Директорлар кеңесіне немесе басқарма төрағасына алдын ала хабарлайды.</p>	Сақталады	<p>2022 жылы тікелей немесе жанама ықтимал мүдделер қақтығысына байланысты жағдайлар жоқ. Басқарма тікелей Басқарма мүшелерінің біріне қатысты мәселелерді қараған жағдайда, аталған басқарма мүшесі осы мәселе бойынша қарауға және дауыс беруге қатыспайды.</p>

4-ҚОСЫМША. GRI ИНДЕКСІ

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 1: Негіздер			
GRI 2: 2021 жылдың жалпы ақпараты			
2-1 Ұйымның профилі			
2-1 a	Ұйым атауы	Банк жайлы	12 Бет
2-1 b	Меншік сипаты және ұйымдық-құқықтық нысаны	Банк жайлы	12 Бет
2-1 c	Штаб-пәтердің орналасқан жері	Банк жайлы, Байланыс ақпараты	12, 126 Бет
2-1 d	Қызметті жүзеге асыру орны	Қызмет географиясы	20 Бет
2-3 Есептілік кезең, кезеңділік және байланыс пункті			
2-3 a	Есептілік кезең және мерзімділік	Есеп жайлы	112 Бет
2-3 b	Есептілік кезең және қаржылық есептіліктің мерзімділігі	Есеп жайлы	112 Бет
2-3 c	Есептің жарияланған күні	Есеп жайлы	112 Бет
2-3 d	Осы есепке қатысты сұрақтармен жүгінуге болатын байланыс тұлғасы	Байланыс ақпараты	126 Бет
2-4 Ақпаратты қайта ұсыну			
2-4 a	Алдыңғы есепті кезеңдер үшін жасалған ақпаратты қайталау (қайта есептеулер)	Алдыңғы есепте көрсеткіштерді қайта тұжырымдау болған жоқ	-
2-5 Сыртқы куәландыру			
2-5 a	Ұйымның есептілікті сыртқы куәландыруды қамтамасыз етуге қатысты саясаты мен тәжірибесі	Есеп жайлы	112 Бет
2-6 Қызмет, құнын белгілеу тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар			
2-6 a	Ұйым жұмыс істейтін секторлар (мемлекеттік, жеке/қаржылық немесе басқа)	Экономикалық орта	36 Бет
2-6 b	Құнын белгілеу тізбегі	Операциялық қызмет нәтижелері, Банк комиссиялары	41, 45 Бет
2-6 c	Басқа іскерлік қатынастар	Банктің Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысуы, Тартылған қаражат, Қызметтің қаржылық көрсеткіштері	46, 51 Бет
2-6 d	Алдыңғы есепті кезеңмен салыстырғанда 2-6 a, 2-6 b B және 2-6 c-дағы елеулі өзгерістер	Операциялық қызмет нәтижелері, Банк комиссиялары, Банктің Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысуы, Тартылған қаражат, Қызметтің қаржылық көрсеткіштері	41, 45, 46, 51 Бет
2-7 Қызметкерлер			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
2-7 a	Қызметкерлердің жалпы саны, жынысы бойынша, аймақтар бойынша бөлу	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-7 b	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	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-7 c	Деректерді жинау үшін қолданылатын әдіснама мен рұқсат беру	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-7 d	2-7 a және 2-7 b сәйкес ұсынылған деректерді түсіну үшін қажетті мәнмәтіндік ақпарат	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-7 e	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-8 Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын жұмыскерлер			
2-8 a	Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын және жұмысын ұйым бақылайтын қызметкерлердің жалпы саны	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-8 b	Деректерді жинау үшін қолданылатын әдіснама мен рұқсат беру	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-8 c	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы	Жұмыспен қамту, Персоналдардың құрамы және құрылымы	112 Бет
2-9 Басшылық құрылымы және құрамы			
2-9 a	Басшылықтың, соның ішінде жоғары басшылық комитеттерінің құрылымы	Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер, Басқарма, Басқармаға есеп беретін комитеттер	68, 78, 83, 87 Бет
2-9 b	Шешім қабылдауға және ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін бақылауды қадағалауға жауапты жоғары басшылық органның комитеттері	Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	78 Бет
2-9 c	Жоғары басқару органының құрамы және оның комитеттері	Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	68, 78 Бет
2-10 Жоғарғы басқару органын таңдау және тағайындау			
2-10 a	Жоғары басқару органы мен оның комитеттеріне кандидаттарды ұсыну және іріктеу процестері	Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	68, 78 Бет
2-10 b	Жоғары басшылық органын ұсыну және іріктеу үшін қолданылатын критерийлер	Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	68, 78 Бет
2-11 Жоғары басшылық орган төрағасы			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
2-11 a	Жоғары басшылық органның Төрағасы	Директорлар кеңесі	68 Бет
2-11 b	Ұйым шеңберінде Жоғары басшылық органның Төрағасының қызметтері	Директорлар кеңесі	68 Бет
2-12 Әсерлерді басқаруды қадағалаудағы жоғары басшылық органының рөлі			
2-12 a	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	94 Бет
2-12 b	Ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін анықтау және басқару бойынша процестерді қадағалаудағы жоғары басшылық органының рөлі	Тұрақты дамуды басқару	94 Бет
2-12 c	Ұйым процестерінің тиімділігін талдаудағы жоғары басқарушылық органының рөлі (2-12 a, 2-12 b), қарау жиілігі	Тұрақты дамуды басқару	94 Бет
2-13 Әсерді басқару үшін жауапкершілікті бөлу			
