

ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК

ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ



Әлеуметтік жауапкершілік

Банк өз қызметінің экономикалық, әлеуметтік және экологиялық салдарлары 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-құлқы 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 болып табылады. Еңбек қатынастары Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің еңбек қатынастары және ішкі еңбек тәртібі қағидаларымен реттеледі.



Персоналдың құрамы мен құрылымы

01.01.2024 ж., жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің жас топтары, жынысы және географиялық өңірі бойынша бөліп көрсетілген жалпы саны төмендегі кестеде келтіріледі:

№	Өңір	Штаттық саны, бірл.	Нақты саны, бірл.	Әйелдер, бірл.	Оның ішінде			
					Ерлер, бірл.	30 жасқа дейін, бірл.	30-дан 50 жасқа дейін, бірл.	50 жастан жоғары, бірл.
1	Орталық аппарат	600	564	312	252	97	400	67
2	Абай ОФ	32	32	21	11	2	26	4
3	Ақмола ОФ	25	24	10	14	2	19	3
4	Ақтөбе ОФ	55	53	36	17	8	42	3
5	Алматы ОФ	36	36	24	12	9	25	2
6	Атырау ОФ	35	35	25	10	1	31	3
7	Шығыс Қазақстан ОФ	41	40	31	9	4	32	4
8	Жамбыл ОФ	33	33	17	16	5	27	1
9	Жетісу ОФ	17	17	10	7	4	10	3
10	Батыс Қазақстан ОФ	41	39	27	12	4	34	1
11	Қарағанды ОФ	49	48	29	19	6	39	3
12	Қостанай ОФ	37	37	22	15	4	31	2
13	Қызылорда ОФ	28	28	12	16	10	16	2
14	Маңғыстау ОФ	39	39	29	10	4	32	3
15	Павлодар ОФ	41	41	23	18	5	31	5
16	Солтүстік Қазақстан ОФ	27	27	14	13	4	17	6
17	Түркістан ОФ	15	14	6	8	2	12	
18	Алматы қаласындағы филиал	121	121	81	40	32	87	2
19	Шымкент қаласындағы филиал	49	49	19	30	8	39	2
20	Орталық филиал	136	135	98	37	15	111	9
	Ұлытау ОФ ашуға арналған резерв	7						
	Жиыны	1 464	1 412	846	566	226	1 061	125

Есепті жылы жұмысқа қабылданған қызметкерлердің пайызы 49,2%-ды құрады. Банктің бос лауазымдарына конкурстық іріктеу рәсімі бірнеше кезеңнен тұрады, оның ішінде: кадрларға қажеттілікті

айқындау, кандидаттарды іріктеу және түйіндемені талдау, кандидаттармен алдын ала әңгімелесу, кәсіби тесттен өткізу.

Есепті кезеңде жұмысқа қабылданған жаңа жұмыскерлердің/ қызметкерлердің жалпы саны

Жаңа қызметкерлердің жалпы саны	240
Жаңа қызметкерлердің жасы бойынша саны	
30 жастан төмен қызметкерлер	100
30-50 жастағы қызметкерлер	134
50 жастан жоғары қызметкерлер	6
Жаңа қызметкерлердің жынысы бойынша саны	
Ерлер	117
Әйелдер	123



Есепті кезеңде жұмысқа қабылданған жаңа жұмыскерлердің/ қызметкерлердің өңірлер бойынша бөлінген жалпы саны

Өңір	Жұмысқа қабылданған жаңа қызметкерлердің саны
Алматы қ. (ОА)	108
Ақмола облысы	2
Ақтөбе ОФ	3
Алматы ОФ	14
Атырау ОФ	4
Шығыс Қазақстан ОФ	6
Жамбыл ОФ	5
Батыс Қазақстан ОФ	5
Қарағанды ОФ	7
Қостанай ОФ	3
Қызылорда ОФ	4
Маңғыстау ОФ	6
Павлодар ОФ	6
Солтүстік Қазақстан ОФ	0
Түркістан ОФ	4
Алматы қ. филиал	21
Астана қ. филиал	22
Абай ОФ	7
Шымкент қ. филиал	8
Жетісу ОФ	5

Қызметкерлердің орташа жасы – 37 жас.



Банктің штаттық және штаттан тыс қызметкерлерінің, агент-консультанттарының қатарында мүмкіндігі шектеулі қызметкерлер бар. Толығырақ ақпарат келесі кестеде келтірілген:

№	Өңір	Қызметкер-лердің жалпы саны, бірл.	Әйелдер, бірл.	оның ішінде			
				Ерлер, бірл.	30 жасқа дейін, бірл.	30-дан 50 жасқа дейін, бірл.	50 жастан жоғары, бірл.
1	Алматы қ. (ОА)	5	2	3		5	
2	Ақмола облысы	1		1		1	
3	Ақтөбе ОФ	1	1			1	
4	Алматы ОФ						
5	Атырау ОФ						
6	Шығыс Қазақстан ОФ						
7	Жамбыл ОФ						
8	Батыс Қазақстан ОФ	1		1			1
9	Қарағанды ОФ	1	1			1	
10	Қостанай ОФ						
11	Қызылорда ОФ	1		1		1	
12	Маңғыстау ОФ						
13	Павлодар ОФ						
14	Солтүстік Қазақстан ОФ	1		1		1	
15	Түркістан ОФ						
16	Алматы қ. филиал						
17	Астана қ. филиал						
18	Абай ОФ						
19	Шымкент қ. филиал	1		1			1
20	Жетісу ОФ						
Жиыны		12	4	8		10	2

Сондай-ақ Банктің әртүрлі құрылымдық бөлімшелерінде штаттан тыс қызметкерлер жұмыс істейтіні атап өтілді. 01.01.2024 ж., жағдай бойынша штаттан тыс қызметкерлердің жалпы саны 137 адамды құрайды (2022 жылы – 148 адам). Штаттан тыс қыз-

меткерлер өз қызметін контрагенттерді/қызметкерлердің көмекшілерін іріктеу және Банкте ақылы қызмет көрсету шарттарын жасасу тәртібі туралы нұсқаулыққа сәйкес жүзеге асырады.

Жұмыскерлердің/қызметкерлердің жұмыспен қамтылу түрі бойынша жалпы саны

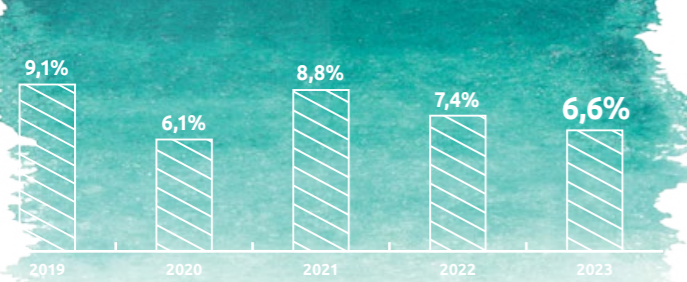
Толық жұмыс күніне жұмыспен қамтылған жұмыскерлердің/ қызметкерлердің саны, бірл.	1412
оның ішінде ерлер, бірл.	566
оның ішінде әйелдер, бірл.	846
оның ішінде 30 жастан төмен қызметкерлер, бірл.	226
оның ішінде 30-50 жастағы қызметкерлер, бірл.	1061
оның ішінде 50 жастан жоғары, қызметкерлер, бірл.	125
Толық емес жұмыс күніне жұмыспен қамтылған жұмыскерлердің/ қызметкерлердің саны, бірл.	0
оның ішінде ерлер, бірл.	0
оның ішінде әйелдер, бірл.	0
оның ішінде 30 жастан төмен қызметкерлер, бірл.	0
оның ішінде 30-50 жастағы қызметкерлер, бірл.	0
оның ішінде 50 жастан жоғары, қызметкерлер, бірл.	0



2023 жылы персоналдың тұрақтамауы 6,6%-ды құрайды (2022 жылы 7,4%-ды құрады).

