



ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ

ЖЫЛДЫҚ
ЕСЕП
2023

МАЗМҰНЫ

Негізгі көрсеткіштер	2		
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі	4		
Басқарма Төрағасының үндеуі	6		
Есепті жылдың негізгі оқиғалары	10		
БАНК ТУРАЛЫ	12	ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК	106
Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің мемлекеттік саясаты	15	Жұмыспен қамту	108
Банктің даму хронологиясы	16	Персоналдың құрамы мен құрылымы	109
Нарықтағы орны	18	Еңбек қатынастары тәжірибесі	112
Халықаралық ұйымдарға мүшелік	20	Жұмыскерлер мен басшылықтың қарым-қатынасы	113
Ынтымақтастық туралы меморандум	20	Оқыту мен білім беру	113
Жалғыз акционер	20	Кадрлық резерв	114
Орталық аппарат құрылымы	21	Банк қызметкерлерін аттестаттау	115
Экономикалық орта	21	Фронт-офис қызметкерлерін тестілеу	115
		Банк жұмыскерлеріне еңбекақы төлеу	116
		Банк жұмыскерлерін ынталандыру	116
СТРАТЕГИЯ	26	Әлеуметтік қорғау	117
Миссия және пайым	28	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер	118
Құндылықтар	28	Гендерлік саясат	120
Банктің 2023 жылға арналған Даму стратегиясының стратегиялық міндеттері аясындағы жұмыс	29	Алуантүрлілік және инклюзия	121
Негізгі қызмет нәтижелері	31	Адам құқықтарын сақтау	121
Операциялық қызмет нәтижелері	46	Кемсітушілікке жол бермеу	122
Қаржылық қызмет нәтижелері	50	Еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету	123
		Демеушілік және қайырымдылық	127
КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ	54	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	128
Бағалы қағаздар туралы мәлімет	56	Заңнама талаптарына сәйкестік	129
Корпоративтік басқару жүйесінің сипаттамасы	57	Экономикалық нәтижелілік	130
Корпоративтік басқару құрылымы	58		
Банктің ашықтығы (транспаренттілігі) және ақпаратты ашу процестерінің тиімділігі	58	ЭКОЛОГИЯЛЫЛЫҚ	132
Директорлар кеңесі	59	Энергия тұтыну және энергиялық тиімділік	134
Директорлар кеңесінің құрамы	61	Су тұтыну	135
Директорлар кеңесінің композициясы	66	Қалдықтарды басқару	135
Директорлар кеңесінің және Директорлар кеңесі жанындағы Комитеттер қызметінің нәтижелері	66	Қоршаған ортаны қорғау	136
Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	67	Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары	136
Директорлар кеңесін бағалау	72	Сатып алулар	137
Кәсіби даму	73		
Басқарма	73	КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІ	138
Басқармаға есеп беретін комитеттер	76	Климаттың өзгеруін басқару	140
Басқарма және Басқармаға есеп беретін комитеттер қызметінің нәтижелері	80	Стратегиялық бағыт	140
Ірі мәмілелер және мүдделілігі бар мәмілелер	81	Тәуекелдерді басқару	141
Басқарма және Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы берудің негізгі қағидаттары	82	Көрсеткіштер және нысаналы мәндер	141
Корпоративтік басқару кодексін сақтау	82		
Іскерлік этика	83	1-ҚОСЫМША. ЕСЕП ТУРАЛЫ	142
Мүдделер қақтығысы	83	Есеп мазмұнын анықтау	144
Тұрақты дамуды басқару	84	Тұрақты даму үшін маңыздылық тұжырымдамасы	146
Ішкі аудит	86	2-ҚОСЫМША. ҚАРЖЫ ЕСЕПТІЛІГІ	148
Сыртқы аудит	87	3-ҚОСЫМША. GRI ИНДЕКСІ	154
Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	87	4-ҚОСЫМША. SASB КЕСТЕСІ	161
Клиенттің жеке өміріне қол сұқпаушылық	92	5-ҚОСЫМША. 2023 ЖЫЛҒЫ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІНІҢ ҚАҒИДАТТАРЫ МЕН ЕРЕЖЕЛЕРІН САҚТАУ/САҚТАМАУ ТУРАЛЫ ЕСЕП	163
ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ САЯСАТЫ ЖӘНЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖҮЙЕСІ	94	Қысқартулар тізімі	208
Тәуекелдерді басқару	98	Байланыс ақпараты	209



«Отбасы банк» АҚ туралы жылдық есебі электрондық және интерактивті форматта мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдерінде веб-сайтта қолжетімді.



НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР

ДЕПОЗИТТІК ЖӘНЕ КРЕДИТТІК ПОРТФЕЛЬДЕР

2363

ДЕПОЗИТТІК БАЗА,
МЛРД ТГ

3202

КРЕДИТТІК
ПОРТФЕЛЬ, МЛРД ТГ

2761

ТҚЖ ТҰРАЛЫ ҚОЛДАНЫСТАҒЫ
ШАРТТАРДЫҢ САНЫ (ӨСҮ
ҚОРЫТЫНДЫСЫ), МЫҢ БІРЛІК

ТҰРҒЫН ҮЙ САЛУҒА ЖӘНЕ САТЫП АЛУҒА КРЕДИТТЕР БЕРУ КӨЛЕМІ

1068

БАНКТИҢ ҚАРЫЗ
БЕРҮІ, МЛРД ТГ

60

ЕДБ ТҰРҒЫН ҮЙ САЛУҒА ЖӘНЕ САТЫП АЛУҒА КРЕДИТ
БЕРҮДІҢ ЖАЛПЫ КӨЛЕМІНДЕГІ БАНКТИҢ ҮЛЕСІ, %

КІРІСТЕР, ШЫҒЫСТАР ЖӘНЕ ТАЗА ПАЙДА

359

КІРІСТЕР, МЛРД ТГ

212

ШЫҒЫСТАР, МЛРД ТГ

148

ТАЗА КІРІСТЕР, МЛРД ТГ

ТАБЫСТЫЛЫҚ КОЭФФИЦИЕНТТЕРІ

27,9

ROE, %

4,0

ROA, %

АКТИВТЕР, МІНДЕТТЕМЕЛЕР ЖӘНЕ МЕНШІКТІ КАПИТАЛ

3996

АКТИВТЕР, МЛРД ТГ

3401

МІНДЕТТЕМЕЛЕР, МЛРД ТГ

595

МЕНШІКТІ КАПИТАЛ, МЛРД ТГ

ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚТАРЫ ЖҮЙЕСІНЕ ҚАТЫСУШЫЛАРДЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ БЕЛСЕНДІ ХАЛЫҚҚА ШАҚҚАНДАҒЫ ҮЛЕСІ

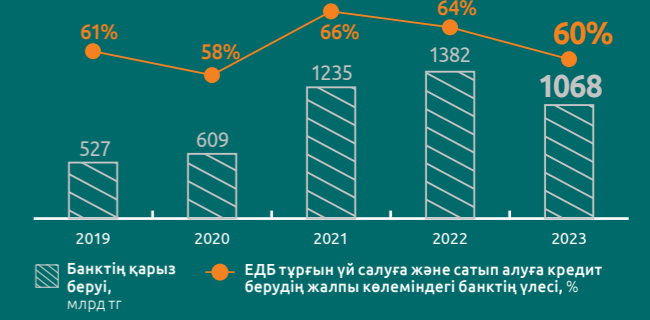
29

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

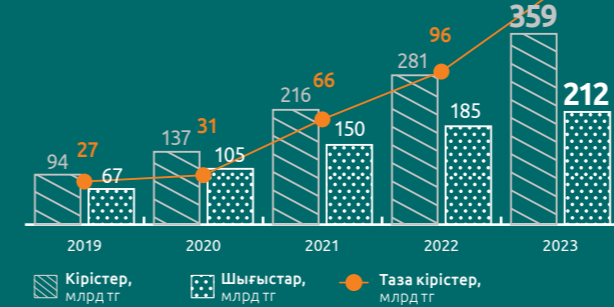
Депозиттік және кредиттік портфельдер



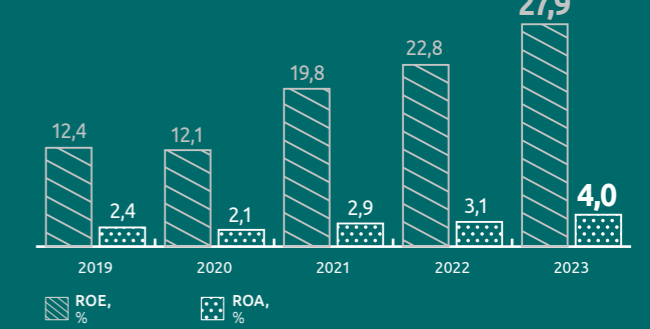
Тұрғын үй салуға және сатып алуға кредиттер беру көлемі



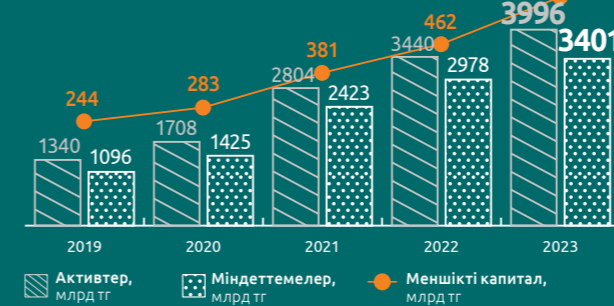
Кірістер, шығыстар және таза пайда



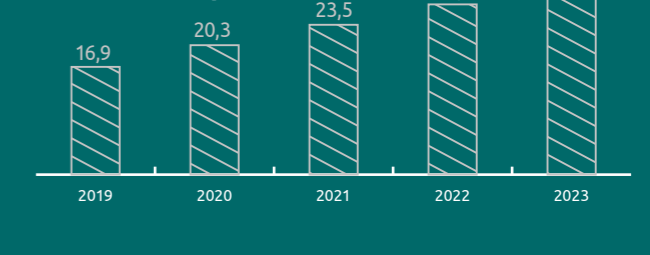
Табыстылық коэффициенттері



Активтер, міндеттемелер және меншікті капитал



Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылардың экономикалық белсенді халыққа шаққандағы үлесі





Директорлар Кеңесі Төрағасының үндеуі



Құрметті, әріптестер, серіктестер мен клиенттер!

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

Біздің Банк – еліміздегі тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін жүзеге асыратын жалғыз Банк. Биыл біз Банктің 20-жылдығын атап өттік. Дәл осынша жылдан бері біз қазақстандықтарға ең қолжетімді шарттармен баспана алуға көмектесіп келеміз. Осы уақыт ішінде Отбасы банктің көмегімен 501 837 клиент өз қоныс тойларын атап өтті.

2023 жылдың қорытындысы бойынша Банкте 2 761 109 депозит жұмыс істеді. Құнтты қазақстандықтар оларға 2 362 586 млн теңге көлемінде қаражат жинады.

Күн сайын Банк қызметкерлерінің және қашықтық арналарының көмегімен шамамен 1 900 жаңа депозит ашылды, олардың иелері бастапқы жарнаға жинақтап, Отбасы банкте жылдық 3,5%-дан 10%-ға дейінгі мөлшерлемелер бойынша үй сатып алуға несие алуына болады.

2023 жылы бұл мүмкіндікті 64 778 адам пайдаланды.

Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіндегі елдің экономикалық белсенді халқының қатысушыларының үлесі айтарлықтай өсті және қазірдің өзінде 29%-ды құрайды. Бұл көрсеткіш Қазақстан азаматтарында жинақтау мәдениеті белсенді дамып келе жатқандығын тағы да растайды.

Банк өзінің әлеуметтік функциясын орындай отырып, 2023–2029 жылдарға арналған тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасын іске асыра бастады. Оның аясында 7 294 қазақстандық отбасы жеке тұрғын үй сатып алды. Олардың арасында – көп балалы отбасылар және мүмкіндігі шектеулі балаларды, 1 және 2-топтағы мүгедектерді, жетім балаларды тәрбиелеп отырған отбасылар.

Отбасы банк NPL (90 күннен астам мерзімі өткен қарыздар) бойынша ең төменгі деңгейді сақтап қалды. Есепті кезеңде бұл көрсеткіш 2,89% орташа банктік деңгейде 0,08%-ды құрады.

2023 жылы Moody's Investors Service агенттігі Отбасы банктің ұлттық валютадағы депозиттер бойынша ұзақ мерзімді рейтингін «Ваа2» деңгейінде растады. Рейтинг бойынша болжам – «Тұрақты»-дан «Жағымды»-ға өзгертілді. Сондай-ақ, Fitch Ratings агенттігі Отбасы банк ұлттық валютадағы эмитент дефолтының ұзақ мерзімді рейтингін «BBB» деңгейінде растады. Рейтинг бойынша болжам – «Тұрақты». Банктің рейтингтері елдік деңгейде.

Банк қызметінің тағы бір маңызды қаржылық көрсеткіші – бұл 2023 жылы алынған табыс. Ол қаржы институты қызметінің бүкіл тарихында рекордтық мәнге жетті.

Жалпы алғанда, өткен жыл Отбасы банк үшін бірқатар маңызды цифрлық қайта құрулар, қазақстандықтардың сапалы қызмет алуы және өздерінің басты мақсаты – өз тұрғын үйлерін сатып алуға тезірек қол жеткізуі үшін жаңа өнімдер мен қызметтердің іске қосылуымен атап өтілді.

Отбасы банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясындағы миссиясы: қазақстандық отбасыларды өз тұрғын үйімен қамтамасыз ету және оларда Отан сезімін нығайту. Банк бұл тапсырманы табысты орындап келеді.

Ол тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесінің қағидаттарын іске асыратын, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға белсенді қатысатын, халықтың қалың жігін тұрғын үймен қамтамасыз ету үшін тұрғын үй құрылысын дамытуға қолдау көрсететін орнықты, жоғары технологиялық, клиентке бағдарланған әлеуметтік маңызы бар банк. Банктің дәл осы пайымы оның Стратегиясында сипатталған болатын, аталған Стратегия толығымен жүзеге асырылды.

2024 жылды Банк өзінің одан әрі өсуіне ықпал ететін жаңа Даму стратегиясымен бастайды. Бұл тұрғын үйге мұқтаж қазақстандықтардың одан да көп санына өз тұрғын үй мәселелерін шешуге көмектесетін жаңа функциялар, міндеттер, өнімдер, тұрғын үй бағдарламалары пайда болатынын білдіреді.

**Құрметпен,
Ерсайын Хамитов
«Отбасы банк» АҚ
Директорлар Кеңесінің Төрағасы**



Басқарма Төрағасының үндеуі

Құрметті, клиенттер мен серіктестер!

Отбасы банктің миссиясы: қазақстандық отбасыларды өз тұрғын үйімен қамтамасыз ету және Отан сезімін нығайту. Жиырма жыл бойы біз қазақстандықтарға қоныс тойы бақытын сыйлап келеміз. Біздің Банк ТМД және Қазақстан Республикасы бойынша тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін енгізетін жалғыз банк болып табылады. Бұл азаматтарға қолжетімді несие алуға көмектеседі. Қазақстандықтар іс жүзінде өздерін өзі кредиттейтіндіктен, мұндай кредиттер бойынша мөлшерлеме олар үшін өте қолжетімді болып табылады және 3,5%-дан (ЖТСМ 3,6%-дан бастап) 10%-ға дейін (ЖТСМ) құрайды.

Біз Банктің 20 жылдық қызметінде қазақстандықтарды құнды қасиет – жинақтауға үйреткеніне қуаныштымыз. Бұл маңызды дағды еліміздің 501 837 тұрғынына қоныс тойын атап өтуге мүмкіндік берді. Айта кету керек, Банктің қолдауымен тұрғын үйге мұқтаж халықтың әлеуметтік осал топтарының өкілдері де өз қоныс тойларын атап өте алады. Отбасы банк оларды жылдық 2% және 5% жеңілдікті мөлшерлемелер (ЖТСМ 2%-дан бастап) бойынша кредиттейді.

Бүгінгі таңда біз жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынан айрылған балалар, көп балалы отбасылар, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасылар, бірінші және екінші топтағы мүгедек адамдар сияқты кезекте тұрушылардың санаттарын қолдаумен тығыз айналысатын жалғыз банкпіз. 2023 жылы біз мемлекеттік бағдарлама аясында 7 294 қазақстандық отбасының мәселесін шешуге көмектестік.

Банкті дамытудың негізгі критерийі – оның активтерінің мөлшері. 2023 жылы Отбасы банк меншікті капитал мөлшері бойынша төртінші және активтер мөлшері бойынша төртінші орында болды. Бұл ретте Отбасы банк мерзімі кешіктірілген қарыздардың ең төмен деңгейіне ие. Бұл көрсеткішті бағалау үшін бүкіл әлемде NPL көрсеткіші қолданылады – бұл төлем мерзімі 90 күннен астам кешіктірілген қарызы бар кредиттік портфельдің көлемі. Біздің банкте NPL 0,08%-ды құрайды, бұл жалпы банк жүйесінен

бірнеше есе аз, ондағы бұл үлес 2,89%-ды құрайды. Бұл көрсеткіш біздің қарыз алушыларымыздың жоғары жауапкершілігін көрсетеді. Сондай-ақ, ол Банкке соңғы бірнеше жылда өсіп келе жатқан тұрақты таза пайда алуға мүмкіндік береді және 2023 жылдың 12 айының қорытындысы бойынша ол 148 млрд теңгеге жетті.

Отбасы банктің ұзақ мерзімді салымдардағы үлесі 36%-ды құрайды.

Біздің ең үлкен жетістігіміз – салымшымыздың орташа жасы – 35 жас. Яғни, біз жастар арасында сенімге қол жеткіздік, сондықтан депозиттік портфель өсуде.

2023 жылдың қорытындысы бойынша Банкте 2 761 109 жинақ шоты жұмыс істейді, онда салымшылар болашақ тұрғын үйлеріне қаражат жинайды. 2023 жылы 486 265 жаңа депозит ашылды. Яғни, күн сайын орташа есеппен 1 900 адам шот ашып отырған.

2023 жылы Отбасы банк «Дипломмен ауылға» бағдарламасының сенімді агенті болды, бұл бізге Үкімет тарапынан сенім білдірілгенін көрсетеді. Банк бұл бағдарламаны цифрландырды, енді қарыз алудың барлық дерлік процесі қазір онлайн режимінде өтеді.

Бұл процесті ашық етуге, бюрократияны төмендетуге, несие алу жылдамдығын арттыруға мүмкіндік берді. Бұрын бұл үшін 18 күн қажет болатын, енді процесс 8 күнге дейін қысқарды.

«Дипломмен ауылға» бағдарламасы бойынша қарыздар 0,01% (ЖТСМ 0,01%-дан бастап) мөлшерлемесі бойынша беріледі. Ағымдағы жылы Банк 17,4 млрд теңгеге 3 416 қарыз берді.

2023 жылы Отбасы банк Тбилисиде Орталық Азия өңірлік экономикалық ынтымақтастық бағдарламасына (ОАӘЫ) қатысушы 11 ел арасында Гендерлік чемпион атағын алды. Марапат елдегі гендерлік теңдікті белсенді ілгерілету және «Ұмай» бағдарламасын жүзеге асыру үшін берілді. Бұл Отбасы банк пен Азия даму банкінің бірлескен жобасы болды.





2023 жылы аяқталған үш жылдық жобаны іске асыру барысында еліміздің 3 659 тұрғыны қоныс тойын атап өтті.

Биыл біз жас қазақстандықтарға қолдау көрсетуді жалғастырдық. Олардың өз мансаптарын енді бастап жатқандықтан және жоғары оқу орындарын бітіргендеріне көп бола қоймағандықтан, оларға бастапқы жарнаға ақша жинау қиынырақ. Сондықтан қалалар мен облыстардың әкімдіктерімен бірлесе отырып, жастарға арналған арнайы тұрғын үй бағдарламасын іске асырамыз.

Бағдарлама бойынша бастапқы жарна – 10%, пайыздық мөлшерлеме – жылдық 5%-дан басталады (ЖТСМ 5,2%-дан бастап).

Жас қазақстандықтарға қолдау көрсету жобалары 2023 жылы Қарағанды, Абай, Жетісу, Жамбыл, Қостанай, Маңғыстау, Павлодар, Қызылорда, Ұлытау облыстарында, Алматы және Астана қалаларында, Ақсу және Теміртау моноқалаларында іске қосылды.

Жергілікті атқарушы органдармен бағдарламалардың бюджеті 35 млрд теңгені құрады. Бұл 1 854 жас қазақстандыққа қоныс тойын өткізуге мүмкіндік берді.

2023 жылы, тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесінің қағидаттарын сақтау және жинақтау мәдениетінің негізін нығайту мақсатында Банк сараланған сыйақы мөлшерлемелерін қолдануды жалғастырды. Олардың аралық қарыздар бойынша дәлізі төмендетіліп, 6-10%-ды құрады (ЖТСМ 6,2%-дан бастап). Кредит мөлшерлемесінің көлемі депозитте жинақтау мерзіміне және оны толтыру кезеңділігіне байланысты. Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін іске асыру ережелері осындай.

Максималды табыс алуды және оны ұлғайтуды көздеген клиенттер үшін Банк жаңа өнімді – «Табысты» тарифтік бағдарламасын іске қосты. Бұл Банктегі «Баспана» депозитіне балама.

Жаңа депозит бойынша сыйақы мөлшерлемесі 5,5%-ды құрайды (ЖТСМ 17,1%-ға дейін бастап). Жинақтаудың ең аз мерзімі – кемінде 3 жыл. Тағы бір артықшылығы, ең бастысы, Отбасы банктің клиенттері тұрғын үй қарызын жылдық 8,5% мөлшерлеме бойынша ала алады (ЖТСМ 8,8%-дан бастап). Тұрғын үй қарызы 5 жылға дейінгі мерзімге беріледі. «Табысты» депозиті бойынша ең төменгі шарттық сома 6 млн теңгені құрайды.

2023 жылы Банк жаңа құралдарды белсенді енгізді және Банктің қызметтерін онлайн аударуды жалғастырды. Қашықтағы арналардың көмегімен біздің клиенттер 3,3 миллион операция орындады. Отбасы банктің қызметтерінің 77,4%-ын бөлімшелерге келмей-ақ алуға болады.

2023 жылы Банк негізгі елдік жобалардың бірі – «Ұлттық қор – балаларға» жобасының уәкілетті операторы болды. 2024 жылы біз бұл жұмысты белсенді түрде жалғастырамыз. Сондай-ақ, клиенттеріміз барлық қажетті қызметтерді тез және сапалы түрде алуы үшін біз өз қызметтеріміз бен өнімдерімізді жетілдіру бойынша жұмыс жүргізетін боламыз.

*Ізгі тілекпен,
Ләззат Ибрагимова
«Отбасы банк» АҚ
Басқарма Төрағасы*

**ҚАЗАҚСТАНДЫҚ
ОТБАСЫЛАРДЫ ЖЕКЕ ТҰРҒЫН
ҮЙМЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ**

**ОТАН СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ**



Есепті жылдың негізгі оқиғалары

Есепті жылы Банк өзінің өнім желісін дамытып, кеңейту бойынша белсенді жұмыс жүргізді, атап айтқанда:



Елорда жастары, Алматы жастары, Абай жастары, Теміртау жастары, Қозы Көрпеш – Баян Сұлу жастары, Жетісу жастары, Ұлытау жастары, Қарағанды жастары, Әулиеата жастары, Қостанай жастары, Ертіс жастары, Жайық жастары, Сыр жастары, Маңғыстау жастары бағдарламаларын іске асыру үшін Астана, Алматы, Семей, Теміртау қалалары, Абай облысының Аягөз ауданы, сондай-ақ Жетісу, Ұлытау, Қарағанды, Жамбыл, Қостанай, Павлодар, Батыс Қазақстан, Қызылорда, Маңғыстау облыстары әкімдіктерімен келісімдер жасалды.



«Корпоративтік» бағдарламасы шеңберінде жұмыс берушілермен ынтымақтастық күшейтіле түсті – Банк пен «Viamedis» ЖШС, «Viamedis Pavlodar» ЖШС, «B.B.NURA» ЖШС, «Нұр City Invest» ЖШС, «Шұбаркөл көмір» АҚ, «Еуразиялық Топ» ЖШС (ERG), «Жасыл ел-Тараз» ЖШС және т.б. арасында компания қызметкерлерін кредиттеу бойынша келісімдер жасалды.



Жекелеген өңірлік бағдарламаларды іске асыру шеңберінде жергілікті атқарушы органдармен ынтымақтастық күшейтілді – Батыс Қазақстан облысы Бөрлі ауданының әкімдігімен тұрғындарға жас шектеусіз жеңілдікпен кредит беру; Атырау қаласының әкімдігімен Атырау қаласы және Атырау облысы аудандары халқының әлеуметтік осал топтарына жеңілдікпен кредит беру, сондай-ақ Атырау облысының медицина қызметкерлеріне жеңілдікпен кредит беру; Шығыс Қазақстан облысының Глубокое ауданының әкімдігімен тұрғын үйді кейін сатып алу мүмкіндігімен жалға беру; Қостанай облысы Рудный қаласы әкімдігінің «Рудный қалалық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» ММ-мен тұрғын үй кезегінде тұрған азаматтарға тұрғын үйді кейін сатып алу мүмкіндігімен жалға беру; сондай-ақ «Петропавл электр техникалық зауыты» ЖШС-мен қызметкерлерге тұрғын үйді кейін сатып алу мүмкіндігімен жалға беру бойынша және т.б. келісімдер жасалды.



Академиялық ғылыммен айналысатын жастарға бағытталған 2023–2027 жж., жас ғалымдарға арналған тұрғын үй бағдарламасы іске қосылды.

- Мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру шеңберінде 2023 жылы Банк кезекте тұрғандарды жылдық 2%-бен және жылдық 5%-бен кредиттеу үшін 73,3 млрд теңге мөлшерінде бюджет қаражатын алды.
- Банк Азия даму банкінен 15,6 млрд теңге көлемінде үшінші траншпен қарыз тартып, оны «Ұмай» гендерлік өнімі шеңберінде Қазақстан әйелдерін кредиттеуге бағыттады.
- 2023 жылы Банк ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген ауылдардың, кенттер мен ауылдық округтердің әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарды қолдау жөніндегі «Дипломмен ауылға» мемлекеттік жобасының сенім білдірілген агенті болды. Банк жобаны цифрлық форматқа ауыстырды.
- Сонымен қатар, Банк негізгі мемлекеттік жобалардың бірі – «Ұлттық қор – балаларға» уәкілетті операторы болды және оның Тұжырымдамасы мен оны іске асыру жөніндегі шараларды бекітті.
- Банк жеке тұрғын үй қорындағы жалға алынған тұрғын үйге ақы төлеу мақсатында төлемдер мен субсидияларды есепке алу үшін жеке тұлғалардың ағымдағы банктік шоттарын ашуға және жүргізуге және жеке тұрғын үй қорындағы жалға алынған тұрғын үйге ақы төлеу және денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген ауылдардың, кенттер мен ауылдық округтердің әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну мақсатында төлемдер мен субсидияларды есепке алу үшін сенімгердің мүддесінде және оның тапсырмасы бойынша ақшаны басқарудың сенімгерлік операцияларына лицензия алды.
- Есепті жылы Банк өзінің 19-филиалын – Банктің Жетісу облыстық филиалын ашты.
- Банктің 1 905 475 салымшысына мемлекеттік сыйлықақы төленді. 2022 жылдың қорытындысы бойынша Банк клиенттерінің депозиттеріне барлығы 75 млрд теңге аударылды.
- Отбасы банк салымшыларының депозиттеріне 10% мөлшерінде өтемақы аударылды. Банкте ашылған 883 071 салымға барлығы 115,1 млрд теңге аударылды.
- Банк сыйақының неғұрлым тиімді – 5,5% мөлшерлемесімен жаңа «Табысты» депозиттік бағдарламасын іске қосты (мемлекет сыйлықақысымен бірге 17,1% көлемінде тиімді мөлшерлемені құрайды). «Табысты» тарифі бойынша ең төменгі шарттық сома 6 млн теңге, жинақтау мерзімі 3 жыл, жинақтау мерзімі аяқталғаннан кейін қарыз бойынша мөлшерлеме 8,5%, кредиттеу мерзімі 6 айдан 5 жылға дейін.
- 2023 жылы Банк басшылығының құрамында өзгерістер болды. Банктің Директорлар кеңесінің құрамы өзгертілді. Енгізілген өзгерістерді ескере отырып, Банктің Директорлар кеңесі бес адамнан тұрады: Хамитов Е.Е., Ибрагимова Л.Е., Ермекова Э.М., Тоқобаев Н.Т., Жамалов С.Е. Сонымен қатар, Банктің Басқарма құрамы өзгертілді. Енгізілген өзгерістерді ескере отырып, Банктің Басқармасы жеті адамнан тұрады: Ибрагимова Л.Е., Айдарбекова А.К., Әзімбеков М.М., Ақшанов Н.С., Қайырбеков И.У., Распекова Э.С., Савченко В.А.
- Есеп беру жылында Отбасы банк «Ұмай» бағдарламасын жүзеге асырғаны үшін гендерлік чемпион болып танылды. Банк елдегі гендерлік теңдікті белсенді ілгерілеткені үшін Қазақстан банктері арасында жалғыз өзі Орталық Азия өңірлік экономикалық ынтымақтастық бағдарламасының (ОАӘЭЫ) марапатына ие болды.
- Банк республика халқы санының 20 миллионға жетуіне байланысты мемлекеттің маңызды іс-шарасына қатысты. Банк ұлттық статистика бюросының деректері бойынша Ұлытау, Жетісу, Атырау, Ақмола және Түркістан облыстарында туылған еліміздің мерейтойлық азаматтары болып танылған 3 ұл мен 2 қызға әрқайсысы 2 млн теңге номиналымен сыйлық сертификаттарын сыйға тартты.
- Сондай-ақ, Банк пен «Ұлттық еріктілер желісі» ЗТБ арасында 2023 жылы Абай облысында орман өрттерінен зардап шеккен отбасыларға қайырымдылық көмек көрсету туралы келісімге қол қойылды.

БАНК ТУРАЛЫ

БАНК ҚЫЗМЕТІНІҢ БҮКІЛ
ТАРИХЫНДА ТҰҢҒЫШ РЕТ ТАЗА ПАЙДАСЫ

148 МЛРД
ТЕҢГЕ

ОТАН
СҒЗІМІН
НЫҒАЙТУ



Банк туралы

Отбасы банк 2003 жылы тұрғын үй құрылысын ұзақ мерзімді қаржыландыруды жетілдіріп, тиімділігін арттыру және халықтың тұрғын үй жағдайын жақсартуға бағытталған тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін дамыту мақсатында құрылды.

Банктің негізгі қызмет түрлері:

- тұрғын үй құрылыс жинақтарына салымдарды (депозиттерді) қабылдау, салымшылардың шоттарын ашу және жүргізу;
- салымшыларға тұрғын үй жағдайларын жақсарту бойынша іс-шараларды жүргізуге тұрғын үй, алдын ала тұрғын үй және аралық тұрғын үй қарыздарын беру;
- біржолғы зейнетақы төлемдерін есепке алу үшін арнайы шоттар ашу және жүргізу;
- жеке тұрғын үй қорында жалға алынған тұрғын үйге ақы төлеу мақсатында төлемдер мен субсидияларды есепке алу үшін ағымдағы шоттар ашу және жүргізу.

Банктің құрылтайшысы Қазақстан Республикасының Үкіметі атынан Банк акцияларының мемлекеттік пакетіне билік ету құқығына ие Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті болып табылады. 2013 жылдың тамыз айынан бастап Банктің Жалғыз акционері – «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ (бұдан әрі – Холдинг).

РЕЙТИНГТЕР

Moody's

Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша ұзақ мерзімді рейтинг:	Baa 2
Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша қысқа мерзімді рейтинг:	Prime-2
Кредиттік қабілеттіліктің негізгі бағалауы:	Ba2
Рейтингтер бойынша болжам:	ЖАҒЫМДЫ

Банк акционерлік қоғамның ұйымдық-құқықтық нысанында құрылған және мынадай атауларға ие:

толық атауы:

- мемлекеттік тілде: «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы;
- орыс тілінде: акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»»;
- ағылшын тілінде: «joint stock company «Otbasy bank» house construction savings bank».

қысқартылған атауы:

- мемлекеттік тілде: «Отбасы банк» АҚ»;
- орыс тілінде: АО «Отбасы банк»»;
- ағылшын тілінде: JSC «Otbasy bank».

Банктің атқарушы органының орналасқан жері: Қазақстан Республикасы, А05А2Х0, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Абылай хан даңғылы, 91.

Банк Басқармасының Төрағасы – Ибрагимова Ләззат Еркенқызы.

FitchRatings

Эмитент дефолтының ұлттық валютадағы ұзақ мерзімді рейтингі:	BBB
Эмитент дефолтының ұлттық валютадағы қысқа мерзімді рейтингі:	F2
Рейтингтер бойынша болжам:	тұрақты

Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің мемлекеттік саясаты

Қазақстан үшін әлеуметтік саясаттың маңызды бағыттарының бірі азаматтарды қолжетімді және сапалы тұрғын үймен қамтамасыз ету болып табылады. Мемлекеттің экономикалық өсуі мен әлеуметтік бағдарлануы 2000 жылғы 7 желтоқсандағы «Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы» ҚР Заңымен регламенттелген тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін (ТҚЖ) қалыптастыруға негіз болды.

ТҚЖ жүйесі қаржыландырудың тұйық жүйесі болып табылады, онда тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шаралар салымшылардың ақшасын тұрғын үй құрылыс жинақтарына тартуға және оларға тұрғын үй қарыздарын беруге негізделген. ТҚЖ жүйесінің қазақстандық моделінің негізі ретінде өз кезінде Шығыс Еуропа елдерінде кеңінен таралған неміс моделі алынды.

ТҚЖ жүйесі Қазақстанда 20 жылдан бері жұмыс істеп келеді және қазақстандықтардың оған деген сұранысы жылдан жылға артуда.

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

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

Салымшының мемлекеттік, өңірлік, сондай-ақ жеке тұрғын үй құрылысы бағдарламалары аясында тұрғын үй сатып алуға мүмкіндігі бар. Бүгінгі таңда Отбасы банк еліміздегі тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін іске асыратын жалғыз банк болып табылады.

ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ ЖҮЙЕСІ





КРЕДИТТЕУ МАҚСАТТАРЫ

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



Тұрғын үй салу

(жер телімін сатып алуды қоса алғанда), сатып алу, оның ішінде жақсарту мақсатында оны айырбастау арқылы алу.



Тұрғын үйді жөндеу және жаңғырту

(құрылыс материалдарын сатып алуды, мердігерлік жұмыстарға ақы төлеуді қоса алғанда).



Тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шараларға байланысты пайда болған

міндеттемелерді өтеу.



Банктерде және банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарда ипотекалық тұрғын үй қарызын алу үшін

бастапқы жарнаны енгізу.

Банктің даму хронологиясы

- **2003** жылы Мемлекеттің 100% қатысуымен ҚТҚЖБ құрылды. Бірден Банктің филиалдық желісін дамыту және салымшыларды тұрғын үй құрылыс депозиттеріне тарту бойынша ауқымды жұмыс жүргізілді.
- **2005** жылы Банк алғашқы қарызды берді – бұл аралық қарыз болды. Банктік және өзге де операцияларды жүргізуге және дилерлік қызметпен айналысуға лицензия алынды.
- **2006** жылы Банк шығынсыз қызметке шығып, алғашқы тұрғын үй қарызын берді.
- **2007** жылы алғашқы алдын ала қарыз берілді. Банк Moody's халықаралық рейтингтік агенттігінің рейтингін алды. Сондай-ақ Тұрғын үй құрылыс жинақ банкі қазақстандық банктердің алғашқысы болып сапа менеджменті жүйесінің ISO9001:2000 стандартына сәйкестік сертификатын алды.
- **2008** жылы ТҚЖ шарттарының саны 100 мыңнан асты. Қазақстан Республикасындағы Тұрғын үй құрылысының 2008–2010 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы аясында алғашқы заем берілді.
- **2009** жылы Жалғыз акционер ауысты.
- **2010** жылы ТҚЖ қатысушыларының саны 200 мың адамға дейін өсті. Ал Банк активтері 100 млрд теңгеге жетті.
- **2011** Қазақстан Республикасы Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық агенттігі, жергілікті атқарушы органдар мен Банк арасында Тұрғын үй құрылысы туралы алғашқы үш жақты келісімге қол қойылды.
- **2012** жылы Ақтөбе, Өскемен, Астана, Қарағанды, Екібастұз қалаларында клиенттерге қызмет көрсету орталықтары ашылды.
- **2013** жылы Банктің Жалғыз акционері «Бәйтерек ҰБХ» АҚ болды. Банктің жеке Байланыс орталығы енгізілді.
- **2014** жылы BPM жүйесін енгізу есебінен кредиттік өтінімді қарау мерзімі 3 күнге дейін қысқартылды. Банк Еуропалық құрылыс жинақ кассалары федерациясының және Халықаралық тұрғын үйді қаржыландыру одағының мүшесі болды.
- **2015** жылы Банк пен Баушпаркассе Шведиш Халль (Германия) арасында Ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойылды. Банк сапа менеджменті жүйесінің ISO9001:2000 стандартына сәйкестік сертификатын растады.
- **2016** жылы Банк бағалы қағаздар нарығында операцияларды жүзеге асыруға жаңа лицензия алды. Теңгенің еркін өзгермелі айырбас бағамы режиміне көшуіне байланысты Банк салымшыларына өтемақы төленді. IOS және Android платформаларында интернет-банкингтің мобильді қосымшасы іске қосылды.
- **2017** жылы Банк салымшыларының саны 1 млн-нан асты. Банк «Нұрлы жер» тұрғын үй құрылысының жаңа мемлекеттік бағдарламасының операторы болды. KASE-де облигациялардың шығарылымы жүргізілді. Тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы шарт жасасқаны және шарт сомасын ұлғайтқаны үшін комиссия нөлденді. «Баспана» жаңа тарифтік бағдарламасы енгізілді.
- **2018** жылы Банк пен Халықаралық қаржы корпорациясы, «Мемлекеттік ипотекалық компания» ААҚ (Қырғыз Республикасы) арасында ынтымақтастық туралы меморандумдарға қол қойылды. Ынтымақтастық аясында Банк пен Азия даму банкі арасында келісімге қол қойылды. Облигациялар АХҚО алаңында орналастырылды. Қазақстан Республикасының әскери қызметкерлері үшін арнайы ипотекалық бағдарлама іске асырылды.
- **2019** жылы аз қамтылған отбасыларға тұрғын үй сатып алуға жылдық 2% мөлшерлеменен кредит беруге бағытталған «Бақытты отбасы» бағдарламасы енгізілді.
- **2020** жылы «Нұрлы жер» бағдарламасының «Шаңырақ» пилоттық жобасына қатысушыларға кредит беру» жаңа бағыты іске асырылды. Банктің Түркістан қаласында жаңа филиалы ашылды. «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы «Отбасы банк» Тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы болып қайта тіркелді.
- **2021** жылы Банк тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) емделуге ақы төлеу мақсатында бірыңғай зейнетақы жинақтаушы қорынан біржолғы зейнетақы төлемдерін мақсатты пайдалану жөніндегі уәкілетті оператор болды. Банктің өнімдер желісі кеңейтілді – Қазақстан әйелдеріне арналған «Ұмай» бағдарламасы және жастарға арналған жаңа жеңілдікті бағдарламалар іске қосылды.
- **2022** жылы Банк Ұлттық ESG-клубының негізін қалаушылардың бірі болды. Банк Қазақстандағы алғашқы «Жасыл ипотека» бағдарламасын іске қосты. Жаңа өңірлік және жастар тұрғын үй бағдарламалары іске қосылды.
- Банктің жаңа Жетісу облыстық филиалы ашылды. Жаңа өңірлік және жастарға арналған тұрғын үй бағдарламалары іске қосылды. Банк қызметінің бүкіл тарихында алғаш рет таза пайда 148 млрд теңгеге жетті. Отбасы банк елдегі гендерлік теңдікті белсенді ілгерілеткені үшін ОАӨЭЫ тарапынан гендерлік чемпион деп табылды.



