«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ

Директорлар кеңесінің шешіміне

(04.06.2019 ж. №7 шешім)

№ 6 қосымша

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Лого_рекомендуемый.jpg** | **Жоғары тұрған ішкі құжат** | «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Жарғысы |
| **Ішкі құжаттың иесі** | Қызметкерлермен жұмыс жүргізу департаменті |
| **Әзірледі** | Мадиева А.К. – Қызметкерлермен жұмыс жүргізу департаментінің Қызметкерлерді есепке алу және ынталандыру басқармасының бастығы |
| **Бекітілді** | «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен (\_\_\_.\_\_.2019 жылғы №\_\_ отырыс хаттамасы) |
| **Күшіне ену күні** | 2019 жыл |
| **Шектеу белгісі** | Ішкі пайдалануға арналған |

**«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-ның**

**Тұрақты даму саясаты**

Алматы қ., 2019 жыл

**Мазмұны**

[**1-бөлім. Жалпы ережелер 3**](#_Toc8743352)

[**1-тарау. Қолдану саласы 3**](#_Toc8743353)

[**2-тарау. Банктің тұрақты даму саласындағы мақсаттары мен міндеттері 5**](#_Toc8743354)

[**3-тарау. Тұрақты даму қағидалары 6**](#_Toc8743355)

[**4-тарау. Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік 7**](#_Toc8743356)

[**2-бөлім. Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің бағыттары 10**](#_Toc8743357)

[**1-тарау. Тұрақты дамудың экономикалық, экологиялық және әлеуметтік құрауыштары 10**](#_Toc8743358)

[**1**-п**араграф. Ұлттық экономиканың тұрақты дамуына қолғабыс көрсету 10**](#_Toc8743359)

[**2**-п**араграф. Өзіндік экологиялық ықпалды басқару 11**](#_Toc8743360)

[**3**-п**араграф. Жауапты еңбек практикасы 12**](#_Toc8743361)

[**4**-п**араграф. Жауапты іскерлік практика 13**](#_Toc8743362)

[**3-бөлім. Осы Саясатты іске асыру тетіктері 13**](#_Toc8743363)

[**1-тарау. Жауапкершілікті бөлу 13**](#_Toc8743364)

[**2-тарау. Тұрақты даму қағидаларының түйінді процестерге интеграциясы 14**](#_Toc8743365)

[**3-тарау. Тұрақты даму саласындағы ақпаратты ашу 17**](#_Toc8743366)

[**4-бөлім. Қорытынды ережелер 17**](#_Toc8743367)

# 

# **1-бөлім. Жалпы ережелер**

# **1-тарау. Қолдану саласы**

1. Осы «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) Қазақстан Республикасының заңнамасына, Холдинг Басқармасының шешімімен бекітілген (28.11.2018 жылғы №52/18 отырыс хаттамасы) "Бәйтерек" Ұлттық басқарушы холдингі" акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Холдинг) Тұрақты даму саясатына және "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ (бұдан әрі – Банк) қызметін реттейтін өзге де ішкі құжаттарға сәйкес, сондай-ақ, БҰҰ Ғаламдық шартының талаптарын, БҰҰ жауапты инвестициялау қағидаларын, АА 1000 Стандарттар Сериясын, ISO 26000:2010 «Әлеуметтік жауапкершілік бойынша нұсқау» Халықаралық стандартын, Есептілік бойынша ғаламдық бастаманың тұрақты даму саласындағы есептілік стандарттарын (GRI Стандарттарын) ескере отырып әзірленді.
2. Осы Саясаттың мақсаты – тұрақты даму саласындағы басқару жүйесін құру кезінде Банк ұстануы тиіс негізге алынатын нормаларды, қағидаларды, ережелер мен тәсілдерді анықтау.
3. Осы Саясаттың міндеттері:
4. Банктің тұрақты даму саласындағы, оның ішінде мүдделі тараптармен

өзара іс-қимылдың тиімді және ашық жүйесін құру бөлігінде қызметінің қағидаттары мен бағыттарын айқындау;