Кадрлардың жалпы тұрақтамауы	
Кадрлардың ерікті тұрақтамауы	6,6%
Кадрлардың жасы бойынша тұрақтамауы	
30 жастан төмен қызметкерлер	7%
30-50 жастағы қызметкерлер	11%
50 жастан жоғары, қызметкерлер	0,5%
Кадрлардың жынысы бойынша тұрақтамауы	
Ерлер	8,9%
Әйелдер	9,7%

Персоналдың тұрақтамауы



Еңбек қатынастары бұзылды: қызметкердің бастамасы бойынша – 6,6%, тараптардың келісімі бойынша – 10,8% және басқа себептер бойынша (шақыру, өлім, сот шешімі, жұмыс берушінің бастамасы, қысқарту және т.б.) – 1,1%.

Еңбек қатынастары практикасы

Адам құқықтарын сақтау және еңбек қатынастарын құру саласында Банк БҰҰ-ның Жаһандық шартының, Банктің Корпоративтік басқару кодексінің, Банктің Тұрақты даму саясатының қағидаттарын басшылыққа алады.

Есепті жылы Банк атына еңбек қатынастары практикасын бұзғаны үшін шағымдар жоқ. Қызметкердің Қазақстан Республикасының заңнамасына және еңбек шартының талаптарына сәйкес жеке еңбек дауын/шағымдарын қарау үшін өтініш жасауға құқығы бар:

- Банктің Келісімдеу комиссиясына;
- Банк Омбудсменіне;
- Банк қызметкерлерінің өкіліне.

Жеке еңбек дауларын қарау бойынша жүгіну мерзімдері Қазақстан Республикасының Еңбек кодексімен регламенттеледі.

2023 жылы Банкте Банк қызметі үшін адам құқықтарының маңызды аспектілеріне байланысты саясаттар немесе процедуралар бойынша оқыту жүргізілді. Атап айтқанда, «гендерлік теңдік бойынша Банк қызметкерлерінің хабардарлығын арттыру» қашықтықтан оқыту курсы өткізілді, осы оқыту шеңберінде Банктің 881 қызметкері қамтылды, оның ішінде 862 қызметкер табысты өтті, бұл жалпы тағайындалу санының 98%-ын құрайды, өту кезеңі – 1 ай, оқу курсы зерделеуге сағат саны – 1 сағат.

Балалар мен мәжбүрлі еңбекті пайдаланатын, сондай-ақ жас қызметкерлер 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. Басқарма Төрағасының құрылымдық бөлімшелердің басшыларымен есепті кезеңде бекітілген Мақсаттар карталарына қол жеткізу мәселелері бойынша тоқсан сайынғы кездесулері.
3. Банктің қызметкерлері мен басшылығы арасындағы тұрақты еркін және өзара тиімді жұмыс іс-қимылы.

Сондай-ақ, Банкте бірлескен команда құрушы корпоративтік іс-шаралар, тренингтер және Банк басшылығының қатысуымен спорттық іс-шаралар өткізіледі.

Банктегі жұмыс уақытын реттеу бес күндік жұмыс аптасында күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымы-

ның) ұзақтығы апталық норма 40 сағат болғанда 8 сағаттан аспауға негізделеді. Күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымының) ұзақтығы, күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымының) басталу және аяқталу уақыты, жұмыстағы үзілістердің уақыты жұмыс аптасының белгіленген ұзақтығын сақтай отырып, Банктегі еңбек қатынастары және ішкі еңбек тәртібі қағидаларымен, еңбек шарттарымен және ұжымдық шартпен айқындалады.

Ұжымдық шарттың күші олардың атынан ұжымдық шарт жасалған жұмыс беруші мен Банк қызметкерлеріне және оған жазбаша өтініш негізінде қосылған қызметкерлерге таралады. 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.

2023 жыл ішінде Банк қызметкерлері үшін тұрақты негізде Банк базасында нормативтік құжаттарға енгізілген өзгерістер мен толықтырулар, Банк қызметкерлерінің орнықты даму саласындағы хабардарлығын арттыру, IT-инфрақұрылымды жетілдіру және жаңа ақпараттық жүйені енгізу шеңберінде Банктің жаңалықтары бойынша оқу іс-шаралары өткізілді. Оқыту іс-шаралары сондай-ақ Банк алдында тұрған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу үшін тиімді шешімдер қабылдауға қабілетті Банк қызметкерлерінің кәсіби біліктілігін арттыру және оларды ынталандыру мақсатында өткізілді. Сонымен қатар, Банк қызметкерлері кәсіби дағдыларды дамыту және әлемдік тәжірибені зерделеу мақсатында түрлі бағыттар бойынша онлайн-форматта сыртқы семинарларда, курстарда, тренингтерде оқыды. Банк қызметкерлері кәсіби біліктілігін

арттыру және сертификаттаудан өту мақсатында мерзімді негізде міндетті мамандандырылған курстардан өтеді.

2023 жылы сыртқы оқытудан Банктің 1 563 қызметкері өтті, оның ішінде бірегей – 979 қызметкер, бұл оқытылған қызметкерлердің жалпы санының 62,63%-ын құрайды. Оның ішінде 365 адам – Орталық аппарат қызметкерлері және 614 адам – Банк филиалдарының қызметкерлері. Салыстырып көрсек, 2022 жылы 1 077 қызметкер сырттай оқытудан өтті, оның ішінде бірегей 687 қызметкер. Сырттай оқудан өткен 1 563 қызметкердің 802-і әйел және 761-і ер адам.

Тұрақты даму және ESG саласындағы тақырыптар бойынша сыртқы оқытудан 202 қызметкер өтті, бұл Банктің Орталық аппараты қызметкерлерінің 34%-ын құрайды.

2023 жылы ішкі оқытумен 1 412 адам қамтылды, бұл жұмыскерлердің жалпы санының 100%-ын



құрайды, оның ішінде Орталық аппараттың 598 жұмыскері және Банк филиалдарының 939 жұмыскері.

Қысқа мерзімді оқытуды (вебинар, техникалық оқу) және асинхронды оқытуды (электрондық курстар) ескере отырып, 2023 жылы оқу сағаттарының жалпы саны (ішкі оқыту) 15 526 оқу сағатын құрады. 2023 жылы Банктің 1 қызметкеріне орташа оқу сағаты (ішкі оқыту) 11,1 оқу сағатын құрады.

2023 жылға арналған жоспар бойынша 52 іс-шара жоспарланғанымен, Банктің орталық аппараты мен филиалдарының қызметкерлері үшін ішкі оқыту бойынша 65 іс-шара өткізілді. Ішкі оқыту тақырыбы алуантүрлі болды: Ішкі бақылау жүйесі, Тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру, Заңды тұлғаларға қызмет көрсету, Банк

қызметкерлерінің ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша хабардарлық деңгейін арттыру, Алаяқтыққа қарсы іс-қимыл, Банктің Даму стратегиясы, Банктік құпияны сақтамаудың салдары, Корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу саясаты, Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесі және қызметтің үздіксіздігі. Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесі, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және басқалар.

Жыл бойы Банктің барлық қызметкерлеріне бағдарланған «Мираполис» қашықтықтан оқыту жүйесіндегі электрондық интерактивті оқу курстарының кітапханасы үнемі толықтырылып, өзектендіріліп отырды.

Қызметкерлерді оқыту сағаттарының саны (сыртқы оқыту)

Көрсеткіштер	Барлығы, сағат	
	Бір қызметкерге орташа сағат	
	2023	
	Әйелдер, бір.	Ерлер, бірл.
Оқыту сағаттары, барлығы	18 726	13,5
оның ішінде жоғары және орта буын басшылары	6 852	13,8
оның ішінде құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері	11 874	11,1
оның ішінде ерлер	8 329	10,9
оның ішінде әйелдер	10 397	13,0

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 қабылданыуы мүмкін. Сондай-ақ, еңбек шарты бұзылған кезде қызметкерге қызметкердің біліктілігі және оның

жұмысқа қатынасы туралы мәліметтерді қамтитын ұсыныс хат берілуі мүмкін.

