



ТӘУЕКЕЛДЕРДІ  
БАСҚАРУ  
САЯСАТЫ ЖӘНЕ  
ІШКІ БАҚЫЛАУ  
ЖҮЙЕСІ

ОТАН  
СЕЗІМІН  
НЫҒАЙТУ



# Тәуекелдерді басқару саясаты және ішкі бақылау жүйесі

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 қызметкерлері 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.

Қорғаудың 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, ішкі құжаттардың талаптарын сақтау, сондай-ақ сыртқы, реттеуші талаптарды сақтау үшін бизнес-үдерістердің ажырамас бөлігі болып 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.

Қорғаудың екінші желісін ІБЖ мониторингін, үйлестіруді және құжаттауды жүзеге асыратын ішкі бақылау бөлімшесі және Банк қызметінің жекелеген бағыттары бойынша тәуекелдерді сәйкестендіру мен 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.

Қорғаудың үшінші желісін Ішкі аудит бөлімшесі Банктің ІБЖ тиімділігін аудиторлық тексерулер нәтижелерін пайдалана отырып тәуелсіз бағалау түрінде немесе ІБЖ тиімділігін жеке бағалау түрінде қамтамасыз етеді.

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 оқытудан өткізіп, кейін оларға тест өткізеді.

ІБЖ мониторингі 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 барабарлығына диагностикалау қамтылды. 2023 жылы бөлімше үш процеске диагностикалау/тексеру өткізді, оның ішінде:

- «Тұрғын үйді Банктің меншікті қаражаты/аралас қаражат/ұйымдардың қаражаты есебінен ТҚЖ жүйесі арқылы сату»;

- «Тұрғын үйді тартылған бюджет қаражаты/ЖАО қаражаты есебінен ТҚЖ жүйесі арқылы сату»;
- «Персоналды басқару» (басшылардың лауазымдық нұсқаулықтарын функционалдың болуы және ішкі бақылау үшін жауапкершілік тұрғысынан тексеру).

Диагностика қорытындысы бойынша процестерде мынадай жайттар анықталды: процестерді оңтайландыру, бақылау рәсімдерін регламенттеу қажеттілігі, ішінара тиімді дизайнмен бақылаулардың болуы, процестерде қолмен бақылаулардың елеулі үлесінің болуы.

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

Банктің тәуекелдер жөніндегі комитеті жүргізілген тексерулер бойынша есептерді қарады, 47 түзету іс-шараларын қамтитын анықталған кемшіліктерді жою бойынша түзету іс-қимылдарының жоспарларын бекітті. Банктің жауапты құрылымдық бөлімшелері бұзушылықтарды жою, түзету іс-қи-

мылдары жоспарларының іс-шараларын орындау бойынша жұмыстар жүргізеді.

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

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 негізгі 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 Директорлар кеңесі 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 тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшелерден және басқа да жауапты бөлімшелерден Банктің ағымдағы тәуекел деңгейі, тәуекел-дәрежесі деңгейлері және қажет болған жағдайда тәуекелдер деңгейін төмендету жөніндегі тетіктер туралы деректер мен есептерді үнемі алып тұрады.

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

Тәуекел дәрежесі стратегиясына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі Банктің тәуекел дәрежесі өтінішін бекітеді. Тәуекел дәрежесі өтініші шеңберінде Банктің әрбір елеулі тәуекелі бойынша Банктің қабылданған бизнес-модель ескере отырып, тәуекел дәрежесі деңгейлерінің сандық және сапалық көрсеткіштерінің жиынтығы бекітіледі. Банктің тәуекел дәрежесінің 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 және кредиттік тәуекел жатады.