1. тұрақты даму қағидаттарын іске асыру үшін Банктің әрбір органының және барлық қызметкерлерінің рөлін, құзыретін, жауапкершілігін бекіту;
2. Банктің тұрақты дамуы мен негізгі процестерінің өзара байланысын анықтау.
3. Тұрақты даму саласындағы міндеттерін шеше отырып, Банк өз миссиясына, Банктің Даму стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондай-ақ тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген халықаралық тәртіп нормалары мен қағидаларын пайдаланады
4. Тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарды пайдалануды Банк өз қызметінің үздік халықаралық практикаға сәйкестігін қамтамасыз етудің және тұрақты даму саласындағы мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізудің қажетті шарты ретінде қарайды.
5. Осы Саясаттың ережелерін Банктің барлық жұмыскерлері мүдделі тараптармен өзара әрекеттестікті қозғайтын бөлігінде, өз қызметін жоспарлау және жүзеге асыру, ішкі құжаттарды әзірлеу, ақпарат тарату және коммуникацияның басқа түрлері кезінде сақтауы тиіс.
6. Осы Саясатта келесі негізгі терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:
7. БҰҰ Ғаламдық шарты – тұрақты даму саласындағы ірі халықаралық бастама, оның мақсаты іскерлік қоғамдастықтың қызметіне адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы он негізгі қағидаларды енгізу болып табылады.
8. мүдделі тарап (стейкхолдер) – Банкке және оның қызметіне ықпал ететін және/немесе Банк тарапынан өздеріне ықпалды сезінетін жеке және заңды тұлғалар немесе тұлғалар тобы (мысалы, жұмыскерлер, клиенттер, контрагенттер және т.б.).
9. Стейкхолдерлер картасы – стейкхолдерлердің әрқайсысымен жұмыс стратегиясын әзірлеу мақсатында Банктің айналасы туралы ақпаратты жүйелендіруге және визуалдандыруға мүмкіндік беретін құрал.
10. бәсекелестер – қызмет саласы, мүдделері мен мақсаты Банктің қызмет саласымен, мүдделерімен және мақсатымен бірдей жеке немесе заңды тұлғалар
11. контрагенттер - шарт бойынша қандай да бір міндеттемелерді өзіне қабылдаған жеке немесе заңды тұлғалар (мысалы, жеткізушілер, серіктестер);
12. «жасыл кеңсе» тұжырымдамасы – жұмыскерлердің экологиялық саналылық деңгейін көтеруге бағытталған техникалық және ынталандыру-білім беру іс-шараларын қамтитын кешенді тәсіл.
13. ISO 26000:2010 «Әлеуметтік жауапкершілік жөніндегі нұсқау» халықаралық стандарты – әлеуметтік жауаптылықтың қағидаларын, әлеуметтік жауапкершілікке қатысты негізгі тақырыптар мен проблемаларды және стратегиядағы әлеуметтік-жауапты тәртіп интеграциясының тәсілдерін, ұйымдастыру жүйесін, практикасын және процестерін айқындайтын стандарт.
14. Халықаралық Қаржы Корпорациясы – Дүниежүзілік банк тобына кіретін, қызметіне дамушы елдердің жеке секторына ғана жұмылдырылған халықаралық қаржы институты.
15. менеджмент – Басқарма төрайымы, мүшелері және Басқарма мүшелері болып табылмайтын Банктің Басқарушы директорлары.
16. басқару органы – Директорлар кеңесінің төрағасы және мүшелері.
17. БҰҰ жауапты инвестициялау қағидалары (UN PRI Principles) – экологиялық және әлеуметтік факторларды, сондай-ақ инвестициялық қызметтің барлық кезеңдерінде адал корпоративтік басқару факторларын есепке алуға негізделген қағидалар кешені.
18. сақтық қағидасы – бұл қағида қоршаған ортаның жағдайының нашарлауын болдырмау жөніндегі тиімді шаралар қабылдауды, тіпті олардың толық ғылыми негіздемесі болмаған кезде де экологиялық апаттарды болдырмау жөніндегі алдын ала әрекеттер жасауды білдіреді.

13) АА1000 стандарттар сериясы – Account Ability Институты (Әлеуметтік және әдептік есептілік институты) әзірлеген қаржылай емес есептілікті басқару және оның сапасын қамтамасыз ету құралдары мен стандарттарының жиыны. AA1000 стандарттар сериясына мыналар кіреді:

* Account ability AA1000 (AA1000APS) қағидалар стандарты;
* AA1000 (AA1000AS) анықтау стандарты;
* AA1000 (AA1000SES) мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік стандарты.

14) Есептілік бойынша ғаламдық бастаманың тұрақты даму саласындағы есептілік стандарттары (GRI Стандарттарын) – барлық ұйымдарға қолданылатын 3 (үш) әмбебап стандартты қамтитын және есептілікті дайындаудың қағидалары мен талаптарын, ашудың жалпы элементтерін және менеджмент тәсілі туралы мәліметтерді және экономикалық, экологиялық және әлеуметтік тақырыптарды ашу жөніндегі стандарттар сериясы құрамына кіретін 33 тақырыптық стандартты қамтитын стандарттар жиыны

15) тұрақты даму – Банк өз қызметінің қоршаған ортаға, экономикаға, қоғамға ықпалын басқаратын және мүдделі тараптардың мүдделерінің сақталуын ескере отырып шешім қабылдайтын даму. Тұрақты даму болашақ ұрпақты өз қажеттіліктерін қанағаттандыру мүмкіндігінен айырмай қазіргі ұрпақтың қажеттіліктеріне жауап беруі тиіс

16) ESG факторлары – халықаралық қауымдастық мойындаған стандарттарға негізделген экологиялық тиімділік және қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік бағытталғандық және адал корпоративтік басқару қағидаларының кешені.

17) БҰҰ тұрақты даму мақсаттары – 2030 жылға дейінгі кезеңге тұрақты даму саласындағы Күн тәртібінің щеңберінде қабылданған және кедейлікті жоюға, планетаның ресурстарын сақтауға және барлық адамдар үшін аман-саулықты қамтамасыз етуге бағытталған 17 мақсат және 169 міндет.

1. Осы Саясатта келесі қысқартулар пайдаланылады:
2. КБК – Банктің Корпоративтік басқару кодексі
3. ҚТК – қызметтің түйінді көрсеткіштері
4. ХҚК – Халықаралық Қаржы Корпорациясы
5. БҰҰ – Біріккен Ұлттар Ұйымы
6. Даму стратегиясы – Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясы
7. ESG – Environmental, Social and Governance;
8. GRI – Global Reporting Initiative.

