«Отбасы банк» АҚ Басқармасының

05.09.2023 жылғы

сырттай шешіміне (№145 хаттама)

№ 1 қосымша

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| cid:image001.png@01D6F482.19DF78D0 | **Жоғары тұрған ішкі құжат** | «Отбасы банкі» АҚ тұрақты даму саясаты |
| **Ішкі құжаттың иесі** | Жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімі |
| **Әзірлеген** | А.В. Финогенова – Жоспарлау және стратегиялық талдау департаментінің директоры  М.О. Жаббарова – Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті Стратегия басқармасының басшысы |
| **Бекітілген** | «Отбасы банк» АҚ Басқармасының 05.09.2023 жылғы № 145 хаттамасы шешімімен |
| **Күшіне енген күні** | 2023 жылғы 05 қыркүйек |
| **Шектеу белгісі** |  |

**«Отбасы банкі» АҚ**

**Стейкхолдер картасы**

Алматы қ., 2021 жыл

**Мазмұны**

[1-тарау. Жалпы ережелер 3](#_Toc256000001)

[2-тарау. Стейкхолдерлерді, әсер етудің маңыздылық дәрежесі мен саласын талдау және сәйкестендіру 4](#_Toc256000002)

[3-тарау. Мүдделерді анықтау және өзара әрекеттесу стратегиясын әзірлеу 5](#_Toc256000003)

[4-тарау. Халықпен өзара іс-қимыл 6](#_Toc256000004)

[5-тарау. Қорытынды ережелер 6](#_Toc256000005)

[№1 қосымша 8](#_Toc256000006)

№2 қосымша [9](#_Toc256000007)

[№3 қосымша 11](#_Toc256000008)

# 

# 1-тарау. Жалпы ережелер

* 1. Осы «Отбасы банк» АҚ Стейкхолдерлерінің картасы Қазақстан Республикасының заңнамасына, «Отбасы банк» АҚ Жарғысына, «Отбасы банк» АҚ Корпоративтік басқару кодексіне, «Отбасы банк» АҚ тұрақты даму саясатына (бұдан әрі – Саясат), сондай-ақ стейкхолдерлердің әрбір тобымен өзара іс-қимылдың барабар стратегиясын әзірлеу, мүдделі тараптардың тізбесін, олардың ықпал ету дәрежесін және өзара іс-қимыл әдістерін айқындау мақсатында «Отбасы банк» (бұдан әрі – Банк) туралы ақпаратты жүйелеу және визуализациялау мақсатында үздік әлемдік практика стандарттарына сәйкес әзірленді.
  2. Банктің корпоративтік басқару жүйесі акционерлердің құқықтары мен мүдделерін сақтаудың сөзсіз басымдығымен қатар Банк қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін қорғауды қамтамасыз етеді.
  3. Банктің Стейкхолдерлер картасы Банктің тұрақты дамуына елеулі әсер ететін сыртқы және ішкі мүдделі тараптармен сындарлы қатынастар құруға арналған. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімді жүйесі тұрақтылықты қалыптастыру, стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу және Банктің оң беделін қалыптастыру үшін қажетті жағдайларды қамтамасыз етеді.

4. Банктің Стейкхолдерлер картасында келесі терминдер мен ұғымдар қолданылады:

1) Аудиторлар – аудиторлық тексерулерді жүзеге асыратын және операциялық қызметтің аудитке ілеспе қызметтерін көрсететін коммерциялық ұйымдар;

2) Әріптестер – өзара тиімді ынтымақтастыққа қатысушылар болып табылатын заңды тұлғалар (олардың бірлестіктері), оның ішінде стратегиялық әріптестер;

3) Консалтингтік ұйымдар – қаржы, заң, технологиялық және өзге де сараптама қызметі саласындағы мәселелер бойынша қызметтер көрсететін заңды тұлғалар;

4) Клиенттер, тұтынушылар – Банк ҚР қолданыстағы заңнамасына, Банктің Жарғысына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес қызмет көрсететін жеке және заңды тұлғалар;

5) Халық – Банк қатысатын өңірлерде тұратын адамдар жиынтығы;

6) Қоғамдық ұйымдар – қоғамдық бірлестіктер, үкіметтік емес ұйымдар және басқалар;