Банкте тоқсан сайынғы негізде Банктің орталық аппараты қызметкерлерінің тиімділігін бағалау барлық қызметкерлерге ҚНҚ белгілеу және Банктің алқалы органдарының есепті кезеңде оларға қол жеткізуін қарау жолымен жүзеге асырылады. Есепті жылы Орталық аппарат қызметкерлерінің 100%-ы тоқсандық тиімділікті бағалаудан өтті.

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.

2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің Кадрлық резервінде 43 адам бар, оның ішінде 12 адам – Орталық аппарат қызметкерлері және 31 адам – Банк филиалдарының қызметкерлері.

Банк қызметкерлерін 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 қыз-

метінің қанағаттанарлықсыз нәтижелері (ҚНҚ 75%-дан төмен) кезінде аттестаттау жылына бір реттен жиі өткізілмейді. Аттестаттау кезеңдері – біліктілік талаптарын талдау, тестілеу, Аттестаттау комиссиясының отырысы.

2023 жылы тек жоспардан тыс аттестаттау өткізілді, оған 42 қызметкер қатысты.

Фронт-офис қызметкерлерін тестілеу

Фронт-офис, қашықтықтан қызмет көрсету департаментінің қызметкерлері мен Банк консультанттары үшін тұрақты негізде Банктің тарифтік бағдарламалары мен ішкі құжаттары бойынша білім деңгейін тексеру мақсатында оқыту жүргізіліп, кейін тест өткізіледі.

2023 жылы агенттік желі консультанттарын аттестаттау шеңберінде «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл», «Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесі және қызметтің үздіксіздігі», «Жалға берілетін тұрғын үйді субсидиялау», «Кредиттеудің дифференциалды мөлшерлемелері», «Салымдар бойынша өтемақы», «Мобильді қолданба және интернет-банкінг», «Мемлекет сыйлықақысы / Банктің сыйақысы», «Кредиттеу шарттары», «Кредиттеудің барлық бағдарламалары», «Депозиттік операциялар», «Кредиттен кейінгі операциялар», «Дипломмен ауылға», «Жас ғалымдарға арналған бағдарлама», «Табысты тарифтік бағдарламасы бойынша тестілеу», «Кредиттеу қағидалары бойынша тестілеу»,» 2023 жылғы Банк өнімдерін білуге қатысты қорытынды тестілеу» тақырыптары бойынша оқыту шеңберінде тестілеу өткізілді.

Фронт-офис қызметкерлері үшін 2023 жылы «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл», «Банк құпиясын, дербес деректерді және кредиттік тарихты сақтамаудың салдары және Банк құпиясын сақтауға қойылатын талаптар», «Тарифтік бағдарлама – Табысты», «CRM – Creatio пайдалану» тақырыптары бойынша тестілеу өткізілді.

Сондай-ақ агенттік желіні жыл сайынғы аттестаттау (тестілеу) өткізілді, ол мынадай тақырыптарды қамтыды: «ТҚЖ жүйесі»; «Отбасы банктің депозиттері мен тарифтік бағдарламалары», «Кредиттік операциялар (мақсаты, түрлері, бағдарламалары, төлем қабілеттілігі)», «Кредиттік операциялар (кепілді ауыстырып босату, қосалқы қарыз алушыны ауыстырып босату, кредиттен кейінгі ерекше операциялардың түрлері, қарызды қайта құрылымдау, қарызды ішінара және толық өтеу және т.б.)», «Ақпараттық қауіпсіздік», «Қызмет көрсету стандарттары», «Іскерлік әдеп кодексі».



Банк қызметкерлеріне 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 грейдтер құрылымы негізінде айқындалады және лауазымдық жалақылар схемасына және Банк Басқармасы бекітетін штат кестесіне сәйкес белгіленеді.

Әрбір баға үшін ең төменгі, орташа және максималды мәнді анықтайтын жалақы диапазоны белгіленеді.

Лауазымдық жалақы схемасы грейдтегі төлем деңгейінің ең төмен мәнінен ең жоғары мәніне дейінгі мәнді көрсетеді.

Лауазымдық жалақылар схемасы ішкі әділеттілік қағидатын (Банк үшін берілген диапазонда құндылығы жағынан ұқсас лауазымдарды 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.

Есепті жылы қызметкерлер санаты бойынша ерлер мен әйелдердің орташа базалық жалақысының арақатынасы 2023 жылы 1:0,8 құрады. Жоғары басшылықтың базалық жалақысының Банктегі орташа жалақы деңгейіне қатынасы 1:0,2 құрады. 2023 жылдың қорытындысы бойынша орташа жалақының өсімі 21%-ды құрады.

Ішкі құжаттарға сәйкес Банк қызметкерлерді ұстау шығындарын және олармен байланысты аударымдарды жабады, оған жалақы шығындары, әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры мен әлеуметтік сақтандыру қорына міндетті жарналар, әлеуметтік салық, жыл сайынғы демалыстар және ақылы еңбек демалысына есептелген шығыстар, ерікті медициналық сақтандыру, сыйлықақылар және ақшалай әлеуметтік көмек жатады. Банктің белгіленген жарналары бар мемлекеттік жоспарға сәйкес төлемдерден басқа, зейнетақы немесе осыған ұқсас төлемдерді төлеу бойынша қандай да бір құқықтық немесе тәжірибеге негізделген міндеттемелері жоқ.

Банк қызметкерлерін ынталандыру

2023 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 жұмыс нәтижелерінің тиімділігін және оның Банк қызметінің нәтижесіне қосқан жеке үлесін ескереді. Персо-

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

Сондай-ақ Банкте қызметкерлерді және құрылымдық бөлімшелерді моральдық көтермелеу жүйесі жұмыс істейді, ол алғыс жариялау, Құрмет грамотасымен марапаттау, Банктің Құрмет кітабына енгізу, сондай-ақ мемлекеттік наградалар мен атақтарға ұсыну түрінде қызметкердің жеке еңбегін тануды қамтиды. Қызметкерлерді және құрылымдық бөлімшелерді моральдық көтермелеу қағидаларына сәйкес жыл сайын Банктің Орталық аппаратының филиалдары мен құрылымдық бөлімшелерінің үздік қызметкерлері айқындалады.

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

Ережеде Банк қызметкерлеріне көрсетілетін әлеуметтік қолдаудың келесі түрлері қарастырылған:

1. Материалдық көмек

Материалдық көмек қызметкерлерге келесі жағдайларда төленеді:

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

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

2023 жылы 214 әйел-қызметкер бала (3 жасқа толмаған) күтімі бойынша демалыста болды. Атап айтқанда, 151 қызметкер бір жыл ішінде бала күтімі бойынша демалысқа шықты. Есепті жылы 63 қызметкер бала күтімі бойынша демалыстан кейін жұмысқа шықты.

Бала күтімі бойынша демалыс

Бала күтімі бойынша демалысқа кеткен қызметкерлердің саны, жиыны	
Ерлер	1
Әйелдер	214
Есепті жылы бала күтімі бойынша демалыстан кейін есепті кезеңде жұмысқа оралған қызметкерлердің саны, жиыны	
Ерлер	0
Әйелдер	63
Бала күтімі бойынша демалыс аяқталғаннан кейін жұмысқа оралған, жұмысқа оралғаннан кейін 12 айдан кейін жұмысын одан әрі жалғастырған қызметкерлердің саны, жиыны	
Ерлер	2
Әйелдер	44

2. Ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасы (ауырған жағдайда сақтандыру)

Қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелері ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасына сәйкес медициналық сақтандырумен қамтамасыз етіледі. Медициналық сақтандыруға арналған қаражат қызметкер ауырған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте сақтандыру ұйымдарымен жасалған шарттарға сәйкес не медициналық ұйымдармен медициналық қызмет көрсетуге арналған шарттар бойынша жұмсалады. Бір қызметкерге арналған

медициналық сақтандыру шығыстары тиісті қаржы жылына 100 АЕК-тен аспауы тиіс.