# **2-тарау. Банктің тұрақты даму саласындағы мақсаттары мен міндеттері**

1. Банктің тұрақты дамуы – бұл Банктің өз қызметін жүзеге асыруы кезінде:
2. мүдделі тараптармен қарым-қатынастарды басқару;
3. ұлттық экономикаға, әлеуметтік салаға және экологияға ықпалды бағалау және басқару бөлігінде басшылыққа алатын қағидалар мен міндеттемелер жиынтығы.
4. Банк ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының келістілігін қамтамасыз етеді.
5. Банктің тұрақты дамуының экономикалық құрауышы келесі мақсаттарды қамтиды:
6. Банк қызметінің шығынсыздығы;
7. Жалғыз акционер мен инвесторлардың мүдделерін қамтамасыз ету;
8. процестердің тиімділігін көтеру;
9. неғұрлым жетілген технологияларды құруға және дамытуға инвестициялардың өсуі;
10. еңбек өнімділігін арттыру;
11. жаңа жұмыс орындарын құру.
12. Банктің тұрақты дамуының экологиялық құрауышы келесі мақсаттарды қамтиды:

1) биологиялық және физикалық табиғат жүйелеріне ықпалды азайту;

2) шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалану;

3) экологиялық, энергия және материал үнемдейтін технологияларды қолдану.

1. Банктің тұрақты дамуының әлеуметтік құрауышы келесі мақсаттарды қамтиды:
2. жұмысқа қабылдау кезінде айқын конкурстық рәсімдерді және тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету;
3. әділ сыйақы және жұмыскерлердің құқықтарын сақтау;
4. еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және жұмыскерлердің денсаулығын сақтау;
5. жұмыскерлерді оқыту және кәсіби дамыту;
6. ішкі және сыртқы әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру.
7. Банктің тұрақты даму саласындағы міндеттері:
8. тұрақты даму қағидаларын Банктің қызметіне интеграциялау;
9. қызметке талдау жүргізу және тұрақты дамудың үш құрауышы бөлігінде тәуекелдерді бақылау;
10. жүйелік жұмысты ұйымдастыру есебінен тұрақты дамуды басқару сапасын көтеру;
11. мүдделі тараптармен Банктің тиімді өзара әрекеттестік тетіктерін құру, оның ішінде тұрақты даму саласында қызмет нәтижелері туралы ұдайы хабарландыру болып табылады.

# **3-тарау. Тұрақты даму қағидалары**

1. Банк өз қызметінің шеңберінде Банктің КБК-де бекітілген тұрақты дамудың келесі қағидаларын басшылыққа алады: ашықтық, есеп берушілік, айқындық, әдепті тәртіп, мүдделі тараптардың мүдделерін сақтау, заңдылық, адам құқықтарын сақтау, сыбайлас жемқорлыққа төзімсіздік, мүдделер қақтығысына жол бермеушілік.
2. Банк, сонымен қатар, өз қызметінде БҰҰ Ғаламдық шартының қағидаларына бейімділігін мәлімдейді:
3. адам құқықтарын қорғау саласында:

* Банк халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді және құрметтейді;
* Банк адам құқықтарының бұзылуына қатысы жоқтықты қамтамасыз етеді.

1. еңбек қатынастары саласында:

* Банк ұжымдық шарттарды жасасу құқығын қолдайды және мойындайды;
* Банк мәжбүрлі және бала еңбегін, еңбек және жұмыспен қамту саласындағы кемсітушілікті жоюға қолғабыс көрсетеді.

1. қоршаған ортаны қорғау саласында:

* Банк экологиялық мәселелерге сақтық қағидасына негізделген тәсілді қолдайды;
* Банк қоршаған ортаның жағдайы үшін жауаптылықты көтеруге бағытталған бастамаларды қабылдайды;
* Банк экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуына және таралуына қолғабыс көрсетеді.

1. сыбайлас жемқорлықпен күрес саласында:

* Банк сыбайлас жемқорлықтың барлық нысандарына және басқа заңға қайшы әрекеттерге, соның ішінде бопсалаушылық пен парақорлыққа төзімсіздікті мәлімдейді.

# **4-тарау. Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік**

1. Банкте тұрақты дамудың сәтті және тиімді саясатын жүргізу үшін мүдделі тараптармен өзара әрекеттестікке лайықты көңіл бөлінеді.
2. Мүдделі тараптардың тізбесін, олардың ықпал ету дәрежесін және Банк мүдделеріне ықпал ету салаларын айқындау мақсатында Банк Басқармасы бекітетін банк стейкхолдерлерінің картасы әзірленеді.
3. Банк ықпал ету саласына байланысты мүдделі тараптардың үш тобын

белгілейді: өкілеттіктер және жауапкершілік саласы, тікелей ықпал ету саласы, жанама ықпал ету саласы.

1. Өкілеттіктер/жауапкершілік саласы:

1) Жалғыз акционер;

2) басқару органы;

3) менеджмент;

4) қызметкерлер.

1. Тікелей ықпал ету саласы:

1) мемлекеттік органдар;

3) инвесторлар;

4) қаржы институттары;

5) жеткізушілер;

6) әріптестер;

7) клиенттер, тұтынушылар;

8) аудиторлар;

9) консалтинг ұйымдары.

1. Жанама ықпал ету саласы:

1) халық;

2) қоғамдық ұйымдар;

3) бұқаралық ақпарат құралдары;

4) бәсекелестер.