Нарықтағы орны

ӨҢІРЛІК ЖЕЛІ

19
ФИЛИАЛ

18
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ
ОРТАЛЫҒЫ

3
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ
НҮКТЕСІ

АГЕНТТІК ЖЕЛІ

1 132
КЕҢЕС
БЕРУШІ-АГЕНТ

125
КЕҢЕС БЕРУ
ОРТАЛЫҒЫ

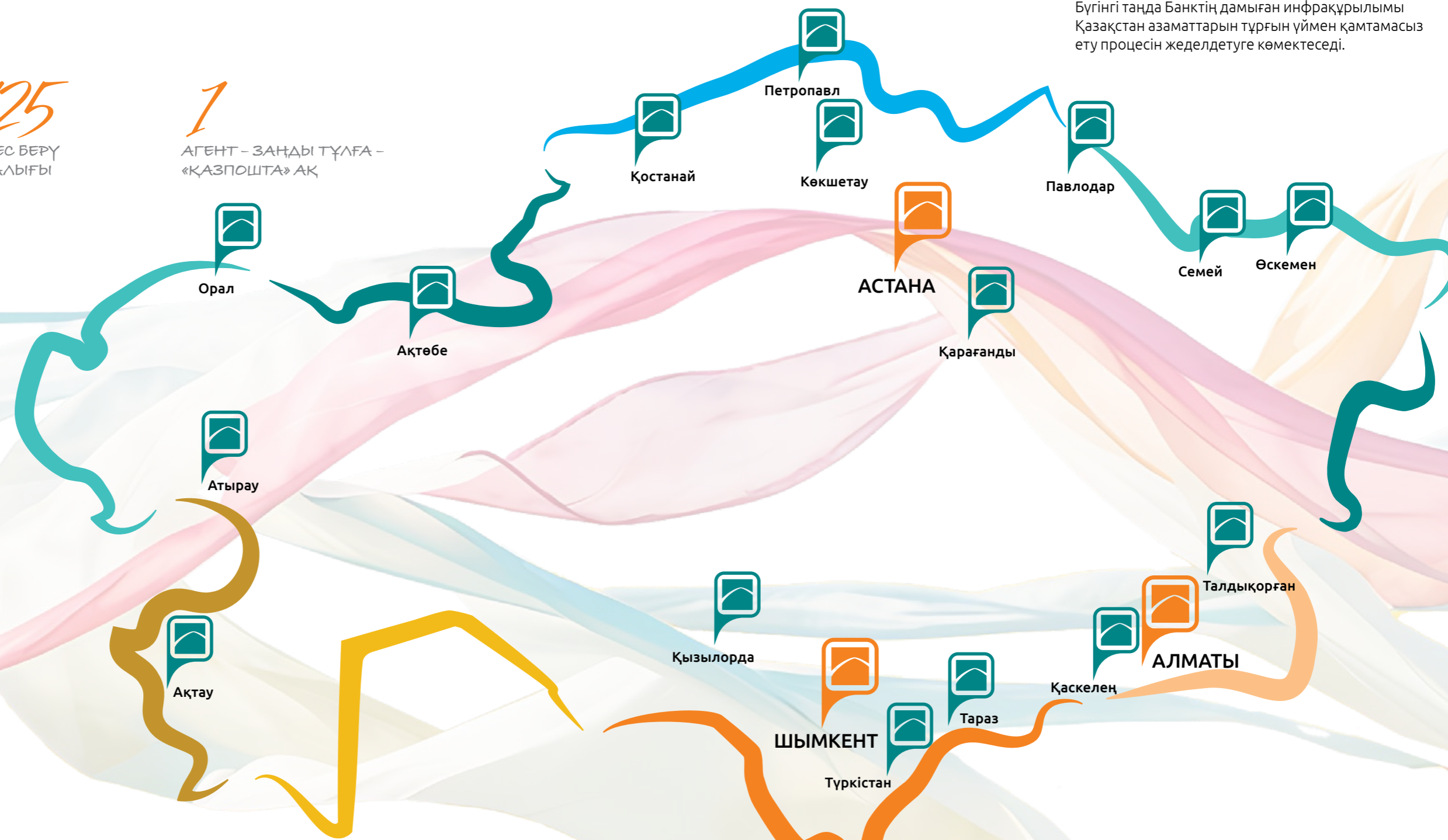
1
АГЕНТ - ЗАҢДЫ ТҰЛҒА -
«ҚАЗПОШТА» АҚ

Банк еліміздің барлық өңірлеріндегі бүкіл қазақстандықтар үшін өз қызметтеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз ету мақсатында үнемі жұмыс істеп келеді. Әр клиентіне жеке бағдарлау байланысты Банктің кеңейтілген филиалдық желісі және клиенттерге қызмет көрсету орталықтары/нүктелері бар. Банк Қазақстанның барлық өңірлерінде жұмыс істейді.

Банк өз бөлімшелерін көлік және әлеуметтік инфрақұрылымды ескере отырып, клиенттердің тұрғылықты, оқитын, жұмыс істейтін жерлеріне қарай барынша ыңғайлы орналастыруға ұмтылады.

Филиалдар мен агенттік желінің физикалық инфрақұрылымын дамытумен қатар, Қазақстанда және әлемде қаржылық қызметтерді дамытудың ағымдағы жағдайын ескере отырып, Банк клиенттерге қызмет көрсетудің заманауи әдістерін, оның ішінде өз арналары мен сату және клиенттерге қызмет көрсету құралдарын дамыту бойынша белсенді жұмыс істеп келеді. Банк өзінің интернет-кеңістікке қатысуын белсенді түрде кеңейтуде, қарапайым және күнделікті операцияларды онлайн режимінде ұсыну үшін интернет пен мобильді құрылғыларды дамыту бойынша жұмыс істеуде.

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





Халықаралық ұйымдарға мүшелік

Еуропалық құрылыс жинақ кассаларының федерациясы (ЕҚЖКФ)

ЕҚЖКФ – тұрғын үйді қаржыландыруды насихаттайтын және қолдайтын несиелік және басқа институттар қауымдастығы. Федерация 1962 жылғы 29 тамызда құрылды және еуропалық деңгейдегі алғашқы несиелік федерацияларының бірі болып табылады. Еуропа саяси және экономикалық интеграцияға бет бұрған сайын Федерация үй иелену идеясын алға тартады, Еуропалық Одақтағы өз мүшелерінің мүдделерін білдіреді, осы мақсатта олардың Еуроодақ органдары қолданатын іс-шаралар мен еуропалық бірлестіктегі ілгерілеу туралы және осы мақсатта қабылданған шаралар туралы хабардар болуын қадағалайды. Сонымен қатар, Федерация өз мүшелері арасында тұрғын үйді қаржыландыру және тұрғын үй саясаты саласындағы өзара ақпарат пен тәжірибе алмасуды қолдайды және жандандырады. Бүгінгі таңда қауымдас-

тыққа Еуропа мен Азия бойынша 36 мүше кіреді. Отбасы банктің ЕҚЖКФ-ке толыққанды мүшелігі қазақстандық тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін одан әрі дамыту және құрылыс жинақ кассаларының әлемдік қауымдастығына интеграциялану процесін ілгерілету үшін бірегей мүмкіндік болып табылады.

Тұрғын үйді қаржыландыру халықаралық одағы (ТҚХО)

2014 жылдың қыркүйегінде ТҚХО Отбасы банкті ұйым мүшелерінің құрамына енгізу туралы шешім қабылдады. Бұл шешім 2015 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енді. ТҚХО 1914 жылы құрылған және өз мүшелеріне бүкіл әлем бойынша тұрғын үй құрылысын қаржыландыру саласындағы соңғы оқиғалардан хабардар болуға мүмкіндік беретін ұйым болып табылады.

Ынтымақтастық туралы меморандум

- Баушпаркассе Швэбиш Халль (ФРГ)
- «Мемлекеттік ипотекалық компания» ААҚ (Қырғыз Республикасы)

- Халықаралық қаржы корпорациясы
- Ұлттық ESG-клубы

Жалғыз акционер

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Банктің мемлекеттік акциялар пакетіне 100% иелелік ету және пайдалану құқығына ие Жалғыз акционері болып табылады. 2013 жылдан бастап Банктің 7 830 000 жай акциясы «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның меншігінде.

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

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның негізгі міндеттерінің бірі «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның «Халықты тұрғын үймен қамтамасыз ету» қызметінің стратегиялық бағыты шеңберінде шешімін табатын экономиканың урбанизациялануын қолдау болып табылады. «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның тұрғын үйге қолжетімділікті арттыру жөніндегі қызметін оның еншілес ұйымы – Отбасы банк іске асырады.

Орталық аппараттың құрылымы

Банктің ұйымдық құрылымы Банк алдына қойылған стратегиялық мақсаттар мен міндеттерді тиімді шешуге септігін тигізеді. Есепті жылы қызметті дамыту қажеттіліктеріне сүйене отырып, Банктің ұйымдық құрылымына кейбір өзгерістер енгізілді. Банктің Орталық аппаратының құрылымы

бизнесі дамыту, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, ақпараттық қауіпсіздік, құқықтық мәселелер, қаржы және есептілік, тәуекелдер және ішкі бақылау, ақпараттық технологиялар және цифрлық трансформация, операциялық қызмет, банк өнімдері мен процестері бойынша блоктарға бөлінген.

Экономикалық орта

Макроэкономикалық индикаторлар

Жаһандық экономика 2023 жылы инфляцияның баяулауы, оның жоғары деңгейінің сақталуы, ақша-несие саясатының қатаңдауы және іскерлік белсенділіктің әлсіреуі аясында дамыды. Дамыған елдердегі инфляция 2023 жылы айтарлықтай баяулады. Әлемдегі экономикалық белсенділіктің төмендеу үрдісінің аяқталмауымен қатар, одан әрі күшейе түсуіне барлық алғышарттар бар.

2023 жылы 3,1%-ды құраған әлемдік экономиканың өсуі 2024 жылы 3,3% деңгейінде болжануда.

COVID-19 пандемиясының, Ресейдің Украинаға басып кіруінің және өмір сүру құны дағдарысының әсерінен әлемдік экономиканың қалпына келуі тұрақты болды. Инфляция 2022 жылдың шарықтау нүктесімен салыстырғанда күтілгеннен тезірек төмендеп келеді, орталық банктердің ұсыныстарының қолайлы серпіні мен саясатының қатаюына байланысты жұмыспен қамту мен белсенділікке күтілгеннен азырақ зиян келтірілді, ал бұл инфляциялық күтулердің тұрақтылығына ықпал етті.

Қазақстан экономикасы жаңа сыртқы жағдайларға сәтті бейімделіп, ағымдағы жылы тұрақты өсу траекториясына көшті. Экономиканың өсу қарқыны соңғы 10 жылда алғаш рет 5%-дан асып, 5,1%-ды құрады. Негізгі драйвер үкіметтің Ұлттық қордан берілетін трансферттер есебінен қаржыландырылатын мемлекеттік шығыстардың едәуір үлесін қамтитын экспансионистік фискалдық саясаты болды. Бұл 2013 жылдан бері рекордтық деңгейге жеткен негізгі капиталға инвестицияларды ұлғайтуға мүмкіндік берді. Инвестициялық серпіліс коммуналдық салада және көлік инфрақұрылымында байқалды. ЖІӨ-нің жоғары өсуі мен теңгенің нығайуының арқасында оның жан басына шаққандағы мөлшері 13,2 мың АҚШ долларына дейін ұлғайып, 2013 жылдың тарихи ең жоғары мәніне – 13,9 мың АҚШ долларына жақындады.



Қазақстанның жалпы ішкі өнімі 2024 жылы 5,0%-ға ұлғаяды, бұл 2023 жылы өсудің жоғары көрсеткіштеріне байланысты. Инвесторлар үшін Қазақстан экономикасы секторларының тартымдылығын арттыруға бағытталған билік органдарының шараларымен ынталандырылатын инвестициялық белсенділік өсудің негізгі драйвері рөлін жалғастырады.

Сонымен қатар, Қазақстандағы инфляция 2023 жылдың соңында бір мәнді деңгейге – 9,8%-ға дейін төмендеді, ол жыл басымен салыстырғанда екі есе қысқарды. Ұлттық қордан бюджетке айтартықтай ақша құйылуы, ТҚК, ЖЖМ бағасының өсуі, сондай-ақ тұтынушылық сұраныстың қалпына келуі түріндегі көптеген проинфляциялық факторларға қарамастан, Ұлттық Банктің екінші жартыжылдықта біраз жеңілдетілген қатаң монетарлық саясаты, жылдың соңына қарай 2022 жылдың қорытындысына қарағанда күштірек нығайған теңге бағамы, сондай-ақ салыстырмалы түрде қолайлы жаһандық баға серпіні бағаның өсуін айтартықтай бәсеңдете алды.

Үкімет тарапынан экономикалық өсудің жоғары қарқынын таргеттеу өз нәтижелерін берді –



2023 жылдың қорытындысы бойынша экономика өткен жылдың қарапайым 3,2%-нан кейін нақты мәнде 5,1%-ға өсті.

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша ел халқының саны 20 033,5 мың адамды құрады, оның ішінде қала халқы – 12 451 мың (62,2%), ауыл халқы – 7 582,5 мың (37,8%) адам. 2023 жылғы 1 қаңтармен салыстырғанда халық саны 266,7 мың адамға немесе 1,35%-ға өсті.

2023 жылдың IV тоқсанында Қазақстан Республикасы бойынша атаулы жалақының орташа мәні 393 605 теңгені құрады. 2022 жылдың тиісті тоқсанына өсім 16,2%-ды құрады, нақты мәнде өсім 5,3% көлемінде болды.

Қазақстан Республикасының Тұрғын үй қорының жалпы ауданы 2023 жылдың басында 405 158,6 мың шаршы метрді құрады, оның ішінде қалалық жерлерде – 263 921,4 мың шаршы метр және ауылдық жерлерде – 141 237,2 мың шаршы метр. ҚР-дағы көппәтерлі тұрғын үйлердің 30%-ы 50 жылдан асқан, яғни 1970 жылдан бұрын салынған. 60%-дан астамы 25 жыл бұрын пайдалануға берілген. Апаттық жағдайда 1950 үй бар, олар қалпына келтіруге келмейді.

Қазақстан Республикасында 2023 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша бір тұрғынға шаққандағы тұрғын үймен қамтамасыз ету 23,4 ш.м-ді құрайды. Қазақстан бұл көрсеткіш бойынша БҰҰ стандарттарынан – бір адамға 30 метр және дамыған елдердің көрсеткіштерінен (Франция – 40 ш.м., АҚШ – 70 ш.м., Австрия – 43 ш.м.) арта қалып отыр.

2023 жылдың қаңтар-желтоқсан айларында тұрғын үй құрылысына 3 089,7 млрд теңге бағытталды. Негізгі капиталға салынған инвестициялардың жалпы көлемінде тұрғын үй құрылысында игерілген қаражаттың үлесі 17,1%-ды құрады. 2023 жылдың қаңтар-желтоқсан айларында тұрғын үй құрылысын қаржыландырудың негізгі көзі құрылыс салушылардың меншікті қаражаты болып табылады, олардың үлес салмағы 87,9%-ды құрайды.

БАНК СЕКТОРЫНЫҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

2023 жылдың аяғындағы жағдай бойынша Қазақстанда 21 екінші деңгейдегі банк жұмыс істеді. ЕДБ-дің жиынтық активтері өткен жылы 15%-ға ұлғайып, 51,4 трлн теңгені құрады.

Жиынтық активтер құрылымында ең көп үлесті кредиттік портфель алады – 58%. 2023 жылы банктердің кредиттік портфелінің көлемі 23%-ға 29,9 трлн теңгеге дейін ұлғайды. Тұрғын үй салуға және сатып алуға арналған қарыздар көлемі 10%-ға ұлғайып, 5,4 трлн теңгені құрады.



Екінші деңгейдегі банктердің экономикаға берген кредиттері 2023 жылы 22,4%-ға 27,9 трлн теңгеге дейін өсті (2023 жылғы желтоқсанда 3,9%-ға өсті).

2023 жылы ұлттық валютадағы кредиттер көлемі 23,0%-ға 25,8 трлн теңгеге дейін (2023 жылғы желтоқсанда 2,8%-ға өсті), шетел валютасында – 16,3%-ға 2,2 трлн теңгеге дейін ұлғайды (2023 жылғы желтоқсанда 19,6%-ға өсті). Нәтижесінде 2023 жылы теңгедегі кредиттердің үлес салмағы 91,9%-дан 92,3%-ға дейін ұлғайды.

2023 жылы екінші деңгейдегі банктер барлығы 30,3 трлн теңгеге жаңа кредиттер берді, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 25,8%-ға артық. Бұл ретте 2023 жылғы желтоқсанда 3,5 трлн теңге берілді, бұл өткен аймен салыстырғанда 20,5%-ға артық.

Жеке тұлғаларға берілетін кредиттер 2023 жылы 28,9%-ға 18,2 трлн теңгеге дейін өсті (2023 жылғы желтоқсанда – 2,3%-ға өсті), 2022 жылғы 31,8%-ға өсумен салыстырғанда аздап баяулады.

01.01.2024 ж., жағдай бойынша екінші деңгейдегі банктердің активтері:

№	Банктің атауы	Көлемі, млрд теңге
1	«Қазақстан Халық Банкі» АҚ	14 943,26
2	«KASPI BANK» АҚ	6 688,92
3	«Банк ЦентрКредит» АҚ	5 260,80
4	«Отбасы банк» АҚ	3 996,03
5	«ForteBank» АҚ	3 444,41
6	«First Heartland Jusan Bank» АҚ	2 869,28
7	«Еуразиялық Банк» АҚ	2 758,77
8	«Bank RBK» Банкі» АҚ	2 043,61
9	«Bereke Bank» АҚ	2 076,03
10	«Ситибанк Казахстан» АҚ	1 087,02
11	«Банк Фридом Финанс Казахстан» АҚ	2 210,86
12	«Altyn Bank» АҚ (China Citic Bank Corporation Ltd ЕБ)	888,70
13	«Home Credit Bank» АҚ	803,00
14	«Қазақстандағы Қытай Банкі» ЕБ АҚ	416,65
15	«Нұрбанк» АҚ	465,71
16	«Алматы қ. Қытай Сауда-Өнеркәсіптік Банкі» АҚ	349,50
17	ВТБ Банк ЕБ АҚ (Қазақстан)	227,31
18	«Казахстан-Зираат Интернешнл Банк» ЕБ» АҚ	233,01
19	«Шинхан Банк Казахстан» АҚ	475,12
20	«Al Hilal» Ислам банкі» АҚ	178,00
21	«Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ	25,10
Барлығы:		51 441,10

Қазақстан Республикасы банк секторының кредиттік портфелінің құрылымы

	01.01.2023		01.01.2024		Өсім, %-бен
	Сума, млрд теңге	жиынына %-бен	Сума, млрд теңге	жиынына %-бен	
Кредиттік портфель (негізгі қарыз)	24 255	100,0	29 854	100,0	123
Банктерге заемдар	109,9	0,5	137,3	0,5	125
Жеке тұлғаларға заемдар	4 354,0	18,0	4 821,1	16,1	111
Жеке тұлғаларға заемдар, оның ішінде:	13 182,5	54,4	16 698,2	55,9	127
тұрғын үй салуға және сатып алуға, оның ішінде:	4 802,2	19,8	5 431,8	18,2	113
– ипотекалық тұрғын үй заемдары	4 644,3	19,1	5 302,2	17,8	114
Тұтынушылық заемдар	7 686,8	31,7	10 312,7	34,5	134
Басқа заемдар	693,4	2,9	953,7	3,2	138
Шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне заемдар (ҚР резиденттеріне)	6 380,5	26,3	7 651,0	25,6	120
«Кері репо» операциялары	227,8	0,9	546,1	1,8	240



«7-20-25» жеңілдікті ипотекалық бағдарламасының шарттарының қайта қаралуы және азаматтардың тұрғын үй жағдайларын жақсартуға зейнетақы жинақтарын алу көлемінің төмендеуі нәтижесінде 2023 жылы ипотекалық кредиттеудің өсуі 2022 жылғы 42,4%-ға өсумен салыстырғанда 14,9%-ға немесе 5,4 трлн теңгеге дейін баяулады.

2023 жылдың желтоқсан айында банктік емес заңды тұлғаларға ұлттық валютада берілген кредиттер бойынша сыйақының орташа өлшенген мөлшерлемесі 18,7% (2022 жылғы желтоқсанда – 19,2%), жеке тұлғаларға – 17,9% (2022 жылғы желтоқсанда – 17,4%) құрады.

2023 жылдың қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктердің кредиттік портфелінің сапасы жоғары деңгейде сақталды. Мәселен, 2024 жылғы 1 қаңтарда мерзімі өткен берешегі 90 күннен асатын қарыздар деңгейі (NPL90+) кредиттік портфельдің 2,9%-ын немесе 863 млрд теңгені құрады (2023 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша – 3,4% немесе 815 млрд теңге).

Іс жүзінде, соңғы уақытта екінші деңгейдегі банктер арасындағы ипотека нарығындағы жалғыз белсенді қатысушы Отбасы банк болып табылады. Банктің кредиттік портфелінің көлемі 2023 жылы 8%-ға – 3 трлн теңгеден 3,2 трлн теңгеге дейін өсті. Жыл сайын тұрғын үй салуға және сатып алуға берілетін кредиттер көлемінің шамамен 60%-ын сегізінші жыл қатарынан Отбасы банк беріп келеді.

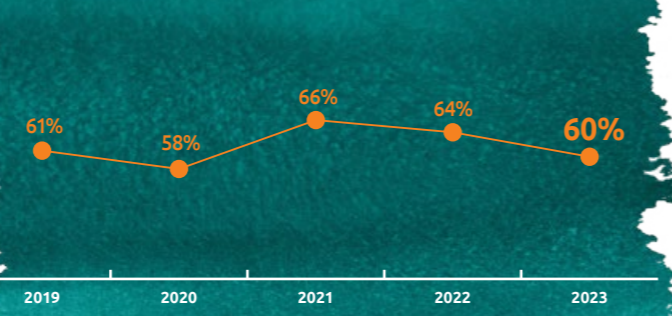
2023 жылы барлық ЕДБ халық салымдары 21%-ға өсіп, 20 388 трлн теңгені құрады, бұл уақытта тікелей Отбасы банкке салымдар көлемі 10%-ға өсті (01.01.2024 ж., жағдай бойынша 2 141 млрд теңгеден 01.01.2023 ж., жағдай бойынша 2 363 млрд теңгеге дейін). Отбасы банк халықтың теңгедегі ұзақ мерзімді салымдары бойынша барлық ЕДБ арасында екінші орында. 01.01.2024 ж., жағдай бойынша тұрғын үй жинақтары жүйесінің қолданыстағы шарттарының саны шамамен 2 761 мың, онда 2 363 млрд теңге көлемінде жинақ бар.

2023 жылдың қорытындысы бойынша банк секторының таза пайдасы 2 183 млрд теңге деңгейінде қалыптасты. Бұл ретте Отбасы банктің пайдасы 2023 жылдың қорытындысы бойынша 148 млрд теңгені құрады, бұл жоспардан 32%-ға жоғары. 2023 жылы Отбасы банк қызметінің жақсы нәтижелері оның табысты даму стратегиясын ұстануға мүмкіндік беретін бәсекелестік артықшылықтарымен қамтамасыз етілді.

Отбасы банктің нарықтық үлесінің ұлғаюына және тұрғын үй құрылыс жинақтарына қызығушылықтың өсуіне ЕДБ мен ипотекалық компаниялардың

тұрғын үй салуға және сатып алуға халықты кредиттеу нарығындағы белсенділігінің қалыптасуы, қолжетімді тұрғын үйлерді салу және онымен қамтамасыз ету жөніндегі жаңа мемлекеттік және басқа да бағдарламалардың енгізілуі оң әсерін тигізді. Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылар санының тұрақты өсуі байқалды, бұл тиісінше Банктің депозиттік базасының және халыққа кредит беру көлемінің ұлғаюына әкелді.

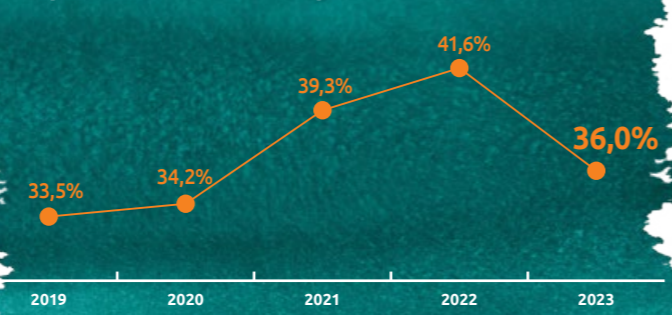
ЕДБ-нің тұрғын үй салуға және сатып алуға жалпы кредит беруіндегі Отбасы банктің үлесі



Банк секторы міндеттемелерінің серпіні



Халықтың ұзақ мерзімді салымдары нарығындағы банктің үлесі



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

КҮШТІ ЖАҚТАРЫ

1. Қарыздар бойынша төмен пайыздық мөлшерлемелер, мемлекет сыйлықақысы.
2. Ауқымды мемлекеттік бағдарламаларды, оның ішінде тұрғын үй нарығына әртүрлі қатысушылардың мүдделерін біріктіру есебінен іске асыру мүмкіндігі.
3. Бірегей қаржы өнімдері, оның ішінде мемлекеттің шешуші әлеуметтік міндеттері.
4. Халықтың тұрғын үй жағдайын жақсартуға ықпал ету мүмкіндігі.
5. Клиенттердің жинақтарын тиімді және сенімді сақтай білу.
6. Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне қатысушылар үшін арнайы салық жеңілдіктері.
7. Брендтің танымалдығы.
8. Қызмет көрсету географиясының кеңдігі.
9. Банктің елдік деңгейдегі халықаралық рейтингтері.

ӘЛСІЗ ЖАҚТАРЫ

1. Өнімдер мен операциялар желісінің шектеулігі.
2. Халықтың сатып алу қабілетінің төмендеуі.
3. Іске асырылуы мүмкін көрсетілетін қызметтер бойынша шектеулердің болуы тұрғысынан заңнамалық базаның жетілмегендігі.
4. Квазимемлекеттік сектордың ептілігінің/икемділігінің жеткіліксіздігі.

Ұзақ мерзімді келешекте Банк өзінің күшті жақтарын нарықтағы позицияларын нығайтуға бағыттап, кемшілігі бар тұстарын одан әрі дамыту үшін жұмыс істеуге ниетті.



СТРАТЕГИЯ

КРЕДИТТИК ПОРТФЕЛЬ

3 202

МЛРД ТЕҢГЕ

ОТАН
СӨЗІМІН
НЫҒАЙТУ





Миссия және пайым

МИССИЯ

«Қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отанға деген сезімді нығайту»

ПАЙЫМ

«Біз 2023 жылы – тұрақты, жоғары технологиялы, клиентке бағдарланған әлеуметтік маңызы бар, тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесінің қағида-даттарын іске асыратын, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға белсенді қатысатын, халықтың кең ауқымын тұрғын үймен қамтамасыз ету үшін тұрғын үй құрылысын дамытуға қолдау көрсететін банкпіз».

Құндылықтар

- 1. Даму және инновациялар.** Банк клиенттік сервисті, ішкі процестердің сапасын жақсарту үшін үнемі жұмыс істейді және тиімсіздіктің кез келген көріністеріне төзбейді, инновациялар мен даму үшін әрдайым ашық, ең жаңа банктік және басқару технологияларын белсенді енгізеді. Банк қызметкерлердің өзін-өзі дамытуға ұмтылысын қолдайды.
- 2. Нәтижелілік және меритократия.** Банк мақсаттарға қол жеткізудегі ең жоғары стандарттарды ұстанады, нәтижеге бағдарлану мәдениетін қолдайды, ол үшін нақты мақсаттар қояды, оларға мерзімінде, негізделген ресурстармен қол жеткізеді, нәтижелерді үнемі бағалайды. Меритократия – әр қызметкердің жеке күш-жігерін, қабілеті мен жетістіктерін әділ және объективті бағалау.
- 3. Команда және құрмет.** Банк өзара құрмет атмосферасына басымдық береді. Банк басылымы әр қызметкердің командалық мақсаттарға қол жеткізудегі үлесін түсінеді, бұл өзара сенімге негіз болады.
- 4. Бастамашылық және командалық рух.** Қызметкерлердің өндірістік процесті оңтайландыруға тәуелсіз және белсенді ұмтылысы. Бірлескен қызметтің жоғары нәтижелеріне және бірыңғай ниеттерге қол жеткізу жолындағы ынтымақтастық.

2023 жылдың соңына қарай СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҚСАТТАР:

- ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың ЭБХ-ға үлесін 25%-ға дейін арттыру;
- алдыңғы қатарлы технологияларды енгізу және Банк қызметін автоматтандыру арқылы клиенттерге қызмет көрсету бойынша операциялардың 100%¹-ын online режиміне аудару;
- клиенттердің қанағаттану деңгейін (CSI) 4,7 деңгейінде ұстау.



¹ 2023 жылға дейін онлайнға ауыстыруға жоспарланған операциялар бойынша

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясының стратегиялық міндеттері шеңберіндегі жұмысы

Банктің соңғы 10 жылдағы қызметі Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясына сәйкес жүзеге асырылды. Өткен 2023 жыл оның даму стратегиясын қорытындылау және бағалау жылы болды. Өткен онжылдық жалпы Банктің трансформациялану және белсенді даму уақыты болды. Бұл кезең Банктің цифрлық трансформациясы, мемлекеттің әлеуметтік тұрғын үй бағдарламалары мен жобаларын табысты іске асыру, көптеген жаңа өнімдерді іске қосу, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, бизнес-процестерді оңтайландыру және автоматтандыру, корпоративтік басқаруды жетілдіру

және т.б. сияқты бірқатар маңызды оқиғалармен ерекшеленді.

Банк 2023 жылдың соңына қарай стратегиялық мақсаттарға қол жеткізді:

- ТЖЖ жүйесіне қатысушылардың ЭБХ-ға үлесі 29%-ды құрады;
- клиенттерге қызмет көрсету бойынша операциялардың 100%²-ы online режиміне аударылды;
- клиенттердің қанағаттану деңгейі (CSI) 4,8 деңгейінде қалыптасты.

Төмендегі салыстырмалы кестеде Банктің өткен кезеңдегі Даму стратегиясын іске асырудың негізгі нәтижелері келтірілген:

2014 жылғы көрсеткіштер

- ТЖЖ жүйесіне 0,3 млн қатысушы;
- ТЖЖ қатысушыларының ҚР ЭБХ-на үлесі 5,3%;
- Банктің ұзақ мерзімді салымдардағы үлесі 19%;
- Банктің ЕДБ арасында ипотека бойынша үлесі 21%;
- 0,64% – ЕДБ арасында ең төмен NPL деңгейі;
- 38 ЕДБ арасында жекеменшік капиталы бойынша 7-орын;
- 38 ЕДБ арасында активтері бойынша 10-орын;
- депозиттік база 248 млрд теңге;
- кредиттік портфель 204 млрд теңге.

2023 жылғы көрсеткіштер

- ТЖЖ жүйесіне 2,8 млн қатысушы;
- ТЖЖ қатысушыларының ҚР ЭБХ-на үлесі 29%;
- Банктің ұзақ мерзімді салымдардағы үлесі 36%;
- Банктің ЕДБ және ИК арасында ипотека бойынша үлесі 55%;
- 0,08% – ЕДБ арасында ең төмен NPL деңгейі;
- 21 ЕДБ арасында жекеменшік капиталы бойынша 4-орын;
- 21 ЕДБ арасында активтері бойынша 4-орын;
- депозиттік база 2 363 млрд теңге;
- кредиттік портфель 3 202 млрд теңге.

² 2023 жылға дейін онлайнға ауыстыруға жоспарланған операциялар бойынша



Қойылған міндеттерді іске асыру мақсатында 2023 жылға қарай қызметтің мынадай басты стратегиялық көрсеткіштеріне қол жеткізу жоспарланды:

Көрсеткіштер	бірл.	2022Ф	2023П	2023Ф	2024П
Отбасы банктің Қазақстан Республикасында қолжетімді тұрғын үй салуға қосқан үлесі (бір жылда)	%	7,7	4,5	7,0	–
Кредиттік портфельдің Банк активтеріне үлесі	%	86	85	86	84
Есепті жылы жалпы қарыз құрылымындағы мемлекеттік емес қарыз алу көздерінің үлесі	%	92,4	88,8	89,5	–
Активтердің табыстылығы (ROA)	%	3,08	3,09	3,97	2,75
«Отбасы банк» АҚ құралдары арқылы бастапқы тұрғын үйге заем беру көлемі	ш.м	680 460	555 720	762 600	–
ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың экономикалық белсенді халыққа үлесі	%	26,7	29,0	29,0	26,5
Депозиттік базаның белсенділігі	%	28,4	33	37	30,0
Онлайн қызмет көрсетуге ауысу	%	69	100	100	–
Қызметкерлердің қатыстырылу деңгейі	деңгей	орташадан жоғары	орташадан жоғары	орташадан жоғары	–

Қызметтің барлық стратегиялық негізгі көрсеткіштеріне сәтті қол жеткізілді, олардың кейбіреулері бойынша орындау бекітілген жоспардан асып түсті.

Жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізу мақсатында 2033 жылға қарай мынадай бағыттарда іс-шаралар белсенді өткізілді:

1. мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру;
2. өнімдерді/қызметтерді дамыту;
3. бизнес-процестерді дамыту/автоматтандыру;
4. сату/қызмет көрсету арналарын дамыту;
5. IT инфрақұрылымды дамыту;
6. қорландыруды тарту;
7. тәуекелдерді теңгерімді басқару;
8. персоналды тиімді басқару жүйесін қолдау;
9. қаржылық тұрақтылықты сақтау.

2023 жылы Банктің 2024–2033 жылдарға арналған жаңа даму стратегиясын бекіту бойынша жұмыстар жүргізілді. Жаңа стратегияға сәйкес Банктің одан әрі іс-қимылдары мемлекеттің әлеуметтік міндеттерін шешу, коммерциялық бағытты, жалпы кәсіпкерлік тәсілді дамыту, орнықты дамуды қамтамасыз ету, ESG қағидаттарын енгізу сияқты негізгі

іс-шараларды іске асыруға бағытталатын болады, оның ішінде:

1. мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру;
2. үздік клиенттік сервисті ұсыну;
3. өнімдер мен қызметтерді дамыту;
4. IT инфрақұрылымды дамыту және бизнес-процестерді автоматтандыру.
5. тәуекелдерді теңгерімді басқару;
6. персоналды тиімді басқару жүйесі;
7. қаржылық тұрақтылықты сақтау.

Мақсатты мәндері мен іс-шаралары көрсетілген неғұрлым егжей-тегжейлі міндеттер Банктің даму жоспары шеңберінде белгіленген. Банктің даму жоспары дефлайндарымен бірге іс-қимылдардың нақты тізімінде нақтыланған және Басқарма мүшелерінің, Банк қызметкерлерінің, СПК-нің ҚНҚ карталарында, стратегиялық келешек жоспарлардың әрқайсысы үшін теңгерімді басқару мақсатында СПК-ні іске асыру бойынша іс-шаралар жоспарында каскадталған.

Негізгі қызмет нәтижелері

САЛЫМДАРДЫ ҚАБЫЛДАУ

Банкте «Баспана», «Табысты» тарифтік бағдарламалары жұмыс істейді, олар салымшыға қанша жыл жинақтайтынын, тұрғын үй қарызын қанша пайызға алғысы келетінін өз бетімен шешуге мүмкіндік береді. Бұл ретте шарттық соманың 50%-ын жинақтау талап етіледі. Жинақтар бойынша сыйақы мөлшерлемесі жылдық 2-5%-ды құрайды (СЖТМ-жылдық 14-17,1%-ға дейін (мемлекет сыйлықақысын ескере отырып)).

Жарналардың ай сайынғы сомасы жинақтау мерзімі ішінде біркелкі енгізілген жағдайда клиент жинақтау мерзімі аяқталғаннан кейін бағалау көрсеткішінің қажетті мәніне жететіндей етіп есептелген. Салымшы жинақтаудың бастапқы кезеңінде мерзімінен бұрын төлемдерді жүзеге асырған кезде бағалау көрсеткішінің мәні артады.

Банкпен шарт жасасу қарқыны халықтың қазақстандық тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін дамытуға қатысуы дәйекті түрде қарқынды өсіп келе жатқанын көрсетеді.



ЗАЕМДАР БЕРУ

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

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

Аралық тұрғын үй заемы мерзімінен бұрын жинақталған немесе ең аз қажетті соманы (шарттық соманың кемінде 50%-ы) бір мезгілде енгізіп, кейіннен шарттық сома шегінде кредит берілген жағдайда, сондай-ақ төлем қабілеттілігі расталып,

кепілмен қамсыздандыру жеткілікті болған кезде беріледі. Заемды пайдалану мерзімі – 25 жылға дейін, қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 12%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

Алдын ала тұрғын үй заемы мемлекеттік бағдарламалар және «Өз үйім» бағдарламасы шеңберінде беріледі. Алдын ала тұрғын үй заемын пайдалану кезеңінде заем алушы заем бойынша сыйақыны ғана өтейді және бір мезгілде шарттық соманың 50%-на дейін өз депозитіне жарналарды жүзеге асырады. Жинақтау мерзімі өткеннен кейін жиналған жинақтар мен тұрғын үй заемы төленеді, олар алдын ала тұрғын үй заемын өтеуге жіберіледі. Алдын ала тұрғын үй заемы бойынша өтеу және сонымен бірге жинақтау мерзімі 8 жылға дейін, заем бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 14,4%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).