## 01.01.2024 ж., жағдай бойынша тәуекел дәрежесінің тіркелген деңгейлерін сақтау туралы ақпарат (млн теңге)

Тәуекел атауы	01.01.24 ж. тәуекел дәрежесінің деңгейі	2023 жылға бекітілген тәуекел дәрежесі деңгейі	Тәуекел дәрежесі деңгейінің жеткіліктілігі
1	2	3	4 = 3 – 2
<b>Кредиттік тәуекел</b>	<b>6 414</b>	<b>117 989</b>	<b>111 575</b>
кредиттік портфель	5 402	80 863	75 461
банкаралық депозиттер	158	32 140	31 982
мемлекеттік емес БҚ	853	4 986	4 132
<b>Нарықтық тәуекел</b>	<b>13 771</b>	<b>32 293</b>	<b>18 521</b>
Пайыздық	13 768	29 689	15 922
Валюталық	1	2 577	2 576
Бағалық	2	26	24
Өтімділік тәуекелі	6 951	24 462	17 511
<b>Тәуекелдің жиынтық деңгейі</b>	<b>27 137</b>	<b>174 744</b>	<b>147 607</b>

Кредиттік, нарықтық және өтімділік тәуекелі бойынша ағымдағы жиынтық тәуекел деңгейі 01.01.2024 ж., жағдай бойынша 27 млрд теңгені құрайды және тәуекел дәрежесінің бекітілген деңгейі шегінде болады, бұл тәуекел дәрежесінің 2023 жылға бекітілген деңгейінің 16%-ын құрайды.

Банкте капиталдың жеткіліктілігін бағалау мақсатында Банктің Директорлар кеңесі бекіткен капиталдың жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процедура-

сы (КЖБІП) туралы ереже әзірленді және енгізілді. Банкте КЖБІП шеңберінде 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.

## Банктің ағымдағы тәуекелдерінің\* меншікті капиталдың жеткіліктілік деңгейіне әсерін бағалау

Реттегіш нормативі	Нақты 01.01.24 ж.	Ағымдағы тәуекел деңгейін ескере отырып	Бардан ауытқу
1	2	3	4 = 3 – 2
k1 (min. 0,055)	0,348	0,332	-0,016
k1-2 (min. 0,065)	0,348	0,332	-0,016
k2 (min. 0,080)	0,348	0,332	-0,016

\*кредиттік, нарықтық және өтімділік тәуекелі

Капитал деңгейінің жеткіліктілігі тәуекелдің ағымдағы жиынтық деңгейін ескере отырып, барлық коэффициент бойынша -0,016 мәніне азаяды, дегенмен оның мәні меншікті капитал көлемінің елеулі болуы (588 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 міндет-

темелерді орындау шеңберінде шетел валютасын сатып алуды қоспағанда, шетел валютасымен операциялар жүргізбейді.

**Пайыздық тәуекел.** Банктің пайыздық тәуекелі сыйақы мөлшерлемелерінің қолайсыз өзгеруі салдарынан шығындардың туындау тәуекелін білдіреді.

Пайыздық тәуекелді басқару шеңберінде Банк кірістілігі мен құны пайыздық мөлшерлемемен анықталатын сезімтал активтер мен міндеттеме-



лерді 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 болып табылады.

**Өтімділік тәуекелі.** Банкте өтімділік жеткіліктілігін бағалау мақсатында Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен өтімділік жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі (ӨЖБІП) туралы ереже әзірленіп, енгізілді. Банкте ӨЖБІП шеңберінде активтер, міндеттемелер және баланстан тыс құралдар бойынша ақша ағындарын әртүрлі уақыт аралықтарында болжауды қамтитын өтімділік тәуекелін анықтау, бағалау, мониторингтеу 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 құралады.

ӨЖБІП шеңберінде активтер мен пассивтер бойынша міндеттемелерді өтеу мерзімдері сәйкес келмеген кезде, 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; түрлі қаржыландыру көздеріне қол жеткізілуін қамтамасыз ету, қаржыландырумен проблемалар туындаған жағдайда жоспарлардың болуы және өтімділік бойынша пруденциалдық нормативтер бөлігінде реттеушінің талаптарына және өтімділік тәуекеліне тәуекел дәрежесі деңгейіне сәйкес өтімділік нормативтерінің сәйкестігін бақылауды жүзеге асыру арқылы жүзеге асырылады.