7) Персонал – қаржы-шаруашылық қызметінің мақсаттары мен бизнес-процестермен біріктірілген Банк қызметкерлерінің жалпы құрамы;

8) Өнім берушілер – кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар, заңды тұлғалар (егер олар үшін Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, мемлекеттік мекемелерді қоспағанда), онымен жасалған тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу туралы шартта Банктің контрагенті ретінде әрекет ететін заңды тұлғалардың уақытша бірлестіктері (консорциумдар);

9) Бұқаралық ақпарат құралы – интернет-ресурстарды қоса алғанда, мерзімді баспа басылымы, теле, радиоарна, киноқұжаттану, аудиовизуалды жазба және бұқаралық ақпаратты мерзімді немесе үздіксіз жария таратудың өзге де нысаны;

10) Қаржы институттары- қаржы-кредит жүйесіне қатысатын ұйымдар (мемлекеттік мекемелер, банктер, сақтандыру компаниялары, инвестициялық қорлар, зейнетақы қоры және т. б.);

11) Инвесторлар – инвестицияларды жүзеге асыратын, Банктің жобаларына меншікті, қарыз немесе өзге де тартылған қаражатты салатын заңды және/немесе жеке тұлғалар;

* 1. Осы тарауда көрсетілмеген, бірақ Банктің Стейкхолдерлер картасының мәтіні бойынша қолданылатын терминдердің Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес берген анықтамасы болады.
  2. Мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимылды құру барлық мүдделі тараптардың мүдделері мен қажеттіліктерін ескеруді көздейтін «қосу» негізгі қағидатына негізделген.
  3. Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимылы кезінде Банк мүдделі тараптармен мынадай қағидаттар негізінде өзара іс-қимыл жасауға ұмтылады:

1. маңыздылық – мүдделі тараптар үшін мәселелердің маңыздылығын дұрыс бағалау;
2. толықтығы – Банк қызметі салдарының маңыздылығын және мүдделі тараптардың ол туралы не ойлайтынын түсіну;
3. жауап беру – Банктің тиісті жауап көрсетуі.

# 2-тарау. Стейкхолдерлерді, әсер етудің маңыздылық дәрежесі мен саласын талдау және сәйкестендіру

1. Стейкхолдерлерді анықтау және олармен жұмыс істеу – бұл іскерлік беделді арттыруға, Банкті капиталдандыруға, барлық мүдделі тұлғалармен тиімді және теңдестірілген қарым-қатынас орнатуға мүмкіндік беретін құралдардың бірі.
2. Банк стейкхолдерлерінің картасы – Банк стейкхолдерлері жағдайын нақтылауға арналған графикалық сурет. Жақындық деңгейі Банктің белгілі бір стейкхолдерге әсер ету мүмкіндігін білдіреді. Банктің Стейкхолдерлер картасы мүдделі тараптарды сәйкестендіруді барынша барабар жүргізуге мүмкіндік береді.
3. Стейкхолдерлерді талдау және бағалау процесі келесі кезеңдерден тұрады:



Есептілік

Өзара әрекеттесу

Стейкхолдерлерді сәйкестендіру

Стейкхолдерлерге басымдық беру

Өзара әрекеттесуді жоспарлау

1. Банк құрамы Банк Саясатында көрсетілген ықпал ету саласына байланысты мүдделі тараптардың үш тобын айқындайды.
2. Ықпал – бұл стейкхолдердің Банкке әсер етудегі күші, оның Банк қызметіне, Банк қызметінің негізгі мәселелері бойынша шешім қабылдайтын адамдарға әсер ету мүмкіндігі.
3. Маңыздылығы – стейкхолдердің Банк қызметінің нәтижесіне қосқан үлесі. Әрбір стейкхолдердің қажеттіліктерін қанағаттандыру, проблемалары мен мүдделерін шешу Банк қызметінің нәтижесіне қаншалықты әсер ететіндігімен анықталады.
4. Стейкхолдерлердің әсер етуінің маңыздылығы X/Y екі параметрі бойынша бағаланады, мұндағы:

– X= -5 : +5 (1 қадаммен немесе одан да кіші) – Банк қызметін стейкхолдердің қолдау/ қарсылық дәрежесін сипаттайды және -5-тен (экстремалды қарсылық дәрежесі) +5-ке (қолдаудың жоғары дәрежесі) дейін сараланады;

- Y = 0: 5 (1 қадаммен немесе одан да кіші) – стейкхолдердің Банк қызметіне әсер ету дәрежесін сипаттайды және 0-ден 5-ке дейін сараланады.