1. Мүдделі тараптардың маңыздылығын бағалау кезінде Банк мүдделі тараптарды екі фактор: стейкхолдерді қолдау/қарсы іс-қимыл дәрежесі, оның Банкке ықпалының күшін бағалау бойынша саралайды.
2. Мүдделі тараптардың маңыздылығының алынған бағасының негізінде Банктің құрылымдық бөлімшелері қызметтің ерекшелігіне байланысты мүдделі тараптармен өзара әрекеттік бағыттарын анықтайды.
3. Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестіктің негізгі нысандары: бірлескен бағдарламалар мен жобалар, ынтымақтастық туралы меморандумдар, бірлескен жұмыс топтары, қызмет туралы есептілік, кездесулер, кеңесулер, жарияланымдар, сұхбат және басқалар болып табылады.
4. Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестіктің негізгі салалары: стратегиялық жоспарлау, қаржы қызметі, жобаларды басқару, тауарлар, жұмыстар және қызметтер жеткізу, заң шығарушылық, операциялық қызмет, бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара әрекеттестік.
5. Банк стейкхолдерлердің, оның ішінде тұрақты даму мәселесіндегі мүдделілік дәрежесін анықтау мақсатында тұрақты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімше анықтайтын негізгі стейкхолдерлерге сауалнама нысандарын жыл сайын жолдайды.
6. Банктің мүдделі тараптармен өзара әрекеттестігін ұйымдастыру процесі мүдделі тараптардың мүдделерін Банк қызметін басқару процесінің барлық кезеңдерінде есепке алуды және мүдделі тараптарды мағыналы тақырыптар мен маңызды мәселелерді, әлеуетті тәуекелдер мен жауапкершілік шекараларын талқылауға тартуды білдіретін еліктіру қағидасына негізделген.
7. Өз кезегінде еліктіруге келесі үш қағида сақталған кезде қол жеткізіледі:
8. елеулілік. Банк өзінің мүдделі тараптарын анық айқындайды және мүдделі тараптардың қай мүдделері елеулі болып табылатынын ұғынады.
9. толықтық. Өз қызметінің барысында Банк мүдделі тараптардың қауіптеріне назар аударады, атап айтқанда, олардың көзқарастарын, қажеттіліктерін және қызметтің күтілетін нәтижелерін, сондай-ақ маңызды мәселелер бойынша пікірлерін түсінеді.
10. елеу. Банк мүдделі тараптардың барлық елеулі мәселелерін дәйектілікпен елейді.
11. Мүдделі тараптармен қарым-қатынастарды басқаруды ұйымдастыру мақсатында Банк өз қызметін келесі базалық қағидаларына аударады:
12. барлық мүдделі тараптардың мүдделерін құрметтейді және ескереді;
13. мақсатты аудиторияларды өз қызметі туралы белсенді хабардар етуге тырысады;
14. мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді іске асыру (сатып алу, жұмысқа қабылдау бойынша сыртқы кандидаттар арасында конкурстық іріктеу, қаржылай және қаржылай емес қызметтер ұсыну), сондайақ қаржылай қаражаттарды пайдалану кезінде объективтілікті, дұрыстықты, тәуелсіздікті және ақпараттық айқындылықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етеді;
15. барлық мүдделі тараптармен ашық және өнімді ынтымақтастықты қамтамасыз етеді;
16. мүдделі тараптардың арасында өзіне алған міндеттемелерді орындайды;
17. мүдделі тараптардан кері байланысты тұрақты негізде алады.
18. Мүдделі тараптарға ықпалды басқару тәсілдерін нысандау кезінде Банк төменде белгіленген талаптарды сақтау қажеттілігін ескереді.
19. Жалғыз акционермен және мемлекеттік органдармен өзара әрекеттестік кезінде:
20. Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының, Жарғысының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелері туралы расталған ақпарат береді;
21. Банк түйінді шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаларының шеңберінде Жалғыз акционердің құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз етеді;
22. Ақпаратты ашу және/немесе құпиялылық туралы шарттардың және/немесе келісімдердің шеңберінде басқа ұйымдардан алынатын құпия ақпаратты қоспағанда, Қазақстан Республикасының банк заңнамасын сақтай отырып, Банк жоспарлары, жетістіктері, қызметінің проблемалары туралы қосымша мәліметтер, сондай-ақ Банктің қызметі туралы басқа ұйымдардың зерттеулерін береді
23. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық рейтингтерге, кредиттік рейтингтерге қатысады.
24. Инвесторлармен және контрагенттермен өзара әрекеттестік кезінде:
25. Банк қаржылық жағдайы, дивиденд саясаты және кредит тарихы туралы өзекті ақпаратты жетілікті дәрежеде ашады;
26. Банктің қаржылық және басқарушылық есептілігі заңнамаға және нормативтік талаптарға сәйкес дайындалады және беріледі, бұл ретте қаржы есептілігін тәуелсіз аудиторлар тексереді;
27. Қазақстан Республикасының банк заңнамасы шеңберінде Жалғыз акционердің және басқа мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, айқын және қолжетімді;
28. Банк инвестициялық және стратегиялық шешімдер қабылдау тәсілдерінің белсенді коммуникациясын жүзеге асырады;
29. Банк іскерлік әріптестерінің алдындағы өз келісімшарттық міндеттемелерін адал орындайды;
30. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына қатаң сәйкестікпен ақпараттық айқындылықты, ашықтықты, тең құқықтылықты, әділдікті, кемсітушілік пен негізсіз шектеулердің болмауын қамтамасыз етеді;
31. Банк жетекші әлемдік практикаға сәйкес корпоративтік басқару және корпоративтік басқару жүйесін жітелдіру саласындағы қағидаларды сақтайды.
32. Клиенттермен және тұтынушылармен өзара әрекеттестік кезінде:
33. Банктің қызметтері тұтынушылар үшін қолжетімді болып табылады;
34. Банк тұтынушы деректері мен коммерциялық ақпаратты жылыстаудан және заңсыз пайдаланудан қорғау мақсатында олардың қауіпсіздігін қамтамасыз етеді;
35. Банк тұтынушылардың барлық топтарына кемсітусіз бірдей сападағы және бірдей деңгейдегі қызметтерді ұсынады;
36. Банк халыққа сервис пен қызмет сапасын арттыруға қолғабыс көрсетеді, бұл клиенттерге қызмет ету стандарттары жақсартыла отырып көрсетіледі;
37. Банк жаңа құралдары және жұмыс қағидалары туралы ақпаратты клиенттеріне ұдайы негізде хабарлап отырады;
38. Банк өз мүкіндіктеріне қарай және қолжетімді нысанда тұтынушылары мен өз клиенттерінің қаржылық сауаттылығын көтеруге септігін тигізеді.
39. Қызметкерлермен өзара әрекеттестік кезінде:
40. Банк ашық, айқын, білікті және ынталы персоналды