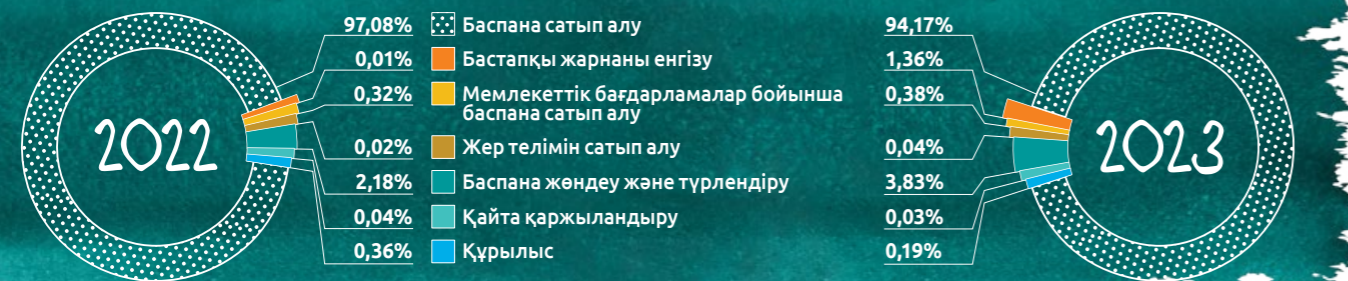
Заемдар беру көлемінің серпіні



Банк бүкіл қызмет кезеңінде заем берудің сенімді өсуін көрсетіп келеді. 2012 жылдан бастап кредиттік портфельдің серпінді өсуі, атап айтқанда, мемлекеттік, өңірлік тұрғын үй құрылысы бағдарлама-

лары және нарықтың әрбір сегменті үшін Банктің меншікті бағдарламалары шеңберінде халықты кредиттеумен байланысты.

Мақсаттар бөлінісіндегі заемдар құрылымы



Банк кірістердің көп бөлігін берілген заемдар бойынша сыйақылар арқылы алады (01.01.2024 жылғы жағдай бойынша заемдар бойынша сыйақылар арқылы кірістер жиынтық кірістердің 56%-ын құрайды). Банктің ең көп табыс әкелетін өнімі – аралық заем. 2023 жылы берілген аралық заемдардың көлемі берілген заемдардың жалпы сомасынан 75%-ды құрады. Есепті жылы

Банк жинақтау мәдениетінің негіздерін нығайту мақсатында аралық заемдар бойынша мөлшерлемелерді саралау бойынша кезең-кезеңмен жұмысты бастады. Аралық тұрғын үй заемдарын алу үшін күтудің (ең төменгі БК) жаңа мерзімдері белгіленді – кемінде 3 ай. Аралық заемды бағалау көрсеткішінің ең төменгі мәні 2,5 болғанда алуға болады.

Жоспарлы көрсеткіштерді бағалау

Көрсеткіштің атауы	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылғы дерек	2023 жылға арналған жоспар	2023 жылғы дерек	Орынд., %
Тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар, бірл.	486 314	601 370	618 422	–	486 265	–
Депозиттік портфель, млн теңге.	1 034 002	1 509 092	2 140 681	2 394 441	2 362 586	99
Заемдар беру көлемі, млн теңге.	609 414	1 235 168	1 381 599	971 940	1 067 534	110
Кредиттік портфель, млн теңге.	1 368 478	2 083 795	2 968 315	3 362 608	3 202 303	95

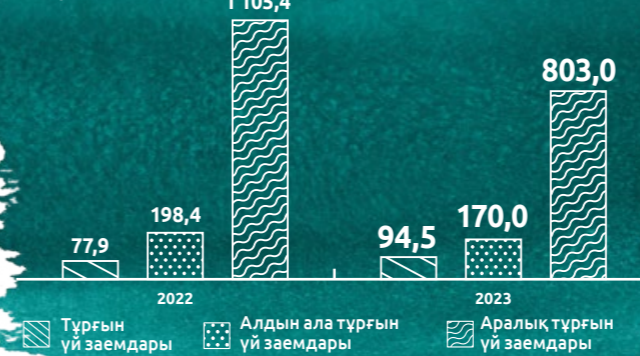
Жалпы, Банк өз қызметінің бүкіл кезеңінде шарттық сомасы 16,3 трлн теңгемен 4,5 млн шарт жасасты. Жүйеге 2,4 трлн теңге салым сомасымен 2,8 миллионнан астам салымшы тартылды. Халықтың ұзақ мерзімді салымдарының үштен бірі (36%) Отбасы банкте. Отбасы банктің арқасында 501 мыңнан астам қазақстандық тұрғын үй жағдайларын жақсартты. Елдің ипотекалық портфелінің жартысы (55%) – Отбасы банктің портфелі. Осылайша, елдегі ипотеканың 2/3 бөлігін дерлік (60%) Отбасы банк береді.

Даму стратегиясын іске асыру кезеңінде Банктің негізгі көрсеткіштерін талдау тұрақты өсуді көрсетеді, бұл Банк өнімдерінің қазақстандық қаржы нарығындағы сұранысын, бәсекеге қабілеттілігін және икемділігін көрсетеді.

Мемлекеттік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру

Азаматтардың, ең алдымен, тұрғын үй мәселесімен байланысты әлеуметтік әл-ауқаты мемлекетіміздің қызметінің басты басымдығы болып танылады. Бұл үшін елімізде халықтың әлеуметтік осал топтарына ерекше көңіл бөлінетін түрлі жеңілдікті тұрғын үй бағдарламалары енгізілуде. Осындай мемлекеттік тұрғын үй бағдарламаларының операторы Отбасы банк болып табылады. Соңғы жиырма жыл ішінде Отбасы банк көптеген қазақстандықтар үшін тұрғын үй мәселесін шешуде сенімді одақтас болды.

Берілген заемдар серпіні, млрд теңге



2023 жылдың соңына қарай заемдар құрылымы



Банк тек жеке тұлғаларға қарыз береді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша аралық тұрғын үй қарыздары 1 511,5 млрд теңгені құрады. Алдын ала тұрғын үй заемдары бойынша өсім 8%-ды құрады және олардың көлемі жыл соңында 972,1 млрд теңгеге жетті. Тұрғын үй заемдарының көлемі 718,8 млрд теңгені құрады.

Банк өз қызметінің барлық кезеңінде 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 жылдардағы тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларын, «Қолжетімді баспана – 2020» бағдарламасын, «Өңірлерді дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасын», «Нұрлы жол» инфрақұрылымды дамытудың 2015–2019 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын, «Нұрлы жер» тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламасын табысты іске асырды (қазіргі уақытта «Нұрлы жер» бағдарламасы тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасына көшті). Бүгінгі таңда аталған бағдарламалар өз жұмысын аяқтады.

Есепті жылы Банк «Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасын» (2023 жылғы наурыздан бастап – «Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2023–2029 жылдарға арналған тұжырымдамасы») (бұдан әрі – Тұжырымдама) іске асырумен айналысты. Банк Тұжырымдаманың және оның «2-10-20», «5-10-20» бағыттарының операторы ретінде әрекет етеді және жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрған халықтың әлеуметтік осал топтарына заемдар ұсынады. Халықтың әлеуметтік осал топтарына, оның ішінде 1 және 2-топтағы мүгедектігі бар адамдар, мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар, сондай-ақ көп балалы отбасылар мен аналар, жетім балалар немесе ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар және т.б. жатады.



Тұжырымдама шеңберінде Банк азаматтың санатына қарай жылдық 2% және 5% сыйақы мөлшерлемелері бойынша алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді:

- оның ішінде жылдық 2%-ға үміткерлер:
 - жетім балалар немесе ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар;
 - «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, сондай-ақ I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналар, көп балалы отбасылар;
 - бірінші және екінші топтағы мүгедектігі бар адамдар;
 - мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар;
- кезектегілердің өзге санаттары Тұжырымдама шеңберінде 5%-бен кредиттеуге қатысады.

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

2023 жылы мемлекеттік бағдарламалар бойынша іске асыруға 74,2 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 648 мың ш.м. 118 объект (6 605 пәтер) берілді, оның ішінде:

- «Нұрлы жер» бойынша – 16,3 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 91 мың ш.м. 25 объект (1 508 пәтер);
- «Шанырақ» бойынша – 6,3 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 63 мың ш.м. 6 объект (625 пәтер);
- Тұжырымдама бойынша – 51,6 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 494 мың ш.м. 87 объект (4 472 пәтер).

Тұжырымдама шеңберінде 2023 жылы қазақстандықтарға жылдық 5% төмендетілген мөлшерлеме бойынша 31,8 млрд теңге сомасына 2 715 заем берілді. Заемдар 2022 жылы республикалық бюджеттен бөлінген қаражаттан қалған 5,1 млрд теңге мөлшерінде қалдық, 2023 жылы бөлінген 39,7 мөлшеріндегі бюджеттік қаражат, сондай-ақ қайтарымды қаражат есебінен берілді. «2-10-20» бағыты бойынша республикалық бюджеттен Банкке 33,6 млрд теңге бөлінді. 2023 жылы осы қаражаттың және 2021 жылы 70 млрд теңге көлемінде, ал 2022 жылы 51 млрд теңге көлемінде бөлінген қаражаттың қалдығы есебінен мүгедек адамдарға, жетім балаларға, сондай-ақ көп балалы және мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға 55,3 млрд теңге сомасына 4 579 заем берілді.

Жалпы, барлық мемлекеттік бағдарламалар шеңберіндегі бүкіл қызмет кезеңінде Банк 1 080,1 млрд теңге сомасына 136 881 заем берді.

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

2022 жылы Қазақстанда азаматтарды қолдау үшін жалға берілетін тұрғын үйді субсидиялау бағдарламасы іске қосылды. Бұл бағдарламаның операторы Отбасы банк болды. Есепті жылы Банк жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру жөніндегі тетікті іске асыруды жалғастырды. 2023 жылы іс жүзінде 9 млрд теңге бөлінді, оның ішінде 5,6 млрд теңге – республикалық бюджеттен, 3,4 млрд теңге – жергілікті бюджеттен. Игерілген қаражат көлемі 5,3 млрд теңгені (тиісінше 4,3 млрд және 1 млрд теңге) құрайды. Пайдаланылмаған қаражаттың қалдығы республикалық бюджетке қайтарылды. Есепті жылдың соңында көп балалы отбасыларға, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға, жетім балаларға, сондай-ақ 1, 2 топтағы мүгедектерге 10 444 өтінім бойынша 5,6 млрд теңге сомасына төлемдер жүргізілді.

«Дипломмен ауылға» бағдарламасын іске асыру

2023 жылдан бастап Банк «Дипломмен ауылға» мемлекеттік бағдарламасын іске асыруда. Бағдарлама шеңберінде Банк Денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандардың, ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген ауылдардың, кенттер мен ауылдық округтердің әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілерінің өтінімдерін қашықтан беруді және берілген өтінімдерді әкімшілендіру үшін жергілікті органдарға арналған жеке кабинет әзірлейді. Клиенттік сервисті жақсарту және мемлекеттік қызметтерді цифрландыруды ұлғайту үшін процесс толығымен онлайн форматқа көшірілді, бұл білім беру, денсаулық сақтау, агроөнеркәсіптік кешен мамандарына және жергілікті атқарушы органдарда ауылдық аумақтарды дамыту шеңберінде бюджеттік кредиттер алуға өтінімдерді беру және өңдеу бойынша бағдарлама әкімшілеріне уақыт үнемдеуге мүмкіндік берді. Бағдарлама шеңберінде «Аграрлық кредиттік корпорация» АҚ-нан жалпы көлемі 90 млрд теңге құрайтын 37 749 бірл. портфель алынды. Банк жергілікті атқарушы органдармен жалпы бюджет сомасы 18,6 млрд



теңгеге 180 бірл. тапсырма шартына қол қойды. Бағдарлама бойынша жалпы сомасы 17,38 млрд теңгеге барлығы 3 416 заем, сондай-ақ жалпы сомасы 1,5 млрд теңгеге 4 504 көтерме жәрдемақы берілді.

Өңірлік жастар бағдарламаларын іске асыру

2017 жылдан бастап Банк өңірлер мен моноқалаларда қазақстандық жастарды қолдау жөніндегі арнайы жобаларды белсенді іске асырып келеді. Бағдарлама алғаш рет Алматы қаласында басталып, кейін жобаға елорда мен басқа да облыстар қосылды.

Бүгінде жастар бағдарламалары Астана, Алматы қалаларында, Абай, Жетісу және Ұлытау, Жамбыл, Қарағанды, Қостанай, Ақтөбе, Алматы, Атырау, Батыс Қазақстан, Қызылорда, Маңғыстау және Павлодар облыстарында, сондай-ақ республиканың басқа да облыстарында іске асырылуда. Бағдарлама өңірлерде жұмыс істейтін жастарды ұстап қалуға және өңірге қажетті мамандық иелеріне – дәрігерлерге, мұғалімдерге, журналистерге, спортшыларға, мә-

дениет және т.б. салалардың мамандарына қолдау көрсетуге көмектеседі.

Өңірлік / жастар бағдарламалары өңірлердегі жергілікті атқарушы органдардың Банкке қайтарымды бюджеттік кредит беруі арқылы іске асырылады.

Сонымен қатар, 2023 жылдың желтоқсанында Банк пен Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің (бұдан әрі – ҚР ҒЖБМ) ынтымақтастығы шеңберінде «Жас ғалымдар» бағдарламасы іске қосылды. Бағдарламаны қаржыландыру Банк қаражатымен қамтамасыз етіледі. Бағдарлама шеңберінде тізбесін ҚР ҒЖБМ анықтайтын ұйымдарда жұмыс істейтін жас ғалымдарға жеңілдікті шарттар бойынша тұрғын үй сатып алуға заемдар беріледі. Іске асыру басталғаннан бері бұл бағдарлама басқа министрліктер мен мемлекеттік органдардың қызығушылығын тудырды, олар басқа салалардың қызметкерлері үшін осындай бағдарламаларды іске қосуға ниет білдірді.

Жалпы, өңірлік жастар бағдарламасының барлық кезеңінде бүкіл ел бойынша 8,5 мың жас



қазақстандық қоныс тойын атап өтуге мүмкіндік алды. Отбасы банк жобаны іске асыруға 22,5 млрд теңге, жергілікті әкімдіктер – 75,4 млрд теңге бөлді. Соның арқасында жастарға жеңілдетілген несие беру бағдарламасының бюджеті 98 млрд теңгені құрады. Бұл Банктің өңірлер мен моноқалалардың жергілікті атқарушы органдарымен бірлескен жемісті жұмысының табысты мысалы. Жастар бағдарламалары аясында жалпы сомасы 111 млрд теңгеге 8,5 мың заем берілді.

«Корпоративтік» бағдарламасын іске асыру

Мемлекеттік және өңірлік бағдарламалардың аналогы – Отбасы банк әзірлеген «Корпоративтік» өнімі болып табылады. Бүгінде ел азаматтарына баспана алуға жергілікті билік қана емес, жеке компаниялар – зауыттар, кәсіпорындар, медициналық орталықтар немесе өз қызметкерлерін ынталандыруға мүдделі басқа да бизнес те көмектесе алады. Бюджеттен әлеуметтік жүктемені азайтып, өңірлерде жұмыс істейтін жастарды ұстап қалу үшін Банк ірі кәсіпорындарға жыл сайын Банкпен корпоративтік өнім бойынша ынтымақтасу мүмкіндігін қарастыруды ұсынады.

Банктің «Корпоративтік» өнімі қазақстандық кәсіпорындарға тұрғын үй мәселелерін шешуде өз қызметкерлеріне қолдау көрсетуге мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта корпоративтік өнім ERG компаниялар тобы, Қаражанбасмұнай, Қазфосфат, НЗМ және Qazinterservice сияқты ірі коммерциялық құрылымдармен іске асырылуда. Қызметкерлерді тұрғын үймен қамтамасыз ету мақсатында компания өз қызметкерлеріне кейін ипотекалық кредит беру үшін Банкке қарыз түрінде өзінің жеке ақшалай қаражатын ұсынады.

Осы қағида бойынша кәсіпорындардың 412 қызметкері тұрғын үй мәселесін шеше алды. Кредиттеудің жалпы сомасы 6 млрд теңгеден асты.

Әйелдерге арналған «Ұмай» ипотекалық бағдарламасын іске асыру

Бүгінде Банктің өнім желісінде әр сегмент үшін сұранысқа ие көптеген өнімдер қалыптасқан. Банк өнім желісін әзірлеу барысында барлық әлеуметтік топтардың мүдделерін ескеруге ерекше көңіл бөле отырып, өз ұсынысын дамыту және бейімдеу бойынша үнемі жұмыс істейді. Банктің арнайы әлеуметтік бағдарламалар бойынша кредиттеу процестеріне ESG-факторлар енгізіледі.

2021 жылы Банк Қазақстанда тек әйелдерді қолдауға бағытталған алғашқы ипотека бағдарламасын шығарды. «Ұмай» ипотекасы – Отбасы банк пен Азия даму банкінің бірлескен өнімі. 2023 жылы бағдарлама үшінші жыл қатарынан Азия Даму Банкі бөлген транштар есебінен іске асырылды. 2021 жылы 8,4 млрд теңге, 2022 жылы – 14 млрд теңге, және есепті жылы Азия даму банкінен 15,6 млрд теңге көлемінде кредиттік қаражаттың үшінші траншы бөлінді. Сондай-ақ, Бағдарламаны іске асыруға Банк өз қаражатынан қосымша 3,3 млрд теңге бөлді. Жалпы, барлық қаражат есебінен 2023 жылдың соңында 41,2 млрд теңге сомасына 3,7 мың заем берілді.

Әскери қызметкерлерге арналған «Жаңа баспана» бағдарламасын іске асыру

Әскери бағдарлама да Банктің сұранысқа ие өнімдерінің бірі болып табылады. Қорландыру көзі ретінде Банк нарықтық шарттар бойынша нарықтан қаражат тартады, сондай-ақ өз қаражатын да пайдаланады. Бүгінде Банк арнайы салымдары ерекше мәртебеге ие және қол сұғылмаушылық кепілдігі бар жалғыз Банк болып табылады. Жалпы, «Жаңа баспана» бағдарламасы аясында 364,4 млрд теңге сомасына 16,9 мың заем берілді.

«Жасыл ипотека» экологиялық бағдарламасын іске асыру

2023 жылдың басынан бастап Банк экологиялық таза тұрғын үйді ілгерілету жөніндегі стратегиялық бастаманы қолдай отырып, «жасыл стандарттар» бойынша салынған энергия тиімді тұрғын үй кешендерінен пәтер сатып алуға арналған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске асыруда. Бағдарлама азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған.

Бағдарламаны іске асырудың негізгі шарты сатып алынатын тұрғын үйдің сертификаттау деңгейіне қарамастан, Қазақстанда қолданылатын жүйелердің бірі (OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED) бойынша сертификатталған «жасыл стандартқа» сәйкестігі болып табылады.

Бұл құрылыс салушы үйді салған кезде экологиялық таза және қоршаған ортаға қауіпсіз материалдарды пайдаланатынын, аумақты абаттандырып, көгалдандыратынын, барлық үйлер мұқият орналастырылғанын, пәтерлерде ауа температурасын реттеуге болатынын, көлікке қолжетімділік бар екенін және т.б. білдіреді.

2023 жылы Банк құрылыстың экологиялық стандарттарын сақтайтын құрылыс салушылармен ынтымақтастық тізімін кеңейтті.

2023 жылы Банк жоспарланған 14 млрд теңгенің 12,8 млрд теңгесін (91%) табысты игерді. Құрылыс секторының негізгі ойыншыларымен өзара іс-қимылды кеңейту мақсатында Банк еліміздің жетекші құрылыс компанияларымен ынтымақтастық туралы 17 меморандум жасады. Нәтижесінде, бағдарлама шеңберінде Банк 492 клиентке 12,82 млрд теңге сомасында ипотекалық кредиттер берді.

Жалпы портфельдегі «әлеуметтік» ипотека пайызы – 33%. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің әлеуметтік кредиттер портфелі 1 067 млрд теңге сомасына 93 086 заемды құрайды.

Жалпы портфельдегі «жасыл» ипотека пайызы 0,4%-ды құрайды. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің жасыл кредиттер портфелі 12,73 млрд теңге сомасына 490 заемды құрайды.



ТАРТЫЛҒАН ҚАРАЖАТ

Банктің толыққанды қызметі үшін, сондай-ақ салымшылар алдында оларға тұрғын үй қарыздарын беру жөніндегі міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету мақсатында Банк өз қаражатын, мемлекеттік бюджеттен және жергілікті атқарушы органдардың бюджетінен бөлінетін қаражатты, клиенттердің салымдарын және қаржы нарығында тартылған қаражатты (борыштық бағалы қағаздар шығару, түрлі ұйымдардан алынған заемдар) пайдаланады.

Барлық қызмет кезеңінде мемлекеттік және өңірлік бағдарламалар шеңберінде Банк 835 млрд теңге көлемінде бюджет қаражатын тартты. 01.01.2024 ж., жағдай бойынша 741 млрд теңге немесе тартылған қаражаттың жалпы көлемінің 89%-ы игерілді (қайтарымды қаражатты ескере отырып).

Банк сонымен қатар жеке жобаларды жүзеге асыру үшін әртүрлі ұйымдардан қарыз қаражатын тартты. Осылайша, Банк әйелдерге кредит беру мақсатына Азия даму банкінен 38 млрд теңге мөлшерінде қарыз қаражатын тартты, оның ішінде 15,6 млрд теңге (үшінші транш) есепті кезеңде тартылды. Азия даму банкінен тартылған қаражат 2023 жылдың соңына дейін толық игерілді.

Банктің сату жүйесінің негізгі қатысушылары

ӨНІМДІ ӨТКІЗУ ЖҮЙЕСІ

• БАНКТІҢ ФИЛИАЛДАРЫ (19 ФИЛИАЛ, 18 ҚО ЖӘНЕ 3 ТҚ)

• КОНСУЛЬТАНТТАР (125 КО)

• АГЕНТТЕР – ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАР (« ҚАЗПОШТА» АҚ)

• ИНТЕРНЕТ БАНКИНГ

• БЕЙНЕБАНКИНГ

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

Банктің корпоративтік өнімін ілгерілету шеңберінде «Назарбаев Зияткерлік мектептері» АБҰ-дан 335 млн теңге сомасына, «Шұбаркөл Көмір» АҚ-дан 400 млн теңге сомасына заемдар тартылды және осы ұйымның қызметкерлеріне кредит беру мақсатына 1,3 млрд теңге сомасына «Қаражанбас-мұнай» АҚ-мен облигацияларды сатып алу-сату шарты жасалды. Барлық алынған қаражат жоспарға сәйкес игерілуде.

2023 жылдың қорытындысы бойынша қарыз алудың жалпы құрылымындағы мемлекеттік емес қарыз алу көздерінің үлесі 89,5%-ды құрады.

САТУ ЖҮЙЕСІ

Банктің қызметі дамудың жеткілікті жоғары қарқынымен сипатталады, бұл негізгі көрсеткіштердің өсуінен көрінеді. Мұндай серпін айтарлықтай дәрежеде филиалдарды, орталықтарды және қызмет көрсету нүктелерін, консультанттар мен агенттерді (жасалған агенттік келісімдер шеңберінде Банкке агенттік қызметтер көрсететін ұйымдарды), интернет-банкингті, бейнебанкингті және т.б. қамтитын Банктің сату жүйесінің табысты жұмысымен қамтамасыз етілген.

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

- банк бөлімшелері (филиалдар, қызмет көрсету орталықтары, қызмет көрсету нүктелері, колл-орталық);
- банк консультанттары (консультациялық орталықтар, көшпелі сервис);
- Банк бөлімшелерінде қашықтан қызмет көрсету арналарында қызмет алу жөніндегі оператор-консультанттар (цифрлық гидтер);
- қашықтан қызмет көрсету арналарында қызметтерді алу барысында сүйемелдейтін оператор-консультанттар (пошташылар);
- агент-заңды тұлға – «Қазпошта» АҚ;
- видео-банкинг;
- интернет-банкинг;
- банктің мобильді қолданбасы;
- банк серіктестері (Kaspi.kz, Қазақстан Республикасының Электрондық үкіметі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Банк ЦентрКредит» АҚ);

сондай-ақ байланыс арналары:

- Банктің корпоративтік сайты;
- Quanysh чат-боты (WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте мессенджерлері);
- Банктің әлеуметтік желілердегі ресми парақшалары (Instagram, Facebook, ВКонтакте) және т.б.

2023 жылы Банк өзінің цифрлық технологиялары мен клиенттерге қызмет көрсету тәсілдерін белсенді дамытуға уақыт пен қаржылық ресурстарды инвестициялады.

Есепті жылдың қорытындысы бойынша Банк 4,3 млн клиенттік операция жүргізді, оның 77%-ы (3,3 млн операция) қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілді. 01.01.2024 ж., жағдай бойынша қашықтықтан тарататын арналар арқылы жүргізілген операциялардың үлесі:

- интернет-банкинг – 70,9% = 3 046 310 операция;
- видео-банкинг – 6,8% = 292 882 операция.

Банк бөлімшелері 625 434 операция жүргізді (барлық операциялардың 14,5%-ы). Агенттік желі 349 735 операция жүргізді (барлық операциялардың 8,1%-ы). Клиенттің Банк бөлімшелеріндегі қызметке қанағаттану деңгейі (CSI) 4,83 баллды құрады.

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

АЗАМАТТАРДЫҢ ЖЕКЕЛЕГЕН САНАТТАРЫНА АРНАЛҒАН АРНАЙЫ СЕРВИС

Банк клиенттерге қамқорлық жасау мақсатында, оның ішінде азаматтардың мобильділігі төмен топтары мен мүмкіндіктері шектеулі азаматтар топтары үшін мынадай қызмет көрсету шарттарын жасады:

- Банктің штаттан тыс консультанттары көшпелі сервис ұйымдастырды. Мобильді планшеттердің көмегімен Банк консультанттары клиенттердің өздеріне ыңғайлы кез келген жерде қызмет көрсете алады.
- бейне-сервис арқылы сурдо аудармашы сервисінің көмегімен керең-мылқау және нашар еститін клиенттерге қызмет көрсету мүмкіндігі іске асырылды.
- Банк бөлімшелерінде мүгедектігі бар адамдарға кезектен тыс қызмет көрсету мүмкіндігі ұйымдастырылған.
- Банк бөлімшелерінде пандустар, лифттер, Банк қызметкерін шақыру батырмасы бар тактильді тақталар және т.б. орнатылған.
- «Сал ауруына шалдыққан азаматтар одағы» ҚБ, «ЖАН» ҚБ, «Қ.Иманалиев атындағы мүмкіндігі шектеулі адамдардың құқықтары жөніндегі комиссия» ҚБ өкілдерінің қатысуымен онлайн және күндізгі білім беру сессиялары ұйымдастырылды. Оқыту іс-шаралары Банк қызметкерлерінің мүгедектігі бар клиенттермен құрмет көрсете отырып өзара тиімді іс-қимыл жасау мәселелеріндегі құзыреттерін арттыруға бағытталған. Негізгі тақырыптар қатарына «Денсаулығы шектеулі адамдармен сыпайы қарым-қатынас ережелері», «Мүгедек клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері» және «Мүмкіндігі шектеулі адамдарға банктік қызметтерді бейімдеу» кірді.

2023 жылы Банк мүгедектігі бар клиенттерге 4,6 млрд теңге сомасына 385 заем берді.



БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ

Банк клиенттердің мүддесінде тиімді дамуға ұмтыла отырып, клиенттерден кері байланыс алуға баса назар аударады. Банк кері байланысты жазбаша өтініштер (қолма-қол, пошта байланысы арқылы), Банктің электрондық поштасы мен интернет-ресурсына келіп түскен) және ауызша өтініштер (телефон арқылы және клиенттің Банкке тікелей келуі кезінде түскен) арқылы алады. Өтініштерді қабылдау, олар болған жағдайда, күнделікті негізде жүргізіледі.

Цифрлық коммуникациялар басқармасы

2020 жылдан бастап Банк WhatsApp және Telegram мессенджерлерінде белсенді жұмыс істейтін Qanush чат-ботын енгізді. 2021 жылдың шілдесінде Банк әлеуметтік желілерді Банктің CRM жүйесімен біріктіру арқылы алға ілгерілей түсті. Бұл қадам Банкке өзінің Facebook, Вконтакте, Instagram-дағы ресми беттерінде Qanush чат-ботын орналастыруға мүмкіндік берді. Сонымен қатар, Qanush Банктің мобильді қосымшасында да ұсынылған, ол байланыс арналары арасында танымалдығы бойынша WhatsApp-тан кейін екінші орынға ие болды.

Чатботқа жүгінудің орташа айлық саны 382 909-ға дейін өсіп, 2020 жылғы бастапқы деректермен салыстырғанда 1 646%-ға артты. Чатботтың артықшылығы оның кез келген, жүктемені тиімді өңдеу қабілетінен байқалады, дауыстық байланыс арналарына қарағанда, онда бірде-бір чаттың жоғалмауы қамтамасыз етіледі. Банк клиенттері жедел қызмет алатынына сенімді бола алады және ешқашан жауапсыз қалмайды.

2023 жылы Банк 4,6 миллионнан астам чатты өңдеді, бұл өткен жылмен салыстырғанда 240%-ға көбірек. Клиенттердің қалауы әртүрлі: 15,6%-ы WhatsApp-ты таңдайды, 82,8%-ы мобильді қосымшаны пайдаланады, 1,4%-ы Telegram-ды, ал қалған 0,2%-ы әлеуметтік медианы қолданғанды жөн көреді.

Жеке чат-бот операторға өтпей-ақ өтініштердің 96,2%-ын сәтті өңдеді. Клиенттердің тек 3,8%-ы ботпен кеңескеннен кейін оператормен байланысқан, бұл роботтандырудың дұрыстығын және ұсынылған контенттің өзектілігін көрсетеді. Бүгінгі таңда чат-ботта Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша екі тілде 50-ден астам кеңес беру сценарийлері, сондай-ақ 29-дан астам түрлі банктік қызметтер орнатылған.

Біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалануға өтініштерді қабылдау басталысымен Банк операторға ауысу үлесін қысқарту үшін онлайн режимде чат-ботта Бірыңғай зейнетақы төлемдері бойынша өтінімдердің мәртебесін тексеру функциясын енгізді.

2023 жылы бірінші жауаптың орташа уақыты 20 секундтан аспады және операторлар бір уақытта 18 чатқа дейін сәтті өңдеп отырды. CSI деңгейі жоғары 88,8% көлемінде бағаланады. Банк өзінің цифрлық қызметтерін жақсарту бағыттарын анықтау үшін үнемі клиенттік тәжірибені зерттеп отырады.

Сонымен қатар, 2023 жылы Банк 9 мыңнан астам ресми жазбаша «Кері байланыс» өтінімдерін және әлеуметтік желілерде пайдаланушылардан бір де бір шағымсыз 60 мыңнан астам пікір өңдеді.

Чат-бот ұсынатын қызметтерді жақсарту үшін төртінші тоқсанда Банк Open AI компаниясының GPT чатымен пилоттық жобаны сәтті өткізді. Пилоттық жобаның нәтижелері Банктің ақпараттық ресурстар комитетінде оң бағаланды және Qanush чат-ботының жұмысына жасанды интеллектті одан әрі енгізу туралы шешім қабылданды. Бұл сәтті пилоттық жоба жасанды интеллектті пайдалануда жаңа көкжиектер ашып, Банктің 2024 жылға арналған сервистерін дамыту мен жетілдіру тұрғысынан жасалған маңызды қадам болды.

Қашықтықтан сату басқармасы

Банк қызметінің, бизнес-процестердің, құзыреттердің, корпоративтік мәдениет пен бизнес модельдердің цифрлық Банкке кешенді көшуі бөлігінде стратегиялық міндеттерді іске асыруға сәйкес, цифрлық технологиялардың мүмкіндіктерін барынша пайдалана отырып, Банк жаңа тәжірибені қалыптастыру үшін жаңа технологиялардың пайдаланылуымен инновациялық өнімдерді дамыту және енгізу бойынша жұмыстар жүргізуде. Мәселен, 2020 жылдан бастап Банкте бейнебанкинг қызметі жұмыс істейді. 2021 жылы осы қызметті жетілдіру бойынша жұмыстар жүргізілді – клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсетудің жаңа функциясы іске қосылды – бейнеқоңырау арқылы депозитті онлайн ашу. Бұдан басқа, Банк өнімдерінің одан әрі қолжетімділігі шеңберінде бейнебанкинг арқылы консьерж-сервис арқылы онлайн ипотека схемасы іске асырылды. Бұл өнім жанды қарым-қатынас және цифрлық арналардың – Phygital көмегімен қызмет көрсетудің ең жақсы тәжірибелерін біріктіреді. Бұл функцияны енгізу Банк клиенттеріне ипотеканы қашықтан ресімдеуге және Банк бөлім-

шелеріне баруды ең төменгі деңгейге дейін қысқартуға көмектесті, бұл әсіресе эпидемиологиялық жағдайда өте өзекті болды. 2023 жылы 58,7 млрд теңгеге 2 881 кредиттік өтінім ресімделді. Бейнеқоңыраулар Банк клиенттеріне өз уақыттарын үнемдеп, депозиттен кейінгі операциялар бойынша қызметтерді қашықтан алуға мүмкіндік берді. Бұл функция 136 мың рет қолданылды. БЗТ клиенттерін қолдау аясында зейнетақы ақшасын алу үшін бейнебанкинг арқылы 17 мыңнан астам және интернет-банкинг арқылы 69 мыңнан астам арнайы шоттар ашылды. Бір жыл ішінде қызмет көрсетілген бейнеқоңыраулардың жалпы саны 329 мыңнан асты, сондай-ақ 2023 жылы аудио қызмет көрсету арқылы 1,45 млн астам клиент сервисті пайдалана алды.

Клиенттік талдау және қашықтықтан сатуларды дамыту басқармасы

2023 жылы CRM АЖ-да қолданыстағы бизнес-процестерді оңтайландыруға және жаңа бизнес-процестерді құруға бағытталған 33-тен астам көлемді пысықтау шаралары өткізілді.

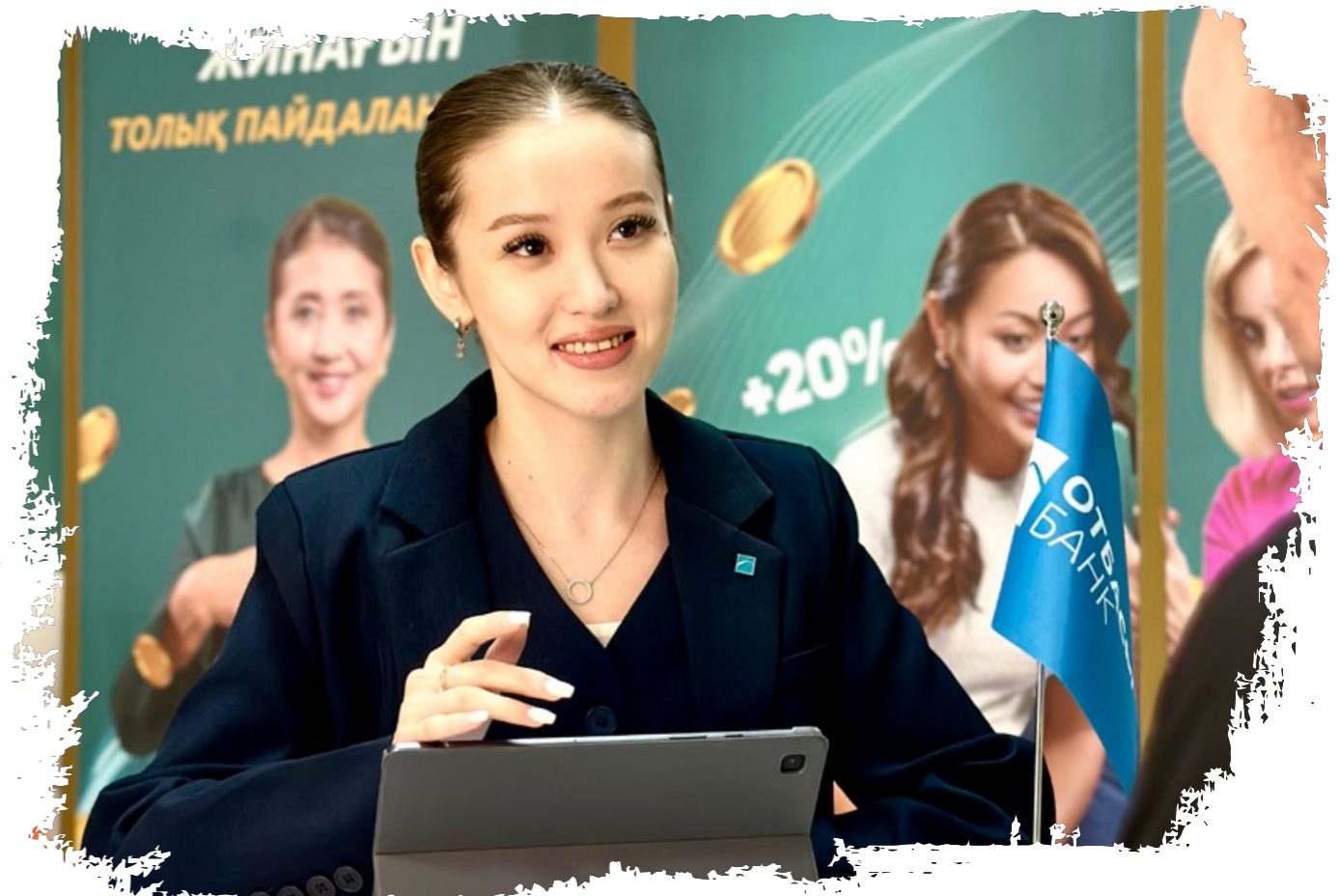
CRM АЖ-да клиенттің карточкасын байыту және түрлі көздерден деректерді құю бойынша жұмыс-

тар жүргізілді, лидтерді алу арналарын кеңейту тұрғысынан лидогенерациялау процестері пысықталып оңтайландырылды, бұл депозитті ашуға және толықтыруға, заемды ресімдеуге, Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша кеңес алуға және т.б. бағытталған операциялық және маркетингтік кампаниялардың санын ұлғайтуға мүмкіндік берді.

Сондай-ақ, 2023 жылы WhatsApp, Telegram мессенджерлерінде және Facebook, Instagram, VK әлеуметтік желілерінде клиентпен байланыс арналары кеңейтіліп, клиентпен байланысу мүмкіндігі пайда болды. Интеллектуалды дауыстық робот және IVR (Interactive Voice Response) көмегімен CRM АЖ-дағы кампания арқылы қоңырау шалуды іске қосу бизнес-процесі жүзеге асырылды.