- D = (±X + Y) – стейкхолдердің маңыздылық параметрі**.**

* 1. Стейкхолдерлердің Банк қызметіне әсер ету дәрежесі және стейкхолдерлердің Банкке тәуелділік дәрежесі осы Банк Стейкхолдерлерінің картасына 1-қосымшада көрсетілген.
  2. Стейкхолдерлерді талдау Банк қызметіне әсер етуі мүмкін барлық мүдделі тараптардың тізбесін анықтауға мүмкіндік береді; мүдделі тараптардың ықпал ету дәрежесін, сондай-ақ олардың Банк шешімдеріне тәуелділік дәрежесін көрсетеді; Банк қызметінің өсуі мен дамуына әсер етуі мүмкін ықтимал күрделіліктерді анықтауға мүмкіндік береді; мүдделі тараптармен қарым-қатынас құралдарын, ережелері мен қағидаттарын бағалауға және олардың Банк қызметіне теріс әсерін азайту үшін іс-шаралар қалыптастыруға мүмкіндік береді.
  3. Стейкхолдерлерді анықтау және олармен жұмыс Банктің іскерлік беделін арттыруға, оны капиталдандыруға, сондай-ақ барлық мүдделі тараптармен тиімді және теңгерімді қарым-қатынас орнатуға мүмкіндік береді.

**3-тарау.** Мүдделерді анықтау және өзара әрекеттесу стратегиясын әзірлеу

* 1. Банк кері байланысты қамтамасыз ететін және ықтимал тәуекелдерді уақытылы анықтауға мүмкіндік беретін мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл нысандарын, салалары мен әдістерін және Банктің тиімді қызметі үшін жаңа мүмкіндіктерді айқындайды.
  2. Банк стейкхолдерлермен өзара іс-қимылды өзінің стратегиялық мақсаттарын дамыту мен оған қол жеткізудің қажетті шарты ретінде қарастырады.
  3. Банк пен стейкхолдерлердің өзара іс-қимылының негізгі қағидаты Жалғыз акционер мен Банктің мүдделерін қорғау, сондай-ақ мүдделі тараптардың мүдделерін есепке алу болып табылады.
  4. Стейкхолдерлермен өзара іс-қимылдың негізгі нысандары: бірлескен бағдарламалар мен жобалар, ынтымақтастық туралы меморандумдар, бірлескен жұмыс топтары, Банк қызметі туралы есептілік, кездесулер, кеңестер, жарияланымдар, сұхбаттар болып табылады.
  5. Стейкхолдерлермен өзара іс-қимылдың негізгі бағыттары: стратегиялық және орта мерзімді жоспарлау, қаржылық қызмет, жобаларды басқару, қоршаған ортаны қорғау, еңбекті қорғау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету, қызметтер көрсету, тауарлар, жұмыстар мен қызметтерді сатып алу, заң шығару, операциялық қызмет, бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимыл.
  6. Стейкхолдерлермен тиімді өзара іс-қимыл:

1. мәселелерді шешу және мақсаттарға жету үшін ресурстарды (құзыреттер мен тәжірибелер, кәсіби ресурстар, қаржы құралдары және технологиялар) біріктіруге;
2. сыртқы ортаны, соның ішінде нарықтардың дамуын бағалау, сондай-ақ жаңа стратегиялық мүмкіндіктерді анықтауға;
3. бизнес-процестерді жетілдіруге және оңтайландыруға;
4. Банк қызметінің ашықтығы мен айқындығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.
   1. Стейкхолдерлердің Банк мүдделеріне, сондай-ақ стейкхолдерлердің мүдделері мен өзара іс-қимылына әсер ету дәрежесі бойынша талдау барысында алынған ақпарат осы Банк Стейкхолдерлерінің картасына 2 және 3-қосымшаларда берілген.
   2. Алынған Банк стейкхолдерінің қолдау / қарсы іс-қимыл дәрежесін бағалау, оның Банкке әсері мен әсер ету күшін бағалау, сондай-ақ стейкхолдердің маңыздылық параметрлері негізінде осы стейкхолдермен өзара іс-қимыл стратегиясы құрылады.
   3. Банктің әрбір стейкхолдермен өзара іс-қимыл бағыттарын, сондай-ақ өзара іс-қимыл әдістерін Банктің жауапты құрылымдық бөлімшесі стейкхолдер қызметінің қажеттіліктері мен ерекшеліктеріне қарай дербес айқындайды.
   4. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізгі нысандары және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл салалары Банк Саясатында сипатталған.
   5. Банк сұрақ пен сауалнамалар жүргізу арқылы мүдделі тараптардан тұрақты кері байланыс алуды қамтамасыз етеді.

# 4-тарау. Халықпен өзара іс-қимыл

* 1. Халықтың өміріне қатысу Банк қызметінде маңызды орын алады. Бұл Банкке халықтың қажеттіліктерін және оларды шешудегі Банктің мүмкіндіктерін жақсы түсінуге мүмкіндік береді. Банк қатысудың барлық өңірлерінде өзара құрмет пен сенім негізінде қарым-қатынастар құруға және қолдауға ұмтылады, бұл Банкке жергілікті халықтың дамуына оң үлес қосуға мүмкіндік береді.
  2. Банк қатысуының әрбір өңірінде жергілікті тұрғындармен өзара іс-қимыл жасауға жауапты тұлға тағайындалады.
  3. Әрбір әлеуметтік жобаны іске асыру кезінде Банк тиісті өңірдің ерекшелігін ескеруге тырысады. Банк біздің барлық іс-әрекеттеріміздің тиісті мәдени кеңістікті ескере отырып жасалуын, сондай-ақ олар туралы ақпарат барлық мүдделі тараптарға жеткізілуін көздейді.
  4. Егер бұл ынтымақтастық Банктің әлеуметтік бағдарламаларын жергілікті халық үшін тиімдірек етуге мүмкіндік берсе, Банк жергілікті атқарушы органдармен және басқа да мүдделі тараптармен ынтымақтастық үшін ашық.
  5. Сонымен қатар Банк жұмысшылардың жергілікті тұрғындардың өміріне қатысуын ынталандырады және оларға қайырымдылық шараларына қатысуға және өткізуге мүмкіндік беруге тырысады.
  6. Банк өзінің әлеуметтік бағдарламаларын бағалайды және өңірлер мен жергілікті халықты дамыту үшін Банктің ұзақ мерзімді оң үлесін қосу мақсатында өңірлердің негізгі проблемаларын анықтауға ұмтылады.
  7. Банк оның веб-сайты арқылы өтініштерді беру және қарау механизміне халықтың қол жеткізуін қамтамасыз етеді.

# 5-тарау. Қорытынды ережелер

1. Банктің Стейкхолдерлер картасын Банк Басқармасы бекітеді. Банктің Стейкхолдерлер картасына өзгерістер мен толықтырулар Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен енгізіледі.
2. Банктің Стейкхолдерлер картасын уақытылы өзектендіру үшін жауапкершілік Банктің Жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімшесіне жүктеледі.
3. Банктің Стейкхолдерлер картасы ашық құжат болып табылады және оны Банк кез келген мүдделі тұлғалар арасында еркін таратады.