қалыптастыруға бағытталған кадр саясатын қамтамасыз етеді;

1. Банк еңбек қызметі барысында олардың әлеуетін іске асыру, олардың қызметін бейтарап және әділ бағалау үшін барлық жұмыскерлерге тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді;
2. Банкте жұмыскерлерді іріктеу және мансап бойынша өсіру тек кәсіби қабілетінің, білімі мен дағдысының негізінде жүзеге асырылады;
3. жұмыскерлердің тиімді коммуникациясы және өзара әрекеттестігі жұмыскерлерді ұдайы хабарландырудың ішкі корпоративтік көздерін және коммуникация арналарын ұйымдастыру жолымен, оның ішінде ішкі корпоративтік порталдың (интранет) жұмысы, жұмыскерлердің пікірлері мен ұсыныстарын ұдайы зерттеу, жұмыс топтарының қызметін ұйымдастыру арқылы қамтамасыз етіледі.
4. Жұртшылықпен өзара әрекеттестік кезінде:
5. Банк жұртшылықпен тиімді және жедел өзара әрекеттестік жасайды;
6. Банк әлеуметтік маңызды жобаларды іске асыруға белсенді қатысады;
7. Банкке жіберілетін сауалдарға жауаптар уақтылы және толық көлемінде беріледі;
8. Банк бағдарламалардың іске асырылу барысын талқылау, пікір алмасу үшін жұртшылықпен ұдайы кездесулер ұйымдастырады (дөңгелек столдар, брифингтер, ашық кеңістікке ақпарат орналастыру);
9. Банктің демеушілік және қайырымдылық қызметі халықтың қорғалмаған бөлігіне және аз қамтамасыз етілген азаматтарға көмек көрсетуге, ұлттық құндылықтарды жандандыруға, мәдениетті, ғылым мен білімді қолдауға бағытталған.

# **2-бөлім. Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің бағыттары**

# **1-тарау**. **Тұрақты дамудың экономикалық, экологиялық және әлеуметтік құрауыштары**

# **1-параграф. Ұлттық экономиканың тұрақты дамуына қолғабыс көрсету**

1. Банктің миссиясы қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отанға деген сезімін нығайту болып табылады.
2. Банк өз миссиясын іске асыру аясында шешетін негізгі міндеттер:
   1. тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін халық арасында танымал ету, сыртқы нарыққа шығу.
   2. Банк өнімдерін, оның ішінде, әлеуметтік мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруды тұрақты жетілдіру.
   3. жоғары білікті мамандардың сапалы қызмет көрсетуі арқылы халықты кеңінен қамту болып табылады.

39. Өз қызметінің шеңберінде Банк өңірлердің дамуына елеулі қолғабыс көрсетеді, осыған байланысты Банк кезең сайынғы негізде сабақтас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативтік әсерді бағалайды.

40. Банк инвесторлар үшін қаржылық емес ақпаратты ашудың маңыздылығын түсініп, ішкі және сыртқы нарықтарда инвестициялар тарту және қаржы құралдарын дәріптеу жөніндегі белсенді жұмыс жүргізеді.

41. Экономикалық тиімді және тұрақты қызмет мақсатына қол жеткізген кезде, Банк экологиялық және әлеуметтік мәселелерде, сондай-ақ корпоративтік басқару мәселелерінде (ESG факторлары) озық халықаралық практиканы ұстанады.

42. Банк ESG факторларын және жобаларды басым ету құралын – қаржылық қолдау көрсету бойынша шешімдер қабылдау барысында Даму индексін Банктің ESG факторларымен және Даму индексімен таныстырудың көмегімен ендіруге және интеграциялауға тырысады.