2023 жылы ауырған жағдайда ерікті сақтандыру шарты бойынша медициналық қызметтерді 2 064 адам, оның ішінде 1 408 қызметкер және 656 отбасы мүшесі пайдалана алды.

3. Өтемақылық төлемдер

Қызметкерге басқа жердегі жұмыс орны бойынша тұрғылықты жерінің өзгеруіне байланысты нақты жүргізілген шығыстар бойынша растайтын құ-



жаттар болған кезде бір мезгілде келесі өтемақы төлемдері жүзеге асырылуы мүмкін:

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

4. Тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесу

Банктің қаржылық жағдайына байланысты тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесу шақырылған/ауыстырылған қызметкерге тұрғын үйді жалдау ақысын төлеу бойынша шығыстарды (2 жылдан аспайтын мерзімге) ішінара өтеу жолымен көрсетілуі мүмкін.

Алуантүрлілік 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 этномәдени алуантүрлілігімен ерекшеленеді. Мысалы, банкте келесі ұлттардың өкілдері жұмыс істейді: қазақтар, орыстар, балқарлар, еврейлер, әзірбайжандар, татарлар, кәрістер, украиндар, өзбектер, ұйғырлар, немістер. Сонымен бірге, Банк басқару құрамындағы этномәдени алуантүрлілікті арттыра отырып, өз мәдениетін жетілдіреді, сонымен бірге жалдау ережелерін қатаң сақтайды.

Қызметкерлерді ұлттық тиесілілігі бойынша бөлу

	Қызметкерлердің жалпы санынан %	Кіші, орта және жоғары басқарушы лауазымдарды қоса алғанда, барлық басқарушы лауазымдардың жалпы санынан %
Қазақтар	93	19
оның ішінде ерлер	36	9
оның ішінде әйелдер	56	10
оның ішінде 30 жастан төмен қызметкерлер	17	0
оның ішінде 30-50 жастағы қызметкерлер	53	10
оның ішінде 50 жастан жоғары қызметкерлер	5	3
Қалған ұлттар жиынтықта	7	1
оның ішінде ерлер	3	1
оның ішінде әйелдер	4	1
оның ішінде 30 жастан төмен қызметкерлер	0	0
оның ішінде 30-50 жастағы қызметкерлер	7	1
оның ішінде 50 жастан жоғары қызметкерлер	0	0

Тең мансаптық мүмкіндіктер жасау, әйелдер мен ерлердің еңбегін әділ бағалауды қамтамасыз ету және еңбекақы төлеуде кемсітушілікке жол бермеу гендерлік теңдікке қол жеткізу үшін айтар-

лықтай маңызға ие және лайықты еңбектің негізгі құрамдас бөліктерінің бірі болып табылады. Банк құндылығы бірдей еңбек үшін бірдей сыйақы қағидатын ұстанады.

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

- жұмысқа орналастыру – жас мамандарды, оның ішінде ерлерді де, әйелдерді де жұмысқа орналастыру үшін бос жұмыс орындары барынша пайдаланылады;
- әйелдер мен ерлердің өндірістік және басқарушылық шешімдер қабылдауға тепе-тең қатысуы;
- әйелдердің өз мансаптарын өсіру мүмкіндіктерін іске асыруы;

- әйелдердің көшбасшылық дағдыларды дамытуға бағытталған іс-шараларға қатысуы;
- әйелдердің де, ерлердің де бала үш жасқа толғанға дейін оның күтімі бойынша демалыс алу құқығын іске асыруы.

2023 жылы жұмысшылар санаты бойынша ерлер мен әйелдердің орташа базалық жалақысының арақатынасы 1:0,8-ді құрады.

Сонымен қатар, Банк әйелдердің бастамалары мен әйелдер көшбасшылығына барлық жағынан ықпал етеді. Банк БҰҰ-ның әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары жөніндегі жаһандық бастама-сына қосылды (Women's Empowerment Principles).

Әйелдер өкілдігі

Қызметкерлердің жалпы санындағы әйелдердің үлесі	60,31
Барлық басқарушы лауазымдардағы, оның ішінде кіші, орта және жоғары басқарушы лауазымдардағы әйелдер үлесі, қызметкерлердің жалпы санынан %-бен	10,61
Кіші басқарушы лауазымдардағы әйелдер үлесі, қызметкерлердің жалпы санынан %-бен	7,61
Жоғары басқарушы лауазымдардағы әйелдер үлесі, яғни Басқарма Төрағасынан максималды екі деңгейге төмен, қызметкерлердің жалпы санынан %-бен	0,33
Банк қызметінің табыс әкелетін бағыттары бойынша басқарушы лауазымдардағы әйелдердің үлесі, қызметкерлердің жалпы санынан %-бен	3,38

Есепті жыл ішінде Банк қызметкерлерін кемсіту жағдайлары тіркелген жоқ.





Гендерлік саясат

Гендерлік теңдікті жақсарту мен экономикалық дамуды жеделдету арасындағы байланысты әлемнің жетекші халықаралық қаржы институттары кеңінен мойындады. Мұны мойындай отырып, Банк өз күші мен ресурстарын әйелдер мен еркектерді бірдей бағалайтын қоғам құруға бағыттауға міндеттенеді.

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.

Банк мынадай мақсаттарға қол жеткізу үшін 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 орта құру.

Сонымен қатар, Банктің Басқарма Төрағасы Ләззат Ибрагимова өзінің барлық кәсіби қызметі барысында Қазақстандағы гендерлік теңдік идеяларын белсенді түрде насихаттайды. Оның басшылығымен «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» Еуропалық Қайта Құру және Даму Банкінің (ЕҚДБ) қаражаты есебінен әйелдер кәсіпкерлігі субъектілерін қолдау шарасы шеңберінде Орталық Азиядағы алғашқы Кредиттік желіні іске қосты. 2016 жылы ЕҚДБ басшысы Сума Чақрабарти Ләззат Ибрагимованы гендерлік теңдікті насихаттағаны үшін марапаттады.

2021 жылдан бастап Отбасы банкте Азиялық даму банкімен бірлесіп «Ұмай» әйелдер ипотекалық бағдарламасы іске асырылуда, ол Қазақстанның түрлі қызмет салаларында жұмыс істейтін және табыс деңгейі әртүрлі әйелдерге өз баспаналарына қол жеткізуге көмектеседі.

2023 жылы Отбасы банк гендерлік теңдікті белсенді ілгерілеткені үшін Қазақстандағы жалғыз банк ретінде елдегі Орталық Азия өңірлік экономикалық ынтымақтастық бағдарламасынан (ОАӨЭБ) марапат алды.

ОАӨЭБ – бұл экономикалық өсуді жеделдетуге және кедейлікті азайтуға әкелетін ынтымақтастық арқылы дамуға жәрдемдесу мақсатында бірге жұмыс істейтін 11 елдің (Ауғанстан, Моңғолия, Әзірбайжан, Пәкістан, ҚХР, Тәжікстан, Қазақстан, Түрікменстан, Қырғызстан, Өзбекстан) және даму жөніндегі әріптестерінің (Азия даму банкі, Еуропалық қайта құру және даму банкі, Халықаралық валюта қоры, Ислам даму банкі, БҰҰ даму бағдарламасы, Дүниежүзілік банк және Азия инфрақұрылымдық инвестициялар банкі) әріптестігі. ОАӨЭБ сыйлығы қазіргі қоғамның дамуына елеулі үлес қосқан көшбасшыларды бөліп көрсетеді.