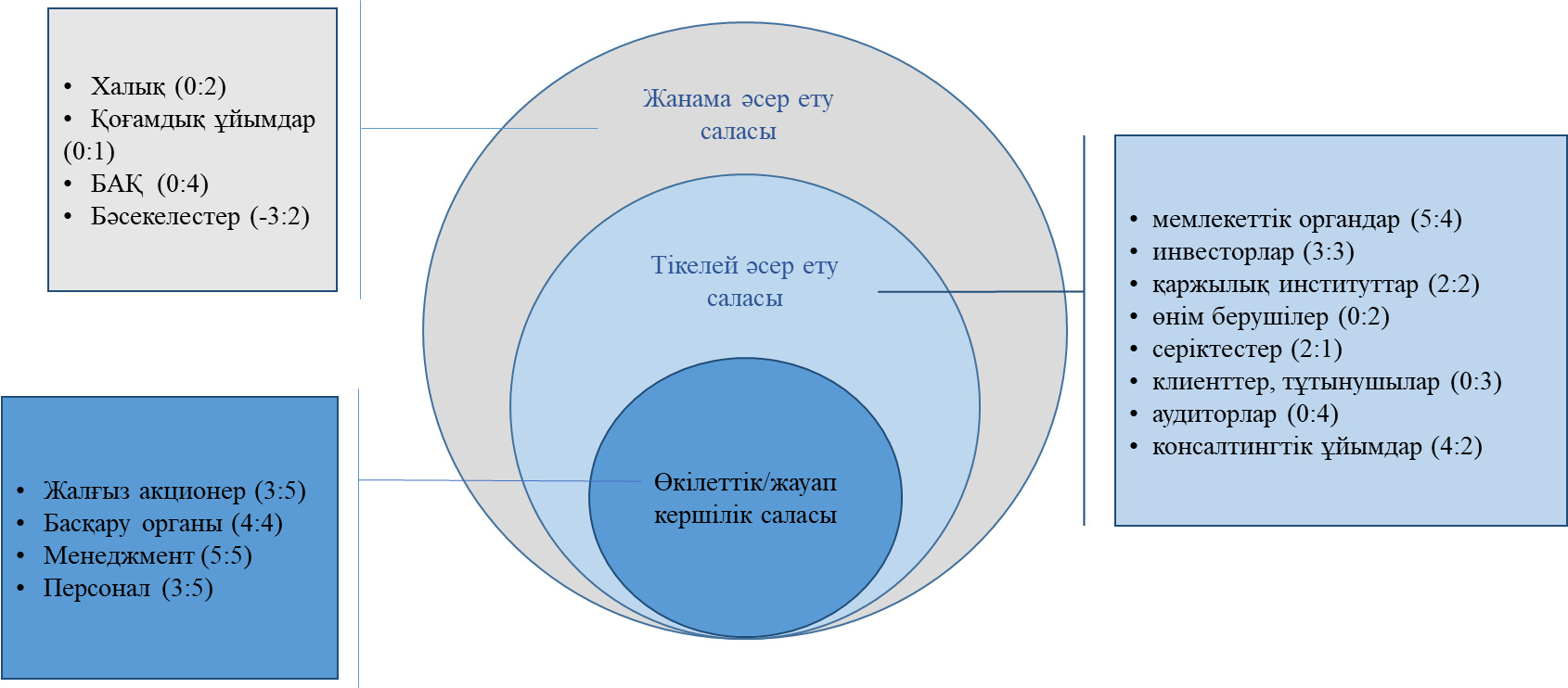
# «Отбасы банк» АҚ Басқармасының шешімімен бекітілген

(2023 жылғы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_хаттама )

«Отбасы банк» АҚ Стейкхолдерлер картасына

№1 қосымша

**Банктің Стейкхолдерлер картасы және олардың Банк мүдделеріне әсер ету дәрежесі**



Х - стейкхолдердің қолдау/қарсылық дәрежесі (картада жақшадағы бірінші санмен көрсетілген)

*Y* - стейкхолдердің әсер ету дәрежесі (картада жақшадағы екінші санмен көрсетілген)

# 

# «Отбасы банк» АҚ Басқармасының шешімімен бекітілген

(2023 жылғы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_хаттама )