2-13 a	Экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін басқару үшін жауапкершілікті жоғары басқару органының беруі	Тұрақты дамуды басқару	94 Бет
2-13 b	Мониторинг процесі және мерзімділік	Тұрақты дамуды басқару	94 Бет
2-14 Тұрақты даму бойынша есептіліктегі жоғары басқару органның рөлі			
2-14 a	Берілген ақпараттағы жоғары басқару органының жауапкершілігі	Тұрақты дамуды басқару	94 Бет
2-15 Мүдделер қақтығысы			
2-15 a	Жоғары басқару органының мүдделер қақтығысын алдын алуды ұйымдастыру процесі	Мүдделер қақтығысы	94 Бет
2-15 b	Мүдделі тараптарға мүдделер қақтығысын ашу	Мүдделер қақтығысы	94 Бет
2-16 Маңызды мәселелер туралы хабарлау			
2-16 a	Жоғары басқару органының назарына маңызды мәселелерді жеткізу процесі	Директорлар кеңесі	68 Бет
2-16 b	Есепті кезеңде жоғарғы басқару органына хабарланған маңызды мәселелердің жалпы саны мен сипаты	Директорлар кеңесі	68 Бет
2-17 Жоғары басқару органының ұжымдық білімі			
2-17 a	Тұрақты даму бойынша жоғары басқару органының ұжымдық білімін, дағдыларын және тәжірибесін дамыту бойынша қабылданатын іс-шаралар	Кәсіби даму	83 Бет
2-18 Жоғары басқару органының қызметін бағалау			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
2-18 a	Жоғары басқару органының қызметін бағалау процесі	Директорлар кеңесінің бағасы	82 Бет
2-18 b	Бағалау тәуелсіздігі, бағалау мерзімділігі	Директорлар кеңесінің бағасы	82 Бет
2-18 c	Бағалауға қабылданған әрекеттер	Директорлар кеңесінің бағасы	82 Бет
2-19 Сыйақы саясаты			
2-19 a	Жоғары басқару органының мүшелері мен жоғары буын басшыларына сыйақы төлеу саясаты	Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары	91 Бет
2-19 b	Жоғары басқару органының мүшелері мен жоғары буын басшыларының қызмет нәтижесінің сыйақы төлеу саясатына әсері	Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары	91 Бет
2-20 Сыйақы анықтау процессі			
2-20 a	Сыйақы саясатын әзірлеу және сыйақыны анықтау процесі	Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары	91 Бет
2-20 b	Сыйақы саясаты мен ұсыныстары бойынша мүдделі тұлғалардың (акционерлерді қоса алғанда) дауыс беру нәтижелері туралы есеп	Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары	91 Бет
2-22 Тұрақты даму стратегиясы туралы есеп			
2-22 a	Ұйым үшін тұрақты даму өзектілігі және оның тұрақты дамуға көмектесу стратегиясы туралы жоғары басқару органының немесе ұйымның аға басшысының есебі, мәлімдемесі	Корпоративтік басқару кодексін сақтау, Банктің Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамауы туралы Есеп	92 Бет
2-27 Заңдарды және нормативтік актілерді сақтау			
2-27 a	Есепті кезеңде заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың елеулі жағдайларының жалпы саны (айыппұл салынған және ақшалай емес санкциялар қолданылған оқиғалар бойынша бөлінген))	Заңнама талаптарына сәйкестік	105 Бет
2-27 b	Есепті кезеңде заңнамалық және нормативтік актілерді сақтамағаны үшін төленген айыппұлдардың жалпы саны және ақшалай құны (ағымдағы есепті кезеңде және өткен есепті кезеңде орын алған заңнамалық және нормативтік актілерді сақтамағаны үшін салынған айыппұлдар бойынша бөлінген)		
2-27 c	Заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың маңызды жағдайлары		
2-27 d	Заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың елеулі жағдайларын анықтау		
2-28 Қауымдастықтарға мүшелік			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
2-28 а	Ұйым маңызды рөл атқаратын салалық қауымдастықтар, басқа қауымдастықтар мүшелер және ұлттық немесе халықаралық құқық қорғау ұйымдары	Халықаралық ұйымдарға мүшелік	23 Бет
2-29 Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі			
2-29 а	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 әрекеттесу	96 Бет
2-30 Ұжымдық шарттар			
2-30 а	Ұжымдық шарттармен қамтылған қызметкерлердің жалпы санының пайыздық үлесі	Жұмыспен қамту, Қызметкерлердің құрамы және құрылымы	Бет 112
2-30 б	Ұжымдық шарттармен қамтылмаған қызметкерлер үшін еңбек жағдайларын және жалдау талаптарын ұйымдастыру		
GRI 3: 2021 Маңызды мәселелері			
3-1 Маңызды мәселелерді анықтау процесі			
3-1 а	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 жайлы	134 Бет
3-2 Маңызды мәселелердің тізімі			
3-2 а	Маңызды мәселелердің тізімі	Есеп жайлы	134 Бет
3-2 б	Өткен есепті кезеңмен салыстырғандағы маңызды тақырыптар тізіміндегі өзгерістер		
GRI 201: 2016 экономикалық көрсеткіштері			
201-1 Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн			
201-1 а	Есептеулер негізінде жасалатын және бөлінетін тура экономикалық құны, сонымен қоса ұйымның жаһандық операцияларына арналған негізгі компоненттер	Экономикалық нәтижелілік	107 Бет
201-1 б	Ел, аймақ немесе нарық деңгейіндегі тікелей экономикалық құны, сонымен қатар маңыздылықты анықтау үшін пайдаланылатын критерийлер туралы		
201-2 Климаттың өзгеруіне байланысты қаржылық салдар және басқа да тәуекелдер мен мүмкіндіктер			
201-2	Климаттың өзгеруіне байланысты операциялардағы, кірістердегі немесе шығыстардағы елеулі өзгерістерге әлеуетті алып келуі мүмкін тәуекелдер мен мүмкіндіктер	Климаттық өзгерістер	110 Бет