Сонымен қатар, 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. 2023 жылдың қорытындысы бойынша гендерлік теңдікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-қимыл жоспарының орындалуы туралы есеп Банктің www.hcsbk.kz сайтында жарияланды.

Алуантүрлілік және инклюзия

Банк алуантүрлілік пен инклюзивтілік қағидаттарын сақтайды және дамытады, олардың маңыздылығы мен әмбебаптығын мойындайды, алуантүрлілік пен инклюзивтілік Банктің ұзақ мерзімді даму мақсаттарына қол жеткізуде маңызды факторлар болып табылатынына, таланттарды тартуға, дамытуға, ұстап қалуға, неғұрлым тиімді шешімдер қабылдауға ықпал ететініне, сондай-ақ сыртқы ортаның серпінді өзгерістеріне неғұрлым жеделден қоюға мүмкіндік беретініне сенімді екенін мәлімдейді.

Банкте 2023 жылғы редакциядағы алуантүрлілік пен инклюзивтілік жөніндегі Ереже бекітілді, ол барлық жұмыскерлерге, Банк қызметкерлеріне тең мүмкіндіктер жасауға, кемсітушіліктің барлық түрі мен көріністерін еңсеруге және кез келген жоспарланған іс-шарада немесе жобада қызметкерлердің барлық санаттарының, қызметкерлердің қажеттіліктері тең дәрежеде ескерілетін процесті құруға бағытталған. Банк өзінің жұмыскерлері/қызметкер-

лері құрмет, құндылық және қолдауды сезінетін ашықтық пен конструктивті сын-қатермен сипатталатын инклюзивті мәдениетті құруға тырысады.

Ереже қағидаттарын сақтау мақсатында Банк 2024 жылға арналған міндеттерді іске асыру жөніндегі іс-қимылдарды жоспарлады, олардың негізгісі – алуантүрлілік және инклюзивтілік мәселелері туралы олардың хабардарлығын арттыру мақсатында Банктің барлық жұмыскерлері/қызметкерлері үшін оқытуға және дамытуға қолжетімділікті қамтамасыз ету болып табылады. Оқыту мәдениет-аралық түсіну, стереотиптер мен алауашылықтар туралы хабардар болу, қарым-қатынас дағдылары және инклюзивті жұмыс ортасын құру саласында саналы оқытуды қамтиды, сондай-ақ кемсітушіліктің кез келген нысандарын анықтау бойынша анонимді сауалнамалар жүргізіледі және Банк жұмыскерлеріне /қызметкерлеріне кемсітушіліктің барлық түрлері туралы хабарлау тәсілдері туралы хабарланады.

Адам құқықтарын сақтау

Банк Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңнамасын, Біріккен Ұлттар Ұйымының 1948 жылғы 10 желтоқсандағы Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясында, Біріккен Ұлттар Ұйымының Жаһандық шартында, Халықаралық еңбек ұйымының еңбек саласындағы негізгі қағидаттар мен құқықтар декларациясында, Біріккен Ұлттар Ұйымының адам құқықтары аспектісінде кәсіпкерлік қызметтің басшылық қағидаттарында бекітілген адам құқықтарын қорғау саласындағы, Халықаралық қаржы корпорациясының халықаралық қаржы институтының адам құқықтары саласындағы, Еуропалық Қайта Құру және даму банкі халықаралық қаржы институтының адам құқықтары саласындағы, Азия Даму Банкі Халықаралық қаржы институтының адам құқықтары саласындағы халықаралық нормалар мен стандарттарды сақтайды.

Отбасы банкте Тең құқықтарды, еңбекті қорғауды, бірлестіктер бостандығын қамтамасыз ету саласында ереже әзірленді, ол адам құқықтарының ықтимал бұзылуын анықтау, алдын алу және қадағалау үшін негізгі ең төменгі талаптарды айқындайды. Аталған Ереженің қағидаттарын сақтау Банктің барлық жұмыскерлері/қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

Банктің негізгі тәсілі – жынысына, тіліне, жасына, дініне, этникалық және нәсілдік тиістілігіне, әлеуметтік тегіне, мүлкілік жағдайына немесе басқа белгілері мен ерекшеліктеріне қарамастан, барлық адамдар өздерінің қадір-қасиеті мен құқықтары бойынша еркін және тең болып табылатындығында.

Банк қызметінің ұзақ мерзімді бәсекеге қабілеттілігі мен тиімділігін қамтамасыз етудің маңызды факторы – әлеуметтік-мәдени алуантүрлілікке, Банк жұмыскерлері/қызметкерлері үшін тең мүмкіндіктер мен инклюзивтілікке кепілдік беру болып табылады.

Банк адам құқықтарына қолайсыз әсер ету тәуекелдерін, сондай-ақ Банк қызметінің барлық аспектілеріндегі қақтығыстар тәуекелдерін мойындайды, адам құқықтарының сақталуына жауапкершілік алады және оларды қорғау жөнінде шаралар қабылдайды – адам құқықтарының бұзылуының қандай да бір нысандарына жәрдемдесуге және одан пайда алуға кедергі келтіреді.

Банк өзінің барлық жұмыскерлері / қызметкерлері және оның контрагенттері үшін ең қауіпсіз және қолайлы еңбек жағдайларын жасауға ұмтылады және



еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау саласындағы барлық қолданылатын заңдар мен ішкі талаптарды сақтайды.

Банк денсаулық үшін тәуекелдерді азайту мақсатында еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету бөлігінде ең жоғары стандарттар мен рәсімдерді енгізуге ұмтылады, сондай-ақ қоршаған ортаға әсерді азайту үшін тұрғын үй құрылысының экологиялық стандарттарын сақтай отырып, бағдарламаларды іске асыру жолымен азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға, Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің экологиялық сана деңгейін арттыру үшін экологиялық акциялар мен іс-шаралар өткізуге бағдарланады.

Банк мәжбүрлі және еріксіз еңбектің кез келген түрін, құлдық пен адам саудасының кез келген түрін пайдалануды қабылдамайды. Банк балалар-

дың құқықтарын сақтауға назар аударады және бала еңбегін пайдалануды қабылдамайды. Банкте жұмыс уақытының режимі және жұмыскерлердің демалу уақыты сияқты еңбек заңнамасының нормалары сақталады. Осылайша, біз жұмыскерлер мен жеке уақыт арасындағы тепе-теңдікті сақтай отырып, жеке өмір сүру құқығын қамтамасыз етеміз.

Біз мүдделі тараптармен ашық диалог жүргізу, тәуекелдерге мониторинг жүргізу және озық тәжірибелерді енгізу арқылы адам құқықтарын қолдаудың корпоративтік тәжірибесін жетілдіруге ниеттіміз.

Банк клиенттердің, жеткізушілердің, іскери серіктестердің және басқа да мүдделі тараптардың адам құқықтарын, алуантүрлілік пен тең мүмкіндіктердің негізгі принциптерін сақтауын құптайды.

Кемсітушілікке жол бермеу

Банк қызметінің барлық деңгейлерінде тең мүмкіндіктер беріледі, кемсітушілікке және кез келген қысымға төзбеушілік танытылады. Банк нәсіліне, жынысына, түр-түсіне, ұлттық немесе әлеуметтік тегіне, дініне, жасына, мүгедектігіне, жыныстық бағдарына, гендерлік сәйкестігіне, отбасылық жағдайына немесе кез келген басқа мәртебесіне байланысты кемсітушілік пен қудалау көрсетілмейтін жұмыс орындарын қамтамасыз етеді.