Сонымен қатар, Genesys телефония мен CRM АЖ-ны оңтайландыру және клиенттердің үздіксіз қоңырау шалуын қамтамасыз ету үшін жаңа қоңырау шалу пулдары құрылып, телефония дерекқорына қосылды.

Клиенттерге ұсынылатын сервисті жақсарту шеңберінде түрлі себептермен Банк операторымен байланыс жүргізілмегендіктен, кері қоңырау ша-





луға өтінім қалдырған клиенттерге PUSH-хабарламаларды жіберуге мүмкіндік беретін әдіс әзірленді.

Қоңыраулар жазбаларын оңтайландыру және медиафайлдарды сақтау, сондай-ақ клиенттің байланысына, дашбордтарда, мәртебе мен есептерде мониторингтеуге қатысты АЖ қателерін түзету бөлігінде VIDEO.KZ АЖ жағында да пысықтаулар жүргізілді.

Депозиттік портфельдің ағындары, қалдықтары, сондай-ақ депозиттік база белсенділігінің өсуі бойынша жоспарлы көрсеткіштерді орындау мақсатында төмендегілер әзірленіп өткізілді:

- 700 маркетингтік науқан, түсімдер 77,9 млрд теңгені құрады;
- 179 операциялық науқан, олардың аясында депозитті/кредитті сату мақсатында 1,8 млн-нан астам шығыс қоңыраулар, депозитті толықтыру қажеттігі туралы ескертулер жасалды;
- 2023 жылдың 4-тоқсанында «Мемлекет сыйлықақысы 2023» ауқымды науқаны өткізілді, науқанға қатысушылардың депозиттері бойынша түсімдер 174,2 млрд теңгеден асты, маркетингтік науқанға қатысушы 247 мыңнан астам клиент мемлекет сыйлықақысының ең жоғары мәніне жетті.

2023 жылы Банктің барлық бөлімшелерінде «Цифрлық гид» жобасы ауқымдалды, оның мақсаты клиенттік сервисті жақсарту, Банк бөлімшелеріндегі кезекті азайту, клиенттерді қашықтықтан қызмет көрсету арналарында банктік операциялар жасауға үйрету және оларды осыған аудару болып табылады. Қашықтықтан қызмет көрсету арналарына ауыстырылған операциялардың үлесі 36%-дан 52%-ға дейін ұлғайтылды, сонымен қатар цифрлық гидтердің саны 29-дан 100 консультант-операторға дейін өсті.

2023 жылдың қараша айында шалғайдағы елді мекендерде Банк өнімдері/қызметтері жөнінде кеңес беру және оларды ілгерілету мақсатында пошташыларды тарту тұрғысынан Банк пен «Қазпошта» АҚ арасында ынтымақтастық туралы Меморандумға қол қойылды.

2023 жылдың желтоқсанында Батыс Қазақстан облыстық филиалының және «Қазпошта» АҚ Қызылорда облыстық филиалының қашықтықтан байланысу арналары арқылы операциялар жүргізу арқылы Банктің қызметтерін алуда клиентті сүйемелдеу бойынша алғашқы тапсырма шарттары жасалып, консультант-операторлар (пошташылар) тартылды.

ЖАУАПТЫ КРЕДИТТЕУ ЖӘНЕ ҚАРЖЫЛЫҚ ӨНІМДЕР

Банк Қазақстан Республикасының барлық өңірлерінде кредиттік өнімдерді ұсыну бойынша өзінің кредиттік қызметін жүзеге асырады. Банктің кредиттік қызметінің негізгі бағыты Банк клиенттеріне кредиттік өнімдерді ұсыну болып табылады. Банк ТҚЖ салымшыларына кредиттік өнімдердің мынадай түрлерін ұсынады:

1. Тұрғын үй заемдары;
2. Аралық тұрғын үй заемдары;
3. Алдын ала тұрғын үй заемдары.

Кредиттік өнімдер Банктің барлық клиенттері үшін стандартты шарттармен Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ұсынылады. ТҚЖ салымшыларына заем беру олармен жасалған тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарттардың және банктің қарыз беру жөніндегі ішкі құжаттарына және Банктің тарифтік бағдарламаларына сәйкес банктік қарыз (тұрғын үй заемы, аралық тұрғын үй заемы, алдын ала тұрғын үй заемы) шарттарының негізінде жүзеге асырылады.

Кредиттік өнімдер бойынша Банк клиенттері үшін кредиттеу шарттары клиент таңдаған тарифтік бағдарламаның шарттарымен айқындалады.

Банктің кредиттік өнімдері мен қызметтері бойынша пайдалану мерзімдері, сыйақы мөлшерлемелері, қарыздарды қайтару жөніндегі міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдері және басқа да базалық шарттар тарифтік бағдарламаларда және Банктің өзге де ішкі құжаттарында белгіленеді.

Кредиттік өнімді ұсынғаны үшін Банктің сыйақы мөлшерлемесі ТҚЖ туралы шарттың талаптарымен айқындалады. Банктік қарыз шарттарында міндетті түрде банктік қарыз шартын жасасу күніне Банк ұсынған қарыз өтеу әдісінің түрі қарыз алушының таңдауы бойынша көрсетіледі. Қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарт жасасу сәтінде белгіленеді және шарттың бүкіл қолдану мерзімі ішінде бекітілген болып қалады. Сыйақының тіркелген мөлшерлемесін біржақты тәртіппен өзгертуге болмайды. ТҚЖ салымшысының өз бастамасы бойынша бір тарифтік бағдарламадан екіншісіне ауысуы кезінде заем бойынша сыйақының тіркелген мөлшерлемесі тараптардың келісімі бойынша ТҚЖ туралы шарттың қолдану мерзімі ішінде оның



талаптарын сақтай отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес азайту/ұлғайту жағына өзгертілуі мүмкін.

Банктік қарыз шарттарында Банк комиссиялар мен өзге де төлемдердің толық тізбесін, сондай-ақ олардың жасалған шарт шеңберінде заем беруге және ол бойынша қызмет көрсетуге байланысты алынуға жататын мөлшерін көрсетеді.

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

2023 жылы тарифтер жүйесінде келесі өзгерістер болды:

- «жылдық 2%-дан аспайтын сыйақы мөлшерлемесі бойынша аралық және алдын ала тұрғын үй заемдарын беру арқылы әлеуметтік кредиттік тұрғын үйді сату» бағыты бойынша 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде берілетін өтінімдер бойынша қарызды ұйымдастырғаны үшін комиссияны, кредиттік өтімді қарағаны үшін комиссияны және ақшаны сыртқа аударғаны үшін комиссияны алмау;
- «Дипломмен ауылға» бағдарламасы шеңберінде заемды ресімдеу кезінде клиенттің ағымдағы шотынан ақша қаражатын аудару үшін комиссия алмау.

Банк жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін банктік және өзге де қызметтер үшін мөлшерлемелер мен тарифтер туралы ақпаратты Банктің интернет-ресурсында орналастырады.

БАНКТИҢ ЖАРНАМАЛЫҚ ЖӘНЕ PR-ҚЫЗМЕТІ

Банк халық арасында тұрғын үй жинақтары жүйесін танымал ету және қазақстандықтарды Банк ұсынатын қолда бар мүмкіндіктер туралы хабардар ету бойынша үздіксіз белсенді жұмыс жүргізуде. Осы мақсатта ірі PR және маркетингтік компаниялар өткізіледі.

Жалпы алғанда, Банк мемлекеттік сыйлықақы алу, Банк салымшыларының депозиттеріне өтемақы есептеу, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, қаржылық көрсеткіштерді жақсарту, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асырудың артықшылықтары, жастар бағдарламаларын іске қосу және т.б. туралы мемлекеттік және орыс тілдерінде 120 баспасөз хабарламасын дайындады және жариялады. Осы баспасөз релиздерінің қорытындысы бойынша БАҚ-та 810 материал жарияланды.

Банк Басқармасының төрағасы Ләззат Ибрагимова бір жыл бойы танымал қазақстандық БАҚ бағдарламаларында сөз сөйледі. Ол «ARULIFE» бағдарламасының журналистеріне сұхбат берген болатын, кейін бұл сұхбат tengrnews.kz.-те жарияланды. Сондай-ақ, Банк Басқарма Төрағасының kapital.kz порталындағы Human Capital Forum 2023 форумына қатысу қорытындысы бойынша Ләззат Ибрагимованың «Цифрлық буын қызметкерлерін қалай ұстап қалуға болады?» деген тақырыпта түсініктемелері бар аналитикалық материал жарияланды.

Ләззат Ибрагимова Top-100 үздік құрылыс салушылардың халықаралық көрмесі аясында форумда спикер болып, оның қорытындысы бойынша kapital.kz, forbes.kz, informburo.kz және tengrnews.kz порталдарында жарияланымдар жарық көрді.

«АТАМЕКЕН BUSINESS» телеарнасында Банктің Басқарма Төрағасы Ләззат Ибрагимованың 2023 жылы Отбасы банктің қызметі және 2024 жылға арналған жоспарлары туралы сұхбаты шықты.

Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі, сондай-ақ Банк салымшыларының тарихы туралы түсіндірме материалдар «Время», «Казахстанская правда», «Егемен Қазақстан» республикалық газеттерінде жарияланды.

Банк өкілдері жыл бойы Хабар, Хабар 24, Қазақстан, Алматы, 31 арна, Еуразия бірінші арнасы және т.б. телеарналарда экономикалық, қоғамдық-саяси, тұрғын үй және жаңалықтар бағдарламаларын түсіруге қатысты.

Сауалдарға жауаптар дайындалды, олардың нәтижелері бойынша Kursiv.kz, Kapital.kz, inbusiness.kz, Tengrnews.kz, krisha.kz, informburo.kz және т.б. ірі ақпараттық порталдарда Банктің өнімдері және ТҚЖ жүйесін іске асыру қорытындылары туралы түсіндірме материалдар жарияланды.

Нәтижесінде 2023 жылы БАҚ-та Банк туралы 9 345-тен астам түсіндіру материалдары жарық көрді. Сондай-ақ, жыл бойы Банктің сыртқы сайты жаңғырту жұмыстары жүргізілді. «Кері байланыс» бөлімі пысықталды. Жеті өңірлік жастар бағдарламасына – «Алматы жастары», «Алатау жастары», «Атырау жастары», «Қарағанды жастары», «Әулиеата жастары», «Ақтөбе жастары», «Жетісу жастары» арнайы беттері жасалды. Сондай-ақ, Банктің сайтында онлайн-ипотека және «жасыл ипотека» туралы ақпаратқа арналған беттер пайда болды. Өңірлер бойынша бөлінген «Банктің бос орындары» функционалы әзірленді.

Нәтижесінде, жүргізілген маркетингтік зерттеу нәтижелері респонденттердің жалпы санының 86%-ы Банкке сенетінін көрсетті. Банктің танылуы 86,5%-ды құрайды. Клиенттердің қанағаттану дәрежесін сақтау 95%-ды құрайды.

ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ҚОЛЖЕТІМДІЛІКТІ КЕҢЕЙТУ

Банк қаржылық қызметтерге қол жетімділікті қамтамасыз етуге және клиенттерге, оның ішінде табысы төмен клиенттерге, жастарға, әйелдерге және т.б. көрсетілетін қызметтер туралы хабардарлықты арттыруға мүдделі және әлеуметтік жауапкершілікте болады.

Банк халық арасында тұрғын үй жинақтары жүйесін танымал ету және қазақстандықтарды Банк ұсынатын қолда бар мүмкіндіктер туралы хабардар ету бойынша үздіксіз белсенді жұмыс жүргізуде. Осы мақсатта ірі PR және маркетингтік компаниялар өткізіледі.

Жалпы алғанда, 2023 жылы Банк мемлекеттік сыйлықақы алу, Банк салымшыларының депозиттеріне өтемақы есептеу, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асырудың артықшылықтары, жастар бағдарламаларын іске қосу және т.б. туралы мемлекеттік және орыс тілдерінде 120 баспасөз хабарламасын дайындап, жариялады. Осы баспасөз хабарламаларының қорытындысы бойынша БАҚ-та 810 материал жарияланды.





Операциялық қызмет нәтижелері

АҚПАРАТТЫҚ ДАМУ

Банк өз дамуында оның бөлімшелерінің қызметін ақпараттық-техникалық қолдауға көп көңіл бөледі. Функционалдық және техникалық мүмкіндіктерін жетілдіру және оларды тарифтік бағдарламалардың талаптарына сәйкестендіру, сондай-ақ оның талдамалық мүмкіндіктерін кеңейту мақсатында IT-инфрақұрылымды, автоматтандырылған ақпараттық жүйені дамыту жөніндегі жұмыстар тұрақты негізде жүргізіледі.

Ақпараттық дамуда Банк автоматтандырылған бизнес-процестердің оңтайлы құрылымы бар динамикалық цифрлық банкті құруды, банктік қызметтерді дамытудың озық технологияларын және банктік қызмет көрсетудің инновациялық жүйелерін енгізуді қамтамасыз етуді мақсат етеді. Банк өзінің даму кезеңінде IT бағыттағы келесі міндеттерді сәтті және тиімді шеше алды:

- AT инфрақұрылымын жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелерінің тұрақтылығын қамтамасыз ету;
- автоматтандырылған бизнес-процестердің оңтайлы құрылымы бар цифрлық Банк;
- банктің ақпараттық платформасын дамыту;
- ақпараттық қауіпсіздікті дамыту;
- «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ AT жүйелерімен, мемлекеттік жүйелермен интеграциялану;
- клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсетуге бағытталған бағдарламалық жасақтаманы енгізу және дамыту;
- Банктің лицензиялауға шығыстарын оңтайландыруға және қысқартуға бағытталған бағдарламалық жасақтаманы дамыту;
- Банк клиенттерін тартуға бағытталған бағдарламалық жасақтаманы дамыту және басқалар.

Банк инфрақұрылымды заманауи технологиялық деңгейде қолдау және жаңа сын-тегеуріндер мен қауіп-қатерлерді ескере отырып, оның ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды тұрақты негізде жүргізеді.

Қашықтықтан және баламалы қызмет көрсету арналарын дамыту

Соңғы бірнеше жыл ішінде филиалдар мен агенттік желінің физикалық инфрақұрылымын дамытумен қатар, Банк клиенттерге қызмет көрсетудің заманауи әдістерін, соның ішінде қарапайым және күнделікті операцияларды желіге жіберу үшін интернет және мобильді құрылғылар арқылы өз арналары мен сату және тұтынушыларға қызмет көрсету құралдарын дамыту бойынша жұмыс жасады. Банк Баспана жылжымайтын мүлік порталын дамыту бойынша жұмыс істеді, клиенттердің тұрғын үй жағдайларын жақсарту қажеттілігі және тұрғын үй серіктестерінің ұсыныстары, соның ішінде тұрғын үйді жөндеу, сонымен қатар интернет және мобильді құрылғылар арқылы клиенттерге қызмет көрсету үшін сату арналары мен құралдарын дамытты, бұл филиалдардағы кезек санын және клиенттерге қызмет көрсету уақытын қысқартуға мүмкіндік берді.

Нәтижесінде есепті кезеңде қашықтық арналарда (интернет-банкинг, оның ішінде «Otbasy bank» мобильді қолданбасы, бейне-банкинг) жүргізілген операциялардың үлесі 77%-ды құрады, Интернет-банкинг арқылы абсолютті сандарда, оның ішінде «Otbasy bank» мобильді қолданбасы арқылы – 3,0 млн операция, бейне-банкинг арқылы – 0,3 млн операция жүргізілді. Бейне-банкингті пайдалана отырып, 17,3 млрд теңге сомасына 115 822 шарт, агенттік желі арқылы 8,5 млрд теңге сомасына 28 162 шарт тартылды, сондай-ақ 139 717 депозиттен кейінгі операциялар жүргізілді. Бейне-банкинг арқылы тартылған депозиттер бойынша ағынның жалпы сомасы 23,7 млрд теңгені құрады.

Банктің қызметін автоматтандыру және бизнес-процестерін дамыту (AT инфрақұрылымын қайта ұйымдастыру және Банктің ақпараттық жүйелерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету)

Көрсетілетін қызметтердің сапасын, еңбек өнімділігін және шешім қабылдау жылдамдығын арттыру, сондай-ақ операциялық тәуекелдерді азайту шеңберінде Банк өз қызметін автоматтандыру бойынша жұмыс жүргізеді.

Банкте кредиттік және кредиттен кейінгі операциялар, депозиттік және депозиттен кейінгі операциялар, азаматтардың өтініштері, клиент ағынының мониторингі, кіріс қоңыраулар, бейне-сервис, HR, есепке алу, IT және IT-қауіпсіздік, есептілікті жинау және дайындау, банктік құжат айналымы бойынша процестер автоматтандырылады, олар нарықтық конъюнктура өзгерістеріне бейімделу мақсатында тұрақты негізде бағаланады және талданады.

Есепті жылы Банктің 2023 жылға арналған бизнес-процестерін автоматтандыру жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес Банктің цифрлық арналарында клиенттік операциялар, тәуекел-менеджмент, кепілмен қамтамасыз ету, HR, есепке алу, комплаенс-бақылау, есептілік және басқа да процестер автоматтандырылды. Жыл қорытындысы бойынша Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру жөніндегі 2023 жылға арналған іс-шаралар жоспары 100%-ға орындалды.

IT-инфрақұрылымды жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелері жұмысының ақаулыққа төзімділігін қамтамасыз ету шеңберінде есепті жылы келесі серверлік жабдықтар пайдалануға енгізілді және мынадай іс-шаралар орындалды:

1. құрастырылатын шасси құрамында Sinergy 480 Gen10 блейд серверлері бар серверлік шасси сатып алынды, бұл физикалық ресурстарды бағдарламалық басқару мүмкіндігімен құрастырылатын серверлік архитектураның ауқымдалуын қамтамасыз етуге, сондай-ақ негізгі компоненттерді қайталау арқылы жұмыстың ақаулыққа төзімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Есептеу ресурстары бойынша өсім 26%-ды құрады.
2. дискілік кеңістік сөрелері сатып алынды, бұл икемділікті, сенімділікті және платформааралық үйлесімділікті, жоғары өнімділігі бар корпоративтік класс жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. NetApp дискілік кеңістіктері де сатып алынды. Дискілік кеңістік бойынша өсім 30%-ды құрады.
3. компьютерлік парк бөлігінде жоспарлы жаңарту 26%-ға, перифериялық жабдық 19%-ға және үздіксіз қоректендіру көздері 31 %-ға жүргізілді.

Сонымен қатар, 2023 жылы Банк электрондық құжат айналымы жүйесінің BPM 2.0 БПБЖ қосалқы шоттарына кезең-кезеңімен көшуі шеңберінде BPM 2.0 бизнес-процестерді басқару жүйесін (бұдан әрі – BPM 2.0 БПБЖ) дамыту жөніндегі жұмыстарды жалғастырды.

Клиенттердің шоттары туралы деректермен алмасу бойынша Open API платформасымен интеграция, «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ BPM 2.0 ЭҚЖ-мен интеграциясы бойынша хат-хабарларды қабылдау және беру бөлігінде, кредиттік есептерді алу үшін Мемлекеттік кредиттік бюро АҚ-ның БДКИ-мен интеграциялану бойынша жұмыстар жүргізілді. ODS жүйесін дамыту жалғасуда, ODS жүйесі CRM, Basrapa жүйесімен біріктірілді.

Ақпараттық жүйелерді енгізу және дамыту

2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша AT дамыту шеңберінде Банк мынадай жобаларды бастамалап, іске асырды:

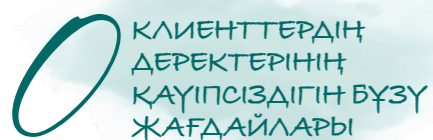
- Банктің «Colvir» АБАЗ негізгі автоматтандырылған жүйесін дамыту (пысықтауларды іске асыру, жаңа модульдерді сатып алу, сыртқы жүйелермен интеграциялау);
- «BPM 2.0» бизнес-процестерді басқару жүйесін дамыту;
- Банктің сыртқы сайтты дамыту;
- «Genesys» ақпараттық жүйесін дамыту (қызмет көрсетудің болжамды моделін енгізу, клиентті екі факторлы сәйкестендіру арқылы Банк клиенттерінің шоттары мен кредиттері бойынша қаржылық ақпаратты ұсыну, операторлардың немесе IVR-дың көмегімен автоматты қоңырауды қалыптастыру және жасау үшін телефония жүйесін CRM-жүйесімен интеграциялау);
- «Бағалаушы кабинеті» порталын дамыту;
- «Құрылыс салушының кабинетін» дамыту; – мемлекеттік және өңірлік қаржыландыру бағдарламаларын іске қосу («Дипломмен ауылға!», «Qamqog»);
- «Ұлттық қор – балаларға» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру қолға алынды;
- консультанттардың әлеуметтік желісін дамыту;
- «Creatio» CRM жүйесі өнеркәсіптік пайдалануға берілді;
- чат-ботты енгізу;
- Банктің онлайн арналарына биометриялық сәйкестендіруді енгізу;
- Банктің цифрлық платформасын дамыту («Otbasy bank» мобильді қолданбасы, otbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы);
- «Otbasy bank» 2.0 мобильді қолданбасының жаңа нұсқасына көшу;
- кепіл мүлікті тіркеуден өткізіп, ауыртпалықтан босату және жалдау шарттарын тіркеу үшін Blockchain технологиясын енгізу;



- RPA (Robotic process automation) процестерін роботтандыру;
- функционалды іске асыру және операцияларды онлайн арналарға шығару үшін agile-пәрмендерді енгізу;
- қолданбалардың өнімділігін мониторингтеу жобасы (App Dupamics-тің негізгі артықшылықтарының бірі пайдаланушыларға қолданба ішінде не болып жатқанын көру мүмкіндігінде қамтылады). Зейнетақы жинақтарын біржолғы төлеу жобасында (enpf-otbasy.kz платформасы) App Dupamics мониторингтеу жүйесі ақауларға тезімді платформаны құруға айтарлықтай әсер етті. Қолданба деңгейінде туындайтын проблемалар жедел және тез шешілді, бұл Банктің бедел тәуекелдерін айтарлықтай төмендетуге мүмкіндік берді;
- «Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Ақпараттық қауіпсіздік комитеті» республикалық мемлекеттік мекемесінің дербес деректерді шифрлау жөніндегі ұсынымдарын орындау. Дербес деректердің сақталуын қамтамасыз ету бойынша тәуекелдерді азайту.

Жалпы, Банкте цифрлық технологиялар мен инновацияларды дамытуды қолдаудың айтарлықтай жоғары деңгейі байқалады, бұл одан әрі нәтижелі даму үшін жақсы негіз болып табылады.

КИБЕРҚАУІПСІЗДІК



Ақпараттық активтердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету және олардың құпиялылығын қорғау Банк қызметі шеңберінде маңызды міндеттер болып қала береді. Бұл міндеттердің өзектілігі «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы №832 қаулысын, «Банктердің, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктері филиалдарының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын та-

лаптарды, Ақпараттық жүйелердегі бұзушылықтар, іркілістер туралы мәліметтерді қоса алғанда, ақпараттық қауіпсіздік инциденттері туралы ақпарат беру қағидалары мен мерзімдерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 наурыздағы №48 қаулысын орындау, сондай-ақ Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік құқықтық актілерінің және Холдингтің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес болу қажеттілігімен түсіндіріледі.

Ақпараттық қауіпсіздікті күшейтудің негізгі тұжырымдамалық бағыттары:

1. ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі ішкі нормативтік құжаттар базасын өзекті күйде ұстау;
 2. Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын пайдаланушылардың ақпараттық қауіпсіздік саласындағы хабардарлығының деңгейін арттыру;
 3. сыртқы Реттеушінің комплаенсына сәйкестікті қамтамасыз ету;
 4. Банктің мынадай бағыттарды қамтитын ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі бағдарламалық-аппараттық шараларды техникалық қолдау және дамыту:
- ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын мониторингтеу;
 - ақпараттық қауіпсіздік бойынша инциденттерді тіркеу және шешу, сондай-ақ олар бойынша білім базасын дамыту;
 - қорғалуы тиіс маңызды ақпараттың айналымын бақылау (дербес деректер және банк құпиясы);
 - Банктің қолданбалы ақпараттық жүйелеріндегі қолжетімділікті басқаруды бақылау;
 - Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымындағы осалдықтарды басқару;
 - деректер базасындағы ақпаратты қорғау;
 - артықшылықты қолжетімділікті бақылау;
 - Internet-пен жұмыс істеу барысында электрондық поштаны және пайдаланушыларды қорғау;
 - Банктің web-қосымшалары мен мобильді қосымшаларын қорғау;
 - Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын эшелондалған антивирустық қорғау;
 - Банктің маңызды хосттарындағы өзгерістерді бақылау және қосымшаларды бақылау.

5. Банк активтерінің нақты қорғалуына бөгде тараптың көзқарасын алу үшін ену, әлеуметтік инженерия сынақтарын өткізу және Банктің маңызды қолданбаларының бастапқы кодын талдау.
6. аномалияларды анықтаудың автоматты құралдары арқылы ықтимал зиянды қауіптерді үздіксіз іздеу, ықтимал оқиғаға қатысты анықталған күдікті әрекеттерді зерттеу;
7. Банкте пайдаланылатын тиісті мамандандырылған жүйелермен CVE2 және CVE3 халықаралық стандарттарына сәйкес осалдықтарды анықтау тұрғысынан Банктің цифрлық активтерін тұрақты талдау;
8. ағымдағы қорғау құралдарымен қамтылмайтын ықтимал қауіптерді анықтау үшін проактивті іздеу және деректерді талдау;
9. ақпараттық қауіпсіздікке төнетін қатерлердің алдын алу/оқшаулау жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыру;
10. Банктің тиісті жауапты бөлімшелеріне қауіп-қатерлерді оқшаулау және алдын алу бойынша міндеттерді қалыптастыру және тағайындау;

11. бастапқы әсер ету аймағын және ауырлық дәрежесін анықтау үшін жаңа қауіп-қатерлер туралы хабарландыруларға талдау жүргізу.

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін деректердің жылыстауынан, кибершабуылдардан, вирустық белсенділіктен, Банк ресурстарына рұқсатсыз кіруден, көшірмелеуден, рұқсатсыз өзгертулерден және басқалардан қорғау жүйелері пайдаланылады.

Есепті жылы Банк 17 мыңнан астам кибершабуылдың алдын алды. Деректердің жылыстау жағдайларының саны – 0. Ақпараттық қауіпсіздік саласындағы бұзушылықтарға байланысты төленген айыппұлдардың жалпы сомасы – 0.

Болашақта ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін Банк жүйелерді жаңарту және баптау, антивирусты енгізу жөніндегі іс-шараларды жүргізеді, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік саласындағы ережелерді, саясат пен қорғау жүйелерін өзекті күйінде ұстайды.





Қаржылық қызметтің нәтижелері

БАЛАНСТЫ ТАЛДАУ

Баланстың негізгі көрсеткіштері

Баланстың негізгі баптары, млн теңге	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл	Өзг. 2023/2022, %
Активтер	2 804 120	3 440 022	3 996 059	116
Клиенттерге кредиттер мен алғытөлемдер	1 999 327	2 877 314	3 100 990	108
Сату үшін қолда бар инвестициялық бағалы қағаздар	–	–	–	–
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	102 855	56 032	51 517	92
Ақшалай қаражат және оның баламалары	595 066	327 515	590 920	180
Өтелгенге дейін ұсталатын инвестициялық бағалы қағаздар	–	–	–	–
Амортизацияланған құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	84 024	82 293	113 758	138
Басқа активтер	22 848	96 868	138 874	143
Міндеттемелер	2 423 017	2 977 760	3 400 790	114
Клиенттердің қаражаты	1 898 429	2 300 445	2 660 378	116
Заем қаражаты	78 910	108 543	133 007	123
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	191 456	193 469	195 787	101
Басқа міндеттемелер	254 222	375 303	411 618	110
Капитал	381 103	462 261	595 269	129

Банктің активтері 2023 жылы 16%-ға немесе 556 млрд теңгеге өсіп, 4 трлн теңгені құрады. 2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Банкте кредиттердің шоғырлануы жоқ. 10 ірі қарыз алушы бойынша соманың шоғырлануы кредиттердің 10%-нан кемін құрайды. Бұл ретте төлем мерзімі 90 күннен асатын кредиттердің үлесі 2023 жылдың аяғында 0,08%-ды құрайды – бұл қазақстандық банк жүйесіндегі ең төмен көрсеткіш. Банк өзінің барлық кірістерін Қазақстанда алады.

Банк 2023 жылы – 49 млрд теңгені (2022 жылы: Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен – 46 млрд теңгені) құрайтын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен кірістердің жалпы сомасының он пайызынан астамын алады.

Банктің бағалы қағаздарға салған инвестициялары 2023 жылдың қорытындысы бойынша активтердің 4%-ын құрайды. Ақша қаражаттары мен олардың баламаларының үлесі – 15%. Инвестициялық қыз-

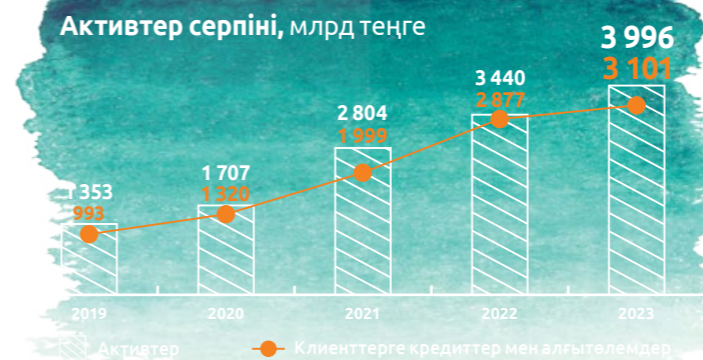
мет банк активтерін сақтау мақсатында қолда бар бос ақша қаражатын тиімді басқаруға бағытталады. 2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің қаржылық активтері 746 млрд теңгені құрады.

Банктің міндеттемелері 2023 жылдың соңында 14%-ға немесе 423 млн теңгеге өсіп, 3,4 трлн теңгені құрады. Міндеттемелер құрылымындағы 78% клиенттердің қаражатына тиесілі. Өткен жылы клиенттер шоттарының көлемі 16%-ға немесе 360 млрд теңгеге ұлғайып, жыл соңында 2 660 млрд теңгені құрады. 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша клиенттердің 227 млрд теңге мөлшеріндегі қаражаты (клиенттер қаражатының 9%-ы) он ірі Клиенттің қаражатын құрады, оның ішінде заңды тұлғалардың қаражаты бойынша 226,5 млрд теңге және жеке тұлғалардың қаражаты бойынша 0,5 млрд теңге.

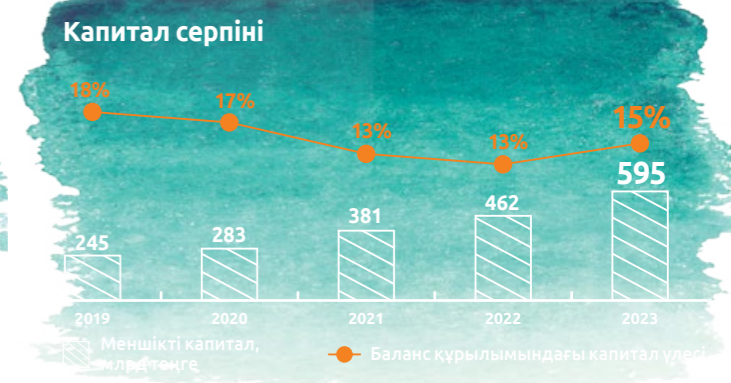
Банктің қызметі борыштық жүктеменің төмен деңгейімен сипатталады. 2023 жылдың қорытын-

дысы бойынша қарыз қаражаты міндеттемелердің 4%-ын, шығарылған бағалы қағаздардың көлемі – 6%-ын құрады.

Қарыз қаражатының көлемі 2023 жылы 24,5 млрд теңгеге немесе 23%-ға өсті, бұл ең алдымен Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі тарапынан мемлекеттік даму бағдарламалары шеңберінде қаржыландыруды ұсыну есебінен болды, оған қарыз қаражатының 81%-ы тиесілі. Сондай-ақ 2023 жылы банк әйелдер ипотекасын іске асыруға арналған Қарыз туралы келісім бойынша Азия даму банкінен 15,6 млрд теңге мөлшерінде үшінші транш қаражатын алды.



Банктің меншікті капиталы 2023 жылы 29%-ға ұлғайып, 595 млрд теңгеге жетті. Банк балансының құрылымындағы капитал үлесі 15%-ды құрады, бұл Банктің қаржылық жағдайының жоғары қаржылық тұрақтылығы мен тәуелсіздігін көрсетеді.



Банк реттеушінің талаптарынан айтарлықтай асып түсетін капиталының өтімділігі мен жеткіліктілігінің жоғары деңгейін ұстап тұруын жалғастыруда, бұл активтерді басқару бойынша сапалы жұмыстың нәтижесінде болды. 2021 жылы капитал жеткіліктілігінің k1, k1-2, k2 пруденциалдық коэффициенттері нормативтік мәндерден төрт есе артық болып, 35% деңгейінде қалыптасты.

Негізгі көрсеткіштер	2021	2022	2023	Норматив
k1 коэффициенті	34,6%	28,7%	34,8%	5,5%-дан төмен емес
k1-2 коэффициенті	34,6%	28,7%	34,8%	6,5%-дан төмен емес
k2 коэффициенті	34,6%	28,7%	34,8%	8%-дан төмен емес

Банктің пайдасы бір жыл ішінде 54%-ға өсіп, 148 млрд теңгені құрады, бұл Банк қызметінің бүкіл тарихындағы рекордтық мән болып табылады.

Банк рентабельділіктің жеткілікті көрсеткіштерін сақтап отыр. 2023 жылы ROE көрсеткіші 27,9%-ды, ROA 3,97%-ды құрады.



ЖОСПАР-ДЕРЕК ТАЛДАУЫ

Негізгі индикаторлардың жоспарлы және нақты мәндерін салыстыру

Көрсеткіштің атауы	Өлш. бірл.	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылғы дерек	2023 жылғы жоспар	2023 жылғы дерек	Орындалуы, %
Активтер	млн теңге	1 707 388	2 804 119	3 440 105	3 784 723	3 996 059	106
Меншікті капитал	млн теңге	282 783	381 103	462 261	554 464	595 243	107
Міндеттемелер	млн теңге	1 424 605	2 423 017	2 997 843	3 230 259	3 400 790	105
Кірістер	млн теңге	136 754	216 048	281 470	359 139	359 182	100
Шығыстар	млн теңге	104 970	150 293	185 435	247 674	212 281	86
Таза пайда	млн теңге	31 784	65 755	96 035	111 465	147 528	132
ROE	%	12,12	19,81	22,77	21,93	27,90	127
ROA	%	2,09	2,91	3,08	3,09	3,97	129
Депозиттік база	млн теңге	1 034 578	1 509 092	2 140 681	2 394 441	2 362 586	99
Кредиттік портфель	млн теңге	1 364 619	2 083 795	2 968 315	3 362 608	3 202 303	95

2023 жылдың қорытындысы бойынша Банк қызметтің негізгі көрсеткіштері бойынша өсуді және жоспарлы мәндерден асып түсуді көрсетеді. Бұл Банк қызметінің өсіп келе жатқан ауқымын және халық тарапынан тұрғын үй жинақ жүйесіне қызығушылықтың артуын көрсетеді. Нәтижесінде Банк жоспарланған мәндерден жоғары болып қалатын жоғары табыстылық көрсеткіштерін сақтап келеді. Активтер мен міндеттемелердің көлемі де жоспарланған деңгейден жоғары болып қалыптасты.

Банк кірістерді арттыру, тәуекелдерді төмендету және ықтимал шығындарды барынша азайту мақсатында Банктің активтері мен міндеттемелерін басқару жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылатын қорландыру, инвестициялау және хеджирлеу стратегиясын әзірледі.

Бюджеттік кредиттер, нарықта қарыздар тарту, қаржы құралдары арқылы қаражат тарту, депозиттік база ағындары, Банктің кірістілігі, сондай-ақ бағдарламаларды іске асыруға, ағымдағы қызметті жүзеге асыруға шығыс ағындар, іске асырылатын бағыттар бойынша Банктің дамуы түріндегі жоспарланып отырған ағындарды ескере отырып құрылған Банктің болашақ даму сценарийін көзбен көру іске асырылатын бағыттар бойынша Банктің дамуы Банктің бизнес моделі шеңберінде бекітілген қаржы моделінде көрсетіледі.

Банкті қаржы құралдарына инвестициялау консервативті сипатқа ие және негізінен уақытша бос ақшаны қаржы құралдарына орналастыруға бағытталған.

Банктің қаржы құралдарының портфеліне инвестициялау мақсаттары үшін Банктің уақытша бос ақша қаражаты қорландырудың тұрақты және баламалы көздеріне, сондай-ақ Банк клиенттерінің ағымдағы шоттарындағы қалдықтарға сүйене отырып қалыптастырылады.

БАНКТИҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

Банк бизнес пен қоғам мүдделерінің теңгерімділігін қамтамасыз етуге ұмтылады, сондай-ақ ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының дәйектілігін қамтамасыз етеді. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген тұрақты даму қағидаттарын басқару жүйесіне, даму стратегиясына және түйінді процестерге біріктіреді.

Тәуекелдер мен капиталды басқару жүйесі Банктің стратегиясының бөлігі болып табылады және шешімдердің нәтижелілігі мен тиімділігін арттыру, шығындарды азайту және кірісті ұлғайту үшін белгісіздік жағдайында басқару шешімдерін қабылдау арқылы тұрақты дамуды қамтамасыз етуге бағытталған.

Банк тәуекелдерді басқару барысында мемлекеттің қаржы жүйесіне қатысушы ретінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің талаптарын ескере отырып, әртүрлі тәсілдерді пайдаланады, мәселен:

- үш қорғаныс желісі жүйесі;
- Банктің тәуекел дәрежесі стратегиясын қалыптастыру;
- капиталдың жеткіліктілігін бағалау;
- өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау;
- Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштері бойынша стресс-тестілеуді өткізу;
- тәуекелдер бойынша көрсеткіштер туралы ақпаратты Банктің уәкілетті органдарына уақтылы жеткізу мақсатында басқарушылық есептілік жүйесінің болуын қамтамасыз ету.

Стратегияны табысты іске асыру үшін Банк стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және Банктің қаржылық тұрақтылығына әсер етуі мүмкін негізгі тәуекелдерді тұрақты негізде талдайды, оларды барынша азайту жөніндегі тиісті шараларды әзірлейді. Есепті жылы, өткен кезеңдердегідей, Банк реттеушінің талаптарына айтарлықтай сәйкес келетін өтімділік пен капиталдың жеткілікті деңгейлерін қолдауды жалғастыруда.

Банктің қаржылық тұрақтылығы Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу мақсатында қаржыны басқару арқылы жүзеге асырылады. Мемлекеттік бағдарламаларды, сондай-ақ Банктің өз қаражаты есебінен бағдарламаларды табысты іске асыру есебінен соңғы 5 жылда кірістердің, сондай-ақ Банктің таза пайдасының жыл сайынғы өсуі байқалады.