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
201-3 Белгіленген төлемдермен жоспар бойынша міндеттемелер және басқа зейнетақы жоспарлары			
201-3 а	Ұйымның жалпы ресурстары есебінен жабылатын міндеттемелердің есептік құны	Банк қызметкерлерінің жалақысы	97 Бет
201-3 б	Зейнетақы міндеттемелерін төлеу қоры		
201-3 с	Зейнетақы міндеттемелері қорын жабу		
201-3 д	Қызметкер немесе жұмыс беруші төлейтін жалақының пайызы		
201-3 е	Міндетті және ерікті, аймақтық немесе елдік зейнетақы схемаларына немесе қаржылық әсер ететін схемаларға қатысу деңгейі		
201-4 Үкіметтен алынған қаржылық көмек			
201-4 с	Акционерлер құрылымында қандай да бір үкіметтің болуы, қатысу дәрежесі	Банк жайлы	12 Бет
GRI 202: 2016 Нарықта болуы			
202-1 Жыныс ерекшелігі бойынша бөлінген бастапқы деңгейдегі стандартты жалақының жергілікті минималды жалақыға қатынасы			
202-1 а	Минималды жалақы ережелеріне сәйкес қызметкерлердің елеулі бөлігінің жалақыны алу уақыты, негізгі жұмыс орындарында жынысы бойынша бөлуден бастапқы деңгейдегі жалақының минималды жалақыға қатынасы	Банк қызметкерлерінің жалақысы	97 Бет
202-1 б	Минималды жалақы ережелеріне сәйкес ұйым қызметін орындайтын басқа қызметкерлердің (қызметкерлерді қоспағанда) жалақысын алу уақыты, қызметкерлердің минималды жалақыдан жоғары жалақы алуы үшін қабылданған әрекеттер		
GRI 204: 2016 сатып алулар тәжірибесі			
204-1	Жергілікті жеткізушілерге шығындар үлесі	Сатып алулар	110 Бет
GRI 205: 2016 сыбайлас жемқорлықпен күрес			
205-1	Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдер затына бағаланған операциялар	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	104 Бет
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы ісқимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту		
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған ісәрекеттер		
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	104 Бет