Банктің бизнес-моделінің ерекшелігін ескере отырып, өтімділік тәуекелін азайту жөніндегі негізгі шаралар:

- реттеуші белгілеген лимиттердің және өтімділік тәуекелі бойынша Банктің ішкі лимиттерінің сақталуына мониторинг жүргізу;
- Банк өтімділігі бойынша күнделікті (күндізгі) позицияны бақылау;
- Банк активтері мен міндеттемелеріне ГЭП-талдау жүргізу, оның мақсаты өтімділік тәуекеліне ұшырау қай уақыт аралығында қалыптасатынын анықтау және белгілі бір уақыт аралығындағы қалыптасқан өтімділік теңгерімсіздігі шамасының Банктің өз міндеттемелері бойынша жауап беру мүмкіндігіне әсерін бағалау болып табылады;
- өтімділік тәуекелі бойынша стресс-тестілеуді әртүрлі сценарийлерде жүйелі түрде өткізу.

**Төмендегі кестеде 01.01.2024 ж., жағдай бойынша өтімділік ГЭП-і көрсетілген (млн теңге):**

	Т.е. дейін	[0-7Д]	[1Н – 1М]	[1М-3М]	[3М-6М]	[6М-12М]	[1Г-2Г]	[2Г-3Г]	[>3Г]	Баланс бойынша жиынтық
Активтер	174 716	170 142	313 805	144 918	48 720	106 636	229 821	272 941	2 534 334	3 996 034
Міндеттемелер	284 703	14 089	62 329	90 241	38 311	155 943	224 111	154 791	2 376 875	3 401 392
Шартты міндеттемелер			3 664	7 328	10 991	14 655				36 638
ГЭП	-109 986	156 054	247 813	47 350	-582	-63 962	5 709	118 150	157 459	558 005
Кумулятивті ГЭП	-109 986	46 068	293 880	341 230	340 648	276 686	282 395	400 546	558 005	
Кумулятивті ГЭП / Активтер		1,20%	7,40%	8,50%	8,50%	6,90%	7,10%	10,00%	14,0%	

Өтімділік ГЭП-ін құру кезінде мынадай жорамалдар пайдаланылды:

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

Таза ГЭП бойынша пайда болған теріс алшақтықтар клиенттердің жинақталған қаражатының «талап етілгенге дейін» мерзімінде негізінен ағымдағы шоттардағы заңды тұлғалардың қаражаты есебінен 230 млрд теңге мөлшерінде, сондай-ақ «91-ден 180 күнге дейін» және «181 күннен 1 жылға дейін» мерзімдерінде 37 млрд теңге және 152 млрд теңге мөлшерінде негізінен осы кезеңдердегі депозиттер бойынша қалдықтар есебінен ұлғаюына байланысты болды.

Сонымен қатар, «талап етілгенге дейінгі» қоспағанда, барлық уақыт мерзімдері бойынша өтімділіктің жиынтық ГЭП-і оң. Жиынтық ГЭП-тің активтердің жиынтығына қатынасының ең төменгі мәні «7 күнге дейінгі» мерзімге келеді және 1,2%-ды құрайды. Банк кумулятивтік ГЭП-ке бекітілген ішкі лимиттерді Банк активтерінің кемінде 2%-ы мөлшерінде сақтайды.

**КРЕДИТТІК ТӘУЕКЕЛДЕР**

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

- алдын ала және аралық қарыздар бойынша жаңа скорингтік карталар әзірленіп, жұмысқа енгізілді;
- скоринг популяциясының тұрақтылығы (PSI) бойынша есептілік енгізілді;
- БК (бағалау көрсеткіші) бойынша клиенттерді сегменттеу енгізілді.

2023 жылдың соңында ҚЕХС-ке сәйкес құрылған провизиялардың үлесі кредиттік портфельдің 0,17%-ын құрады, Банктің 20 ірі кредитінің үлесі Банктің кредиттік портфелінің 0,06%-ын құрады, бұл кредиттік портфельдің шоғырлану тәуекелінің жоқтығын көрсетеді. Кепілмен қамтамасыз ету құрылымында жылжымайтын мүлік үлесі барлық кепілмен қамтамасыз етудің 84,00%-ын құрады. К/К (кредит/кепіл) жалпы орташа өлшенген коэффициенті 40,18%-ды құрайды, бұл консервативті кепіл саясатын көрсетеді.