Сондай-ақ, Банк өз күш-жігерін адам ресурстарын басқарудың жоғары тиімді моделін құруға, Банк алдында тұрған стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізуді қамтамасыз етуге қабілетті пікірлестер тобын құруға бағыттайды. Банк өз кезегінде қызметкерлерге өздерінің дағдылары мен құзыреттерін арттыра отырып, оқыту мен дамудың кең мүмкіндіктерін ұсынады. Банк өз қызметінде қызметтің негізгі көрсеткіштерін (ҚНҚ) бағалауды қолдана отырып, персоналды іріктеудің, жалдаудың, оқытудың, мансапты жоспарлаудың және тиімді уәждеудің заманауи жүйесін қолданады. Тиімділікті бағалау жүйесі жоғары басшылықтан әкімшілік қызметкерлерге дейінгі қызметтің негізгі көрсеткіштерін каскадтау процесі арқылы жүзеге асырылады.

A circular opening in a wooden lattice structure, looking out onto a landscape with mountains and a bird in flight. The lattice is made of dark brown wood and is arranged in a circular pattern. The opening is in the center, and through it, a bright blue sky with white clouds is visible. A dark silhouette of a bird is flying in the sky. Below the sky, there are blue mountains. The overall scene is bright and clear.

КОРПОРАТИВТІК
БАСҚАРУ

ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ



Бағалы қағаздар туралы мәліметтер

Акционерлік капитал

(акциялардың санын қоспағанда, қазақстандық мың теңгемен)	Акциялар (мың дана)	Жай акциялар	Жиыны
2022 жылғы 1 қаңтарға Шығарылған жаңа акциялар	7,830	78,300,000	78,300,000
2022 жылғы 31 желтоқсанға	7,830	78,300,000	78,300,000
2023 жылғы 1 қаңтарға Шығарылған жаңа акциялар	7,830	78,300,000	78,300,000
2023 жылғы 31 желтоқсанға	7,830	78,300,000	78,300,000

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

Дивидендтер мөлшерін есептеу Банктің жылдық аудиттелген қаржылық есептілігінде көрсетілген Банктің таза кірісінің сомасы негізге алына отырып жүргізіледі. Бұл ретте дивидендтердің мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасын ескере отырып айқындалады.

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

Акциялардың номиналды құны 1 жай акцияға 10,000.00 теңгені құрайды.

2023 жылғы 22 мамырда Банктің Жалғыз акционері Банктің 2022 жылғы таза пайдасын бөлу және жалпы сомасы 67,224,700 мың теңгеге дивидендтер төлеу туралы шешім қабылдады, бір жай акцияға дивидендтер мөлшері 8,585.53 теңгені құрады. Дивидендтер 2023 жылғы 18 тамызда төленді (2022: 2021 жылғы дивидендтердің жалпы сомасы 32,877,465 мың теңгені құрады, бір жай акцияға дивидендтердің мөлшері 4,198.91 теңгені құрады. Дивидендтер 2022 жылғы 17 маусымда төленді).

Бас компанияның шешімі негізінде Банктің жарияланған акцияларын шығару проспектісіне Банктің жарияланған акцияларының санын 4,990 мың данадан жалпы саны 12,820 мың данаға дейін ұлғайту бөлігінде өзгерістер енгізілді. Жарияланған акциялардың проспектісіне өзгерістер 2023 жылдың қаңтарында ҚНРДА-да тіркелді. 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша жарияланған акцияларды орналастыру жүзеге асырылған жоқ.

Корпоративтік басқару жүйесінің сипаттамасы

Банк корпоративтік басқаруды өз қызметінің тиімділігін арттыру, транспаренттілік пен есептілікті қамтамасыз ету, оның беделін нығайту және оған капитал тартуға жұмсалатын шығындарды азайту құралы ретінде, сондай-ақ Қазақстан Республикасындағы заңның үстемдігін қамтамасыз етуге өз үлесі және Банктің қазіргі заманғы экономика мен тұтастай қоғамдағы орнын айқындайтын фактор ретінде қарастырады.

Банктің корпоративтік басқаруы әділдік, адалдық, жауапкершілік, ашықтық, кәсібилік және құзыреттілік негізінде құрылады. Корпоративтік басқарудың тиімді құрылымы Банк қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеуді көздейді және Банктің табысты қызметіне, оның ішінде оның құндылығының өсуіне, қаржылық тұрақтылық пен табыстылықты қолдауға ықпал етеді.

Банктегі Корпоративтік басқару жүйесіндегі қатысушылар арасындағы қатынастар халықаралық практика негізінде әзірленген Банктің ішкі құжаттарымен реттеледі. Банктің корпоративтік басқару құрылымы заңнамаға сәйкес келеді және Банк органдары арасындағы міндеттердің бөлінуін айқындайды.

Банктің Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес Банктің корпоративтік басқару қағидаттары:

1. өкілеттіктердің аражігін ажырату қағидаты;
2. Қазақстан Республикасының азаматтық, банктік заңнамасына, Қазақстан Республикасының Акционерлік қоғамдар туралы заңнамасына сәйкес көзделген Банктің Жалғыз акционерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау және осы құқықтар мен мүдделердің іске асырылуын қолдау қағидаты;
3. Банкті Директорлар кеңесі мен Басқарманы тиімді басқару қағидаты;
4. тұрақты даму қағидаты;
5. тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және ішкі аудит қағидаты;

6. корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу қағидаты;
7. Қазақстан Республикасының банк заңнамасына, Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы заңнамасына, Қазақстан Республикасының валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы заңнамасына, төлемдер мен төлем жүйелері туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, жария етуге қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына, акционерлік қоғамдар туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстату және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына сәйкес Банктің қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидаттары.
8. Банк қызметінің ауқымы мен сипатының, оның құрылымына, тәуекелдер бейініне, Банктің бизнес-моделіне сәйкестік қағидаты.
9. өз міндеттерін орындау үшін Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің Банк қызметі туралы толық, өзекті және уақтылы ақпаратқа қол жеткізу қағидаты.

Корпоративтік басқару жүйесінің диагностикасын жүргізуді Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Ішкі аудитті ұйымдастыру жөніндегі қағидалардың талаптарына сәйкес Банктің Ішкі аудит департаменті үш жылда бір рет жүзеге асырады.

«Мемлекеттік мүлік туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 182-бабының 3-тармағына сәйкес корпоративтік басқаруды тәуелсіз бағалауды мемлекет бақылайтын акционерлік қоғамдар (ұлттық әл-ауқат қорын қоспағанда) кемінде үш жылда бір рет жүргізуі тиіс. 2023 жылы Банктің корпоративтік басқаруына тәуелсіз диагностика жүргізілген жоқ. 2023 жылы Банктің ішкі аудиторлардың корпоративтік басқару диагностикасы жүргізілді, оның нәтижелері бойынша корпоративтік басқару деңгейінің сәйкестігі 95,6%-ды құрады, бұл «Барабар» рейтингіне сәйкес келеді.



Корпоративтік басқарудың құрылымы



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

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

- Банктің қаржы-шаруашылық қызметін бақылауды жүзеге асыратын орган – ішкі аудит бөлімшесі;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банк қызметінің әртүрлі бағыттарын іске асыру үшін құрылатын Банктің тұрақты жұмыс істейтін өзге де алқалы органдары.

Банктің ашықтығы (транспаренттілігі) және ақпаратты ашу процестерінің тиімділігі

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

Банктің интернет-ресурсында тоқсан сайын және жыл қорытындысы бойынша баланс туралы ақпарат, кірістер мен шығыстар туралы есеп жарияланады, тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алу туралы ақпарат орналастырылады. Сондай-ақ сыртқы аудиторлардың қорытындысымен қаржылық есептілік жарияланады.

Сонымен қатар сайттың жеке парақшасында Жалғыз акционерге арналған ақпарат жарияланады.

Банктің негізгі қызметі туралы ақпарат, жылдық есеп, Банктің өміріндегі елеулі оқиғалар туралы

ақпарат, Директорлар кеңесі мен Басқарманың құрылымы туралы ақпарат, бос жұмыс орындары туралы ақпарат, филиалдардың тізімі мен мекенжайлары, Банктің үлестес тұлғаларының тізімі, Банктің акционерлері мен серіктестері және оның стратегиялық дамуы туралы ақпарат қосымша орналастырылады.

Банктің ақпараттық ашықтығын қамтамасыз ету, оның қоғамдағы іскерлік беделін арттыру және БАҚ-та оң қоғамдық пікір қалыптастыру үшін Банктің өнімдері, тұрғын үй бағдарламалары мен акциялары туралы баспасөз релиздері тұрақты негізде жарияланады.

Ақпаратты орналастырған кезде Банк банктік, коммерциялық және заңнамамен қорғалатын өзге де құпиялардың сақталуы туралы заңнама нормаларын сақтайды.

Директорлар кеңесі

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

Директорлар кеңесі өз қызметін «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне, Банк Жарғысына, Банктің корпоративтік басқару кодексіне, Жалғыз акционердің шешімдеріне, осы Ережеге, Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады.

Директорлар Кеңесінің өз құзыреті шегінде қабылдаған шешімдері Басқарма, құрылымдық бөлімшелер, Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері орындау үшін міндетті сипатқа ие.

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

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

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

Директорлар кеңесінің құрамына үміткерлерді іріктеу кезінде мыналар назарға алынады:

1. басшылық лауазымдардағы жұмыс тәжірибесі;
2. Директорлар кеңесінің мүшесі ретіндегі жұмыс тәжірибесі;
3. жұмыс өтілі;
4. білімі, мамандығы, халықаралық сертификаттардың болуын қоса алғанда;
5. бағыттар мен салалар (салалар активтер портфеліне байланысты өзгеруі мүмкін) бойынша

кемінде 2 жыл құзыретінің/басшылық тәжірибесінің болуы;

6. іскерлік бедел;
7. тікелей немесе ықтимал мүдделер қақтығысының болуы;
8. «Сертификатталған директор» директорының кәсіби сертификаттауының болуы (тәуелсіз директорлар үшін).

Банктің маңызды қаржылық және қаржылық емес проблемаларының туындауы туралы Директорлар Кеңесін хабардар ету Банктің Директорлар кеңесінің қарауына Банктің бөлімшелері (ішкі аудит департаменті, ішкі бақылау департаменті, Комплаенс-бақылау басқармасы, Қазынашылық департаменті, Бухгалтерлік есеп департаменті, Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті) ұсынатын мерзімді есептілік арқылы жүзеге асырылады.

Есептіліктің тізімі мен ұсыну мерзімдері Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілді, ол Банк жұмысындағы тәуекелдердің барлық көрсеткіштері мен деңгейін бақылауға мүмкіндік береді. Сондай-ақ, «Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банктері, резидент емес банктерінің филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 12 қарашадағы № 188 қаулысының 4-тарауының 36-тармағының бесінші абзацына сәйкес тәуекел-менеджмент басшысы Банктің Директорлар кеңесін тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшелердің пікірі мен Банк Басқармасының Банк қабылдайтын тәуекелдер деңгейіне қатысты шешімі арасында елеулі алшақтықтардың бар екендігі туралы хабардар етеді.

2023 жылы Директорлар кеңесіне Банк жұмысындағы сыни көрсеткіштер туралы Банк бөлімшесінің мерзімді есептілігі арқылы хабарланған жоқ.

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ТӨРАҒАСЫ

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

Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесінің жалпы басшылығына жауап береді, Директорлар кеңесінің оның негізгі функцияларын толық және тиімді жүзеге асыруын және Директор-



лар кеңесінің мүшелері, Банктің Жалғыз акционері және Басқармасы арасында конструктивтік диалогты құруды қамтамасыз етеді.

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

ТӘУЕЛСІЗ ДИРЕКТОРЛАРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Үміткер директорлар кеңесіне тәуелсіз директор болып сайлану үшін мынадай талаптарға сәйкес болуы керек:

- Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңына сәйкес тәуелсіз директордың анықтамасына сай келу.
- Банк қызметінің көлемі мен сипаты жағынан ұқсас ұйымға тән негізгі мәселелер туралы жалпы ақпаратты меңгеру, ұсыну алдындағы ұқсас салада/секторда халықаралық тәжірибесі және кемінде 2 (екі) жыл кәсіби тәжірибесі болуы, сондай-ақ Банкке қатысты заңнама талаптарын, ұлттық және халықаралық нарықтардағы бәсекелес ортаны білетінін көрсету.

- ұсынылған ақпаратты талдай және объективті бағалай білу, заңдылық, әділеттілік және барлық акционерлерге тең көзқарас қағидаттары негізінде мәселе бойынша тәуелсіз ұстаным қалыптастыру. Өз пікірін білдіру және өз көзқарасын дәлелді түрде қорғау қабілетіне ие болу.
- корпоративтік басқару және тұрақты даму қағидаларын білу.
- іскерлік және (немесе) салалық ортада мінсіз беделі/оң жетістіктері болуы. Үміткердің өмірбаянында экономикалық қызмет саласында қылмыс жасау, сондай-ақ кәсіпкерлік қызметте әкімшілік құқық бұзушылық фактілері болмауы.
- Директорлар кеңесінің жұмысына Директорлар кеңесінің отырыстары кезінде ғана емес, сондай-ақ Директорлар кеңесінің отырыстарына қатысты материалдарды тиісінше зерделеу үшін де жеткілікті уақыты болуы.
- басқа компаниялардың 3 (үштен) артық Директорлар кеңесіне мүше болмау.
- жыл сайын тәуелсіздігін растау процедурасын жүзеге асыру және тәуелсіз директор мәртебесінен айрылған кезде бұл туралы компанияға хабарлау.



Директорлар кеңесінің құрамы

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Директорлар кеңесі, үш тәуелсіз директорды қоса алғанда, 5 мүшеден тұрды. Банктің Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімі: 3 жыл.



Хамитов Ерсайын Ерболатұлы

«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің Төрағасы (29.10.2023 ж. бастап)

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

1983 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

А. Байтұрсынов атындағы Қостанай мемлекеттік университеті, мамандығы: экономист-қаржыгер (ҚР).

М.В. Ломоносов атындағы Мәскеу мемлекеттік университеті, мамандығы: Executive MBA (РФ).

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

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

2013 жылдан 2022 жылға дейін – «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Корпоративтік қаржы департаментінің директоры, «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Басқарушы директоры, «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Басқарушы директоры – Басқарма мүшесі.

Банк және қаржы салаларында әртүрлі лауазымдарда 20 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелік:

Аудит комитетінің, Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдары:

«Қазақстанның Даму Банкі» АҚ, «Bereke Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Жалғыз акционерінің өкілі, «Қазақстан тұрғын үй компаниясы» Директорлар кеңесінің төрағасы.

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

**Ибрагимова
Ләззат Еркенқызы**

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

Басқарма Төрағасы банктің атынан әрекет етеді және Банктің Жарғысына сәйкес функциялар мен міндеттерді жүзеге асырады:

1. Банктің Жалғыз акционері мен Директорлар кеңесінің шешімдерінің орындалуын ұйымдастырады;
2. үшінші тұлғалармен қатынастарда Банктің атынан сенімхатсыз әрекет етеді;
3. Банктің үшінші тұлғалармен қарым-қатынасында оның атынан әрекет ету құқығына сенімхат береді;
4. Банк қызметкерлерін (Банктің Басқарма мүшелерін, Ішкі аудит бөлімшесінің қызметкерлерін, Корпоративтік хатшыны, Бас комплаенс-бақылаушыны, тәуекел-менеджмент басшысын қоспағанда) жұмысқа қабылдайды, орнын ауыстырады және жұмыстан шығарады, оларға көтермелеу шаралары мен тәртіптік жаза қолданады, Банктің штат кестесіне сәйкес Банк қызметкерлерінің лауазымдық айлықақыларының мөлшерін белгілейді, Банк қызметкерлерінің сыйлықақыларының мөлшерін анықтайды (Банктің Басқарма мүшелерін, Ішкі аудит бөлімшесі қызметкерлерін, Корпоративтік хатшыны, Бас комплаенс-бақылаушыны, тәуекел-менеджмент басшысын қоспағанда);
5. қызметінде болмаған жағдайда өз міндеттерін орындауды Банк Басқармасы мүшелерінің біріне жүктейді;
6. Банктің Басқарма мүшелері арасында міндеттерді, сондай-ақ өкілеттіктер мен жауапкершілік аясын бөледі;
7. сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес жөніндегі жұмысты ұйымдастырады және аталған жұмыс үшін дербес жауапкершілік атқарады;
8. Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Жарғыда, Жалғыз акционердің және Директорлар кеңесінің шешімдерінде айқындалған өзге де функцияларды жүзеге асырады.

1972 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

Ақмола ауыл шаруашылығы институты.

Мамандығы: АӨК салаларындағы Экономика және басқару.

Еуразия гуманитарлық институты. Мамандығы: Құқықтану.

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

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017 жылдан – «Отбасы банк» АҚ Басқарма Төрағасы.

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

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

Директорлар кеңесінің комитеттеріне мүшелік:

Аудит комитетінің, кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдары:

жоқ.

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

**Тоқобаев Нұрлан
Тұрсынбекұлы**

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

Тәуелсіз директор Банктің Директорлар кеңесінің және (немесе) оның комитеттерінің отырыстарына тиісті түрде дайындалады, атап айтқанда: отырыстарға байланысты материалдармен алдын ала танысады, қажетті ақпаратты жинау және талдауды жүзеге асырады, өзінің қорытындыларын, тұжырымдары мен ұсынымдарын дайындайды.

1974 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

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

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

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

2017–2021 жылдары – Бақылау кеңесінің мүшесі,

«Kazakhstan Project Preparation Fond» ЖШС тәуелсіз директоры.

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

Қаржы және банк салаларында 25 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар кеңесінің комитеттеріне мүшелік:

Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің төрағасы, Аудит комитетінің, Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитетінің, Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдары:

жоқ.

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

**Жамалов
Санжар Еркебайұлы**

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

Тәуелсіз директор Банктің Директорлар кеңесінің және (немесе) оның комитеттерінің отырыстарына тиісті түрде дайындалады, атап айтқанда: отырыстарға байланысты материалдармен алдын ала танысады, қажетті ақпаратты жинау және талдауды жүзеге асырады, өзінің қорытындыларын, тұжырымдары мен ұсынымдарын дайындайды.

1985 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

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

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

University of Cambridge, мамандығы: Executive MBA (Ұлыбритания).

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

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

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

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

Қаржы және банк секторларында 15 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар кеңесінің комитеттеріне мүшелік:

Аудит комитетінің, Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің төрағасы, Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің мүшесі.

Басқа атқарған лауазымдары:

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

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

**Ермекова
Эльмира Мүслімқызы**

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

Тәуелсіз директор Банктің Директорлар кеңесінің және (немесе) оның комитеттерінің отырыстарына тиісті түрде дайындалады, атап айтқанда: отырыстарға байланысты материалдармен алдын ала танысады, қажетті ақпаратты жинау және талдауды жүзеге асырады, өзінің қорытындыларын, тұжырымдары мен ұсынымдарын дайындайды.

1963 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Білімі:

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

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

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

Қаржы және банк салаларында 20 жылдан астам жұмыс тәжірибесі бар.

Директорлар кеңесінің комитеттеріне мүшелік:

Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитетінің Төрағасы, Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің мүшесі.

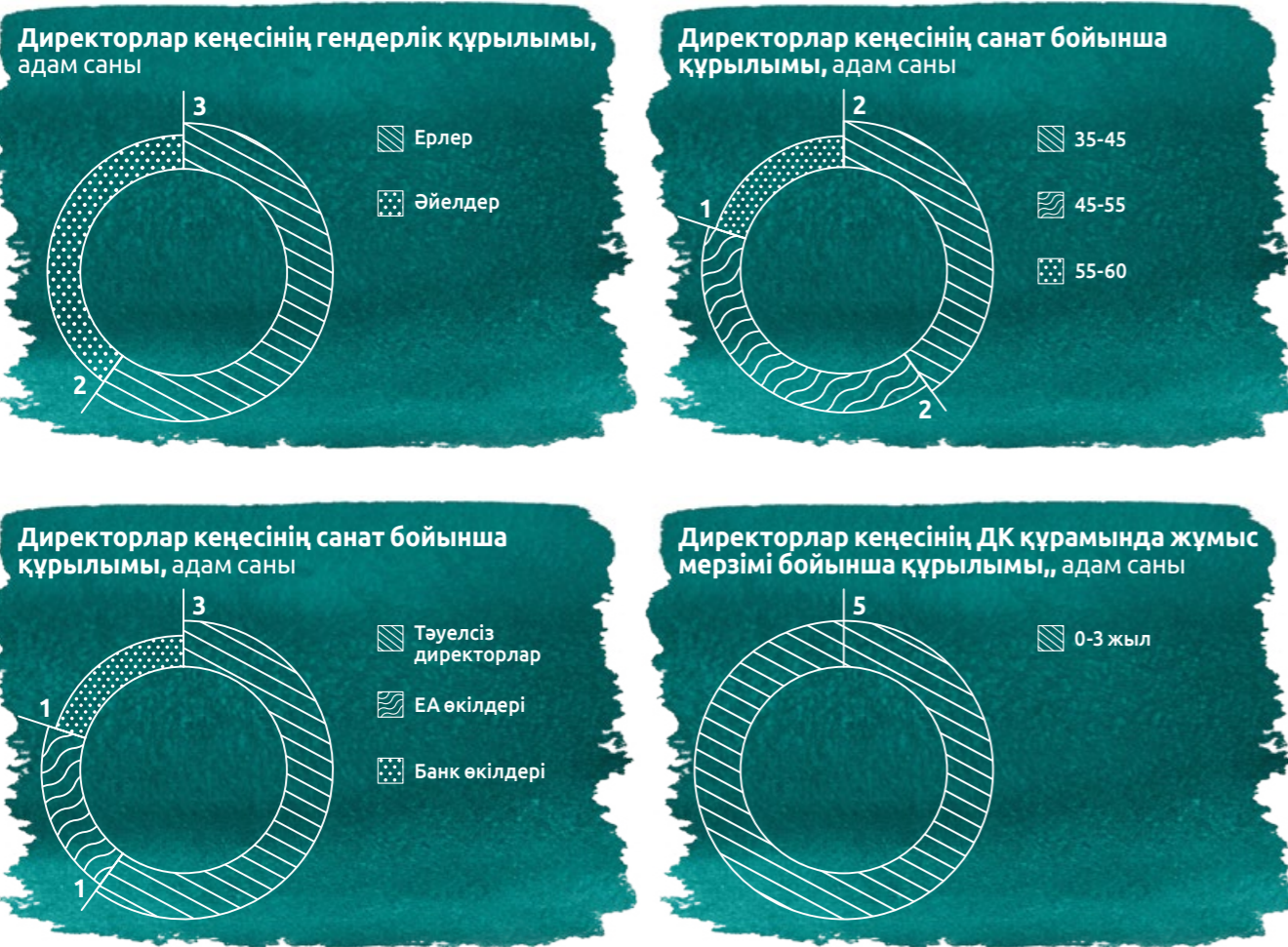
Басқа атқарған лауазымдары:

жоқ.

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



Директорлар кеңесінің композициясы



Директорлар кеңесі мен Директорлар Кеңесі жанындағы комитеттер қызметінің нәтижелері

2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің 17 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді, оның ішінде 5 отырыс сырттай дауыс беру жолымен, 11 отырыс көзбе-көз, бір отырыс жабық түрде өтті. 142 мәселе қаралып, олар бойынша шешім қабылданды: 96 мәселе – көзбе-көз тәртіпте, 45 мәселе – сырттай дауыс беру арқылы, бір мәселе – жабық дауыс беру арқылы.

Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Директорлар кеңесі ұтымдылық, тиімділік және жүйелілік қағидатына сүйене отырып, жыл сайын алдыңғы жылға отырыс өткізу кестесімен өз жұмысының жоспарын жасайды. Банктің Директорлар кеңесінің қызметі 2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылға арналған Жұмыс жоспарына сәйкес жүзеге асырылды.

Есепті кезеңде Банктің Директорлар Кеңесі қабылдаған аса маңызды шешімдер қатарында Банктің 2024–2028 жылдарға арналған даму жоспарын, Банктің Жарғысына өзгерістер мен толықтыруларды қарау және бекіту, Банктің Басқарма мүшелерін сайлау, Банктің Директорлар кеңесінің құрамындағы өзгерістер атап өтіледі.

Банктің Жалғыз акционерінің қарауына жылдық қаржылық есептілік, Банктің 2022 жылғы Жылдық есебі, Банктің Жарғысына өзгертулер мен толықтырулар, жекелеген банк операциялары бойынша «Отбасы банк» АҚ лицензиясының қолданылуын тоқтату туралы уәкілетті органға ерікті жүгіну туралы мәселе шығарылып, кейін бекітілді.

Банкпен өзара ерекше қарым-қатынастағы тұлғалармен жеңілдікті шарттар ұсынылмай, мәмілелер бекітілді.

Комитеттердің жұмысы төмендегі кестеде келтірілген.

р/с №	Комитет атауы	Өткізілген отырыстар саны			Қаралған мәселелер саны		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
1.	Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті	9	10	11	57	65	56
2.	Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитеті	10	10	10	35	33	40
3.	Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті	7	10	11	14	26	11
4.	Директорлар кеңесінің Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеті	8	10	11	25	63	61

Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер

Банкте Директорлар кеңесінің 4 Комитеті жұмыс істейді:

1. Аудит жөніндегі комитет;
2. Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитет;
3. Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет;
4. Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет.

дамытудың) және жұмыс істеуінің басым бағыттарын әзірлеу арқылы Банктің Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру мақсатында құрылды.

Комитет төрағасы кәсіби құзыреттерімен қатар ұйымдастырушылық және көшбасшылық қасиеттерге, өзі басқаратын комитеттің қызметін тиімді ұйымдастыру үшін жақсы коммуникативтік дағдыларға ие болуға тиіс.

АУДИТ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

Комитет Директорлар кеңесіне Банктің қаржы-шаруашылық қызметін бақылаудың тиімді жүйесін (оның ішінде қаржылық есептіліктің толықтығы мен дұрыстығын) белгілеу, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжат талаптарын сақтау жөніндегі ұсынымдарды дайындау, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесіне Банктің тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесі қызметінің (оны

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

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

**2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Комитеттің құрамы**

р/с №	Т.А.Ә.	Позициясы
1.	Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Хамитов Ерсайын Ерболатұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, Жалғыз акционердің өкілі

2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитетінің 11 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 56 мәселе қаралып, олар бойынша шешім күндізгі тәртіпте қабылданды.

Есепті кезеңде Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті қабылдаған аса маңызды шешімдері қатарында аудиторлық есептерді, Банктің 2022 жылғы жылдық қаржылық есептілі-

гін алдын ала мақұлдауды, Жалғыз акционерге 2022 жылғы таза табысты бөлу туралы ұсынымдар енгізуді және басқа да мәселелерді атауға болады.

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

СТРАТЕГИЯЛЫҚ ЖОСПАРЛАУ ЖӘНЕ КОРПОРАТИВТІК ДАМУ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

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

Комитет төрағасы кәсіби құзыреттерімен қатар ұйымдастырушылық және көшбасшылық қасиет-

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

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

2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Комитеттің құрамы

р/с №	Т.А.Ә.	Позициясы
1.	Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Ермекова Эльмира Мүслімқызы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор

2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитетінің 10 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 40 мәселе қаралып, олар бойынша шешім күндізгі тәртіпте қабылданды.

Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті: басқарманың Банк қызметінің 2022 жылғы нәтижелері туралы есебін, Банктің корпоративтік басқару кодексінің 2022 жылғы қағида-даттары мен ережелерін сақтау/ сақтамау туралы есебін, Банктің 2022 жылғы 2019–2023 жылдарға арналған даму жоспарының орындалуы туралы

есебін, Банктің 2022 жылға арналған тұрақты даму туралы есебін және Банктің 2022 жылға арналған ақпараттық технологияларды 2023 жылға дейін дамыту стратегиясы туралы есебін алдын ала қарады.

«Отбасы банк» АҚ-ның 2023 жылға арналған түзетілген жылдық бюджетін, жылдық бюджеттің

атқарылуы және Банктің табыстылық көрсеткіштері туралы есепті бекіту ұсынылды.

Банк Жарғысына, Банк филиалдарының ережелеріне өзгерістер мен толықтыруларды бекіту ұсынылды.

КАДРЛАР, СЫАҚЫЛАР ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК МӘСЕЛЕЛЕР ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

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

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

2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Комитеттің құрамы

р/с №	Т.А.Ә.	Позициясы
1.	Ермекова Эльмира Мүслімқызы	Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
3.	Хамитов Ерсайын Ерболатұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, Жалғыз акционердің өкілі

2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі Комитетінің 11 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 24 мәселе қаралды, олар бойынша шешімдер күндізгі тәртіпте қабылданды.

Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті есепті кезеңде: «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшелерінің 2022 жылғы қызметінің негізгі көрсеткіштерінің орындалуы туралы есепті, қызметтің негізгі көрсеткіштерінің карталарын және олардың 2024 жылға арналған нысаналы мәндерін, Корпоративтік хатшының ҚНҚ карталарын, Басқарма мүшесінің, «Отбасы банк» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары М.Б. Бейсембаевтың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату, «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшесі, Басқарма төрағасының орынбасары В.А. Савченконы сайлау мәселелерін, «Отбасы банк» АҚ бас комплаенс-бақылаушысы,

корпоративтік хатшысының грейдтері негізінде лауазымдық айлықақы схемаларын алдын ала қарады.

Ішкі аудит бөлімшесінің қызметкерлеріне, бас комплаенс-бақылаушыға және корпоративтік хатшыға еңбекақы төлеу және сыйлықақы беру, қызмет тиімділігін бағалау және әлеуметтік қолдау көрсету қағидаларына өзгерістер енгізу, Ішкі аудит бөлімшесінің, бас комплаенс-бақылаушының және корпоративтік хатшының бос лауазымдарына қабылдауға үміткерлерді іріктеу қағидаларына өзгерістер мен толықтырулар енгізу ұсынылды.

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



ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

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

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

2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Комитеттің құрамы

р/с №	Т.А.Ә.	Позициясы
1.	Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы	Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
2.	Жамалов Санжар Еркебайұлы	Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор

2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің 10 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 61 мәселе қаралды, олар бойынша шешімдер күндізгі тәртіпте қабылданды.

қарашадағы № 188 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларында белгіленген талаптарға сәйкестендірілді.

Есепті кезеңде Банктің Директорлар кеңесінің Тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті: Банктің 2022 жылғы тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі есептерін, Банктегі 2022 жылғы қызметтің үздіксіздігін басқару жөніндегі есептерді, бас комплаенс-бақылаушының ҚНҚ карталарын алдын ала қарады. Банктің ішкі құжаттары алдын ала мақұлданып, ұсынылды және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 12

Тоқсан сайынғы негізде комплаенс-тәуекелді бақылау және комплаенс-бағдарламаның (жоспардың) орындалуы туралы есептер, басқарушылық есептілік және Банк Басқармасы Директорлар кеңесіне ұсынатын есептер тізбесіне сәйкес есептер алдын ала мақұлданып, бекітуге ұсынылды.

Банкпен ерекше қарым-қатынастағы тұлғалармен, жеңілдікті шарттар ұсынылмай, мәмілелер алдын ала мақұлданды.

Банктің Директорлар кеңесінің және Банктің Директорлар кеңесі комитеттерінің отырыстарына қатысу:

1-тоқсан:

Директорлар кеңесі мүшесінің Т.А.Ә.	ДК отырысы № 1	ДК отырысы № 2	ДК отырысы № 3	ДК отырысы № 4
Хамитов Е.Е.	●	●	●	○
Жамалов С.Е.	●	●	●	●
Тоқобаев Н.Т.	●	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●	●

ДК Комитеттері мүшесінің Т.А.Ә.	Комитеттердің отырыстары (АК, КСӘМК, ТБК, СЖҚДК) № 1	Комитеттердің отырыстары (АК, КСӘМК, ТБК) № 2	Комитеттердің отырыстары (АК, КСӘМК, ТБК № 3, СЖҚДК № 2
Хамитов Е.Е.	●	●	○
Жамалов С.Е.	●	●	●
Тоқобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●

2-тоқсан:

Директорлар кеңесі мүшесінің Т.А.Ә.	ДК отырысы № 5	ДК отырысы № 6	ДК отырысы № 7	ДК отырысы № 8	ДК отырысы № 9
Хамитов Е.Е.	●	●	●	●	●
Жамалов С.Е.	●	●	●	●	●
Тоқобаев Н.Т.	●	●	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●	●	●

ДК Комитеттері мүшесінің Т.А.Ә.	Комитеттердің отырыстары АК, КСӘМК, ТБК № 4, СЖҚДК № 3	Комитеттердің отырыстары АК, КСӘМК, ТБК № 5, СЖҚДК № 4	Комитеттердің отырыстары АК, КСӘМК, ТБК № 6, СЖҚДК № 5
Хамитов Е.Е.	●	●	●
Жамалов С.Е.	○	●	●
Тоқобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●

3-тоқсан:

Директорлар кеңесі мүшесінің Т.А.Ә.	ДК отырысы № 10	ДК отырысы № 11	ДК отырысы № 12
Хамитов Е.Е.	●	●	●
Жамалов С.Е.	●	●	●
Тоқобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●

ДК Комитеттері мүшесінің Т.А.Ә.	Комитеттердің отырыстары АК, КСӘМК, ТБК № 7, СЖҚДК № 6	Комитеттердің отырыстары АК, КСӘМК, ТБК № 8, СЖҚДК № 7
Хамитов Е.Е.	●	●
Жамалов С.Е.	●	●
Тоқобаев Н.Т.	●	●
Ермекова Э.М.	●	●



4-тоқсан:

Директорлар кеңесі мүшесінің Т.А.Ә.	ДК отырысы №13	ДК отырысы №14	ДК отырысы №15	ДК отырысы №16	ДК отырысы №17
Хамитов Е.Е.	+	+	+	+	+
Жамалов С.Е.	+	+	+	+	+
Тоқобаев Н.Т.	+	+	+	+	+
Ермекова Э.М.	+	+	+	+	+
Ибрагимова Л.Е.	+	+	+	+	+

ДК Комитеттері мүшесінің Т.А.Ә.	Комитеттердің отырыстары АҚ, КСӘМК, ТІБК №9, СЖҚДК №8	Комитеттердің отырыстары АҚ, КСӘМК, ТІБК №10, СЖҚДК №9	Комитеттердің отырыстары АҚ, КСӘМК, ТІБК №11, СЖҚДК №10
Хамитов Е.Е.	+	+	+
Жамалов С.Е.	+	+	+
Тоқобаев Н.Т.	+	+	+
Ермекова Э.М.	+	+	+

Директорлар кеңесін бағалау

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

Директорлар кеңесі Бағалауды:

- Қазақстан Республикасы заңнамасының не ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес өз күштерімен;
- корпоративтік басқару рейтингтерін беретін тәуелсіз консультанттарды, кәсіби қауымдастықтар мен ұйымдарды тарта отырып;
- басқа тәсілдермен өткізе алады.

2023 жылы жабық сауалнама арқылы Директорлар кеңесінің, Комитеттердің және Директорлар кеңесі мүшелерінің жұмысына ішкі бағалау жүргізілді. Ішкі бағалау нәтижелері Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 26 сәуірдегі жабық отырысында бекітілді.

Директорлар кеңесінің жұмысын бағалау қорытындысы бойынша мыналар атап өтіледі:

- Банктің Директорлар кеңесі қойылған мақсаттарға қол жеткізуге жеткілікті көңіл бөледі және шешім қабылдау кезінде Банктің және оның Жалғыз акционерінің мүдделерін қорғауға бағдарланады;

- Директорлар кеңесі Банктің қаржы-шаруашылық қызметін тиісті түрде бақылау үшін барлық қажетті құралдарға ие;
- Директорлар кеңесі стратегиялық міндеттердің орындалу барысына тұрақты мониторинг және бағалау жүргізеді, Банктің Директорлар кеңесінің сандық құрамы Банктің қажеттіліктеріне сәйкес келмейді;
- Директорлар кеңесі мен атқарушы орган Банктің қызметіне елеулі әсер етуі мүмкін негізгі тәуекелдерге тиісті дәрежеде назар аударады;
- Директорлар Кеңесінде болашақ мақсаттарға, стратегияға, саясатқа, ірі инвестициялық жобаларға қатысты маңызды шешімдер қабылдауға жеткілікті уақыт пен ақпарат бар;
- Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесін тиімді басқарады;
- Директорлар кеңесінің төрағасы бақылауды жүзеге асыру және Банктің стратегиясын әзірлеу жөніндегі міндеттерді тиісті деңгейде орындайды;
- дағдылар мен біліктіліктер: аналитикалық қабілеттер, Қазақстан заңнамасын білу Банктің директорлар кеңесінде барынша дәрежеде ұсынылуы тиіс;
- Директорлар кеңесінің отырыстары Банктің Директорлар кеңесінің жұмыс жоспарына әркез сәйкес өткізілмейді;

- Директорлар кеңесінің отырыстары кезіндегі баяндамалар әрқашан теңдестірілген шешімдер қабылдау үшін жеткілікті нақты ақпарат бере бермейді;
- Директорлар кеңесінің отырыстарында әр мәселені талқылауға жеткілікті уақыт бөлінеді;

- Директорлар кеңесінің мүшелері өздерінің бақылау функцияларын тиімді орындау үшін Банктің қызметін және оның ерекшелігін зерттеуге жеткілікті уақыт бөледі.
- Директорлар кеңесі Комитеттерінің жұмысын бағалау қорытындысы бойынша Директорлар кеңесінің мүшелері Комитеттердің кәсіби құрамы мен жұмысын жоғары бағалады.

Кәсіби даму

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқармасының 2020 жылғы 07 қазандағы шешімімен Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгертулер мен толықтырулар

енгізілді, оларға сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің біліктілігін арттыруға қаражат бөледі көздейтін тармақтар алып тасталды.

Басқарма

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

Жарғысына сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша жүзеге асырылады.

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Банк Басқармасы 7 мүшеден тұрады.



«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасы (23.01.2017 ж. бастап)

1972 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

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

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2017 жылға дейін «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-да, «Даму» Кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ-да басшылық қызметтер атқарды. Қазақстан Республикасының азаматы болып табылады.