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 207: 2019 салық салу			
207-1	Салық салу тәсілі	Салықтар туралы ақпарат Банктің www.hcsbk.kz сайтында «Есептілік» бөлімінде орналасқан Банктің қаржылық есептілігінің толық нұсқасында ашылады.	-
207-2	Салықтық басқару, тәуекелдерді бақылау және басқару		
207-3	Мүдделі тараптарды тарту және салық салуға байланысты мәселелерді шешу		
207-4	Ел бойынша есептілік		
GRI 302: 2016 энергиясы			
302-1	Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну	Энергияны тұтыну және энергия тиімділігі	108 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			
303-5	Суды тұтыну	Суды тұтыну	108 Бет
GRI 305: Тастандылар 2016			
305-1	Парниктік газдардың тікелей тастандылары (1-қолданылу саласы)	Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары	109 Бет
305-2	Энергетикадағы парник газдардың жанама тастандылары (2-қолданылу саласы)		
305-3	Парниктік газдардың басқа жанама тастандылары (3-қолданылу саласы)		
305-4	Парник газдары тастандыларының қарқындылығы		
305-5	Озонды бұзатын заттардың тастандылары (ОБЗ)		
305-6	Озонды бұзатын заттардың шығарындылары		
305-7	Азот оксидтері (NOx), күкірт оксидтері (SOx) және басқа да маңызды атмосфераға тастандылар		
GRI 306: 2020 Қалдықтар			
306-3	Пайда болған қалдықтар	Қалдықтарды жою	108 Бет
GRI 401: 2016 Жұмысқа тұрғызу			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
401-1	Жаңа қызметкерлерді алу және кадрлардың тұрақтамауы	Жұмыспен қамту, Қызметкерлердің құрамы және құрылымы	92 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 402: 2016 Еңбек/басқару қарым-қатынастары			
402-1	Жұмысты өзгерту үшін ескертудің минималды мерзімдері	Еңбек қатынастарының тәжірибесі	94 Бет
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	100 Бет
403-2	Қауіпті анықтау, тәуекелді бағалау және оқиғаны зерттеу		
403-4	Қызметкерлердің қатысуы, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасының мәселелері бойынша кеңестер мен ақпараттар		
403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша оқыту		
403-6	Қызметкерлердің денсаулығын нығайту		
403-7	Іскерлік қатынастарға тікелей байланысты денсаулық пен еңбек қауіпсіздігі үшін зардаптардың алдын алу және азайту		
403-8	Еңбекті қорғау мен өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесімен қамтылған қызметкерлер		
403-9	Жұмысқа байланысты жарақаттар		
403-10	Жұмысқа байланысты нашар денсаулық жағдайы		
GRI 404: 2016 Оқыту және Білім беру			
404-1	Бір жылға бір қызметкерге оқу сағаттарының орташа жылдық саны	Оқыту	95 Бет
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және өтпелі кезеңде көмек көрсету бағдарламалары		
404-3	Нәтижелілігі мен мансабының дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі		
GRI 405: 2016 әртүрлілік және тең мүмкіндіктері			
405-1	Басқару органдары мен қызметкерлердің әртүрлілігі	Персоналдың құрамы және құрылымы, Банк қызметкерлерінің жалақысы	99, 92, 97 Бет
405-2	Әйелдер мен ерлердің негізгі жалақысы мен сый-ақысының арақатынасы		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есеп бөлімі/Түсініктеме	Бет
GRI 406: 2016 кемсітпеушілігі			
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және жағдайды түзету бойынша қабылданған шаралар	Банк қызметкерлерінің жалақысы	75, 97 Бет
GRI 408: 2016 балалар еңбегі			
408-1	Бала еңбегін қолдану жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшыраған операциялар мен жеткізушілер	Еңбек қатынастарының тәжірибесі	94 Бет
GRI 410: 2016 қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері			
410-1	Адам құқықтары саласында саясат немесе процедуралары бойынша оқытылған қауіпсіздік қызметкерлер	Еңбек қауіпсіздігін және еңбек қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету	100 Бет
GRI 415: 2016 Мемлекеттік саясаты			
415-1	Саяси үлес	Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі	17, 31 Бет
GRI 418: 2016 Клиенттердің жеке өмірге сұқпаушылығы			
418-1	Клиенттердің жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзғаны және дербес деректерін жоғалтқаны туралы шағымдары	Клиенттердің жеке өміріне қол сұғылмаушылық	126 Бет

ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗІМІ

Қысқартулар	Толық жазылуы
ТҚЖ	Тұрғын үй құрылыс жинақтары (тұрғын үй құрылыс жинақтары)
ЭКСПО	(ағылш. Exposition) – индустрияландырудың символы және техникалық және технологиялық жетістіктерді көрсететін ашық алаң болып табылатын халықаралық көрме
БАҚ	бұқаралық ақпарат құралдары
KASE	Қазақстандық қор биржасы (Kazakhstan Stock Exchange – KASE) – Алматы қаласындағы штаб-пәтері бар қор биржасы, Қазақстан
SMS	ағылш. short message service – «қысқа хабарламалар қызметі» – ұялы (және кейбір басқа) байланыс желілеріндегі қызмет түрі, қысқа мәтіндік хабарлама
АЕК	айлық есептік көрсеткіш
ЕКБ	есеп айырысу-кассалық бөлім
ISO	ағылш. International Organization for Standardization – стандарттарды шығарумен айналысатын халықаралық ұйым
ҚО	Банктің қызмет көрсету орталығы
ЖСН	жеке тұлғаның жеке сәйкестендіру нөмірі
ЕО	Еуропалық Одақ – 27 еуропалық мемлекеттің экономикалық және саяси бірлестігі
ВВПЖІӨ	жалпы ішкі өнім
АҚШ	Америка Құрама Штаттары
ЕДБ	екінші деңгейдегі банктер
ЖТСМ	сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі
ТБ	тарифтік бағдарлама
МБ	мемлекеттік бағдарлама
ӨДБ	«Өңірлерді 2020 жылға дейін дамыту» мемлекеттік бағдарламасы
ЖТҚ	жеке тұрғын үй құрылысы
АТ	ақпараттық технологиялар
АЖ	ақпараттық жүйелер
ВРМ	ағылш. Business Process Management – Банктің бизнес-үдерістерді басқару мақсатында құрылған ақпараттық жүйес
ЭОЖ	электрондық оқыту жүйесі
ЖК	жеке кәсіпкер
ОФ	Банктің облыстық филиалы
ҚН	Банктің қызмет көрсету нүктесі
PR	ағылшын тілінен аударғанда «қоғамдық қатынастар, қоғаммен байланыс» дегенді білдіретін Public Relations – тен қысқартылған термин
ГЭП	берілген мақсатқа жету үшін қадамдарды іздейтін стратегиялық талдау әдісі
ҚЕХС	Қаржылық есептіліктің халықаралық стандарттары
АҚ	ақпараттық қауіпсіздік
ФКИ	Физикалық көлем индексі