Салыстырып көрсек, 2022 жылдың аяғында ҚЕХС-ке сәйкес құрылған провизиялардың үлесі кредиттік портфельдің 0,20%-ын құрады, Банктің 20 ірі кредитінің үлесі Банктің кредиттік портфелінің 0,07%-ын құрады, бұл кредиттік портфельдің шоғырлану тәуекелінің жоқтығын көрсетеді. Кепілмен қамтамасыз ету құрылымында жылжымайтын мүлік үлесі барлық кепілмен қамтамасыз етудің 81,04%-ын құрады. К/К (кредит/кепіл) жалпы орташа өлшенген коэффициенті 40,93%-ды құрайды, 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 практикасына, сондай-ақ жалпыға бірдей қабылданған халықаралық практикаға сәйкес қалыптастырылған.

Банктің ОТБЖ инфрақұрылымы мыналарды қамтиды:

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 өзгеру 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 оқиғаларның 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.

2023 жылы операциялық тәуекел оқиғалары туралы ішкі деректерді жинау және талдау үшін деректер базасын жетілдіру бойынша іс-шаралар жүзеге асырылды.

## АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ТӘУЕКЕЛДЕРІН ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ТӘУЕКЕЛДЕРІН БАСҚАРУ

Ақпараттық қауіпсіздік және ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару жүйелерінің (бұдан әрі – АҚ және АТ) тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету мақсатында Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес мынадай құжаттар әзірленіп, өзекті күйінде ұсталады:

1. АТ және АҚ тәуекелдерін басқару жөніндегі саясаттар;
2. Тәуекелдерді басқару жөніндегі қағидалар;
3. АҚ тәуекелдерін бағалау әдістемесі;
4. Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері бойынша ықтимал залалды айқындау әдістемесі;
5. «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік және ақпараттық технологиялар тәуекелдері бойынша тәуекел-дәрежесінің бақылау көрсеткіштерін анықтау әдістемесі.

2023 жылы маңызды ақпараттық активтер тізбесін қалыптастыру жөніндегі жұмыс тобы ішкі бақылау бөлімшесінің басшылығымен Банктің ақпараттық активтерін жіктеу бойынша іс-шаралар жүргізді және Банктің маңызды ақпараттық активтерінің тізбесін бекітті.

2023 жылы Банктің жауапты бөлімшелері АТ және АҚ тәуекелдерінің деңгейіне бағалау жүргізді. АҚ және АТ тәуекелдері бойынша есеп шеңберінде тәуекелдерді бағалау нәтижелері Банк басшылығына ұсынылды.

Ішкі бақылау бөлімшесі мерзімді негізде Ақпараттық қауіпсіздік комитетіне, Банктің Басқармасы мен Директорлар кеңесіне АТ және АҚ тәуекелдері бойынша есептерді 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.
- 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-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 іске асырмаудың 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. Екінші қорғаныс 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.

Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің барлық қатысушылары өз құзыреті мен жауапкершілігі шеңберінде комплаенс-тәуекелдерді басқаруды Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы мойындаған және Банктің қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын, Банктің ішкі ережелері мен рәсімдерін және жалпыға бірдей қабылданған мінез-құлық нормаларын қатаң және мүлтіксіз сақтай отырып жүзеге асырады.

Комплаенс-тәуекелдерді басқарудың негізгі мақсаты Қазақстан Республикасы заңнамасының, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің, Банктің ішкі құжаттары мен рәсімдерінің талаптарын, сондай-ақ Банктің қызметіне әсер ететін және Қазақстан Республикасы мойындаған шет мемлекеттердің заңнамасын сақтамау салдарынан Банкте қаржылық шығындардың туындауы және оған құқықтық санкциялар қолдану сияқты комплаенс-тәуекелдерді барынша азайту және/немесе қолайлы деңгейде ұстап тұру болып табылады.



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. Ол үшін аудит нәтижелері және операциялық шығындар мен оқиғалардың бірыңғай ішкі дерекқоры қолданылады;
- 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» қағидаты іске асырылды;
- комплаенс-тәуекелдер картасын жасай отырып, комплаенс-тәуекелдер тізілімі жүргізіледі;
- комплаенс-мәдениетті нығайту аясында 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 – ҚЖ/ТҚҚ) талаптарын орындау шеңберінде Банкте қаржы мониторингі жүйесі жұмыс істейді.