43. Банк өз контрагенттерінен:

1. қоршаған ортаға және қоғамға нақты және мүмкін ықпалдарды анықтау, бағалау жөніндегі экологиялық тәуекелдерді (қоршаған ортаны) басқару жүйелерін қолдануды, басқарудың тиісті шараларын анықтауды және нәтижелі енгізуді, экологиялық тәуекелдер деңгейін бақылауды жүзеге асыруды;
2. адам ресурстарын басқару және бірігу еркіндігі мен ұжымдық шарттар жасасу құқығын қоса алғанда, жұмыстардың құқықтарын басқаруға негізделуі тиіс жұмыскерлердің денсаулығын қамтамасыз ету (сақтау) жүйесін қолдануды күтеді; бұл жүйе жұмыскерлерге әділ болуды, оларға қауіпсіз және саулықты еңбек жағдайларын жасауды, халық топтарымен тұтынушылардың денсаулығы мен қауіпсіздігіне қолайсыз ықпалдарды ескертуді және болдырмауды қамтамасыз етуі тиіс;
3. әділдік, адалдық, жауаптылық, айқындылық, кәсіпқойлық және құзыреттілік қағидаларына негізделген адал корпоративтік басқару жүйесін қолдануды күтеді; адал корпоративтік басқару ұйымның қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеуді көздейді және оның табысты қызметіне, соның ішінде оның нарықтық құнының өсуіне, қаржылық тұрақтылық пен пайдалалықты сүйемелдеуге қолғабыс көрсетеді.

# **2-параграф. Өзіндік экологиялық ықпалды басқару**

44. Өз қызметінің сипатына орай Банк қоршаған ортаға тікелей елеулі ықпал етпейді. Банк тұтынатын негізгі ресурстар электр энергиясы, жылу энергиясы және су болып табылады.

45. Банк қоршаған ортаға қолайсыз ықпалды болдырмауды барынша жақсы қамтамасыз ететін ресурстарды ұтымды пайдалану қағидалары мен әдістерін қолданады.

46. Өз қызметінде Банк энергияға тиімді технологияларды енгізу, су тұтынуды азайту, электрондық құжат айналымы жүйесін және екіжақты басып шығару практикасын енгізу есебінен кеңсе қажеттіліктері үшін қағаз шығыстарын азайту арқылы ресурстарды артық тұтынуды қысқартуға және қазіргі жағымсыз экологиялық ықпалды азайтуға тырысады.

47. Банк «жасыл кеңсе» тұжырымдамасын енгізу мүмкіндігін қарастырады, оның маңызды құрауышы жұмыскерлердің экологиялық саналылық деңгейін көтеруге бағытталған ақпараттық науқан болып табылады.

# **3-параграф. Жауапты еңбек практикасы**

48. Қызметкерлер басты құндылық және негізгі ресурс, Банк қызметінің нәтижелері олардың кәсібилігі мен қауіпсіздігі деңгейіне тікелей байланысты.

49. Банк өз қызметкерлерімен еңбек қатынастарын заңдылық және қызметкердің жалпы мойындалған еңбек құқықтарын сақтау қағидасының негізінде құрады.

50. Өз қызметін жүзеге асырған кезде Банк тең мүмкіндік беру қағидасын басшылыққа алады және өз жұмыскерлерін жұмысқа қабылдау, еңбекақы төлеу, оқуға рұқсат беру, лауазымын көтеру, жұмыстан шығару кезінде жынысы, нәсілі, тілі, діни, саяси және басқа көзқарасы, ұлттық немесе әлеуметтік тегі, шектелген мүмкіндіктері секілді негіздемелер бойынша кемсітуге жол бермейді.

51. Банктің персонал іріктеуге жауапты құрылымдық бөлімшесі неғұрлым білікті кандидаттарды тарту үшін кадрлар іздеу мен іріктеудің кең арнасын пайдаланады.

52. Кәсіби кадрларды одан әрі дамыту және ілгерілету мақсатында Банк ішінде үздік қызметкерлерден кадрлық резерв құрылды

53. Банкте заманауи технологияларды және ақпаратты басқару жүйелерін қолданумен персоналды тұрақты оқыту және дамыту жүйесін жұмыс істейді.

54. Банк оқытудың алдыңғы қатарлы нысандарын пайдаланады: оқыту тағылымдамалары, коучинг, кейстер, ой талмасы және т. б.

55. Банк жұмыскерлерін оқыту және кәсіби дамыту келесі қағидаларға негізделеді:

1. оқыту іс-шараларының тақырыптары мен мазмұнының жұмыскердің лауазымдық міндеттеріне, оның қызметін бағалау нәтижесіне (ПҚК карталары), жұмыскердің алдына қойылған мақсаттар мен міндеттерге сәйкестігі;
2. оқыту іс-шараларының Банк қызметінің тиімділігін көтеруді, өздік корпоративтік практикалар мен стандарттарды зерделеуді қамтамасыз ететін нақты міндеттерді шешуге бағытталуы;
3. оқытудың және кәсіби дамудың жүйелік, қолданбалы, жоспарлы сипаты;
4. Банк жұмыскерлерінің барынша көп санын оқыту және кәсіби дамыту бағдарламаларымен қамту.

56. Банкте оқыту процесі жұмыскерлерді құзырет бойынша жыл сайын бағалаудың негізінде құрылады.

57. Жұмыскерлердің еңбек өнімділігінің деңгейін көтеру ПҚК қолдану, персоналды аттестаттау тәсілімен және ынталандыру шараларымен әділ және жүйелі бағалау арқылы жүзеге асырылады.

58. Еңбегі үшін әділ және бәсекеге қабілетті сыйақы беруді қамтамасыз ету мақсатында Банкте саралау жүйесі енгізілген, нарықта және салыстырмалы салада жалақыға ұдайы шолу жасалады, ынталандыруға зерттеулер жүргізіледі.