Банк жұмыс орнында дұшпандық пен қауіпті атмосфераның қалыптасуына, Банк жұмыскерінің/қызметкерінің беделіне нұқсан келтіруге, оны бұзуға, қорлауға, қорқытуға және агрессияға әкелетін физикалық, ауызша, визуалды, жыныстық және психологиялық зорлық-зомбылыққа төзбейді.

Банк барлық жұмыскерлерге/қызметкерлерге олардың қол жеткізген нәтижелеріне, құзыреттілігіне және біліктілігіне байланысты тең даму мүмкіндіктерін ұсынады. Өз кезегінде, Банк барлық жұмыскерлерінен/қызметкерлерінен бастамашылдық, жаңа білім алуға ұмтылу және осы білімді әріптестерімен бөлісуге дайын болуды күтеді.

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 бұзудың кез келген көріністерін қоспағанда, лауазымға қойылатын біліктілік талаптарына сәйкес кәсіби білімді, тәжірибені объективті бағалауға ғана негізделеді.

Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары қарамағындағылармен қарым-қатынаста еңбекті, денсаулықты қорғауға, тиімді қызмет үшін қауіпсіз және қажетті жағдайлар жасауға, сондай-ақ жұмыскерлердің/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.

2023 жылы Келісім комиссиясына Банк қызметкерлерінен 3 өтініш келіп түсті: олардың біреуін Банк қызметкерлері өз мәселелерінің қанағаттандырылуына байланысты кері қайтарып алды.

Қалғандары Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қаралды.

Еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету

Банк жыл сайын төмендегілерге бағытталған іс-шаралар кешенін жүзеге асырады:

- жұмыскерлердің қауіпсіз және салауатты еңбек жағдайларын жасау және қамтамасыз ету, жұмыскерлердің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптарын сөзсіз сақтауы;
- азаматтық қорғаныс бойынша оқытулар мен жаттығулар өткізу, Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жоспарларды тестілеу;
- өртке қарсы режимді үнемі жақсарту және өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтау;
- әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушылардың әскери есебін жүргізу.

ЕҢБЕКТІ ҚОРҒАУ ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ

Банк қызметкерлердің қауіпсіз еңбек жағдайларына құқықтарын қамтамасыз етеді, еңбек қызметінің кез келген басқа нәтижелеріне қатысты қызметкерлердің өмірі мен денсаулығына басымдық береді. Барлық қызметкерлер еңбекті қорғау және қауіпсіздікті басқару жүйесімен қамтылған.

Банктің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілері мен ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес қызметкерлерді, Банктің жауапты тұлғаларын оқыту, нұсқау беру және олардың білімін тексеру, шаруашылық шарттары бойынша жұмыстар жүргізетін және қызметтер көрсететін мердігер ұйымдардың қызметкерлеріне, уақытша қызметкерлерге, Банк бөлімшелерінде тағылымдамадан өтетін оқушыларға нұсқау беру бойынша тұрақты іс-шаралар жүргізіледі.

Жазатайым оқиғаларды тергеу Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады. Жазатайым оқиғаларды тергеу кезінде инциденттерді сәйкестендіру жүргізілмейді, өйткені Банк адам денсаулығына қауіп төндіретін ұйымға жатпайды. 2023 жылы жазатайым оқиғалар, соның ішінде өліммен аяқталған жағдайлар болған жоқ. Банк ғимараттарында, оның ішінде Банкке іргелес аумақтарда өрт болған жоқ.

2023 жылы келесі іс-шаралар өткізілді:

- мамандандырылған ұйымның қызметкерлерді еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша онлайн оқытуы, емтихан өткізуі және сертификат беруі – 27 адам;
- жаңадан қабылданған қызметкерлердің кіріспе нұсқамалары – 269 адам.

ДЕНСАУЛЫҚ ЖӘНЕ ЖҰМЫС ОРНЫНДАҒЫ 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 абонементтердің 50%-ын төлеу – осының бәрі қызметкерлерді олардың «қозғалыссыз» өмір салтына қарамастан, белсенді өмір салтын ұстануға ынталандырады.

Физикалық белсенділікті насихаттаудан басқа, Банкте қызметкерлердің денсаулығы мен қауіпсіз қызметіне көп көңіл бөлінеді. 2023 жылы жұмыс орнында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі қызметкерлерге (ТЖ, өрт, жер сілкінісі және т.б. жағдайларда) 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 жабдықталған.

2023 жылғы 28 мамырдан бастап Қазақстанда коронавирустық шектеулер ресми түрде жойылды, барлық өңірлер «жасыл» аймақта. COVID-19 коронавирустық инфекциясы жойылған жоқ, вирус таралуын жалғастыруда, бірақ неғұрлым жеңіл дәрежеде, кейіннен Қазақстан Республикасы халқының аурушаңдығына мониторинг басқа вирустық инфекциялармен қатар тұрақты негізде жүзеге асырылатын болады.

Бүгінде Банктің барлық кеңселерінде дезинфекциялау бойынша санитариялық-эпидемиологиялық талаптар күн сайын сақталуда. 2023 жылы Банк қызметкерлері арасында COVID-19 инфекциясы анықталған жоқ. Банкте қабылданған COVID-19 таралуына қарсы күрес шаралары уақтылы және тиімді екенін көрсетті, 2020–2022 жылдардағы жағдай бақылауда болды, қызметтің негізгі көрсеткіштерінің айтарлықтай төмендеуіне, одан бетер қызметтің тоқтатылуына немесе персоналдың қысқартылуына жол берілмеді, жалақы қызметкерлерге уақтылы төленді.

Сырқаттану бойынша жұмыс орнында болмау коэффициенті 0,03%-ды құрады, бұл ретте:

- уақытша еңбекке жарамсыздығы бар жарақаттар жиілігінің коэффициенті (LTIFR) – 0%;
- жазатайым оқиғалар жиілігінің коэффициенті (LTAFR) – 0%;
- жазатайым оқиғалар ауырлығының коэффициенті – 0%;
- өлімге әкелетін жарақаттану жиілігінің коэффициенті – 0%;
- кәсіби сырқаттанушылық коэффициенті – 0%;
- жоғалған күндер коэффициенті – 0%.

Сонымен қатар, Банк экологиялық дағдарыс аймағында және радиациялық қауіп жоғары аумақта тұратын қызметкерлердің денсаулығына да назар аударады. Ағымдағы қызмет шеңберінде Банк мынадай іс-шаралардың жүзеге асырылуын қамтамасыз етеді:

экологиялық дағдарыс аймағында тұратын Қызылорда филиалының, Шығыс Қазақстан облыстық филиалының және Банктің Семей қаласындағы

филиалының радиациялық қауіп жоғары аумақта тұратын қызметкерлеріне қосымша ақылы демалыс беріледі.

Семей қаласындағы Шығыс Қазақстан облыстық филиалы мен Банк филиалының радиациялық қауіп жоғары аумақта тұратын қызметкерлеріне жүктілік және босану бойынша қосымша демалыс беріледі.

экологиялық дағдарыс аймағында және радиациялық тәуекелі жоғары аумақта тұратын қызметкерлерге қосымша еңбекақы төлеу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

АЗАМАТТЫҚ ҚОРҒАНЫС

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

ӨРТ ҚАУІПСІЗДІГІ

Өрт қауіпсіздігі саласында 2023 жылы келесі іс-шаралар жүргізілді:

- Банктің Орталық аппараты мен филиалдарының ғимараттарындағы өрт қауіпсіздігі шаралары туралы нұсқаулықтардың ережелеріне сәйкес Банк ғимараттарының, үй-жайлары мен аумақтарының өртке қарсы жай-күйіне тексеру жүргізілді, олар есептік тексеру парақтарында көрсетілген;
- жыл ішінде өрт-техникалық минимум бағдарламасы бойынша басшыларды және жауапты тұлғаларды онлайн-оқыту екі рет жүргізілді және 42 адам куәлік алды.