Қаржы мониторингі жүйесінің негізгі мақсаты – Қазақстан Республикасының ҚЖ/ТҚҚ саласындағы заңнамасының талаптарын орындауды қамтамасыз ету арқылы Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты ақшамен немесе мүлікпен өзге де операцияларды жүзеге асыру кезінде туындайтын тәуекелдерді Қазақстан Республикасының ҚЖ/ТҚҚ 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 ұсынуудың толықтығы мен уақтылығы қамтамасыз етіледі.

## ESG-ТӘУЕКЕЛДЕР

Кредиттік, нарықтық, стратегиялық, операциялық, комплаенс-тәуекел, өтімділік тәуекелі, ақпараттық қауіпсіздік және ақпараттық технологиялармен қатар Банктің тәуекелдер тізілімінде ESG тәуекелдерінің жеке тобы бөлінеді. ESG тәуекелдер инвесторлардың, қызметкерлердің және Банктің басқа мүдделі тараптарының үміттерін ескере отырып сәйкестендіріледі. Қызметтің барлық ықтимал салдарын есепке алу үшін мерзімді негізде мыналар талданып отырады:

- мүдделі тараптардың қажеттіліктері;
- жобаларға қауіп төндіретін немесе оларды іске асырудың әртүрлі кезеңдерінде туындауы мүмкін ықтимал қақтығыстар;
- Банк жобаларын іске асыру барысында туындауы мүмкін мүмкіндіктер мен қатынастар.

Сыртқы және ішкі факторларды талдау негізінде Банк экологиялық саланы, корпоративтік басқару саласын, еңбекті қорғау және қауіпсіздік саласын, сондай-ақ адам құқықтарын қамтитын ESG тәуекелдерінің толық тізімін жасады.

Тәуекелдер тізіліміндегі ESG тәуекелдердің түрлері:

1. экологиялық тәуекелдер: Банктің, оның уәкілетті органдарының және қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының экология саласындағы заңнамасының талаптарын сақтамауы;
2. әлеуметтік-еңбек тәуекелдері: Банктің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бөлігінде қызметкердің еңбекке қабілеттілігінен уақытша немесе тұрақты айырылуына әкеп соққан еңбек заңнамасын бұзуы, Банктің қызметкерлердің құқықтары мен заңды мүдделерін сақтамауы, жұмыс уақыты мен демалыс режимін бұзуы, персоналдың уәждемесінің болмауы, еңбекке ақы төлеуді индекстеудің болмауы, қызметкердің тартылу деңгейінің төмендігі, кәсіби өсу бағдарламаларының болмауы;
3. корпоративтік басқару тәуекелдері: Банктің Директорлар кеңесі тарапынан ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін қадағалаудың төмендеуі.

Көрсетілген тәуекел түрінің қорытынды рейтингі төмен деп бағаланады.

## КЛИМАТТЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕР

Климаттың өзгеруіне қатысты өсіп келе жатқан алаңдаушылықты ескере отырып, Банк тәуекелдер-менеджмент жүйесіне қоршаған ортаға әсер ету тәуекелдерін және жаһандық климаттың өзгеруін енгізуді көздейді.

Банктің портфелінде «жасыл стандартқа» сәйкес келетін объектіде тұрғын үй сатып алу бойынша заемдар бар, бұл бүгінде жаһандық климаттың өзгеруіне әсерін азайту үшін мақсат қоюдың негізі болып табылады. Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау негізінде Банк өзінің тұрғын үй кредиттері портфелінде осы тәуекелдерді басқару процестерін әзірлеуді, сондай-ақ қаржыландыру критерийлерін белгілеуде, энергия тиімділігін жақсартуда немесе жаңартылатын энергия көздерін дамытуда тұтынушыларды қолдау сияқты тәуекелдерді азайту шараларын қарастыруды жоспарлап отыр.

Банк 2024 жылы Қазақстан Республикасының климаттық тәуекелдерін (экстремалды ауа райы жағдайларының, су тасқынының, өрттің және басқа да климаттық факторлардың әсерінен) сәйкестендіру және олардың Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында әсер ету деңгейін бағалау бойынша жұмыс жүргізетін болады.

Бұл іс-шаралар Банкке ипотекалық кредит беру кезінде климаттың өзгеруін және басқа да экологиялық тәуекелдерді ескеруге және кредиттік андеррайтингке неғұрлым сенімді және тұрақты тәсілді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.