59. Банк жұмыс орындарында жұмыскерлердің еңбегін дұрыс ұйымдастыруды қамтамасыз ету жөніндегі шаралар қабылдайды және Қазақстан Республикасының осы саладағы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасауға тырысады.

60. Банк еңбек қауіпсіздігімен және еңбекті қорғаумен байланысты барлық оқиғалар мен проблемаларды оларды азайту немесе жою мақсатында құжаттайды және тергеп-тексереді.

61. Банк жұмыскерлерге еңбек қауіпсізді және еңбекті қорғау саласындағы қажетті дайындықты береді, соның ішінде жұмыскерлерді осы салада оқытады және біліктілігін арттырады.

# **4-параграф. Жауапты іскерлік практика**

62. Банк сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтайды, сыбайлас жемқорлыққа қарсы тұратын саясаттар мен практикаларды ұстанады.

63. Банктің барлық деңгейдегі басшылары өзіне бағынысты қызметкерлерге сыбайлас жемқорлыққа қарсы тәртіп бойынша үлгі болады, сондай-ақ, сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатқа бейімділігін, оны ынталандыратынын және қадағалайтынын көрсетеді.

64. Банк өзінің лауазымды тұлғаларының, жұмыскерлерінің, контрагенттерінің сыбайлас жемқорлық және оған қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша хабардар болу деңгейін көтереді.

65. Банкте жұмыскерлерді сыбайлас жемқорлықты жою бойынша оқыту тұрақты негізде өткізіледі.

66. Банкте кері байланыс тетіктері жұмыс істейді, олар арқылы Банктің лауазымды тұлғалары, жұмыскерлері мен контрагенттері, сондайақ жеке және заңды тұлғалар Банктің кез келген лауазымды тұлғасы, жұмыскері, Банктің контрагентінің кез келген лауазымды тұлғасы, жұмыскері, өкілі жасаған мүмкін сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтары туралы мәлімет бере алады.

67. Банктің лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері мүдделер қақтығысынан бос айқын, заманауи және сәйкес шешім қабылдау үшін жауап береді

# **3-бөлім. Осы Саясатты іске асыру тетіктері**

# **1-тарау**. **Жауапкершілікті бөлу**

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

69. Банк Басқармасы тұрақты дамуды басқарудың лайықты жүйесін қалыптастыруды және оны енгізуді қамтамасыз етеді

70. Банк Басқармасы тұрақты даму саласындағы іс-шаралардың тиісті жоспарын бекітеді.

71. Банктің Стратегия және корпоративтік даму комитеті тұрақты даму саласындағы іс-шараларды үйлестіру үшін жауап береді.

72. Банктің тұрақты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшесінің басшысы осы Саясатты басқарудың қамтамасыз етілуі үшін жауап береді.

73. Банктің құрылымдық бөлімшелері Банктің Даму стратегиясында белгіленген тұрақты даму саласындағы ПҚК қол жеткізуді қамтамасыз ететін тұрақты даму саласындағы іс-шараларды іске асырады

74. Тұрақты даму саласындағы іс-шараларды іске асыру және ПҚК қол жеткізу үшін дербес жауапкершілікті Банктің тиісті құрылымдық бөлімшелерінің басшылары көтереді.

75. Банктің құрылымдық бөлімшелері тұрақты даму саласындағы ісшараларды іске асыру нәтижелері туралы ақпарат, сондай-ақ, Банктің тұрақты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін департаменттің сауалы бойынша Банктің жылдық есебіне енгізу үшін ақпарат береді, қажет болса Банктің осы саладағы қызметін басқару бойынша ұсыныстар енгізеді.

76. Банктің тұрақты дамуы саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімше келесі функцияларды орындайды:

1. тұрақты даму саласындағы қызметті жоспарлауды жүзеге асырады – ішкі және сыртқы жағдайды талдайды, тұрақты даму саласындағы мақсаттарды, сондай-ақ мақсаттық көрсеткіштерді, тұрақты дамудың үш құрауышы бойынша қызметті жақсарту және жетілдіру жөніндегі ісшараларды, жауапты тұлғаларды, қажетті ресурстарды және орындау мерзімін анықтайды;
2. құрылымдық бөлімшелерінің осы Саясаттың мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізуге бағытталған қызметіне жетекшілік етеді;
3. тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын және ПҚК орындау бойынша есепті дайындайды;
4. тұрақты даму туралы бөлімді енгізе отырып Банктің жылдық есебін дайындайды;
5. Банктің лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерінің тұрақты даму саласындағы біліктілігін арттыру мақсатында Банк жұмыскерлері үшін сыртқы жаттықтырушыларды тартумен немесе өз бетінше оқыту семинарларын өткізеді;
6. Банктің құрылымдық бөлімшелерімен тұрақты даму мәселелері бойынша өзара әрекеттестік жасайды, оның ішінде, Банктің тұрақты даму саласындағы ішкі нормативтік құжаттары мен жоспарларын келіседі;
7. халықаралық ұйымдармен, институттармен, агенттіктермен тұрақты даму мәселелері бойынша өзара әрекеттестік жасады.

# **2-тарау**. **Тұрақты даму қағидаларының түйінді процестерге интеграциясы**

77. Банк тұрақты даму қағидаларын Банктің Даму стратегиясына және түйінді процестеріне, соның ішінде жоспарлауға, есептілікке, тәуекелдерді басқаруға, инвестицияларға, операциялық қызметке және басқаларға, сондай-ақ органдардан бастап (Жалғыз акционер, Директорлар кеңесі, Басқарма) қатардағы жұмыскерлерге дейін барлық деңгейде шешімдер қабылдау процестеріне интеграциялайды.