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

ЭЛЕКТРОНДЫҚ ПОШТА:
mail@otbasybank.kz

БАНКТИҢ КАНЦЕЛЯРИЯСЫ:
+7 (727) 330-93-00

АУДИТ ЖӘНЕ ТІРКЕУШІ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ:
«ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС А25D5F6, Алматы қ.,
Әл-Фараби даңғылы, 34,
«А» ғимараты, 4-қабат.
Ситибанк Қазақстан АҚ-да
БСН 970940001318, ЖСКК
KZ6783201T0200370000,
БСК СІТІКЗКА, Бек 17, ТТК
859

ИНВЕСТИТОРЛАРМЕН ЖӘНЕ АКЦИОНЕР-ЛЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ЖӨНІНДЕГІ ЖАУАПТЫ ТҰЛҒА-ЛАРДЫҢ БАЙЛАНЫС ДЕРЕКТЕРІ:
Қазынашылық департаменті, +7 (727) 330-93-00, ішкі 00330, 00331

СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОР-ЛЫҚ ЖӘНЕ АЛАЯҚТЫҚ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША ЖЕДЕЛ ЖЕЛІ:

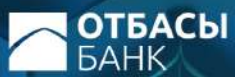
+7 (727) 330-94-82
antifraud@otbasybank.kz
және пошта мекенжайы:
Қазақстан Республикасы,
050000, Алматы қ.,
Алмалы ауданы, Абылай хан даңғ., 91, қауіпсіздік бөлімшесінің басшысына («жеке қолына» жазбасымен)



«БАҒАЛЫ ҚАҒАЗДАР ОРТАЛЫҚ ДЕПОЗИТАРИИ» АҚ
050040, Алматы қ., Сәтбаев к-сі, 30/8, 163-тұрғын емес жай тел.: +7 (727) 262 08 46, 355 47 60 БСН 970740000154, «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі» КОО-да ЖСК KZ72125KZT1004300114, БСК NBRKKZKX, Бек 15, ТТК 841, ISIN KZ1C00003201

ОСЫ ЕСЕПКЕ ҚАТЫСТЫ МӘСЕЛЕЛЕР БОЙЫНША ЖАУАПТЫ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ БАЙЛАНЫС ДЕРЕКТЕРІ:
Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті, +7 (727) 330-93-00, ішкі 00360, 00373, 00370

БАСПАСӨЗ ҚЫЗМЕТІ:
pr@hcsbk.kz (тек БАҚ сұраныстары үшін)
+7 (727) 330-93-00, ішкі 00520, 00522, 00521, 00523



**ЖЫЛДЫҚ
ЕСЕП**

2022