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

Ибрагимова Ләззат Еркенқызы

**Айдарбекова
Әлия Қаратайқызы****«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма
Төрағасының орынбасары (18.09.2017 ж. бастап)**

1976 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Қаржы және есеп беру мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ Стратегия және корпоративтік даму комитетінің, Бюджет комитетінің және Негізгі құралдарды, материалдық емес активтерді және жатып қалған тауар-материалдық қорларды есептен шығару жөніндегі мәселелерді қарау және құнын айқындау жөніндегі комиссияның Төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

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

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

**Ақшанов
Нұрлан Сағындықұлы****«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма
Төрағасының орынбасары (18.06.2018 ж. бастап)**

1976 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Бизнесі дамыту мәселелеріне жетекшілік етеді.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

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

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

**Әзімбеков
Мұхтар Мирланұлы****«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма
Төрағасының орынбасары (10.06.2021 ж. бастап)**

1987 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Операциялық қызмет, банк өнімдері және процестер бойынша мәселелерге жетекшілік етеді. Сондай-ақ, №2 Банктің кредиттік комитетінің төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2021 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ-да, «Ұлағат Бизнес Групп» ЖШС-де, «БТА Ипотека» ИҰ» АҚ-да лауазымдар атқарған.

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

**Қайырбеков
Исламбек Орынбайұлы****«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма
Төрағасының орынбасары (17.01.2020 ж. бастап)**

1979 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Тәуекелдер мен ішкі бақылау мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ тәуекел-менеджмент басшысы, Контроллинг жөніндегі комитеттің және Банктің №1 Кредиттік комитетінің төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2020 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ, «ДАМУ» Кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «Цесна-банк» АҚ-да басшылық қызметтер атқарды.

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

**Распекова
Эльмира Сабыржанқызы****«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма
Төрағасының орынбасары (27.11.2020 ж. бастап)**

1973 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Ақпараттық технологиялар және цифрлық трансформация мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ Банктің Ақпараттық ресурстар комитетінің төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2020 жылға дейін «Отбасы банк» АҚ, «ДАМУ» Кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «Альфа-банк» АҚ-да басшылық қызметтер атқарды.

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

**Савченко
Владимир Александрович****«Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма
Төрағасының орынбасары (15.05.2023 ж. бастап)**

1976 жылы туған, Қазақстан Республикасының азаматы.

Ақпараттық технологиялар және цифрлық трансформация мәселелеріне жетекшілік етеді. Сондай-ақ Банктің Ақпараттық ресурстар комитетінің төрағасы болып табылады.

Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

2023 жылға дейін «Bereke bank» АҚ, «Сбербанк» АҚ, «Банк ЦентрКредит» ААҚ-да басқарушы лауазымдарды атқарған.

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



Басқармаға есеп беретін Комитеттер

Банкте Банк басқармасына есеп беретін 11 комитет жұмыс істейді.

1. СТРАТЕГИЯ ЖӘНЕ КОРПОРАТИВТІК ДАМУ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

Стратегия және корпоративтік даму комитеті (СКДК) қызметінің негізгі мақсаты Банктің даму стратегиясын әзірлеп, оны іске асыруға басшылық жасау болып табылады.

СКДК-нің негізгі міндеттері:

- Банктің стратегиялық қағидаттарын, даму мақсаттары мен іс-шараларын айқындау;
- Банктің стратегиялық даму жоспарының орындалуын үйлестіру және бақылау;

- Банктің қолданыстағы басқару жүйесінің тиімділігін арттыру.

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

2. АКТИВТЕР МЕН ПАССИВТЕРДІ БАСҚАРУ КОМИТЕТІ

Активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

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

2023 жылы Комитет Банктің активтері мен міндеттемелерін басқаруға байланысты мәселелерді, оның ішінде ақшаны тарту және орналастыру, контрагенттерге лимиттер белгілеу жөніндегі мәселелерді, Қаржы және кредиттік тәуекелдер бөлімшесінің және Банктің активтері мен міндеттемелерін басқару процесіне қатысатын бөлімшелердің есептілігін, сондай-ақ Комитет туралы ережеге сәйкес Комитеттің өкілеттіктері шеңберіндегі басқа да мәселелерді қарады.

3. БАНК ӨНІМДЕРІ МЕН ПРОЦЕСТЕРІ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

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

- банктік операцияларды жүзеге асыруға арналған ставкалар мен тарифтерді, депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақының шекті шамаларын, қабылданатын депозиттер мен ұсынылатын кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдерін қарау және мақұлдау, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Директорлар кеңесінің бекітуін талап етпейтін тарифтік бағдарламаларға қызмет көрсету және кредиттеу шарттарын бекіту;
- қолданыстағы процестер мен рәсімдерді оңтайландыру бойынша өзекті мәселелерді шешуге бағытталған банк қызметкерлері мен бөлімшелерінің ұсыныстарын, сондай-ақ көрсетілетін

қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған ұсыныстарды қарау және мақұлдау.

- тауарлар, жеке тұлғаларға арналған тарифтер бойынша жеке шарттарды бекіту, қажет болған жағдайда кредиттік өтімдер немесе дербестендірілген жеке тұлғалар бойынша жеке жағдайларды қоспағанда, банктің тиісті ішкі құжаттарына кейіннен өзгерістер/толықтырулар енгізе отырып, осындай шарттар бойынша бизнес-процестердегі өзгерістерді алдын ала мақұлдау;
- жеке тұлғалар үшін Банктің ипотекалық бағдарламаларын іске асыру шеңберінде заңды тұлғалармен ынтымақтастық туралы келісімдерді/шарттарды/кредиттік шарттарды және басқа да мәмілелерді жасасып, бекіту.

4. КРЕДИТТІК КОМИТЕТ

Банктің Кредиттік комитеті өкілеттік аясында Банктің ішкі кредиттік және депозиттік саясатын жүзеге асырады (2019 жылдың басынан бастап). Комитет құрылымына мыналар кіреді (31.10.2023 ж. бастап):

5 (бес) адамнан тұратын 1-Комитет мынадай құрамда:

- 1-Комитеттің Төрағасы, Басқарма мүшелері қатарынан, қызметтік міндеттеріне тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау кіреді;
- 1-Комитет Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшелері қатарынан, қызметтік міндеттеріне бизнесті дамыту кіреді;
- 1-Комитеттің 3 (үш) мүшесі, Басқарманың әртүрлі мүшелері жетекшілік ететін Банктің проблемалық қарыздармен жұмыс жөніндегі бөлімше, андеррайтинг және кепілмен қамтамасыз ету бөлімшелері, заң бөлімшесі сияқты құрылымдық бөлімшелерінің басшылары қатарынан;

3 (үш) адамнан тұратын 2-Комитет мынадай құрамда:

- 2-Комитеттің Төрағасы, Басқарма мүшелері қатарынан, қызметтік міндеттеріне бизнесті дамыту кіреді. 2-Комитет Төрағасы болмаған жағдайда, 2-Комитет Төрағасының міндеттері Басқарма мүшелері қатарынан сайланатын 2-Комитет төрағасының орынбасарына жүктеледі, оның лауазымдық міндеттеріне операциялық қызметті басқару кіреді;
- 2-Комитеттің 2 (екі) мүшесі, Басқарманың әртүрлі мүшелері жетекшілік ететін Банктің андеррайтинг және кепілмен қамтамасыз ету бөлімшелері, заң бөлімшесі сияқты құрылымдық бөлімшелерінің басшылары қатарынан.

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

2-Комитеттің негізгі міндеті – өз өкілеттіктері аясында заем алу тәуекелдері барынша төмендеген және тұрғын үй заемдарын, аралық тұрғын үй заемдарын, алдын ала тұрғын үй заемдарын (бұдан әрі – кредиттік өнімдер) беру жөніндегі операциялардан барынша көп кіріс алған жағдайда Банктің ішкі кредиттік, депозиттік саясаты туралы Қағидалардың ережелерін және активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитеттің шешімдерін іске асыру, сондай-ақ кредиттік өнімдермен және мерзімі өткен/проблемалық заемдармен байланысты мәселелерді қарау және шешім қабылдау, сондай-ақ кепіл мүлкін не оның бір бөлігін босату/ауыстыру мәселелерін қарау және олар бойынша шешім қабылдау, оның ішінде кепіл беруші бір мезгілде кепілгер болып табылатын жағдайларда кепілді босату/ауыстыру мәселелерін қарау кезінде кепілгерді алып тастау туралы мәселелер бойынша Банкпен ерекше қатынастағы тұлғалар үшін алдын ала шешімдерді қабылдау.



5. АҚПАРАТТЫҚ РЕСУРСТАР КОМИТЕТІ

Комитет қызметінің негізгі мақсаты Банк Басқармасына ақпараттық технологияларды дамыту стратегиясын және Банктің ақпараттық инфрақұрылымын дамыту жоспарын іске асыру жөнінде ұсыныстар беру болып табылады.

Комитеттің негізгі міндеті:

- ақпараттық инфрақұрылымды дамыту, бақылау және үйлестіру;
- бизнесті дамыту мақсатында жаңа жобаларды іске асыру және қолданыстағы жобаларды жетілдіру;
- жобаларды, өзгерістерді және АТ оқиғаларын басқару процестерін жақсарту.

6. БЮДЖЕТТІК КОМИТЕТ

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

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

7. КОНТРОЛЛИНГ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

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

Комитеттің міндеттері:

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

Есепті жылы Комитет көп факторлы аутентификация жүйелері, биометриялық сәйкестендіру және Liveness сервистері, антифрод-жүйелер, ЖИ негізіндегі auto grt, Банк клиенттерінің төлем қабілеттілігін талдау процесін автоматтандыру жүйелері, түпкілікті құрылғыларды басқару платформалары сияқты жүйелерді тестілеу бойынша мәселелерді, сондай-ақ онлайн сервистерді іске асыру кезінде микросервистік архитектураға көшу, роботтандыру, ОА-да офистік басып шығару инфрақұрылымын оңтайландыру, Open Banking және Open API енгізу, жаңа мобильді қолданбаны енгізу, бизнес-процестерді автоматтандыру жөніндегі мәселелерді және т.б. қарады.

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

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

- Банктің Орталық аппаратының құрылымдық бөлімшелері басшыларының, Банктің басқарушы директорлары мен Басқарма Төрағасының кеңесшілерінің жоспарлы іс-шараларды орындауын бақылауды ұйымдастыру.

Есепті жылы Комитет Басқарушы директорлардың, Банк Басқармасы Төрағасының кеңесшілерінің және Банктің Орталық аппаратының құрылымдық бөлімшелерінің басшыларының ҚНҚ бекіту, түзету және мониторингі, Банк филиалдарының жоспарлы көрсеткіштерін бекіту және түзету мәселелерін қарады.

8. КАДР МӘСЕЛЕЛЕРІ ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

Кадр мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

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

- моральдық көтермелеу үшін кандидатураларды қарау;
- Банк қызметкерлерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, Банктің ішкі құжаттарын бұзу фактілерін қарау.

Есепті жылы Комитет Банктің Кадрлық мәселелеріне қатысты мәселелерді қарастырды.

9. АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

- ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін қамтамасыз ету;
- ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша Банктің ішкі құжаттарын өзекті күйде ұстау;
- ақпараттық қауіпсіздік инциденттерінің пайда болу ықтималдығын және олардың ықтимал залалын барынша азайтуды қамтамасыз ету;

- Банк Басқармасының қарауына шығарылатын ақпараттық қауіпсіздік мәселелерін толық және жан-жақты талдау;
- Банк үшін ақпаратты қорғаудың техникалық құралдарын өзекті күйде ұстау.

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

10. НЕГІЗГІ ҚҰРАЛДАРДЫҢ, МАТЕРИАЛДЫҚ ЕМЕС АКТИВТЕРДІҢ ЖӘНЕ ЖАТЫП ҚАЛҒАН ТАУАРЛЫҚ-МАТЕРИАЛДЫҚ ҚОРЛАРДЫҢ ҚҰНЫН АЙҚЫНДАУ ЖӘНЕ ЕСЕПТЕН ШЫҒАРУ ЖӨНІНДЕГІ КОМИССИЯ

Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауарлық-материалдық қорлардың құнын айқындау және есептен шығару жөніндегі комиссияның негізгі міндеттері төмендегідей мәселелерді қарау және олар бойынша шешім қабылдау болып табылады:

- Банктің негізгі құралдары мен материалдық емес активтерінің құнын, нормативтік және пайдалы қызмет мерзімдерін айқындау;
- Банктің мүлкінің есептен шығарылуын реттейтін Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес Банктің мүлкін есептен шығару;

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

- негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің құнсыздануына тест жүргізу.

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



11. ТӘУЕКЕЛДЕР ЖӨНІНДЕГІ КОМИТЕТ

Тәуекелдер жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері:

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

алмасуды және тәуекел-мәдениетті, ТБЖ, ІБЖ ашықтығы мен тиімділігін арттыру мақсатында мұндай ақпаратты тәуекелдер мен тәуекел-факторлардың иелеріне жеткізуді қамтамасыз ету;

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

Есепті жылы Комитет операциялық тәуекелдер, ақпараттық технологиялар тәуекелдері, ақпараттық қауіпсіздік және ішкі бақылау жөніндегі мәселелерді, сондай-ақ Тәуекелдер жөніндегі комитет туралы ережеге сәйкес өзге де мәселелерді қаранды.

Басқарма және Басқармаға есеп беретін комитеттер қызметінің нәтижелері

Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен Басқарма туралы ереже негізінде әрекет ететін Басқарма Банктің атқарушы органы болып табылады. Банк Басқармасы Банктің ағымдағы қызметіне басшылықты жүзеге асырады.

Банк Басқармасы Банктің атынан әрекет етеді, оның ішінде Банктің мүдделерін білдіреді, Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің Жарғысында белгіленген тәртіппен мәмілелер жасайды, штат кестесін, оның ішінде Орталық

аппаратты, филиалдарды бекітеді, Банктің барлық қызметкерлері орындауға міндетті шешімдер шығарады және нұсқаулар береді.

Банк Басқармасы есепті кезеңде Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде және Банк Жарғысында Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылмаған Банк қызметінің барлық мәселелері бойынша шешімдер қабылдады. Банк Басқармасы 2023 жылы 195 отырыс өткізді (2022 жылы – 228 отырыс).

Банк Басқармасы жанындағы комитеттердің жұмысы төмендегі кестеде көрсетілген.

р/с №	Комитет атауы	Өткізілген отырыстар саны		Қаралған мәселелер саны	
		2022	2023	2022	2023
1.	Стратегия және корпоративтік даму комитеті	29	35	45	43
2.	Активтер мен пассивтерді басқару комитеті	63	46	219	197
3.	Банк өнімдері мен процестері және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитет	66	66	136	132
4.	Кредиттік комитет:				
	1-Комитет	81	81	149	204
	2-Комитет	51	51	92	135
		30	30	57	69
5.	Ақпараттық ресурстар комитеті	32	46	94	129
6.	Бюджеттік комитет	46	51	107	118
7.	Контроллинг жөніндегі комитет	19	31	28	39
8.	Кадр мәселелері жөніндегі комитет	19	18	56	74
9.	Ақпараттық қауіпсіздік комитеті	30	29	121	110
10.	Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауарлық материалдық қорлардың құнын айқындау және есептен шығару жөніндегі комиссия	15	12	15	12
11.	Тәуекелдер жөніндегі комитет	40	45	91	95

БАСҚАРМА МҮШЕЛЕРІНІҢ ҚҢК-ҒА ҚОЛ ЖЕТКІЗУІ

Банк Басқармасы қызметінің нәтижелілігі Банктің Директорлар кеңесі бекіткен 2023 жылға арналған ҚҢК негізінде бағаланады. Банк Басқармасының қызметі есепті кезеңде жалпы алғанда оң жағынан сипатталады. 2023 жылы Басқарма мүшелерінің

қызметінің корпоративтік негізгі көрсеткіштерінің (ҚҢК) және жеке ҚҢК жоспарланған деңгейіне қол жеткізілді. 2022 жылғы қызметтің негізгі көрсеткіштерін орындау мынадай болды:

1. Басқарма Төрағасы Ибрагимов Л.Е. – 95%;
2. Басқарма Төрағасының орынбасары Айдарбекова А.К. – 99%;
3. Басқарма Төрағасының орынбасары Ақшанов Н.С. – 99%;
4. Басқарма Төрағасының орынбасары Әзімбеков М.М. – 104%;
5. Басқарма Төрағасының орынбасары Қайырбеков И.У. – 106%;
6. Басқарма Төрағасының орынбасары Распекова Э.С. – 107%;
7. Басқарма Төрағасының орынбасары Савченко В.А. – 104%.

Ірі мәмілелер және мүдделілігі бар мәмілелер

Есепті 2023 жылы ірі мәмілелер (Банк активтерінің мөлшерінен 25% және одан жоғары) және Банкпен ерекше қатынастағы тұлғалармен мәмілелер жасалмады.



Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелеріне сыйақы берудің негізгі қағидаттары

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

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

Басқарма мүшелерінің қызметін бағалау қызметтің негізгі көрсеткіштері (бұдан әрі – ҚНҚ) негізінде жүргізіледі, оның қорытындысы бойынша сыйақы төленуі мүмкін. Басқарма мүшелері қызметінің тиімділігін бағалау процедурасы мынадай кезеңдерден тұрады:

1. ҚНҚ таңдау, нысаналы мәндерді қою, ҚНҚ карталарын Жалғыз акционердің уәкілетті алқалы органымен келісу;
2. ҚНҚ карталарын бекіту;

3. Жалғыз акционердің уәкілетті алқалы органымен және Ішкі аудит департаментімен нақты нәтижелілікті есептеу және келісу;
4. Банктің Директорлар кеңесінің Комитеттің ұсынымдары негізінде есепті жылдағы қызмет нәтижелері бойынша сыйақы төлеу / төлемеу туралы шешім қабылдауы.

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

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

2023 жылы Директорлар кеңесінің тәуелсіз директорларына – мүшелеріне төленген сыйақылар мөлшері және Банк Басқармасының мүшелеріне төленген сыйақылар мен сыйлықақылардың мөлшері 296,8 млн теңгені құрады.

Корпоративтік басқару кодексін сақтау

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

Банктің Директорлар кеңесі бекіткен Банктің Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін орындау/орындамау туралы есеп осы жылдық есепке Қосымша ретінде ұсынылады.

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

Іскерлік этика

Банкте Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелеріне, Банктің Жарғысы мен ішкі құжаттарына, «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Іскерлік этика кодексіне сәйкес, іскерлік мінез-құлық пен корпоративтік басқарудың танылған әлемдік стандарттарын ескере отырып әзірленген және корпоративтік (іскерлік) этиканың негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын белгілейтін және Банк қызметкерлері басшылыққа алатын қағидалар жиынтығын білдіретін Іскерлік этика кодексі қолданылады.

Кодекс Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне және Банктің барлық қызметкеріне атқаратын лауазымына қарамастан таралады және Банктің өзге ішкі құжаттарымен тең қолданылады. Қызметкерлер Кодекстің Жалғыз акционермен, Директорлар кеңесінің мүшелерімен, Басқармамен, әріптестермен, клиенттермен, серіктестермен, жеткізушілермен өзара қарым-қатынастардағы талаптарын басшылыққа алады.

2023 жылы этикалық нормалар, сыйлықтардың, материалдық сыйақылардың немесе қызметтердің қабылдануына жол бермеу, кемсітушілік пен харрасментті болдырмау, саяси қызметке тарту, туыстарын жұмысқа орналастыру және адал бәсекелестік саясаты сияқты маңызды аспектілерге өзгерістер мен толықтырулар енгізілді.

ЭТИКАЛЫҚ ҚАҒИДАЛАР

1. Банк тең мүмкіндіктер ұсынады және ешқандай жағдайда жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітуге жол бермейді.
2. Кадрларды іріктеу және ілгерілету кемсітушіліктің қандай да бір көріністеріне жол берместен Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кәсіби білімі, тәжірибесі және құзыреті негізінде ғана жүзеге асырылады. Мансап бойынша ілгерілету қызмет нәтижелерін, біліктілігі мен құзыретін объективті бағалауға негізделеді.
3. Банк барлық жұмыскерлерге/қызметкерлерге олардың қол жеткізген нәтижелеріне, құзыреттілігіне және біліктілігіне қарай тең даму мүмкіндіктерін ұсынады. Өз кезегінде Банк ұжымның барлық мүшелерінен бастама, жаңа білім алуға ұмтылу және осы білімді әріптестерімен бөлісуге дайын болуды күтеді.
4. Банктің жекелеген жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне қандай да бір артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге жол берілмейді.
5. Әділ сыйақы белгілеу саласында Банк еңбек нәтижелерін мойындауға және қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге, біліктілік пен құзыреттілік деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына негізделеді.

Банкте Іскерлік этика кодексінің сақталмауы туралы мәліметтер жинау үшін омбудсмен институты жұмыс істейді, Кодекстің ережелері бойынша қызметкерлерге консультациялар жүргізіледі, Кодекстің ережелерін бұзу және оларды реттеуге қатысу бойынша дауларды қарауға бастамашылық жасалады.

Мүдделер қақтығысы

Банкте Корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу саясаты бекітілген, ол негізін қарама-қарсы бағытталған мүдделер, пікірлер, мақсаттар, оларға қол жеткізу әдісі туралы әртүрлі түсініктер қақтығысы құрайтын Банктегі мүдделер қақтығысын болдырмауға бағытталған шаралар тізімін анықтайды.

Саясатта лауазымды тұлғалардың (Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы мүшелерінің), Банк қызметкерлерінің Банктің және оның Жалғыз акционерінің мүддесінде әрекет ету міндеті нақты

бекітілген, сондай-ақ олардың жауапкершілігі айқындалған.

Саясаттың талаптарына сәйкес Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында мүдделер қақтығысын тудыруы мүмкін кез келген әрекеттер мен өзара қарым-қатынастардан аулақ болуға міндетті. Банктегі жеке мүдделер мен кәсіби міндеттер арасындағы кез келген мүдделер қақтығысы Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Саясатқа сәйкес ашылуы және реттелуі тиіс. Мүд-



делер қақтығысын болдырмау мақсатында Банк қызметкерлері мүдделер қақтығысының туындау тәуекелін шектейтін әрекеттерді сақтау туралы міндеттемеге қол қояды.

Сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеде корпоративтік қақтығыстар туындаған жағдайда Директорлар кеңесінің Төрағасы оларды шешу және Банк қызметіне теріс әсерді азайту жөнінде шаралар қабылдайтыны және мұндай

жағдайларды өз күшімен шешу мүмкін болмаған жағдайда жалғыз акционерді уақтылы хабардар ететіндігі көзделген. Банк 01.01.2024 жыл жағдай бойынша Жалғыз акционердің Банктің және оның лауазымды тұлғаларының әрекеттеріне 2023 жылы өтініштері жоқ екенін растайды.

2023 жылы мүдделер қақтығысы фактілері, оның ішінде Банктің лауазымды тұлғалары тарапынан анықталған жоқ.

Тұрақты дамуды басқару

Банк ұзақ мерзімді келешекте тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін экономикаға, экологияға және қоғамға әсер етудің маңыздылығын түсінеді. Аталған қағидатты Банкте іске асыру шеңберінде Банктің Директорлар кеңесінің 28.12.2023 жылғы шешімімен өзектендірілген Тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) бекітілді (өзекті саясатты Банктің сайтында, «Тұрақты даму»/ «ESG саясаты» бөлімінде табуға болады).

Тұрақты даму саясатының міндеттері:

- Банктің тұрақты даму саласындағы, оның ішінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімді және ашық жүйесін құру бөлігіндегі қызметінің қағидаттары мен бағыттарын айқындау;
- тұрақты даму қағидаттарын іске асыру үшін әрбір органның және Банктің барлық қызметкерінің рөлін, құзыретін, жауапкершілігін бекіту;
- Банктің тұрақты дамуы мен негізгі процестерінің өзара байланысын анықтау.

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

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

Стратегиялық басқаруды және тұрақты дамудың жүзеге асырылуын бақылауды Банктің Директорлар кеңесі жүзеге асырады.

Сондай-ақ, тұрақты даму мәселелері Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің құзыретіне берілген.

Басқарма тұрақты даму саласында тиісті жүйені қалыптастыруды және оны жүзеге асыруды қамтамасыз етеді, сондай-ақ тиісті іс-шаралар жоспарын қалыптастырады.

Банктің Стратегия және корпоративтік даму комитеті тұрақты даму саласындағы іс-шараларды үйлестіруге жауапты, ESG мәселелерін қарауды және ұйымдастыруды, Банк Басқармасына ESG саласындағы саясаттың стратегиялық құжаттарын бекіту, ESG бойынша ҚНҚ және стратегиялық мақсаттарды айқындау бойынша ұсынымдар дайындайды, оларды бекіту Басқару органының құзыретіне жатады.

Барлық қызметкерлер мен барлық деңгейдегі лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үлес қосады.

Барлық деңгейдегі қызметкерлер мен барлық лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үлес қосады. Тұрақты даму саласындағы қызмет бағытына жеткізілетін Банктің құрылымдық бөлімшесінің басшысы осы Саясатты басқаруды қамтамасыз етуге жауапты болады, сондай-ақ ESG бастамалары бойынша мақсаттар мен ҚНҚ-ге қол жеткізу жөніндегі тәсілдерді үйлестіруді және ESG саласындағы корпоративтік стандарттардың іске асырылуын бақылауды, тұрақты даму туралы есептің дайындалуын бақылауды жүзеге асырады.

Банктің құрылымдық бөлімшелері Банктің Даму Стратегиясында белгіленген тұрақты даму саласындағы ҚНҚ-ге қол жеткізуді қамтамасыз ететін ESG саласындағы іс-шаралар жоспарын іске асырады, ESG саласындағы жүйені енгізуді, ESG саласындағы тәуекелдерді айқындауды жүзеге асырады.

Тұрақты даму саласындағы есептілік жыл сайын Банктің Директорлар кеңесінің қарауына ұсынылады.

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

- орнықты даму саласындағы қызметті жоспарлайды – ішкі және сыртқы ахуалды талдау, орнықты даму саласындағы мақсаттарды, сондай-ақ нысаналы көрсеткіштерді, қызметті орнықты дамудың үш құрамдас бөлігі: жауапты тұлғаларды, қажетті ресурстар мен орындау мерзімдері бойынша жақсарту және жетілдіру жөніндегі іс-шараларды айқындау;
- Банктің құрылымдық бөлімшелерінің осы Саясаттың мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізуге бағытталған қызметін үйлестіреді;
- тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспары мен ҚНҚ орындалуы бойынша есепті дайындайды;

- тұрақты даму туралы бөлімді қоса отырып, Банктің жылдық есебін дайындайды;
- Банктің тұрақты дамуы туралы есепті дайындайды;
- Адами ресурстарды басқару және ұйымдастыру қызметі жөніндегі бөлімшемен бірлесіп, Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің біліктілігін арттыру мақсатында, сыртқы жаттықтырушыларды тарта отырып немесе өз бетінше Банк қызметкерлері үшін тұрақты даму саласында оқыту семинарларын өткізеді;
- Банктің тұрақты даму саласындағы ішкі құжаттары мен іс-шаралар жоспарларын келісуді қоса алғанда, тұрақты даму мәселелері бойынша Банктің құрылымдық бөлімшелерімен өзара іс-қимыл жасайды;
- тұрақты даму мәселелері жөніндегі халықаралық ұйымдармен, институттармен, агенттіктермен өзара әрекеттеседі.

Банк өз қызметі шеңберінде тұрақты дамудың БҰҰ белгілеген 9 мақсатына қол жеткізуді жүзеге асырады, олар жөнінде ақпарат Банктің есепті жылдағы Тұрақты даму туралы есебінде келтіріледі. Банктің Тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) бекітілді (Есепті Банктің сайтында, «Тұрақты даму»/ «ESG саясаты» бөлімінде табуға болады).





Ішкі аудит

Банктің Ішкі аудит департаментінің қызметі Ішкі аудиттің кәсіби практикасының халықаралық негіздерінде құрылған және тәуелсіздік, бейтараптық, адалдық, объективтілік және кәсіби құзыреттілік қағидаттарын сақтай отырып жүзеге асырылады.

Ішкі аудит департаментінің миссиясы Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасына Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу жөніндегі міндеттерін орындауда қажетті көмек көрсету болып табылады.

Ішкі аудит департаменті қызметінің негізгі мақсаты Директорлар кеңесіне Банктің қызметін жетілдіруге және тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару тиімділігін арттыруға бағытталған тәуелсіз қисынды кепілдіктер мен консультациялар беру болып табылады.

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

2023 жылы Ішкі аудит департаментінің штаттық саны 13 адамды құрады. Ішкі аудит департаментінің басшысы CIA (Certified Internal Auditor) халықаралық ішкі аудит сертификатына ие. Ішкі аудиторлар тұрақты негізде үздіксіз кәсіби дамуды жүзеге асырады және Ұлыбританияның қаржы менеджерлері институтының (DipPIA және DiPCPIA) сертификатталған кәсіби ішкі аудиторлар дипломдарын алған.

Ішкі аудит департаментінің негізгі міндеттері мен функциялары:

- ішкі бақылау жүйесі мен тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігін бағалау;
- корпоративтік басқарудың тиімділігін және этикалық стандарттар мен құндылықтардың сақталуын бағалау;
- Банктің стратегиялық мақсаттары шеңберінде алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін Банктің құрылымдық бөлімшелері қолданатын

шаралардың жеткіліктілігі мен тиімділігін бағалау;

- автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалануды ішкі бақылау жүйесінің сенімділігін бағалау;
- Банктің Атқарушы органына, құрылымдық бөлімшелеріне ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару процестерін жетілдіру мәселелері бойынша консультациялар беру.

2023 жылға жоспарланған барлық аудиторлық тапсырмалар толық көлемде орындалды. Аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша анықталған елеулі проблемалар мынадай түйінді тәуекелдерді іске асыруға әкеп соққан адами фактормен байланысты: Банктің ішкі құжаттарының, процестердің және/немесе рәсімдердің Қазақстан Республикасы нормативтік-құқықтық актілерінің (бұдан әрі – НҚА) талаптарына толық сәйкес келмеуі, ақпараттық қауіпсіздік саласындағы талаптарға толық сәйкес келмеуі, деректерді ақпараттық қауіпсіздікке дұрыс емес және/немесе уақтылы енгізбеуі Банктің ішкі құжаттарының талаптарын толық сақтамау.

Осы тәуекелдер мен проблемаларды барынша азайту бойынша Банк қабылдаған негізгі шаралар қатарында бизнес-процестерді автоматтандыру және Банктің ақпараттық жүйелеріне техникалық пысықтаулар жүргізу, Банктің ішкі құжаттарын НҚА талаптарына сәйкестендіру бойынша жұмыстар жүргізу, Банк қызметкерлерімен нұсқамалар мен оқыту жүргізу, сондай-ақ Банк қызметкерлеріне тәртіптік жаза шараларын қолдану болды.

Тұрақты негізде Ішкі аудит департаменті ақпараттық жүйелер аудитін және Банктің ақпараттық қауіпсіздік аудитін жүзеге асырады. Банктің корпоративтік басқару диагностикасының бекітілген әдістемесі Банктің ESG-саясаты мен практикасын бағалауды көздейді. Тәуекел – бағдарланған жылдық аудиторлық жоспарларды Директорлар Кеңесі қарайды және бекітеді.

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

Сыртқы аудит

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды және оның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау Директорлар Кеңесінің айрықша құзыретіне жатады.

Банктің тауарларын, жұмыстары мен қызметтерін сатып алуды жүзеге асыру қағидаларына және 2021 жылғы 21 желтоқсандағы 2022–2023 жылдарға арналған қаржылық есептілік аудиті бойынша қызметтерді ұзақ мерзімді сатып алу туралы жасалған шартқа сәйкес «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқармасының шешімі негізінде Банк үшін сыртқы аудитті «ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС Аудиторлық компаниясы жүргізеді. Шарттың қолдану мерзімі: 2022 жылғы 01 қаңтардан 2024 жылғы 30 наурызға дейін. Аудитордың 2023 жылғы сыйақы сомасы 63 280 мың теңгені құрайды.

Банктегі сыртқы аудитті ұйымдастыру саясатына сәйкес Банк жоба бойынша серіктесті (аудит үшін негізгі жауапты) 7 жылдан асырмай ауыстыру қағидатын ұстанады.

Сыртқы аудитор аудиторлық емес қызметтерді алған жағдайда Банк барлық қызметтерді сыртқы аудитордың тәуелсіздігіне әсер ететін мүдделер қақтығысының (сыртқы аудитордың мүдделілігі оның қаржылық есептіліктің дұрыстығы туралы пікіріне әсер етуі мүмкін жағдай) туындау мүмкіндігі (тәуекелі) тұрғысынан қарайды. 2023 жыл ішінде «ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС аудиторлық ұйымы 30 800 мың теңге көлемінде аудиторлық емес консультациялық қызметтер (ESG рейтингін алу бойынша) көрсетті.

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Банк негізгі мүдделі тараптармен сапалы және тұрақты өзара қарым-қатынасты қолдауға ұмтылады және негізгі шешімдерді қабылдау және операциялық қызметті жүргізу кезінде олардың мүдделерін ескереді.



Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу қағидалары мен рәсімдерін Корпоративтік басқару кодексі мен Тұрақты даму жөніндегі саясат тұжырымдайды.







Банк негізгі мүдделі тараптардың тізімін және олардың ықпал ету дәрежесін анықтайтын стейкхолдерлер картасын бекітті. Карта стейкхолдер-

лердің әрқайсысымен жұмыс істеудің тиісті стратегиясын құру үшін Банктің қоршаған ортасы туралы ақпаратты жүйелеуге және визуалдауға мүмкіндік береді. Стейкхолдерлерді анықтау және олармен жұмыс істеу – бұл бизнестің іскерлік беделін арттыруға, компанияның капиталдандырылуына, барлық мүдделі тұлғалармен тиімді және теңдестірілген қарым-қатынас орнатуға мүмкіндік беретін құралдардың бірі.

Мүдделі тараптардың негізгі топтары олардың Банкке әсер ету деңгейіне және Банктің мүдделі тараптарға әсер ету деңгейіне қарай таңдалды.





№	Стейкхолдерлер	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
1	 Жалғыз акционер	«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Банктің жалғыз акционерінің мүдделерін сақтау	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде Жалғыз акционердің құқықтарын іске асыруды қамтамасыз ету
2	 Басқару органы	Жалғыз акционердің ерекше құзыретіне жатқызылған мәселелерді қоспағанда Банк қызметіне жалпы басшылық	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Қызметтің басым бағыттарын, Банктің даму стратегиясын анықтау
3	 Менеджмент	Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банк Жарғысымен Жалғыз акционердің және Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылмаған Банк қызметінің кез келген мәселелері бойынша шешімдер қабылдау	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Банктің ішкі құжаттары	Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерін орындау Даму жоспарларын дайындау және жүзеге асыру, Банк қызметіне қатысты басқа да мәселелер
4	 Персонал	Жұмыс берушімен еңбек қатынастары, еңбек шарты бойынша міндеттемелерді тікелей орындау	Еңбек кодексі, еңбек шарты, Банктің ішкі құжаттары	Банктің міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау.
5	 Мемлекеттік органдар	Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген заңнама функцияларын жүзеге асыру	Қазақстан Республикасының заңнамасы	Қазақстан Республикасы заңнамасының орындалуын бақылау
6	 Инвесторлар	Пайда алу	Инвестициялау шеңберіндегі шарттық қарым-қатынастар, ынтымақтастық / әріптестік туралы келісімдер	Негізгі борышты төлеудің бірінші кезектілігі және инвестицияланатын құралдар бойынша сыйақылар, қаржыландыруға тәуелділікті жою

№	Стейкхолдерлер	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
7	 Қаржы институттары	Пайда алу	Инвестициялау шеңберіндегі шарттық қарым-қатынастар, ынтымақтастық / әріптестік туралы келісімдер	Негізгі борышты төлеудің бірінші кезектілігі және инвестицияланатын құралдар бойынша сыйақылар, қаржыландыруға тәуелділікті жою
8	 Жеткізушілер	Пайда 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 қарым-қатынастар	Өзара тиімді және ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттарды және келісімдерді жасау Бизнес-процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру. Шарттық қарым-қатынастардың орындалуын бақылау
10	 Клиенттер, тұтынушылар	Тұрғын үй құрылыс жинақ нарығындағы өнім түрлері мен қызметтерінің сапасы мен қолжетімділігі	Клиенттердің қалауы мен қанағаттануы	Тұрғын үй құрылыс жинақ нарығындағы өнімдер мен қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру. 2023 жылы жаңа және тұрақты клиенттердің қаржылық өнімдері туралы ақпарат беруге және маркетингке қатысты белсенді сот талқылаулары болған жоқ
11	 Аудиторлар	Қаржылық аудит қызметін көрсету	Шарттық қарым-қатынастар	Аудиторлық қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу Қаржылық есеп беру аудиті, сыртқы аудит. 2023 жылы Банкте бухгалтерлік есеп бойынша тергеулер болған жоқ
12	 Консалтингтік ұйымдар	Консалтингтік қызметтерді көрсету	Шарттық қарым-қатынастар	Консалтингтік қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу. Бизнес-процестерді жетілдіру. Шарттық қарым-қатынастардың орындалуын бақылау



№	Стейкхолдерлер	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
13	 Тұрғындар	Тұрғын үй құрылыс жинақтары нарығындағы өнім мен қызмет желілерінің сапасы мен қолжетімділігі	Қоғамдық пікір. Жоғары тұрған және реттеуші органдарға, БАҚ-қа өтініштер	Бедел аудиті, қоғамдық пікірді сұрау, коммуникациялық стратегияны іске асыру. Банктің қаржылық және қаржылық емес есептілігін жариялау. Әлеуметтік жауапкершілік, қызметтің ашықтығы және тұрақты даму қағидаттарын іс жүзінде ұстануды көрсету. Қосымша әлеуметтік міндеттемелер қабылдау, өзекті әлеуметтік мәселелерді шешу. Қайырымдылық қызметі
14	 Қоғамдық ұйымдар	Қоғамдық, мемлекеттік емес ұйымдар қызметінің шеңберіндегі әртүрлі мәселелер	Жарғы, шарттық қатынастар	Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, жергілікті қоғамдық қызметке қолдау көрсету, қайырымдылық жасау, қамтамасыз ету, қоршаған ортаға қамқорлық жасау. Жұмыспен қамту, әлеуметтік жауапкершілік. Есепті жылы Банк лоббистерге немесе лоббистік ұйымдарға, сауда қауымдастықтарына және салықтан босатылған басқа топтарға ақшалай жарналар мен шығыстар жасаған жоқ. Банк өз қызметінде артықшылық алу немесе оны сақтау мақсатында саяси партияларды, қоғамдық бірлестіктерді қаржыландырмайды.

№	Стейкхолдерлер	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
15	 Бұқаралық ақпарат құралдары	Банк қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	Банк қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, БАҚ-пен екіжақты және көпжақты қарым-қатынастарды дамыту
16	 Бәсекелестер	Тұрғын үй салу және сатып алу, ипотекалық кредиттеу 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 шарттарда ынтымақтасу; қызметкерлердің Банкке ниеттестік деңгейін арттыру; елде қызмет көрсету аясын кеңейту; тұрғын үй құрылыс жинақтары нарығында өнімдер мен қызметтердің жаңа желілерін әзірлеу және енгізу; өзара тиімді мәселелерді шешуде бірлесу.