**1-параграф. Шешім қабылдау процестері**

78. Банкте шешім қабылдау процесі мыналарға орай құрылады:

1. тұрақты даму қағидаларына бейімділікті Банктің уәкілетті органдары белгілейді;
2. шешім қабылдау процесі қаржы, табиғат және адам ресурстарын тиімді пайдалануға септігін тигізеді;
3. Банкте басқарушы лауазымдар үшін тең гендерлік және нәсілдік мүмкіндіктер берілген;
4. Банкте өзара әрекеттестікті жақсарту үшін салаларды анықтауға көмектесетін мүдделі тараптармен екіжақты ақпарат алмасу процестері белгіленген;
5. Банкте кезең сайынғы негізде басқару процестерін талдау мен бағалау, қажет болса, процестерді түзету және тиісті ақпаратты барлық мүдделі тұлғаларға хабарлау жүргізіледі.

**2-параграф. Даму стратегиясы және жоспарлау**

79. Стратегиялық интеграция Банктің тұрақты даму саласындағы мақсаттары мен міндеттерін ескере отырып, Банктің Даму стратегиясын өзектендіруді көздейді

80. Тұрақты даму жөніндегі іс-шаралар Банктің Даму стратегиясын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарына енгізілген.

**3-параграф. Корпоративтік басқару**

81. Банктің тұрақты дамуын басқару жүйесі корпоративтік басқару жүйесімен үздіксіз байланысты болады.

82. Банктің КБК негіз болатын қағидаларының бірі тұрақты даму қағидасы болып табылады.

83. Барлық жұмыскерлер және барлық деңгейдегі лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үлесін қосады.

**4-параграф. Операциялық қызмет**

84. Тауарлар, жұмыс, қызмет жеткізушілерді таңдауды Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының және ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес айқын негізде жүзеге асырады, және тауарлар, жұмыс пен қызмет жеткізудің үздік бағасын, сапасы мен шарттарын таңдауға, сондай-ақ контрагенттің жақсы іскерлік абыройына негізделеді

85. Банк тұрақты даму қағидаларын тұрақты даму мақсаттарымен келісілгендікті көтеру үшін әріптестермен тиісті келісімшарттарға (келісімдерге, шарттарға) енгізу мүмкіндігін қарастырады.

**5-параграф. Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау**

86. Банктің әрекеттері мүдделі тараптардың мүдделерін қорғайды және олардың тарапынан сынның мәні болуы мүмкін. Мүдделі тараптардың сынын Банк өзінің абыройына мүмкін жағымсыз ықпалдың көзі ретінде қарайды. Банктің тұрақты даму саласындағы тәуекелінің негізгі түрі мақсатты аудиторияның Банк қызметіне сенім деңгейінің төмендеуімен байланысты бедел тәуекелі болып табылады.

87. Бедел тәуекелін басқарудың негізгі құралы мүдделі тараптармен тұрақты диалог жүргізу, оның ішінде бұқаралық ақпарат құралдарына мониторинг жүргізу, өтініштерді қарау, сауалнама жүргізу және мүдделі тараптармен кездесу болып табылады.

88. Ұзақ мерзімді кезеңде Банктің тұрақты дамуына ықпал ететін басқа тәуекелдер ретінде Банктің ішкі құжаттарымен анықталатын өзге тәуекелдер қарала алады.

89. Банк тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді анықтау мақсатында Банкке ықпал ететін ішкі және сыртқы факторларға талдау жүргізеді

90. Банк тұрақты даму саласындағы тәуекелдерін Банктің тәуекелдер тіркеліміне енгізеді және оларды азайту шараларын қабылдайды.

**6-параграф. Қаржылай қолдау**

91. Банк қаржылай қолдау көрсетпейді.

92. Банк "Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасы туралы" және "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына мен Банктің Жарғысына сәйкес жүзеге асырылатын қызмет аясында қоршаған ортаны қорғау және ол көрсететін қызметтердің әлеуметтік әсері саласында озық халықаралық практиканы қолдануға ұмтылады.

93. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық бастамаларға қатысуды сонымен қатар жауапты инвестициялау практасын қолдануға қатысты бастамаларға қосылу арқылы біртіндеп кеңейтуге ниетті.

# **3-тарау. Тұрақты даму саласындағы ақпаратты ашу**

93. Банктің осы Саясаты кең жұртшылық үшін ашық болып табылады және корпоративтік интернет-сайтқа орналастырылады.

94. Банк осы Саясатты іске асыру нәтижелерін мүдделі тараптар үшін корпоративтік интернет-сайттың тиісті бөлімінде, сондай-ақ Банктің жылдық есебінде ұдайы ашады.

95.Банктің жылдық есепті қалыптастыру тәсілдері ақпарат ашудың халықаралық стандарттарына - GRI Стандарттарына негізделеді.

**4-тарау. Қорытынды ережелер**

96. Осы Саясат бекітілген кезінен бастап қолданысқа енгізіледі.

97. Банк осы Саясаттың ережелерін өз қызметіне енгізуге тырысады.

98. Банк осы Саясатты заңнамада және халықаралық және ұлттық практикада тұрақты даму саласындағы жаңа стандарттардың пайда болуын ескере отырып, Жалғыз акционердің және өзге мүдделі тұлғалардың мүдделерін басшылыққа ала отырып жетілдіретін болады.