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 әскери билеттерді уақтылы алмауы салдарынан әскери есепті бұзуы, 2023 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 пайданы өсіру жолымен жүзеге асырылады.

Департамент қызметкерлерінің 95%-ы Қазақстан Республикасы құқық қорғау органдарының жедел және тергеу бөлімшелерінде, сондай-ақ қаржы ұйымдарында (екінші деңгейдегі банктерде) айтарлықтай жұмыс тәжірибесіне ие, бұл бөлімшенің құрамы сапалы 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 зерттеуге, жолын кесуге, алдын алуға және тергеуге тікелей қатысқан.

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 жылы Қауіпсіздік департаментінің құрылымына жаңа Антифрод басқармасы енгізілді, оның негізгі міндеті Банктің цифрлық өнімдерін (интернет-банкинг, шоттарды қашықтан басқару және т.б.) пайдалану барысында Банкті және оның клиенттерін фрод-оқиғалардан 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 жылы жаңадан құрылған Антифрод басқармасы фрод сияқты алаяқтық түрімен тиімді күресу үшін Банкте Антифродты дамытудың 2022–2024 жылдарға арналған тұжырымдамасы әзірленді, ол Банк Басқармасының шешімімен бекітілді.

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, 2023 жылы Антифрод басқармасы мен Экономикалық қауіпсіздік басқармасы қызметкерлерінің уақтылы және үйлесімді іс-қимылдары Интернет-алаяқтардың Банк клиенттерінің жалпы сомасы 140 млн теңге көлемінде салымдарын ұрлауына жол бермеді.



2023 жылы «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ-нан (бұдан әрі – БЖЗҚ) біржолғы зейнетақы төлемдері (бұдан әрі – БЗТ) үшін арнайы шоттар ашу және жүргізу жөніндегі уәкілетті оператор болып табылатын Банктің қауіпсіздік бөлімшесі тұрғын үй жағдайларын жақсарту және/немесе емделу ақысын төлеу мақсатында Зейнетақы жинақтарын пайдалану мемлекеттік бағдарламасын іске асыру барысында теріс пайдалануларды анықтау бойынша ауқымды жұмыс жүргізді.

Осылайша, халықтың емделу ақысын төлеу үшін мемлекет ұсынған зейнетақы жинақтарын пайдалану мүмкіндігі салымшылардың да, емдеу мекемелерінің де БЖЗҚ-дан шығару, қолма-қол ақшаға айналдыру және соның салдарынан зейнетақы аударымдарын мақсатсыз пайдалану жөніндегі заңсыз қызметіне байланысты бірқатар проблемалық мәселелерді анықтады.

Бүгінгі күні Банктің қауіпсіздік бөлімшесі бірқатар заңсыз схемаларды анықтады, олар бойынша ішкі тергеулер жүргізіліп, кейіннен кінәлі адамдарды жауапқа тарту мақсатында бөлімше Қазақстан Республикасының Құқық қорғау органдарына жүгінетін болады. Бұл схемалар көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеу және кейін ақшалай қаражатты мақсатсыз пайдалану үшін алынған ақшалай қаражатты жосықсыз стоматологиялық клиникалардың көмегімен қолма-қол ақшаға айналдыру жолымен іске асырылды.

Мәселен, Атырау қ. «M Golden Dent» ЖШС, «Компаниа Guldena GGG» ЖШС, «Медкосмо» ЖШС, «Доктор Дент» ЖШС, «MB Stom» ЖШС, «Daniyal Dent» ЖШС, «Smile Hub» ЖШС стоматологиялық емханалары тек 2023 жылдың мамыр-қазан айлары аралығында жалпы сомасы 28 853 882 575 теңгеге 21 204 транзакция жүзеге асырған.

Банктің тергеуі осы клиникалардың қызметінің заңдылығына күдік туғызатын мән-жайларды анықтады, олардың басшылары белгісіз адамдармен сөз байласып, заңсыз сыйақы ала отырып, алдау, жалған құжаттарды (стоматологиялық қызметтер көрсетуге арналған шарттар мен дәрігерлік-консультациялық комиссиялардың қорытындылары) дайындау және пайдалану жолымен клиенттердің БЗТ қаражатын қолма-қол ақшаға айналдыру бойынша заңсыз схемаларды ұйымдастырды және оларға тікелей қатысты.

Бұдан басқа, БЖЗҚ салымшыларының стоматологиялық клиникалардың делдалдарына өз ЭЦҚ-сын ерікті түрде беруі басқа да бірқатар қылмыстарға – жеке тұлғалардың арнайы шоттарынан олардың келісімінсіз және қатысуынсыз ақша ұрлау әрекеттерін жасауға себеп болды.

Мәселен, 2023 жылғы 1 қыркүйекте Банктің 46 клиентінің шоттарынан Атырау облысында орналасқан «Pacific Dental Group» ЖШС шотына аударылған стоматологиялық қызметтер үшін ақша қаражаты ұрланды. Барлық транзакциялар клиенттердің қатысуынсыз және келісімінсіз жүзеге асырылған. 2023 жылдың ақпан-қыркүйек айлары аралығында «Pacific Dental Group» ЖШС пайдасына 1 603 клиенттің арнайы шоттарынан «стоматологиялық қызметтер» мақсаттарына жалпы сомасы 1 044 215 663 теңгеге БЗТ аудару бойынша 1 717 транзакция жүргізілген.

Банктің қауіпсіздік бөлімшесі аталған мекенжай бойынша аталған стоматологиялық клиниканың жоқтығын анықтады, ал «Pacific Dental Group» ЖШС директоры бұрын Қазақстан мен Ресейде бірнеше рет сотталған азамат болып табылады.

Қазіргі уақытта қауіпсіздік бөлімшесі Банктің операциялық бөлімшесімен бірлесіп «стоматологиялық қызметтер» мақсаттарына зейнетақы жинақтарын пайдалануға өтінімдерді тексеру рәсімінен өту кезінде стоматологиялық клиникалардың медициналық құжаттары мен лицензияларын бұрмалаудың жаңа фактілерін әлі де анықтауда.

Осылайша, Банктің ішкі тергеулерінің нәтижесінде «Сәдуақасова» ЖК және «Елубаева» ЖК анықталды, олар медициналық қызмет көрсетуге жалған мемлекеттік лицензияларды пайдалана отырып, жалпы сомасы 421 474 933 теңгеге БЗТ аудару бойынша 270 транзакция жүргізген. Сол сияқты «Алдияр» ЖК, «Аягөз» ЖК, «Kadess» ЖК және «Нұржан» ЖК жалған мемлекеттік лицензияларды пайдалана отырып, жалпы сомасы 274 910 331 теңгеге БЗТ аудару бойынша 195 транзакция жүргізген.

Қауіпсіздік бөлімшесі Банктің қауіпсіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету, оның қауіпсіздігіне ішкі және сыртқы қатерлердің алдын алу, Банктің және оның клиенттерінің заңды мүдделерін құқыққа қайшы қол сұғушылықтардан қорғау және Банктің персоналы мен мүлкінің қауіпсіздігін күшейту 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 болып табылады.

Банк үшін қайырымдылық қызметі мен демеушілік Банктің іскерлік беделін нығайту және ішкі корпоративтік мәдениетін дамыту тұрғысынан маңызды. Банк қайырымдылық және демеушілік көмек көрсету бойынша келіп түскен барлық өтініштерді қарайды және қызметкерлерді қатысудың әртүрлі нысандарында қайырымдылық жобаларына тарту бағдарламасын дамытады: жеке ақшалай және өзге де қайырымдылықтар, әрбір қызметкердің ортақ іске өзінің жеке үлесін қосуға мүмкіндігі бар.

Банктің қайырымдылық, демеушілік және филантроптық көмегі Банктің қайырымдылықты жүзеге асыру қағидаларына қатаң сәйкес жүзеге асырылады.