«Отбасы банк» АҚ Стейкхолдерлер картасына

№2 қосымша

**Стейкхолдерлердің Банк мүдделеріне әсер ету дәрежесі**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Стейкхолдерлер** | **Банктің мүдделеріне әсер ету дәрежесі** | | | | | |
| **Стратегиялық басшылық және даму** | **Операциялық қызмет** | **Нормативтік реттеу** | **Жобаларды және/немесе бизнес-процестерді басқару сапасы** | **Операциялық**  **нәтижелер** | **Беделі** |
| **Өкілеттік/ жауапкершілік саласы** | | | | | | |
| Жалғыз акционер | **\*** |  |  |  |  | **\*** |
| Басқару органы | **\*** |  | **\*** |  | **\*** | **\*** |
| Менеджмент | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |
| Персонал |  | **\*** |  |  | **\*** | **\*** |
| **Тікелей әсер ету аймағы** | | | | | | |
| Мемлекеттік органдар | **\*** |  |  |  | **\*** | **\*** |
| Инвесторлар | **\*** |  |  | **\*** | **\*** | **\*** |
| Қаржы институттары |  | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |  |
| Өнім берушілер |  |  | \* |  | **\*** |  |
| Серіктестер |  |  | \* |  | **\*** |  |
| Клиенттер, тұтынушылар |  | **\*** |  | **\*** |  |  |
| Аудиторлар |  |  |  |  |  |  |
| Консалтингтік ұйымдар | \* | **\*** |  | **\*** |  |  |
| **Жанама әсер ету аймағы** | | | | | | |
| Халық | \* | \* |  |  | **\*** |  |
| Қоғамдық ұйымдар  Коммерциялық емес ұйымдар |  |  |  |  |  |  |
| Бұқаралық ақпарат құралдары |  |  |  |  |  |  |
| Бәсекелестер | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |

*Ескерту:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | жоғары әсер ету дәрежесі |  | төмен әсер ету дәрежесі | \* | қызығушылықтың жоғары деңгейі |

|  |  |
| --- | --- |
| Стратегиялық басшылық және даму | мемлекеттік және салалық даму бағдарламаларын қабылдау, Банктің стратегиялық құжаттарын әзірлеу және бекіту арқылы Банкті дамытудың ұзақ мерзімді басымдықтарын, стратегиялық бағыттарын айқындау. |
| Операциялық қызмет | Банктің тұрақты, стандартты процестерін басқару бойынша тұрақты күнделікті қызмет. |
| Нормативтік реттеу | Банк қызметінің белгілі бір тараптарын тікелей немесе жанама реттейтін актілерді қабылдау. |
| Жобаларды  және/немесе бизнес-процестерді | басқару сапасы жобаларды және/немесе бизнес-процестерді басқару бойынша қызметтер көрсетуде Банк қызметкерлері мен менеджментінің құзыреттілігі мен тиімділік дәрежесі. |
| Операциялық нәтижелер | Банктің операциялық қызметі тиімділігінің сандық көрсеткіштері. |
| Беделі | Банктің сапалары, артықшылықтары мен кемшіліктері туралы қалыптасқан қоғамдық пікір. |

# «Отбасы банк» АҚ Басқармасының шешімімен бекітілген

(2023 жылғы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_хаттама )