Банк пен мүдделі тараптардың өзара іс-қимылын ұйымдастыру процесі Банк қызметін басқару процесінің барлық кезеңдерінде мүдделі тараптардың мүдделерін есепке алуды және маңызды тақырыптар мен маңызды мәселелерді, ықтимал тәуекелдер мен жауапкершілік шегін талқылауға мүдделі тараптарды тартуды көздейтін тарту принципіне негізделген.

Банктің әрбір стейкхолдермен әрекеттесу стратегиясын, сондай-ақ ықпал ету құралдарын қызмет ерекшеліктеріне қарай Банктің құрылымдық бөлімшелері дербес анықтайды.

Банктің мүдделі тараптардан мәселелерді және/немесе шағымдарды алу тетіктері және шағымдарды қарау тетіктері мен сыртқы коммуникация тетіктерін қоса алғанда, оларға уақтылы ден қою тәртібі Банктің сайтында «Тұрақты даму»/ «Корпоративтік жауапкершілік» бөлімінде айқын көрсетілген.

Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасасуға жауапты қызметкерлері Банктің тиісті өндірістік құжаттарымен айқындалады және олардың байланыс деректері Банктің сайтында «Тұрақты даму»/ «ESG байланыс деректері» бөлімінде орналастырылады.



Клиенттің жеке өміріне қол сұқпаушылық

Банк Қазақстан Республикасының заңнамасын қатаң сақтай отырып, клиенттердің жеке өміріне қол сұқпаушылықты және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз етеді.

Клиенттің дербес деректерін жинауды клиенттің немесе оның өкілінің келісімімен фронт-офис қызметкерлері жүзеге асырады. Клиенттің дербес деректерін өңдеу және пайдалану клиенттің келісімінде көзделген шектерде және көлемде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда оларды тікелей қызметтік мақсаттарда пайдаланатын Банк қызметкерлерімен, жұмыскерлерімен (тапсырма шарты, ақылы қызметтер көрсету шарты бойынша жұмыс істейтін консультанттар, агенттер) жүзеге асырылады.

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Банктің өңделетін дербес деректерді клиенттің келісімінсіз бөгде ұйымдарға және (немесе) үшінші тұлғаларға беруге құқығы жоқ.

Ұйымдар мен жеке тұлғалардың, өмірбаяндық анықтамалықтардың, телефон, мекенжай кітаптарының, бұқаралық ақпарат құралдарының өтініштері мен сұрау салуларынан алынған және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда жалпыға қолжетімді дербес деректерді өңдеу клиенттің келісімінсіз жүзеге асырылуы мүмкін.

Банк дербес деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету үшін мынадай іс-шараларды жүзеге асырады:

1. коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді және Банктің құпия сипатындағы өзге де мәліметтерді еңбек шартын жасасу кезінде барлық қызметкерлердің және тапсырма шартын, ақылы қызметтер көрсету шартын жасасу кезінде агенттердің, консультанттардың жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюы;
2. құрылымдық бөлімшелердің жұмыскерлері, қызметкерлері клиенттің немесе оның заңды өкілінің келісімінсіз не өзге де заңды негізсіз дербес деректерді таратуға жол бермейді. Клиенттің дербес деректері үшінші тұлғаларға олардың келісімі немесе заңды өкілі не өзге заңды негізі болған кезде ғана беріледі.


3. Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің, агенттерінің, консультанттарының дербес деректерге рұқсатсыз қол жеткізу фактілерін уақтылы анықтап, айқындауға бағытталған іс-шараларды жүргізуі, атап айтқанда, өзінің тікелей басшысын және ішкі бақылау бөлімшесін клиенттің дербес деректерімен жұмыс істеу кезіндегі барлық күдікті жағдайлар мен бұзушылықтар туралы хабардар етуі;
4. дербес деректерге рұқсатсыз қол жеткізуді және (немесе) мұндай ақпаратқа қол жеткізу құқығы жоқ тұлғаларға беруді дербес деректердің электрондық базаларына құпиясөзбен, дербес деректердің қағаз нұсқаларына – тек қызметтік рұқсаты бар адамдарға қол жеткізуді шектеу жолымен болғызбау;
5. осы Тәртіпте көзделмеген, бірақ дербес деректердің қорғалу деңгейін қамтамасыз етуге тұрақты бақылау жүргізілуін қамтамасыз ететін өзге де іс-шаралар.

Банк немесе клиенттердің дербес деректеріне қол жеткізе алатын өзге де тұлғалар клиенттердің дербес деректерін алуды, өңдеуді, сақтауды, беруді және қорғауды реттейтін нормаларды бұзған жағдайда, олар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тәртіптік, әкімшілік, азаматтық-құқықтық немесе қылмыстық жауапкершілік атқарады.

2023 жылы Банк құпиясына қатысты мәліметтерді жария етудің 3 фактісі тіркелді. Бұзушылықтарға Банк жұмыскерлері/қызметкерлері жол берген расталған фактілерге байланысты, сондай-ақ мұндай жағдайларға жол бермеу мақсатында Банк бірқатар қажетті шаралар қабылдады: тиісті қызметкерлермен еңбек шарттары бұзылды, деректерге аудиторлық тексеру іске асырылды, тиісті жұмыстар жүргізілді, Кадрлық комиссия шақырылып, клиенттермен жұмыс істеу бойынша бақылаушы функциялары бар Банк қызметкерлеріне қатаң тәртіптік жаза қолданылды.

2023 жылы клиенттер туралы ақпараттың құпиялылығына қатысты сот процестері болған жоқ.





ТӘУЕКЕЛДЕРДІ
БАСҚАРУ
САЯСАТЫ ЖӘНЕ
ІШКІ БАҚЫЛАУ
ЖҮЙЕСІ

ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ



Тәуекелдерді басқару саясаты және ішкі бақылау жүйесі

Банктегі ішкі бақылау жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитетінің талаптарына, үздік әлемдік тәжірибелерге сәйкес құрылған. Банк ішкі бақылау жүйесін құруда 2013 жылғы «COSO интеграцияланған үлгісі» тұжырымдамасын қолданады. Банктің ішкі бақылау жүйесі (бұдан былай – ІБЖ) Директорлар кеңесі, алқалы органдар, құрылымдық бөлімшелер және Банктің барлық қызметкерлері өз міндеттерін орындау кезінде жүзеге асыратын күнделікті қызметке кіріктірілген процесс болып табылады.

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

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

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

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

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

Ішкі бақылау бөлімшесі Банкте ІБЖ тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету мақсатында Банктің ішкі нормативтік құжаттарына, «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-ның нормативтік құжаттарына, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ішкі бақылау мәселелері бойынша Банк қызметкерлеріне консультациялық көмек көрсетеді. Жыл сайын ішкі бақылау бөлімшесі Банктің барлық қызметкерлерін ІБЖ бойынша ішкі оқытудан өткізіп, кейін оларға тест өткізеді.

ІБЖ мониторингі және құжаттау жөніндегі жұмыстар шеңберінде ішкі бақылау бөлімшесі жұмыс жоспарына/басшылықтың тапсырмасы бойынша Банктің бизнес-процестеріне іріктеп тексерулер жүргізеді, оның ішінде процестерде сәйкестендірілген тәуекелдердің алдын алатын немесе анықтайтын ішкі бақылаулар дизайнының барабарлығына диагностикалау қамтылды. 2023 жылы бөлімше үш процеске диагностикалау/тексеру өткізді, оның ішінде:

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

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

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

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

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

мылдары жоспарларының іс-шараларын орындау бойынша жұмыстар жүргізеді.

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





Тәуекелдерді басқару

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

Банктің тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін қоса алғанда, тәуекелдерге байланысты мәселелер бойынша Банктің уәкілетті алқалы органдарын, оның ішінде Банктің директорлар кеңесін үнемі хабардар ету Банктің тәуекелдерді басқарудың жоғары мәдениетінің негізгі факторы болып табылады. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару бөлігіндегі айрықша құзыретіне Банктің Жарғысымен, Банктің ішкі құжаттарымен, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесі туралы ережемен регламенттелген өкілеттіктер жатады. Банктің Директорлар кеңесі жүктелген міндеттерді тиімді орындау мақсатында Банктің Директорлар кеңесі жанындағы уәкілетті алқалы органдармен, Банк Басқармасымен және тәуекел-менеджмент басшысымен өзара іс-қимыл жасау арқылы тәуекелдерді басқаруға, ішкі аудитке, Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарының сақталуына мониторинг пен бақылауды жүзеге асырады. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару комитеті өз қызметін оның өкілеттігін, құзыретін, сондай-ақ оның жұмыс принциптерін айқындайтын ереже шеңберінде жүзеге асырады. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеті тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшелерден және басқа да жауапты бөлімшелерден Банктің ағымдағы тәуекел деңгейі, тәуекел-дәрежесі деңгейлері және қажет болған жағдайда тәуекелдер деңгейін төмендету жөніндегі тетіктер туралы деректер мен есептерді үнемі алып тұрады.

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

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

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

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

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

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

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

сы (КЖБІП) туралы ереже әзірленді және енгізілді. Банкте КЖБІП шеңберінде Банк қызметіне тән тәуекелдің елеулі түрлерін анықтау, бағалау және бақылау, сондай-ақ Банктің стратегиясына, елеулі тәуекелдерді жан-жақты бағалау нәтижелеріне, Банктің ішкі және сыртқы тәуекел факторларына қатысты қаржылық тұрақтылығын стресс-тестілеуге, сондай-ақ Банктің меншікті капиталының жеткіліктілігіне қойылатын талаптарға сүйене отырып, капиталды жоспарлау жүзеге асырылады.

Банктің ағымдағы тәуекелдерінің* меншікті капиталдың жеткіліктілік деңгейіне әсерін бағалау

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

*кредиттік, нарықтық және өтімділік тәуекелі

Капитал деңгейінің жеткіліктілігі тәуекелдің ағымдағы жиынтық деңгейін ескере отырып, барлық коэффициент бойынша -0,016 мәніне азаяды, дегенмен оның мәні меншікті капитал көлемінің елеулі болуы (588 млрд теңге) салдарынан реттеуші белгілеген ең төменгі талаптардан жоғары болады.

Валюталық тәуекел. Банктің бизнес-үлгісінің ерекшеліктерін ескере отырып, Банктің валюталық тәуекелге ұшырауы төмен деңгейде. Банк жасалған әкімшілік-шаруашылық шарттар бойынша міндет-

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

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

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



лерді талдайды. Банк пайыздық тәуекелге ұшырауды бақылау үшін пайыздық ГЭП-талдау құралын пайдаланады, оның мақсаты пайыздық мөлшерлеменің өзгеруі салдарынан пайыздық тәуекелге ұшыраудың қандай уақыт аралығында қалыптасатынын анықтау болып табылады.

Өтімділік тәуекелі. Банкте өтімділік жеткіліктілігін бағалау мақсатында Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен өтімділік жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі (ӨЖБІП) туралы ереже әзірленіп, енгізілді. Банкте ӨЖБІП шеңберінде активтер, міндеттемелер және баланстан тыс құралдар бойынша ақша ағындарын әртүрлі уақыт аралықтарында болжауды қамтитын өтімділік тәуекелін анықтау, бағалау, мониторингтеу және бақылау бойынша тиімді процесс жүзеге асырылады. Банк өтімділік тәуекелінің деңгейіне, сондай-ақ қажет болған жағдайда өтімділік тәуекелін реттеу мақсатында банктің қорландыруды тарту қажеттілігін жабу үшін нарықтағы өтімділік деңгейіне әсер ететін барлық баланстық және баланстан тыс баптарды бағалайды.

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

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

Банктің өтімділік тәуекелін басқарудың негізгі мақсаты өтімділіктің жеткілікті деңгейін ұстап тұрудың бағалау әдістері мен рәсімдерін айқындау болып табылады. Банктің өтімділік тәуекелін басқару міндеттемелерді өтеу мерзімі басталған кезде оларды реттеу үшін қажетті өтімді активтердің деңгейін талдау; түрлі қаржыландыру көздеріне қол жеткізілуін қамтамасыз ету, қаржыландырумен проблемалар туындаған жағдайда жоспарлардың болуы және өтімділік бойынша пруденциалдық нормативтер бөлігінде реттеушінің талаптарына және өтімділік тәуекеліне тәуекел дәрежесі деңгейіне сәйкес өтімділік нормативтерінің сәйкестігін бақылауды жүзеге асыру арқылы жүзеге асырылады.

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

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

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

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

Өтімділік ГЭП-ін құру кезінде мынадай жорамалдар пайдаланылды:

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

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

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

КРЕДИТТІК ТӘУЕКЕЛДЕР

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

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

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

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



ОПЕРАЦИЯЛЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕР

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

Банктің ОТБЖ инфрақұрылымы мыналарды қамтиды:

1. операциялық тәуекелдерді анықтау: қолданыстағы және енгізілетін ішкі рәсімдер мен жүйелерге, сондай-ақ Банк көрсететін өнімдер мен қызметтерге талдау жүргізу;
2. операциялық тәуекелдерді бағалау: олардың өзгеру деңгейіндегі процестерді айқындау мақсатында операциялық тәуекелдерді өлшеу;
3. операциялық тәуекелдерді стратегиялық басқару: Банктегі операциялық тәуекелдерді үздіксіз басқару қағидаттарын әзірлеу;
4. операциялық тәуекелдерді үздіксіз басқару: Банктің барлық құрылымдық бөлімшесі жүзеге асырады және операциялық тәуекелге ұшырау деңгейін төмендетуді және Банктің барлық құрылымдық бөлімшесіндегі операциялық тәуекелдер оқиғаларның теріс әсерін жоюды қамтиды;
5. операциялық тәуекелдер бойынша мониторинг және есептілік беру: Банк операциялық тәуекел деңгейінің және тәуекелдің рұқсат етілген деңгейлеріне сәйкестігінің мониторингін тұрақты негізде жүзеге асырады. Операциялық тәуекелді мониторингтеу мақсатында Банк тәуекелдерді басқару процестеріне тартылған басшылық пен алқалы органдар үшін басқарушылық есептілік жүйесін пайдаланады, қойылған мақсаттарға қол жеткізуге әсер ететін тәуекелдерді, өзгеретін мән-жайлар мен шарттарды тұрақты бағалау және тәуекелдерді басқару жөнінде ұсынымдар әзірлеу жүргізіледі. Басқарушылық есептілік жөніндегі ақпарат Директорлар кеңесіне/Банктің Басқармасына тоқсан сайынғы/ай сайынғы негізде беріледі;
6. алдын алу/жұмсарту (бақылау): операциялық шығындарға әкеп соғатын оқиғалардың немесе жағдайлардың туындау ықтималдығын болдырмауға/төмендетуге немесе ықтимал жоғалтулардың мөлшерін азайтуға бағытталған іс-шаралар кешенін жүргізу.

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

АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ТӘУЕКЕЛДЕРІН ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ТӘУЕКЕЛДЕРІН БАСҚАРУ

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

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

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

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

Ішкі бақылау бөлімшесі мерзімді негізде Ақпараттық қауіпсіздік комитетіне, Банктің Басқармасы мен Директорлар кеңесіне АТ және АҚ тәуекелдері бойынша есептерді ұсынады.

ҚЫЗМЕТТІҢ ҮЗДІКСІЗДІГІН БАСҚАРУ

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

- Банк қызметінің үздіксіздігін басқару саясаты;
- Банк қызметінің үздіксіздігін басқару қағидалары;
- Қызмет бағыттары бойынша банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жоспарлар.
- Жыл сайын осы бағытта төмендегідей іс-шаралар өткізілді:
- Банк персоналын қызметтің үздіксіздігі мәселелері бойынша оқыту;
- Банк қызметінің аса маңызды процестері мен бағыттары бойынша қызметке әсерін талдау;
- Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспарларын тестілеу және талдау;
- тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспары жасалған күтпеген жағдайлардың тәуекелдерін талдау.

КОМПЛАЕНС-ТӘУЕКЕЛ

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

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

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

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

1. Қорғаудың бірінші желісі өз құзыреті шегінде және комплаенс-тәуекелді басқару мәселелері бойынша Банктің ішкі құжаттарына сәйкес комплаенс-тәуекелді басқаруды (бірінші деңгейдегі бақылау) жүзеге асырады. Оған Банк қызметкерлері, Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшылары қатысады;
2. Екінші қорғаныс желісі комплаенс-тәуекелді басқаруды және комплаенс-бақылауды (екінші деңгейдегі бақылауды) жүзеге асырады. Қатысушылар: Бас комплаенс-бақылаушы, комплаенс-бақылау бөлімшесі;
3. Үшінші қорғау желісі комплаенс-тәуекелді басқару жүйесінің тиімділігін тәуелсіз бағалауды жүзеге асырады (үшінші деңгейдегі бақылау). Қатысушы: Ішкі аудит бөлімшесі.

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

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



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

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

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

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

Қаржы мониторингі жүйесінің негізгі мақсаты – Қазақстан Республикасының ҚЖ/ТҚҚ саласындағы заңнамасының талаптарын орындауды қамтамасыз ету арқылы Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты ақшамен немесе мүлікпен өзге де операцияларды жүзеге асыру кезінде туындайтын тәуекелдерді Қазақстан Республикасының ҚЖ/ТҚҚ саласындағы заңнамасы талаптарының орындалуын қамтамасыз ету, Банктің қылмыстық жолмен алынған кірістерді саласындағы заңдастыруды (жылыстатуды), терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруды жүзеге асыруға тартылуына жол бермеу, Банктің ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін тәуекелдерді басқару үшін жеткілікті деңгейде қолдау арқылы азайту.

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

ESG-ТӘУЕКЕЛДЕР

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

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

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

Тәуекелдер тізіліміндегі ESG тәуекелдердің түрлері:

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

Көрсетілген тәуекел түрінің қорытынды рейтингі төмен деп бағаланады.

КЛИМАТТЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕР

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

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

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

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

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.
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

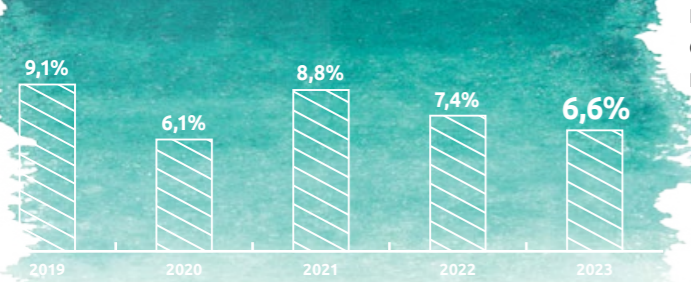
Толық жұмыс күніне жұмыспен қамтылған жұмыскерлердің/ қызметкерлердің саны, бірл.	1412
оның ішінде ерлер, бірл.	566
оның ішінде әйелдер, бірл.	846
оның ішінде 30 жастан төмен қызметкерлер, бірл.	226
оның ішінде 30-50 жастағы қызметкерлер, бірл.	1061
оның ішінде 50 жастан жоғары, қызметкерлер, бірл.	125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



ЭКОЛОГИЯЛЫҚ

ОҒАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ



Экологиялық

Банктің қызметі экологиялық қауіпті болып табылмайды және жоғары экологиялық тәуекелмен ұштаспайды. Банк сақтық қағидатына негізделген экологиялық мәселелерге көзқарасты қолдайды және экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуы мен таралуына ықпал етеді.

Есепті жылы Экологиялық заңнаманы бұзушылықтар, өндіріп алулар болған жоқ.

Энергия тұтыну және энергиялық тиімділік

Банк филиалдарының кең желісі бар қаржы институты болып табылады. Банк жұмысын сақтау үшін электр және жылу энергиясының едәуір көлемі қажет. Банк өзінің қоршаған ортаға әсерін барынша азайту және операциялық тиімділігін арттыру үшін энергия үнемдеу шараларын қабылдайды. Банк филиалдардың кең желісі бар қаржы институты болып табылады. Осыған байланысты өз қызметін қолдау үшін Банкке электр және жылу энергиясының едәуір көлемі қажет. Банк қоршаған

ортаға әсерін азайту және операциялық тиімділікті арттыру үшін энергия үнемдеу шараларын қолданады. Қаржы қаражатын үнемдеу және электр энергиясын үнемдеу мақсатында банктің Орталық аппараты мен филиалдарының ғимараттарында қуаты 12-60 Ватт жарықдиодты шамдар орнатылды. Банктің Орталық аппаратының ғимаратында энергия ресурстарын тұтыну мынадай кестеде келтірілген:

Банктің Орталық аппараты ғимаратында энергия ресурстарын тұтыну

Энергия түрі	2021	2022	2023
Электр энергиясы (сатып алу), кВт*сағ	2 639 507,27	2 556 782,62	1 829 498,76
оның ішінде жаңартылатын көздерден	0	0	0
оның ішінде жаңартылмайтын көздерден	2 639 507,27	2 556 782,62	1 829 498,76
Жылу энергиясы, Гкал	13 807,38	9 159,20	8 598,63

Электр энергиясы Банкке «Алматы Энерго өткізу» ЖШС-мен жасалған шарт негізінде ТП 21-44-тен Қалалық электр беру желісімен жеткізіледі. Ғимаратты жылытуды орталық жылу желілері (ЖЭО) «Алматы жылу желілері» ЖШС жылумен жабдықтаушы компаниясы шарт негізінде жүзеге асырады.

Өзінің операциялық процестерінің қоршаған ортаға әсерін азайту, табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану мақсатында 2024 жылы Банк Орталық аппараттағы дәліздерде, 2025 жылы Банктің 10 филиалында, 2026 жылы Банктің барлық 20 филиалында жарықтандыруды автоматты бақылау жүйесін (қозғалыс датчиктерін) орнатуды өзіне мақсат етіп қояды.

Су тұтыну

Банк өз қызметінде су тұтыну көлемін азайтуға, су ресурстарын пайдалану тиімділігін арттыруға және табиғи су объектілеріне әсерін азайтуға тырысады. Банк елдің су ресурстарына ұқыпты және ұтымды

қараудың маңыздылығын сөзсіз қабылдайды. Банктің Орталық аппаратының ғимаратында су тұтыну келесі кестеде көрсетілген:

Банктің Орталық аппаратының ғимаратында су тұтыну

Тұтыну түрі	2021	2022	2023
Су тұтыну, м³	20 915,97	20 203,21	17 872,32
Кәріз, м³	20 915,97	20 203,21	17 872,32

Банктің Орталық аппаратының ғимараты су көзі ретінде жер үсті, жер асты, жаңбыр және басқа ұйымның ағынды суларын тұтынбайды және пайдаланбайды. Сумен жабдықтау және су бұруды

«Алматы Су» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорнының орталық желілері шарт негізінде жүзеге асырады.

Қалдықтарды басқару

Банк үшін қаржы институты ретінде қалдықтардың негізгі түрлері қағаз, шығыс материалдары және пайдаланылған ұйымдастыру техникасы болып табылады. 2014 жылдан бастап іс жүргізуде қағаз тұтынуды қысқарту үшін Банк Documentlog электрондық кеңселік құжат айналымы жүйесін пайдаланады. Бұл жүйе Банктің барлық ішкі құжат айналымын автоматтандыруға және құжаттарды қалыптастыру, келісу, тексеру, бекіту, олардың орындалуын бақылау, тарату, іздеу және мұрағаттау сияқты бизнес-процестерді электрондық форматқа көшіруге мүмкіндік берді. Сонымен қатар, соңғы жылдары Банк минимизацияланған басып шығару және екі жақты басып шығару тәжірибесін белсенді түрде енгізуде. Банктің тәжірибесінде ормандар мен ағаштарды сақтауға, әлемдік экологиялық проблемаларды шешуге қосымша үлес қосу үшін қағаз жұмсамай, материалдарды көрсету бойынша жарықдиодты экрандарды, планшеттерді пайдалана отырып, алқалы органдардың/ жұмыс топтарының отырыстарын/ кеңестерін өткізудің цифрлық нысандары қолданыла бастады. Осы-

лайша, 2023 жылы Банк 2022 жылмен салыстырғанда қағазды пайдалануды 50%-ға қысқартты (2022 жылы пайдаланылған қағаз саны – 53 950 бума, 2023 жылы – 27 100 бума).

Сондай-ақ, Банк 2019–2020 жылдары экологиялық саясатты іске асыру шеңберінде Банк ғимараттарында қатты тұрмыстық қалдықтарды бөлек жинау жүйесін пайдалану және үш топқа – шыны мен металл, пластик және қағазға сұрыптау арқылы (Eco Network компаниясымен бірлесіп) қатты тұрмыстық қалдықтарды жинау мен кәдеге жаратуды біріздендіру жөніндегі «Жасыл кеңсе» жобасын енгізді. 2021–2022 жылдары бұл жұмыс уақытша тоқтатылып, 2023 жылы қайта жандандырылды. Бұл ретте Банктің макулатура-қағазды кәдеге жаратуға жыл сайынғы тапсыруы жалғасуда. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің Орталық аппараты 222,5 кг макулатура-қағазды гидродырату жолымен қайта өңдеу және кәдеге жарату үшін Қайталама шикізат ұйымына тапсырды.

Қалдықтарды басқару	2021	2022	2023
Қалдықтардың жалпы түзілуі (тонна)	112,43	113,34	114,45
оның ішінде:			
Қауіпті қалдықтар	–	–	–
Қауіпті емес қалдықтар	112,43	113,34	114,45
Өңделген және қайта пайдаланылған қалдықтар (тонна)	0	0	0,33485

Банк қалдықтар бойынша қосымша нақты деректерді Банктің сайтында «Тұрақты даму» /

«ESG есептілігі» бөлімінде орналастырылған ESG Databook шеңберінде жүргізеді.



Қоршаған ортаны қорғау

Өз қызметінің сипатына байланысты Банк қоршаған ортаға тікелей елеулі әсер етпейді. Жоғарыда айтылғандай, Банк тұтынатын негізгі ресурстар электр энергиясы, жылу энергиясы және су болып табылады. Банк қоршаған ортаға жағымсыз әсерлердің алдын алуды барынша қамтамасыз ететін ресурстарды ұтымды пайдалану қағидаттары мен әдістерін қолданады. Банк қоршаған ортаға эмиссиялар үшін төлемді жүзеге асырмайды, өйткені Банк қоршаған ортаға ең аз теріс әсер ететін IV санаттағы объектілердің операторы болып табылады.

Сонымен қатар, Банкте қызметкерлердің экологиялық сана деңгейін арттыруға, сондай-ақ қауіпсіздік техникасын, оның ішінде өрт қауіпсіздігін сақтауға бағытталған іс-шаралар тұрақты негізде өткізіледі. Жыл сайын банк қызметкерлерін экологиялық саясат, энергияны, суды және басқа да табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану бойынша оқыту жүргізіледі.

Банк өз қызметкерлері арасында экологиялық құндылықтар мен жауапты өмір салтын үнемі насихаттайды, соның арқасында Банк қызметкерлері жұмыс күні аяқталғаннан кейін компьютерлер мен басқа да электр құрылғыларын қуат көздерінен міндетті түрде ажыратудың маңыздылығы, жұмыс күні аяқталғаннан кейін жарықты өшірудің маңыздылығы, қалдықтарды сұрыптау қағидаттары мен маңыздылығы туралы толығырақ біле алды, бір жолғы ыдыс-аяқтан бас тарту арқылы өздерінде пайдалы дағдылар қалыптастыруға үйренді, бұл әр қызметкердің қоршаған ортаны қорғауға қоса алатын үлесі туралы түсінік қалыптастыруға көмектесті.

Өз тәжірибесінде Банк ел қалаларын көгалдандыру бойынша түрлі экологиялық акциялар өткізеді, Банкпен серіктестікте салынған жаңа ғимараттардың аулаларына ағаш отырғызады. 2023 жылы Банктің 30 қызметкері Almaty Clean & Green кең ауқымды эко-сенбілігіне қатысты. Банк қызметкерлері Алматы қаласының Әуезов ауданында орналасқан саябақта 30-ға жуық ағаш отырғызды.

Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары

Банк 2060 жылға қарай Қазақстан Республикасының көміртегіге бейтарап болу ұлттық мақсатына ұмтылып, жаһандық климаттың өзгеруін бейімдеу жөніндегі жаһандық күш салуға өз үлесін қосып келеді.

Банк өзінің операциялық қызметінде көміртегізін азайтуға ұмтылады және парниктік газдарды ұлттық түгендеудің басшылық қағидаттары (МГЭИК, 2006), Парниктік газ туралы хаттаманың 2 қамту саласын есепке алу әдіснамасы (GHG Protocol Score 2 Guidance) негізінде өз қызметі нәтижесінде түзілетін парниктік газдар шығарындыларын (бұдан әрі – ПГ) сандық бағалауды жүргізеді.

Банк жыл сайын отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну мониторингін жүргізуге, деректерді жинау-

ға, ПГ шығарындыларын бағалау туралы жария есеп беруге міндеттенеді.

Есепті жылы Банктегі процестерден ПГ шығарындыларын (1, 2 қамту) сандық бағалау үшін парниктік газдар шығарындыларын есептеу әдістемесін бекіту әсерді төмендету жолындағы алғашқы қадам болып табылды.

ПГ шығарындыларын бағалау тәсілінде операциялық бақылау тәсілі қолданылды, онда Банк операциялық бақылауға ие объектілерден барлық ПГ шығарындыларын ескереді. Банктің үлесі бар, бірақ операциялық бақылау жүргізілмейтін объектілерден ПГ шығарындылары есепке алынбайды. ПГ шығарындыларын сандық бағалау Банктің Орталық аппараты, барлық өңірлік филиалдары үшін жүргізіледі.

Қоршаған ортаға және климатқа әсер етудің мынадай негізгі көрсеткіштері келтіріледі:

Парниктік газдар шығарындылары	2023
2023 жылғы CO ₂ баламасындағы ПГ тікелей шығарындыларының жалпы көлемі (тонна) (1-қамту)	305,13
2023 жылғы CO ₂ баламасындағы ПГ тікелей шығарындыларының бір жұмыскерге/ қызметкерге көлемі (тонна)	0,16
2023 жылғы CO ₂ баламасындағы ПГ жанама шығарындыларының жалпы көлемі (тонна) (2-қамту)	5 808,44
2023 жылғы CO ₂ баламасындағы ПГ жанама шығарындыларының бір жұмыскерге/ қызметкерге көлемі (тонна)	2,96

Басқа жанама шығарындылардың есебін (3-қамту) Банк 2024 жылы жасауды жоспарлап отыр.

Банк ПГ шығарындылары бойынша қосымша нақты деректерді Банктің сайтында «Тұрақты даму» / «ESG есептілігі» бөлімінде орналастырылған ESG Databook шеңберінде келтіреді.

Сатып алулар

Банк тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылатын сатып алу рәсімдерінің ашықтығы мен тиімділігін қамтамасыз етуге ұмтылады. Бұл ретте баға ұсыныстарын сұрату, ашық тендер тәсілімен сатып алуды ұйымдастыру және өткізу процестерін автоматтандыруды қамтамасыз ететін ақпараттық жүйелер белсенді пайдаланылады.

Сатып алуды жүзеге асыру мынадай қағидаттарға негізделеді:

1. сатып алу үшін пайдаланылатын ақшаны оңтайлы және тиімді жұмсау;
2. сатып алу процесінің ашықтығы мен айқындығы;
3. әлеуетті жеткізушілерге сатып алу процесіне қатысуға тең мүмкіндіктер беру;
4. әлеуетті жеткізушілер арасындағы адал бәсекелестік;
5. сатып алуға қатысушылардың жауапкершілігі;
6. сыбайлас жемқорлық көріністеріне жол бермеу.

Банк мемлекеттік қатысумен кәсіпорындардың көпшілігінен тауарларды және қызметтерді сатып алады. Мұндай сатып алу жеке-жеке аз сомаларды құрайды және әдетте коммерциялық негізде жүзеге асырылады. Тауарлар, жұмыстар және қызметтердің әлеуетті жеткізушілері үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес іріктеу критерийлері қолданылады.

2023 жылы өткізілген сатып алу рәсімдерінің қорытындысы бойынша 687 шарт жасалды. Жасалған шарттардың жалпы сомасы 12 452 344 мың теңгені (ҚҚС-сыз 11 339 379 мың теңге) құрады, игерілген баптар саны – 1 539. Өткізілген барлық сатып алулар бойынша қорытынды үнемдеу 485 951 мың теңгені құрады, алайда бұл үнемдеу Банктің қосымша қажеттіліктерін қанағаттандыра отырып, жыл ішінде қайта бөлініп, қайта игеріледі. Бұл ретте есепті кезеңде сатып алулардағы жергілікті қамту үлесі 70%-ды құрады (01.01.2024 жылға алынған есептер бойынша орындау көлемі 9 896 627 мың теңгені құрайды).

КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІ

ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ





Климаттың өзгеруін басқару

Банктің Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қамтамасыз ету үшін жауапты.

Банкте тұрақты негізде ықтимал тәуекелдердің анықталуына, қолайсыз оқиғалардың іске асырылуына қарай тәуекелдер тіркелімі мен тәуекелдер картасы толтырылады. Тәуекелдер тізілімі мен тәуекелдер картасы жыл сайын Банктің директорлар кеңесінің қарауына және бекітуіне шығарылды.

Қазіргі уақытта климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерді Тізілімге және тәуекел картасына қосу мәселелерімен айналысуда. Банк 2024 жылы климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерді қосуды ескере отырып, Тәуекелдер тізілімі мен картасын өзектендіруді және қайта қарауды жоспарлап отыр. Тиісінше, жүргізілген жұмыс нәтижелері бойынша ақпаратты ашу Банктің кейінгі есептерінде күтіледі.

Стратегиялық бағыт

ESG-ге қатысты мәселелер Банктің 2024–2033 жылдарға арналған жаңа Даму стратегиясының ажырамас бөлігі болып табылады. Қызметтің стратегиялық түйінді көрсеткіштері (ҚТК) операциялық және қаржылық көрсеткіштерді ғана емес, сондай-ақ тұрақты даму саласындағы талаптарды, атап айтқанда климатқа байланысты мәселелер бөлігінде мынадай ҚТК белгіленеді:

1. Банк қызметінен парниктік газдар шығарындыларын қысқарту (1, 2-қамту) 2026 жылға қарай – базалық жыл көрсеткішінен 5%-ға кем (2023 ж.), 2033 жылға қарай – базалық жыл көрсеткішінен 10%-ға кем;
2. 2024 жылы Орталық аппараттағы дәліздерде, 2025 жылы Банктің 10 филиалында, 2026 жылы Банктің 20 филиалында жарықтандыруды автоматты бақылау жүйесін (қозғалыс датчиктерін) орнату;
3. Жасыл желектерді отырғызу 2024 жылы – 150 ағаш, 2025 жылы – 250 ағаш, 2026 жылы – 350 ағаш;
4. 2024–2026 жылдар аралығында қағаз тұтынуды жыл сайын 5%-ға қысқарту.

Банктің қоршаған ортаға әсерді азайту және жаһандық климаттың өзгеруі саласындағы мақсаттары:

- Қоршаған ортаны қорғау, оның ішінде ресурстарды ұтымды пайдалану, жаһандық климаттың өзгеруіне әсерін азайту;
- Банк қабылдаған міндетті заңнамалық және басқа талаптарды орындау;
- Экологиялық, энергия және материал үнемдейтін технологияларды қолдану.

Осылайша, Банк қоршаған ортаға әсері және жаһандық климаттың өзгеруіне қосқан үлесі үшін жауапкершілігін мойындайды. Банк операциялық процестерден Банктің әсерін басқарудың құрылымдық тәсілін пайдалана отырып, сондай-ақ инвестицияланатын әсердің нәтижесінде қызметтен түсетін үлесті азайту, табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану және парниктік газдар шығарындыларын азайту арқылы әсерді азайтуға тырысады.

2023 жылы PwC халықаралық консультанттары Банктің ESG диагностикасын жүзеге асырды, оның нәтижелері бойынша Банк ESG-рейтингін одан әрі алу үшін Жол картасын бекітті. Жол картасы шеңберінде Банктің қызметіне ESG енгізу бойынша жаңа ішкі құжаттар өзектендіріліп, қабылданады.

2024 жылы Банк климаттық тәуекелдер мәселелерімен жұмыс істеуді, атап айтқанда, климаттық тәуекелдерді Банктің тәуекел-менеджмент жүйесіне енгізуді, олардың бизнес-модельге, қаржылық жағдайға, Банктің кредиттік портфелінің көрсеткіштеріне әсерін бағалауды және т.б. жоспарлап отыр.

Бүгінгі таңда Банк ипотекалық несиелерді беру және оларды кепілмен қамтамасыз ету кезінде

өзі үшін физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдерді көреді, осыған байланысты кредиттік андеррайтингке неғұрлым сенімді және орнықты тәсілдің болу қажеттігін түсінеді.

Есепті жылы Банкте Қоршаған ортаға және климатқа әсерді азайту жөніндегі саясат, Парниктік газдар шығарындылары жөніндегі әдістеме және экология саласындағы басқа да ішкі құжаттар әзірленді.

Тәуекелдерді басқару

2024 жылы Банк қысқа мерзімді, орта мерзімді және ұзақ мерзімді келешекте климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтау, бағалау, басымдық беру және басқару жөніндегі процестерді, сондай-ақ оларды Банктің тәуекелдерді басқару-

дың жалпы процесіне интеграциялау жөніндегі процестерді құруды жоспарлап отыр. Тиісінше, бұл ақпарат Банктің кейінгі есептерінде ашылады деп күтілуде.

Көрсеткіштер және нысаналы мәндер

Банк 2060 жылға қарай Қазақстан Республикасының көміртегіге бейтарап болу ұлттық мақсатына ұмтылып, жаһандық климаттың өзгеруін бейімдеу жөніндегі жаһандық күш салуға өз үлесін қосып келеді. Өз қызметінің сипатына байланысты Банк қоршаған ортаға тікелей елеулі әсер етпейді. Банк тұтынатын негізгі ресурстар электр энергиясы, жылу энергиясы және су болып табылады.

Банк өзінің операциялық қызметінде көміртегі ізін азайтуға ұмтылады және парниктік газдар-

ды ұлттық түгендеудің басшылық қағидаттары (МГЭИК, 2006), Парниктік газ туралы хаттаманың 2 қамту саласын есепке алу әдіснамасы (GHG Protocol Scope 2 Guidance) негізінде өз қызметі нәтижесінде түзілетін парниктік газдар шығарындыларын (бұдан әрі – ПГ) сандық бағалауды жүргізеді. Банк жыл сайын отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну мониторингін жүргізуге, деректерді жинауға, ПГ шығарындыларын бағалау туралы жария есеп беруге міндеттенеді.