2023 жылы Банк қызметкерлерінің күшімен «Асар» акциясы аясында қаражат жинау ұйымдастырылды:

- Банктің қашықтықтан қызмет көрсету департаменті қызметкерінің баласын емдеуге;
- Банктің Орталық филиалы қызметкерінің әкесін онкологиялық аурудан емдеуге.

2023 жылдың мамыр айында ҰОС-ның ардагерлерін қолдауға арналған «Жеңіс Күні» акциясы өткізілді, оның шеңберінде Банктің ОА қызметкер-

лері Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне көмек көрсетті.

2023 жылғы 31 тамызда «Мектепке жол» акциясы аясында мүгедек балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға, сондай-ақ Әуезов ауданы әкімдігінің есебінде тұрған көпбалалы отбасыларға Банк қызметкерлерінің өз қаражаты есебінен 15 кеңсе керек-жарақтарын сатып алу бойынша қайырымдылық көмек көрсетілді.

15 желтоқсанда Банк «Айналайын» акциясына ұқсас «Baiterek – Open Hearts» қайырымдылық акциясына қатысты, Банк қызметкерлері өз өнімдерін сатуға қойды, ал жиналған сомаға «Бәйтерек «ҰБХ» АҚ жетім балаларға көмек көрсетті.

2023 жылдың желтоқсан айының соңында «Айналайын» қайырымдылық акциясы өткізілді, онда қызметкерлер өз өнімдерін сатуға ұсынды, ал түскен қаражатқа 163 дана тәтті сыйлықтар сатып алынды (SOS Балалар ауылы үшін 100 дана, ауыр сырқаты бар балаларды қолдау орталығы үшін 60 дана, Банктің ОА техникалық персоналының балаларына 3 дана). Қалған сомаға 13 әлеуметтік пакет (азық-түлік себеті, ет, жарма және т.б.) сатып алынды. Тәтті сыйлықтар 2023 жылғы 27 желтоқсанда орталықтардағы балаларға, ал азық-түлік аз қамтылған отбасыларға, сондай-ақ Ұлы Отан соғысының жалғызбасты ардагерлері мен зейнеткерлер тұратын «Қамқор» әлеуметтік үйіне жіберілді.

Есепті жылы Банк қызметкерлерінің күшімен қайырымдылыққа шамамен 1,8 млн теңге көлемінде ақшалай қаражат 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, олардың 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 сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша Банк қызметкерлерін үнемі ішкі оқытудан өткізіп, алған білімдерін міндетті түрде тестілеу арқылы тексеріп отырады.

2023 жылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша Орталық аппараттың 1 285 консультанты және Банктің 18 филиалында, Банктің Орталық аппараты мен филиалдарының 1 379 жұмыскері/қызметкері алған білімдерін тестілеуден өтті.

Әйелдер өкілдігі

Әңір	Консультанттар	Жұмыскерлер/ қызметкерлер
Банктің Абай облыстық филиалы	39	30
Банктің Ақмола облыстық филиалы	34	24
Банктің Ақтөбе облыстық филиалы	49	45
Банктің Алматы облыстық филиалы	39	34
Банктің Атырау облыстық филиалы	68	34
Банктің Шығыс Қазақстан облыстық филиалы	50	39
Банктің Жамбыл облыстық филиалы	47	33
Банктің Жетісу облыстық филиалы	29	17
Банктің Батыс Қазақстан облыстық филиалы	65	39
Банктің Қарағанды облыстық филиалы	49	46
Банктің Қостанай облыстық филиалы	43	37
Банктің Қызылорда қаласындағы филиалы	52	27
Банктің Маңғыстау облыстық филиалы	52	40
Банктің Павлодар облыстық филиалы	58	40
Банктің Солтүстік Қазақстан облыстық филиалы	32	28
Банктің Түркістан облыстық филиалы	34	13
Банктің Алматы қаласындағы филиалы	93	111
Банктің Шымкент қаласындағы филиалы	109	47
Орталық аппарат (Алматы)	265	571
Банктің Орталық филиалы	78	124
Жиыны	1285 (100%)	1379 (95,8)

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 Банк қызметкерлері мен консультанттары тарапынан сыбайлас жемқорлық сипатындағы бұзушылықтар туралы құпия ақпарат алу құралы болып табылатын жедел желі жұмыс істейді. Ағымдағы жылы келіп түскен өтініштерді талдау олардың барлығы анықтамалық-консультациялық сипатта болғанын және Банк қызметкерлерінің сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне қатыстылығын айқындайтын мәліметтер болмағанын көрсетті.

Банк тоқсан сайын Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігіне қол астындағы қызметкерлерінің сыбайлас жемқорлық қылмыстары үшін Банк басшыларын жауаптылыққа тарту фактілерінің болуы/болмауы туралы хабарлап отырады.

Персоналды оқыту нәтижелері бойынша Банк персоналының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері жөніндегі Банк қызметі, қолданыстағы шектеулер мен міндеттер, кері байла-

ны арналары туралы хабардарлығы арттырылды. Өткізілетін іс-шаралар Банк қызметінде сыбайлас жемқорлық көріністерінің туындау қаупін барынша азайтады деп күтілуде.

2023 жылдың 2-тоқсанында Банкте Банктің 2022 жылғы және 2023 жылдың 5 (бес) айындағы қызметіне сыбайлас жемқорлыққа қарсы тақырыптық мониторинг жүргізілді. Жүргізілген мониторинг нәтижелері Банктің Басқарма төрағасының назарына жеткізілді және 2023 жылғы 30 маусымда Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігіне (Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет) жіберілді.

2023 жылдың 4-тоқсанында «Отбасы банк» АҚ бірінші тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығының сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізілді. Жүргізілген талдау қорытындылары бойынша «Отбасы банк» АҚ тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығының сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін ішкі талдау нәтижелері бойынша анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарын жасауға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою жөніндегі іс-шаралар жоспары жасалды. Талдау анықтамасы және жүргізілген талдау нәтижелері бойынша іс-шаралар жоспары Банктің интернет-ресурсында орналастырылған.

Банк қызметкерлерінің есепті жыл ішінде сыбайлас жемқорлық белгілері бар бұзушылықтар жасау фактілері болған жоқ. Банкке және оның қызметкерлеріне қатысты сыбайлас жемқорлыққа байланысты бұзушылықтар бойынша шаралар қолданылмады. Бәсекелестікке қарсы мінез-құлық, монополияға қарсы және монополиялық тәжірибе үшін сот талап-арыздары болған жоқ.

Заңнама талаптарына сәйкестік

Банк жалпы өз қызметінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтайды. Монополияға қарсы заңнама бойынша бұзушылықтар анықталған жоқ.

Бұл ретте 2023 жылы «Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі» РММ тарапынан Банкке қатысты 3 ұсынымдық шара және 1 жазбаша ескерту қолданылды.



Экономикалық нәтижелілік

Экономикалық құнды бөлу, млн теңге

	2021	2022	2023
Құрылған экономикалық құн (кірістер):			
Негізгі қызметтен түскен кірістер (пайыздық кірістер)	171 023	251 019	312 035
комиссиялық кірістер	1 919	3 016	4 913
басқа кірістер	32	12	13
Бөлінген экономикалық құн:			
еңбекке ақы төлеу бойынша шығыстар	11 851	13 108	15 190
мемлекеттік бюджетке салықтар мен алымдар бойынша шығыстар	654	792	841
капиталды жеткізушілерге төлемдер (пайыздар мен дивидендтер төлеу)	–	–	–
қайырымдылық және демеушілік көмек	–	–	–
басқа операциялық шығындар	9 595	10 382	9 927
басқа операциялық емес шығындар	–	–	–
Бөлудің экономикалық құны (таза пайда)	65 755	96 035	147 528

2023 жылы Банктің жалпы құрылған экономикалық құны 317 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.