«Отбасы банк» АҚ Стейкхолдерлер картасына

№3 қосымша

**Стейкхолдерлердің қызығушылықтары мен өзара әрекеттесу кестесі**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Стейкхолдерлер** | **«Қызығушылықтар/мотивтер»** | **Әсер ету құралдары** | **Өзара әрекеттесу стратегиясы** |
| 1 | Жалғыз акционер | «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Банктің Жалғыз акционерінің мүдделерін сақтау | Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары | Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде Жалғыз акционердің құқықтарын іске асыруды қамтамасыз ету |
| 2 | Басқару органы | Жалғыз акционердің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді қоспағанда, Банк қызметіне жалпы басшылық жасау | Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары | Қызметтің басым бағыттарын, Банктің даму стратегиясын айқындау. |
| 3 | Менеджмент | Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің Жарғысында Жалғыз акционер мен Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылмаған Банк қызметінің кез келген мәселелері бойынша шешімдер қабылдау | Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары | Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерін орындау.  Даму жоспарларын, Банк қызметіне қатысты басқа да мәселелерді дайындау және іске асыру. |
| 4 | Персонал | Жұмыс берушімен еңбек қатынастары, еңбек шарты бойынша міндеттемелерді тікелей орындау | Еңбек кодексі, Еңбек шарты, Банктің ішкі құжаттары | Банктің міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау. |
| 5 | Мемлекеттік органдар | Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген заңнамалық функцияларды жүзеге асыру | Қазақстан Республикасының Заңнамасы | Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын бақылау. |
| 6 | Инвесторлар | Пайда табу | Инвестициялау, ынтымақтастық/әріптестік туралы келісімдер шеңберіндегі шарттық қатынастар | Қаржыландыруға тәуелділікті қоспағанда, инвестицияланатын қаражат бойынша негізгі борыш пен сыйақыны төлеудің бірінші кезектілігі |
| 7 | Қаржы институттары | Пайда табу | Инвестициялау, ынтымақтастық/әріптестік туралы келісімдер шеңберіндегі шарттық қатынастар | Қаржыландыруға тәуелділікті қоспағанда, инвестицияланатын қаражат бойынша негізгі борыш пен сыйақыны төлеудің бірінші кезектілігі |
| 8 | Өнім берушілер | Пайда табу, бәсекеге қабілеттілік деңгейін арттыру | Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету шеңберіндегі шарттық қатынастар | Сатып алу процесін ұйымдастыруға қойылатын талаптарды сақтау |
| 9 | Серіктестер | Коммерциялық мүдделер | Шарттық қатынастар | Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу.  Бизнес-процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру.  Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. |
| 10 | Клиенттер, тұтынушылар | Тұрғын үй құрылыс жинақтары нарығында өнімдер мен қызметтер желілерінің сапасы мен қолжетімділігі | Клиенттердің қалауы мен қанағаттануы | Тұрғын үй құрылыс жинақтары нарығында өнімдер мен қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру. |
| 11 | Аудиторлар | Қаржылық аудит бойынша қызметтер көрсету | Шарттық қатынастар | Аудиторлық қызмет көрсету бойынша шарттар жасасу.  Қаржылық есептілік аудиті, сыртқы аудит. |
| 12 | Консалтингтік ұйымдар | Консалтингтік қызметтер көрсету | Шарттық қатынастар | Консалтингтік қызметтер көрсету бойынша шарттар жасасу. Бизнес-процестерді жетілдіру.  Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. |
| 13 | Халық | Тұрғын үй құрылыс жинақтары нарығында өнімдер мен қызметтер желілерінің сапасы мен қолжетімділігі | Қоғамдық пікір.  Жоғары тұрған және реттеуші органдарға, БАҚ-қа өтініштер. | Беделді аудит, қоғамдық пікірді сұрау, коммуникациялық стратегияны іске асыру.  Банктің қаржылық және қаржылық емес есептілігін жариялау.  Әлеуметтік жауапкершілік, қызметтің ашықтығы және тұрақты даму қағидаттарына практикалық міндеттемені көрсету.  Қосымша әлеуметтік міндеттемелер қабылдау, өзекті әлеуметтік мәселелерді шешу.  Қайырымдылық қызметі. |
| 14 | Қоғамдық ұйымдар | Қоғамдық, мемлекеттік емес ұйымдардың қызметі аясындағы түрлі мәселелер | Жарғы, шарттық қатынастар | Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, жергілікті қоғамдық қызметті қолдау, қайырымдылық, қамтамасыз ету, қоршаған ортаға қамқорлық жасау. Жұмыспен қамту, әлеуметтік жауапкершілік |
| 15 | Бұқаралық ақпарат құралы | Банктің қызметі туралы жарияланымдар мен ақпараттандыру | Банктің қызметі туралы жарияланымдар мен ақпараттандыру | Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, БАҚ-пен екіжақты және көпжақты қатынастарды дамыту. |
| 16 | Бәсекелестер | Тұрғын үй салу және сатып алу, ипотекалық несиелеу мақсатында халықтың салымдар нарығындағы қатысу үлесін ұлғайту | Заманауи технологияларды қолдану, қаржы нарығында көрсетілетін қызметтердің, өнімдердің сапа деңгейінің өсуі, белсенді жарнама компаниясы, халықтың салымдар нарығында өнімдер мен қызметтердің жаңа желілерін әзірлеу және енгізу | Бәсекелестерге қарсы тұру деңгейін төмендету стратегиясы:  бәсекелестер үшін тартымсыз шарттардағы ынтымақтастық;  қызметкерлердің Банкке деген міндеттеме деңгейін арттыру;  елдегі қатысуды кеңейту;  тұрғын үй құрылыс жинақтары нарығында өнімдер мен қызметтердің жаңа желілерін әзірлеу және енгізу;  өзара тиімді мәселелерді шешуге арналған кооперация. |