Қоршаған ортаға және климатқа әсер етудің мынадай негізгі көрсеткіштері келтіріледі:

Есептілікті ЭПЗ %-мен қамту (толық жұмыспен қамтылу баламасы бар қызметкер) 100%

Парниктік газдардың тікелей және жанама энергетикалық шығарындылары 1, 2-қамту	Бірліктер	2023	2022	2021
1-қамту		305,13	350,21	375,16
2-қамту	CO ₂ -балама	5 808,44	4 806,54	4 596,27
БАРЛЫҒЫ		6 113,57	5 156,75	4 971,43
Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылық коэффициенті	Бірліктер	2023	2022	2021
ПГ/қызметкер шығарындылары	tCO ₂ /адам	3,1	3,36	3,1

ҚОСЫМШАЛАР

A vibrant illustration of a field with colorful flowers and flowing ribbons. The scene is set against a bright blue sky with soft, white clouds. In the foreground, there are several tall, thin stems with delicate, multi-colored flowers in shades of pink, purple, and blue. The ground is a lush green field with scattered yellow flowers. In the background, a range of blue mountains is visible under a clear sky. Several long, flowing ribbons in white, pink, and blue colors are draped across the scene, appearing to be caught in a gentle breeze. The overall mood is bright, cheerful, and celebratory.

ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ



1-қосымша. Есеп туралы

«Отбасы банк» АҚ-ның осы жылдық есебі Банктің 2023 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі қызметі туралы қаржылық және қаржылық емес ақпаратты, сондай-ақ алдыңғы кезеңдердің деректерін және болжамды сипаттағы бірқатар мәлімдемелерді қамтиды. Банк 2004 жылдан бастап жыл сайынғы негізде есептер дайындайды. 2022 жылдың қорытындысы бойынша жылдық есеп 2023 жылғы 26 шілдеде жарияланды. 2023 жылдың қорытындысы бойынша ағымдағы жылдық есеп сыртқы куәландырудан өткен жоқ.

Бұл GRI Standards халықаралық қаржылық емес есептілік стандарттарына сәйкес ашылған тұрақты даму туралы ақпаратты қамтитын Банктің бесінші жылдық есебі. Сондай-ақ ағымдағы есеп Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің банктер мен басқа да қаржы ұйымдары үшін Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Mortgage Finance (ипотекалық кредиттеуге арналған стандарт) ұсынымдарын, сондай-ақ экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулықты ескере отырып, ақпаратты ашуды қамтиды.

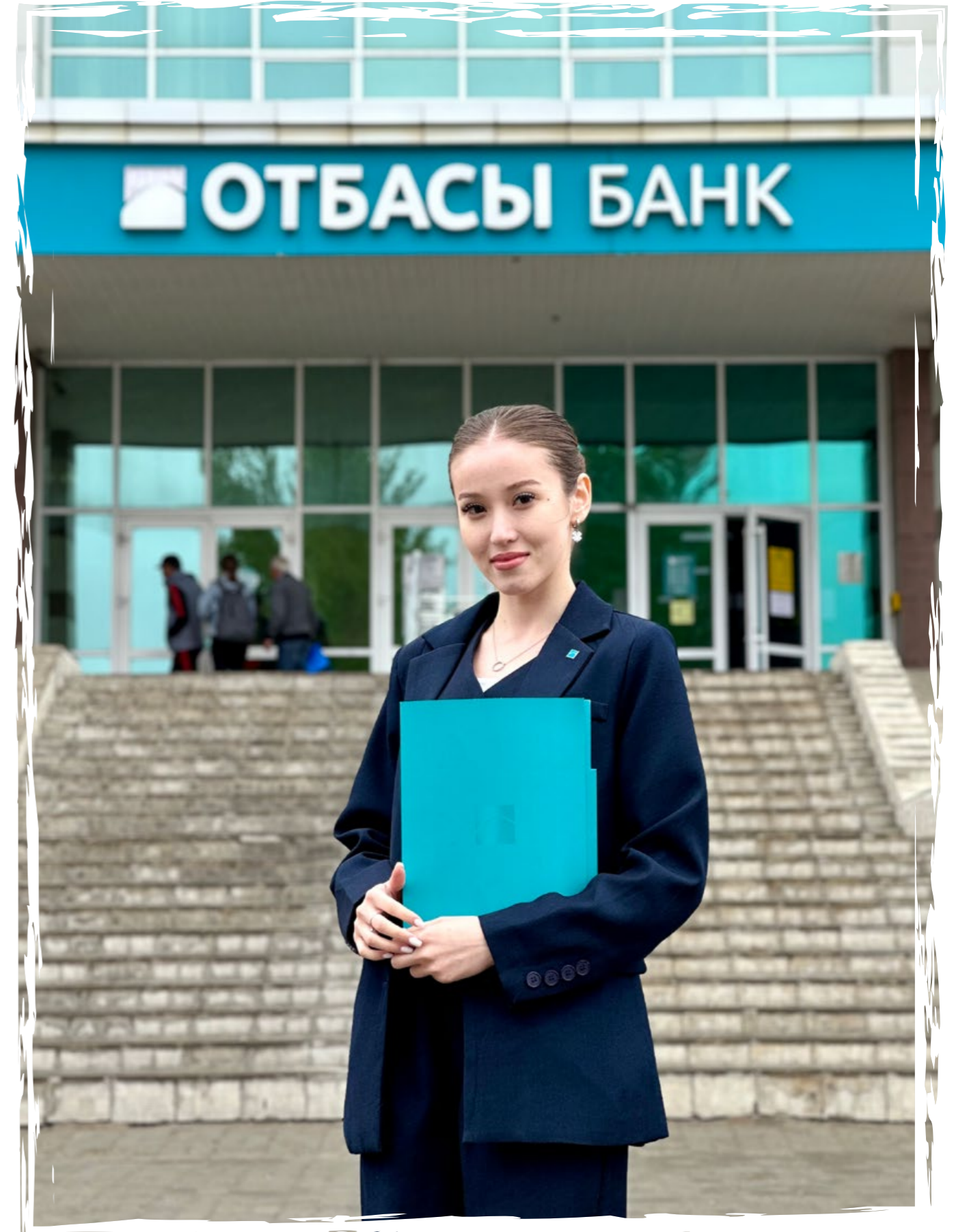
Жылдық есепті дайындау кезінде Банк GRI Standards есебінің мазмұнын айқындау қағидаттарын басшылыққа алды:

- **Дәлдік** – Банк өз есебінде дұрыс және барынша толық ақпаратты хабарлайды.
- **Теңгерім** – Банктің теріс және оң әсері туралы ақпараттың дұрыс ұсынылуы қамтамасыз етіледі.
- **Айқындық** – ақпаратты қолжетімді және түсінікті түрде беру қамтамасыз етіледі.
- **Салыстырмалылық** – Банк ішіндегі өзгерістерді талдау және басқа ұйымдармен салыстыру мүмкіндігі үшін берілген ақпараттың реттілігі сақталады.
- **Толықтылық** – есепті кезең ішінде Банктің әсерін бағалауға мүмкіндік беретін жеткілікті ақпарат беріледі.
- **Тұрақты даму контексті** – осы есепте Банктің қызметі неғұрлым кең әлеуметтік-экономикалық контекстті ескере отырып ұсынылған.
- **Уақтылығы** – есепті уақтылы бекіту және жариялау қамтамасыз етіледі.
- **Тексерімділік** – есеп сенімді ақпаратты қамтиды, бірақ сыртқы компаниялармен верификацияланбайды. Осыған байланысты алдағы уақытта Банк шығарылатын есептерді верификациялауды жоспарлап отыр.

Есеп мазмұнын анықтау

Осы есепке енгізілуі тиіс ақпарат тізбесін айқындау үшін Банк GRI стандарттары ұсынған барлық тақырыптарды талдады және жылдық есепте ашуға неғұрлым маңызды тақырыптардың тізбесін айқындады. Тақырыптар Банктің даму стратегиясын ескере отырып, оның маңыздылық дәрежесі және олармен өзара әрекеттесу барысында анықталған мүдделі тараптар үшін маңыздылық дәрежесі бойынша бағаланды. Талдау нәтижелері бойынша сауалнама дайындалды, оның көмегімен

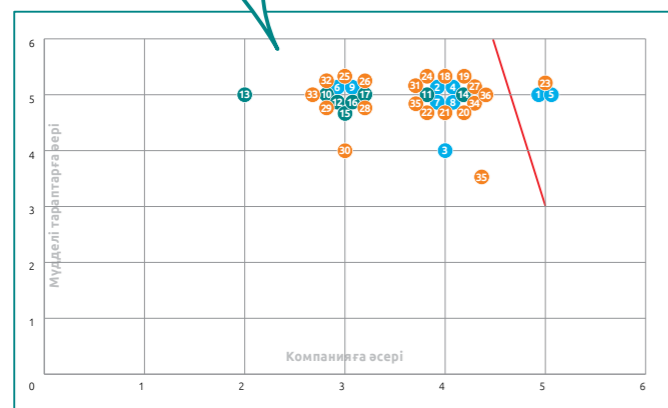
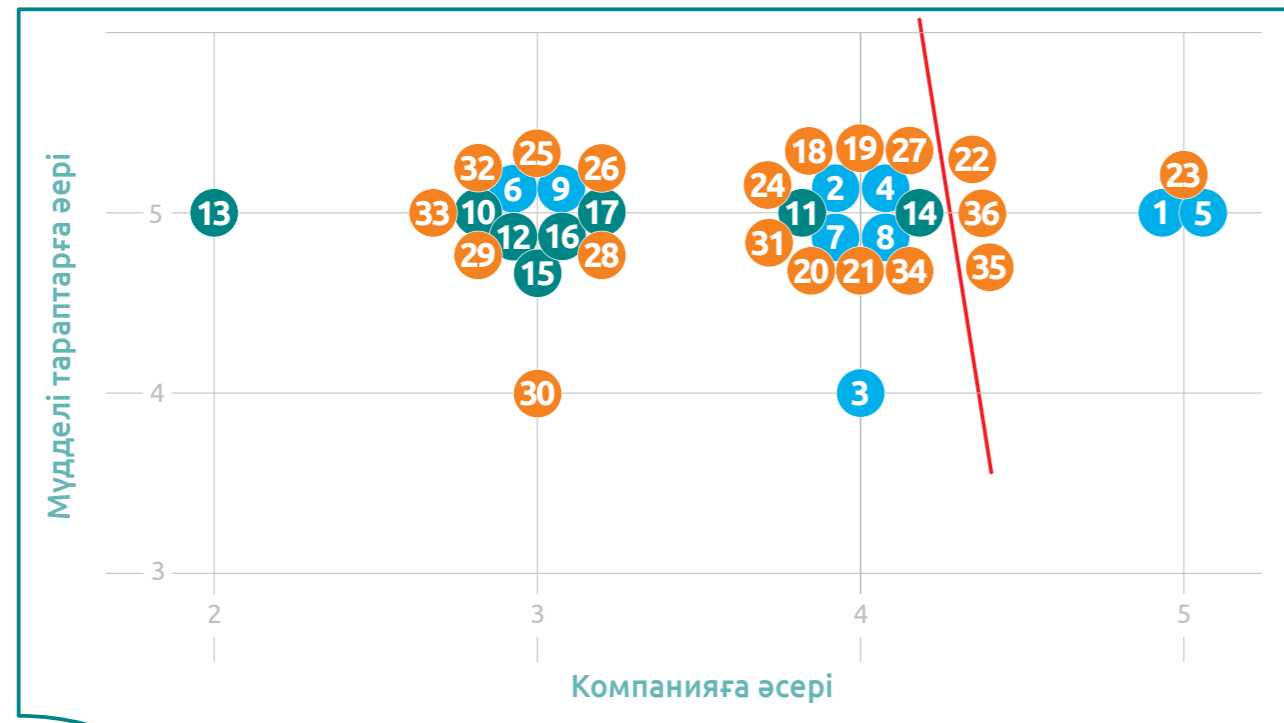
Банктің мүдделі тараптары (Директорлар кеңесінің, Басқарманың мүшелері, Банк қызметкерлері, Жалғыз акционердің өкілдері, БАҚ өкілдері, сыртқы аудиторлар және т.б.) арасында сауалнама жүргізілді. Сауалнама нәтижелері бойынша төменде келтірілген маңыздылық матрицасы құрылды. Осы матрицаның жоғарғы оң жақ бұрышына түскен тақырыптар ең маңызды деп танылды және осы есепте ашылды.





Тұрақты даму үшін маңыздылық тұлжырымдамасы

МАҢЫЗДЫЛЫҚ МАТРИЦАСЫ



ТАҚЫРЫПТАР

Тақырыптар	Банк	Ішкі
<i>(талдау нәтижелері бойынша ең маңызды болып танылған тақырыптар сұр түспен белгіленген)</i>		
1 Экономикалық нәтижелілік	5	5
2 Нарықтарға қатысу	4	5
3 Тікелей емес экономикалық ықпал	3	4
4 Сатып алу тәжірибесі	4	5
5 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	5	5
6 Бәсекелестікке кедергі	3	5
7 Киберқауіпсіздік	4	5
8 Тәуекелдерді басқару	4	5
9 Салықтар	3	5
10 Материалдар	3	5
11 Энергия	4	5
12 Су және ағынды сулар	3	5
13 Биоалуантүрлілік	2	5
14 Қалдықтарды басқару	4	5
15 Жеткізушілерді экологиялық бағалау	3	5
16 Парниктік газдар шығарындылары	3	5
17 Климаттың өзгеруі	3	5
18 Жұмыспен қамту	4	5
19 Қызметкерлер мен басшылықтың өзара қарым-қатынасы	4	5
20 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы	4	5
21 Оқыту және білім беру	4	5
22 Алуантүрлілік және тең мүмкіндіктер	4	5
23 Кемсітушілікке жол бермеу	5	5
24 Ассоциация және ұжымдық келіссөздер жүргізу бостандығы	4	5
25 Балалар еңбегі	3	5
26 Мәжбүрлі немесе міндетті еңбек	3	5
27 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәжірибесі	4	5
28 Байырғы және шағын халықтардың құқықтары	3	5
29 Жергілікті қауымдастықтар	3	5
30 Жеткізушілердің қоғамға әсерін бағалау	3	4
31 Мемлекеттік саясат	4	5
32 Тұтынушының денсаулығы мен қауіпсіздігі	4	5
33 Өнімдер мен қызметтерді таңбалау	3	5
34 Тұтынушының жеке өміріне қол сұқпаушылық	4	5
35 Адам құқықтарын сақтау	4	5
36 Алуантүрлілік және инклюзия	4	5



2-қосымша. Қаржылық есептілік

Қаржылық жағдай туралы есеп

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	2023 ж. 31 желтоқсан	2022 ж. 31 желтоқсан
АКТИВТЕР			
Ақшалай қаражат және оның баламалары	7	590,920,244	327,515,241
Қаржы институттарындағы қаражат	8	98,777,667	75,434,625
Борышкерлік бағалы қағаздарға инвестициялар	9	165,274,754	138,325,012
Үлестік бағалы қағаздарға инвестициялар		2,178	1,747
Клиенттерге кредиттер мен алғы төлемдер	10	3,100,990,160	2,877,313,730
Басқа қаржы активтері	11	16,303,016	8,851,935
Басқа активтер	11	345,126	331,252
Материалдық емес активтер	12	6,525,256	6,711,795
Пайдалану құқығы нысанындағы негізгі құралдар мен	12	7,171,517	5,286,760
Табыс салығы бойынша ағымдағы міндеттемелерді алдын ала төлеу		9,567,396	-
Сатуға арналған ұзақ мерзімді активтер	12	182,076	249,493
АКТИВТЕР ЖИЫНЫ		3,996,059,390	3,440,021,590
МІНДЕТТЕМЕЛЕР			
Клиенттердің қаражаты	13	2,660,378,337	2,300,445,036
Шығарылған борышкерлік бағалы қағаздар	14	195,787,412	193,469,370
Заем қаражаты	15	133,006,577	108,542,872
Қаржы институттарының қаражаты	16	79,641,251	76,739,163
Басқа қаржылық міндеттемелер	17	6,424,508	4,536,445
Ағымдағы табыс салығы бойынша міндеттемелер		-	387,342
Кейінге қалдырылған салық міндеттемесі	24	40,930,645	29,022,900
Басқа міндеттемелер	17	4,377,858	3,127,732
Мемлекеттік субсидиялар	18	280,243,411	261,489,488
МІНДЕТТЕМЕЛЕР ЖИЫНЫ		3,400,789,999	2,977,760,348
КАПИТАЛ			
Акционерлік капитал	19	78,300,000	78,300,000
Қосымша төленген капитал		199,765,678	148,298,334
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды қайта бағалау қоры		(3,292,934)	(4,530,906)
Басқа резервтер		2,283,335	2,283,335
Бөлінбеген пайда		318,213,312	237,910,479
КАПИТАЛ ЖИЫНЫ		595,269,391	462,261,242
МІНДЕТТЕМЕЛЕР ЖӘНЕ КАПИТАЛ ЖИЫНЫ		3,996,059,390	3,440,021,590

* Мұнда және одан әрі «Отбасы банк» АҚ қаржылық есептілігінде және оған ескертпелерде қандай да бір жылдың 31 желтоқсаны тиісті жылдың 31 желтоқсанындағы Алматы уақыты бойынша 24.00-ді білдіреді.

Пайда немесе шығын және өзге де жиынтық кіріс туралы есеп

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	2023 ж. 31 желтоқсан	2022 ж. 31 желтоқсан
Тиімді пайыздық мөлшерлеме әдісі бойынша есептелген пайыздық кірістер	20	312,034,608	251,018,805
Пайыздық және ұқсас шығыстар	20	(110,156,987)	(86,323,652)
Таза пайыздық маржа және ұқсас кірістер		201,877,621	164,695,153
Кредиттік залал бойынша шығыстар/ қалпына келтіруден кіріс	7,8,9,10	16,469,353	(12,106,771)
Кредиттік залалдарға резерв құрғаннан кейінгі таза пайыздық маржа және ұқсас кірістер		218,346,974	152,588,382
Мемлекеттік субсидиядан түскен кірістер	18	12,993,395	11,623,720
Комиссиялық кірістер	21	4,913,186	3,016,032
Комиссиялық шығыстар	21	(7,140,936)	(7,212,054)
Қаржы құралдарын нарықтық мөлшерлемелерден төмен мөлшерлемелер бойынша бастапқы тану кезінде туындайтын кірістерді шегергендегі шығыстар	4	(27,314,503)	(23,915,177)
Амортизацияланған құн бойынша бағаланған, тануды тоқтатуға әкеп соқпайтын қаржы активтерін түрлендіруден түсетін шығыстар / кірістер		(1,350,632)	8,763
Өзге жиынтық кіріс және өзге қаржы активтері арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздар бойынша шығындарды шегергендегі кірістер		756	808
Шетел валютасымен операциялар бойынша кірістерді/ шығыстарды шегергендегі шығыстар/кірістер		(3,588)	37,159
Кірістерді шегергендегі басқа операциялық шығыстар	22	(2,695,048)	(2,298,436)
Әкімшілік шығыстар	23	(27,174,946)	(24,281,537)
Салық салынғанға дейінгі таза пайда		170,574,658	109,567,660
Табыс салығы бойынша шығыстар	24	(23,047,125)	(13,532,530)
Таза пайда		147,527,533	96,035,130
Өзге де жиынтық кіріс/(шығын):			
Кейіннен пайда немесе шығын құрамына қайта жіктелуі мүмкін баптар:			
Басқа жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздар бойынша шығыстарды/кірістерді шегергендегі кірістер / шығыстар		1,238,298	(2,826,636)
Шығу нәтижесінде пайда мен залал құрамына қайта жіктелген, өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздар бойынша кірістерді шегергендегі шығыстар		(756)	(808)
Кейіннен пайда немесе шығын құрамына қайта жіктелмейтін баптар:			
Басқа жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын үлестік бағалы қағаздарға инвестициялардан шығыстарды шегергендегі кірістер		430	-
Басқа жиынтық кіріс/ (шығын)		1,237,972	(2,827,444)
Кезеңдегі жиынтық кіріс жиыны		148,765,505	93,207,686
Банк акционеріне тиесілі пайда үшін акцияға базалық және көбейтілген пайда (бір акция үшін қазақстандық теңгемен)	32	18,841	12,265



Меншікті капиталдағы өзгертулер туралы есеп

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	Акционерлік капитал	Бизнесті біріктіру кезінде қосымша төленген капитал / резерв	Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын бағалы қағаздарды қайта бағалау бойынша резерв	Басқа резервтер	Бөлінбеген пайда	Капитал жиыны
2022 жылғы 1 қаңтарға қалдық	19	78,300,000	127,470,774	(1,703,462)	2,283,335	174,752,814	381,103,461
Бір жылдағы кіріс		–	–	–	–	96,035,130	96,035,130
Басқа жиынтық кіріс		–	–	(2,827,444)	–	–	(2,827,444)
Кезең ішінде көрсетілген жиынтық кірістің жиыны		–	–	(2,827,444)	–	96,035,130	93,207,686
Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарынан және Бас компанияның еншілес ұйымына/еншілес ұйымынан орналастырылған және тартылған салымдар бойынша қарыздарға қатысты дисконтты тану, 7,362,018 мың теңге мөлшерінде кейінге қалдырылған салық әсерін шегергенде	4	–	29,448,072	–	–	–	29,448,072
Бас компанияның еншілес ұйымында орналастырылған салымдар бойынша дисконтты тану, 2,155,128 мың теңге мөлшерінде кейінге қалдырылған салық әсерін шегергенде	4	–	(8,620,512)	–	–	–	(8,620,512)
Бас ұйымның акционерлеріне дивидендтер		–	–	–	–	(32,877,465)	(32,877,465)
2022 жылғы 31 желтоқсанға қалдық		78,300,000	148,298,334	(4,530,906)	2,283,335	237,910,479	462,261,242
2023 жылғы 1 қаңтарға қалдық		78,300,000	148,298,334	(4,530,906)	2,283,335	237,910,479	462,261,242
Бір жылдағы кіріс		–	–	–	–	147,527,533	147,527,533
Басқа жиынтық кіріс		–	–	1,237,972	–	–	1,237,972
Кезең ішінде көрсетілген жиынтық кірістің жиыны		–	–	1,237,972	–	147,527,533	148,765,505
Қазақстан Республикасының Үкіметі мен Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарының қарыздары бойынша дисконтты тану, 12,866,836 мың теңге мөлшерінде кейінге қалдырылған салық әсерін шегергенде	4	–	51,467,344	–	–	–	51,467,344
Бас ұйымның акционерлеріне дивидендтер		–	–	–	–	(67,224,700)	(67,224,700)
2023 жылғы 31 желтоқсанға қалдық	19	78,300,000	199,765,678	(3,292,934)	2,283,335	318,213,312	595,269,391



Ақша қаражатының қозғалысы туралы есеп

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	2023 ж. 31 желтоқсан	2022 ж. 31 желтоқсан
Операциялық қызметтен түскен ақша қаражаты			
Тиімді пайыздық мөлшерлеме әдісі бойынша есептелген алынған пайыздық кірістер		285,091,230	236,361,380
Тиімді пайыздық мөлшерлеме әдісі бойынша есептелген төленген пайыздар		(96,452,305)	(76,776,355)
Алынған комиссиялар		4,686,141	3,016,022
Төленген комиссиялар		(6,804,295)	(7,329,937)
Персоналды ұстауға төленген шығыстар		(14,677,640)	(12,878,360)
Төленген әкімшілік және өзге операциялық шығыстар		(10,501,251)	(10,249,521)
Операциялық қызметтен бастап табыс салығын төлеуге дейін ақша қаражатының таза ағындары		161,341,880	132,143,229
Төленген табыс салығы		(33,960,954)	(14,536,524)
Операциялық активтер мен міндеттемелердегі өзгерістерге дейін операциялық қызметтен алынған ақша қаражаты		127,380,926	117,606,705
<i>Келесілер бойынша таза (төмендеу)/өсу:</i>			
- қаржы институттарындағы қаражат		(2,000)	(100,011,000)
- клиенттерге кредиттер мен аванстар		(234,032,266)	(884,664,771)
- басқа қаржы активтеріне		(10,443)	3,441
- басқа активтер		47,878	(23,406)
<i>Келесілер бойынша таза өсу/(төмендеу):</i>			
- клиенттердің қаражаты		352,788,556	404,710,665
- қаржы институттарындағы қаражат		-	80,000,000
- басқа қаржы міндеттемелері		2,112,817	419,901
- басқа міндеттемелер		(205,355)	8,618
Операциялық қызметте пайдаланылған таза ақша қаражаты		248,080,113	(381,949,847)
Инвестициялық қызметтен түскен ақша қаражаты			
Инвестициялық қызметтен түскен ақшалай қаражат		(3,629,838)	(1,218,545)
Материалдық емес активтерді сатып алу		(1,302,209)	(2,542,681)
Негізгі құралдарды сату		264	73,481
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздарды сатып алу		(4,000,000)	-
Амортизацияланған құны бойынша көрсетілетін борышкерлік бағалы қағаздарға инвестициялар сатып алу		(45,331,850)	(34,866,152)
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борышкерлік бағалы қағаздардың шығарылуынан түсетін түсімдер		9,389,474	42,636,088
Амортизацияланған құны бойынша көрсетілетін борышкерлік бағалы қағаздарды өтеуден түсетін түсімдер		15,670,682	36,917,160
Инвестициялық қызметтен алынған (қолданылатын) таза ақша қаражаты		(29,203,477)	40,999,351
Қаржы қызметінен түскен ақшалай қаражат			
Қазақстан Республикасы Үкіметінен заемдар алу	15	73,341,876	66,300,000
Қазақстан Республикасы Үкіметінен заемдарды өтеу	15	(12,200,000)	-
Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарынан заемдар алу	15	35,285,905	26,333,536
Қазақстан Республикасының жергілікті атқарушы органдарынан заемдарды өтеу	15	(113,784)	(2,000)

(мың қазақстандық теңгемен)	Ескерт.	2023 ж. 31 желтоқсан	2022 ж. 31 желтоқсан
Азия Даму Банкінен заемдарды алу	15	15,600,000	14,000,000
Өзге ұйымдардан заемдар алу	15	400,000	116,000
Өзге ұйымдардан алған заемдарды өтеу	15	(495)	-
Акционерге төленген дивидендтер	19	(67,224,700)	(32,877,465)
Ұзақ мерзімді жалдау	17	(556,800)	(506,756)
Қаржылық қызметтен алынған таза ақша қаражаты		44,532,002	73,363,315
Айырбастау бағамы өзгерістерінің ақша қаражаты мен оның баламаларына әсері		(3,635)	36,101
Ақшалай қаражат пен оның баламаларының таза өсуі (азаяуы)		263,405,003	(267,551,080)
Кезең басындағы ақша қаражаты және оның баламалары	7	327,515,241	595,066,321
Жыл соңындағы ақша қаражаты және оның баламалары		590,920,244	327,515,241

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



3-қосымша. GRI индексі

Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
GRI 1: Негіздер			
GRI 2: 2021 жылғы жалпы ақпарат			
2-1 Ұйымның профилі			
2-1 a	Ұйымның атауы	Банк туралы	12
2-1 b	Меншік сипаты және ұйымдық-құқықтық нысаны	Банк туралы	12
2-1 c	Штаб-пәтердің орналасқан жері	Банк туралы, Байланыс ақпараты	12, 209
2-1 d	Қызметті жүзеге асыру орны	Нарықтарға қатысу	18
2-3 Есепті кезең, кезеңділік және байланыс тармағы			
2-3 a	Есепті кезең және кезеңділік	Есеп туралы	144
2-3 b	Есептілік кезең және қаржылық есептіліктің кезеңділігі	Есеп туралы	144
2-3 c	Есептің жарияланған күні	Есеп туралы	144
2-3 d	Осы есепке қатысты сұрақтармен жүгінуге болатын байланыстағы тұлға	Байланыс ақпараты	209
2-4 Ақпаратты қайта ұсыну			
2-4 a	Алдыңғы есепті кезеңдер үшін жасалған ақпаратты қайталау (қайта есептеулер)	Ағымдағы есепте алдыңғы кезеңдерге арналған көрсеткіштерді қайта тұжырымдау болған жоқ	–
2-5 Сыртқы куәландыру			
2-5 a	Ұйымның есептілікті сыртқы куәландыруды қамтамасыз етуге қатысты саясаты мен тәжірибесі	Есеп туралы	144
2-6 Қызмет, құнын белгілеу тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар			
2-6 a	Ұйым жұмыс істейтін секторлар (мемлекеттік, жеке/қаржылық немесе басқа)	Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесінің мемлекеттік саясаты және Негізгі қызметтің нәтижелері, Экономикалық орта	15, 31, 21
2-6 b	Құнын белгілеу тізбегі	Жауапты кредиттеу және қаржылық өнімдер	46, 42
2-6 c	Басқа іскерлік қатынастар	Негізгі қызметтің нәтижелері, Тартылған қаражаттар	33, 38, 50
2-6 d	Алдыңғы есепті кезеңмен салыстырғанда 2-6 a, 2-6 b в және 2-6 c-дағы елеулі өзгерістер	Негізгі қызметтің нәтижелері, Операциялық қызмет нәтижелері. Банк комиссиялары, Қаржылық қызметтің нәтижелері	46, 42, 33, 38, 50
2-7 Қызметкерлер			
2-7 a	Қызметкерлердің жалпы саны, жынысы бойынша, өңірлер бойынша белу		
2-7 b	Жынысы мен өңірі бойынша тұрақты, уақытша, толық жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы саны және толық емес жұмыс күнімен жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы саны, кепілдік берілмеген жұмыс уақыты	Жұмыспен қамту, Персоналдың құрамы және құрылымы	108, 109
2-7 c	Деректерді жинау үшін қолданылатын әдіснама мен рұқсат беру		
2-7 d	2-7 a және 2-7 b сәйкес ұсынылған деректерді түсіну үшін қажетті мәнмәтіндік ақпарат		
2-7 e	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
2-8 Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын жұмыскерлер			
2-8 a	Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын және жұмысын ұйым бақылайтын қызметкерлердің жалпы саны		
2-8 b	Деректерді жинау үшін қолданылатын әдіснама мен рұқсат беру	Жұмыспен қамту, Персоналдың құрамы және құрылымы	108, 109
2-8 c	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы		
2-9 Басшылық құрылымы және құрамы			
2-9 a	Басшылықтың, соның ішінде жоғары басшылық комитеттерінің құрылымы	Директорлар кеңесі. Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер, Басқарма, Басқармаға есеп беретін комитеттер	59, 67, 76
2-9 b	Шешім қабылдауға және ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін бақылауды қадағалауға жауапты жоғары басшылық органның комитеттері	Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	67
2-9 c	Жоғары басқару органының құрамы және оның комитеттері	Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	59, 67
2-10 Жоғарғы басқару органын тағайындау және таңдау			
2-10 a	Жоғары басқару органы мен оның комитеттеріне кандидаттарды ұсыну және іріктеу процестері	Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер	59, 67
2-10 b	Жоғары басшылық органын ұсыну және іріктеу үшін қолданылатын критерийлер		
2-11 Жоғары басқарушы органның төрағасы			
2-11 a	Жоғары басқарушы органның Төрағасы		
2-11 b	Ұйым шеңберінде Жоғары басқарушы орган Төрағасының функциялары	Директорлар кеңесі	59
2-12 Әсерлерді басқаруды қадағалаудағы жоғары басшылық органның рөлі			
2-12 a	Ұйымның мақсаттарын, құндылықтарын немесе миссиясын әзірлеу, бекіту және жаңартудағы жоғарғы басқарушы орган мен жоғарғы буын басшыларының рөлі. Тұрақты дамуға байланысты мәлімдемелер, стратегиялар, саясат және мақсаттар		
2-12 b	Ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін анықтау және басқару бойынша процестерді қадағалаудағы жоғары басқарушы органның рөлі	Тұрақты дамуды басқару	84
2-12 c	Ұйым процестерінің тиімділігін талдаудағы жоғары басқарушы органның рөлі (2-12 a, 2-12 b), қарау жиілігі		
2-13 Әсерді басқару үшін жауапкершілікті беру			
2-13 a	Экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерді басқару үшін жауапкершілікті жоғары басқару органының беруі	Тұрақты дамуды басқару	84
2-13 b	Мониторинг процесі және кезеңділік		
2-14 Тұрақты даму бойынша есептіліктегі жоғары басқару органының рөлі			
2-14 a	Берілген ақпараттағы жоғары басқару органының жауапкершілігі	Тұрақты дамуды басқару	84
2-15 Мүдделер қақтығысы			
2-15 a	Жоғары басқару органының мүдделер қақтығысын алдын алуды ұйымдастыру процесі	Мүдделер қақтығысы	83
2-15 b	Мүдделі тараптарға мүдделер қақтығысын ашу		



Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
2-16 Маңызды мәселелер туралы хабарлау			
2-16 а	Жоғары басқару органының назарына маңызды мәселелерді жеткізу процесі	Директорлар кеңесі	59
2-16 б	Есепті кезеңде жоғарғы басқару органына хабарланған маңызды мәселелердің жалпы саны мен сипаты		
2-17 Жоғары басқару органының ұжымдық білімі			
2-17 а	Тұрақты даму бойынша жоғары басқару органының ұжымдық білімін, дағдыларын және тәжірибесін дамыту бойынша қабылданатын іс-шаралар	Кәсіби даму	73
2-18 Жоғары басқару органының қызметін бағалау			
2-18 а	Жоғары басқару органының қызметін бағалау процесі	Директорлар кеңесінің бағасы	72
2-18 б	Бағалау тәуелсіздігі, бағалау кезеңділігі		
2-18 с	Бағалауға қабылданған әрекеттер		
2-19 Сыйақы саясаты			
2-19 а	Жоғары басқару органының мүшелері мен жоғары буын басшыларына сыйақы төлеу саясаты	Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары	82
2-19 б	Жоғары басқару органының мүшелері мен жоғары буын басшыларының қызмет нәтижесінің сыйақы төлеу саясатына әсері		
2-20 Сыйақы белгілеу процесі			
2-20 а	Сыйақы саясатын әзірлеу және сыйақыны белгілеу процесі	Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелеріне сыйақы белгілеудің негізгі қағидаттары	82
2-20 б	Сыйақы саясаты мен ұсыныстары бойынша мүдделі тұлғалардың (акционерлерді қоса алғанда) дауыс беру нәтижелері туралы есеп		
2-22 Тұрақты даму стратегиясы туралы есеп			
2-22 а	Ұйым үшін тұрақты даму өзектілігі және оның тұрақты дамуға көмектесу стратегиясы туралы жоғары басқару органының немесе ұйымның аға басшысының есебі, мәлімдемесі	Корпоративтік басқару кодексін сақтау, Банктің Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтау/ сақтамауы туралы есеп	82
2-27 Заңдарды және нормативтік актілерді сақтау			
2-27 а	Есепті кезеңде заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың елеулі жағдайларының жалпы саны (айыппұл салынған және ақшалай емес санкциялар қолданылған оқиғалар бойынша бөлінген)	Заңнама талаптарына сәйкестік	129
2-27 б	Есепті кезеңде заңнамалық және нормативтік актілерді сақтамағаны үшін төленген айыппұлдардың жалпы саны және ақшалай құны (ағымдағы есепті кезеңде және өткен есепті кезеңде орын алған заңнамалық және нормативтік актілерді сақтамағаны үшін салынған айыппұлдар бойынша бөлінген)		
2-27 с	Заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың маңызды жағдайлары		
2-27 д	Заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың елеулі жағдайларын анықтау		
2-28 Қауымдастықтарға мүшелік			
2-28 а	Салалық бірлестіктер, басқа мүше-бірлестіктер және ұйым маңызды рөл атқаратын ұлттық немесе халықаралық құқық қорғау ұйымдары	Халықаралық ұйымдарға мүшелік	20

Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
2-29 Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі			
2-29 а	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі, сонымен қоса ол өзара әрекет ететін және олар қалай сәйкестендірілетін мүдделі тараптардың санаттары; мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу мақсаты; мүдделі тараптармен маңызды өзара әрекеттесу	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу	87
2-30 Ұжымдық шарттар			
2-30 а	Ұжымдық шарттармен қамтылған қызметкерлердің жалпы санының пайыздық үлесі	Жұмыспен қамту, Персоналдың құрамы мен құрылымы	108, 109
2-30 б	Ұжымдық шарттармен қамтылмаған қызметкерлер үшін еңбек жағдайларын және жалдау талаптарын ұйымдастыру		
GRI 3: 2021 Маңызды мәселелер			
3-1 Маңызды мәселелерді анықтау процесі			
3-1 а	Өз қызметі мен іскерлік қарым-қатынастары шеңберінде маңызды тақырыптарды анықтау процесі, сонымен қоса экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға нақты және әлеуетті, жағымсыз және оң әсерді анықтау; олардың маңыздылығы негізінде есептілік үшін әсер басымдылығын анықтау	Есеп туралы	144
3-1 б	Пікірлері маңызды тақырыптарды анықтау процесіне әсер еткен мүдделі тараптар мен сарапшылар		
3-2 Маңызды мәселелердің тізімі			
3-2 а	Маңызды мәселелердің тізімі	Есеп туралы	144
3-2 б	Өткен есепті кезеңмен салыстырғандағы маңызды тақырыптар тізіміндегі өзгерістер		
GRI 201: 2016 Экономикалық көрсеткіштер			
201-1 Құрылатын және бөлінетін тікелей экономикалық құн			
201-1 а	Есептеулер негізінде жасалатын және бөлінетін тура экономикалық құны, сонымен қоса ұйымның жаһандық операцияларына арналған негізгі компоненттер	Экономикалық нәтижелілік	130
201-1 б	Ел, өңір немесе нарық деңгейіндегі тікелей экономикалық құны, сонымен қатар маңыздылықты анықтау үшін пайдаланылатын критерийлер туралы		
201-2 Климаттың өзгеруіне байланысты қаржылық салдар және басқа да тәуекелдер мен мүмкіндіктер			
201-2	Климаттың өзгеруіне байланысты операциялардағы, кірістердегі немесе шығыстардағы елеулі өзгерістерге әлеуетті алып келуі мүмкін тәуекелдер мен мүмкіндіктер	Климаттық өзгерістер	138
201-3 Белгіленген төлемдермен жоспар бойынша міндеттемелер және басқа зейнетақы жоспарлары			
201-3 а	Ұйымның жалпы ресурстары есебінен жабылатын міндеттемелердің есептік құны	Банк қызметкерлерінің еңбегіне ақы төлеу. Банктің барлық қызметкерлері мемлекеттік жинақтаушы зейнетақы жүйесімен қамтылған.	116
201-3 б	Зейнетақы міндеттемелерін төлеу қоры		
201-3 с	Зейнетақы міндеттемелері қорын жабу		
201-3 д	Қызметкер немесе жұмыс беруші төлейтін жалақының пайызы		
201-3 е	Міндетті және ерікті, өңірлік немесе елдік зейнетақы схемаларына немесе қаржылық әсер ететін схемаларға қатысу деңгейі		
201-4 Үкіметтен алынған қаржылық көмек			
201-4 с	Акционерлер құрылымында қандай да бір үкіметтің болуы, қатысу дәрежесі	Банк туралы	12



Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
GRI 202: 2016 Нарықта болу			
202-1 Жынысы бойынша болумен бастапқы деңгейдегі стандартты жалақының жергілікті ең төменгі жалақыға қатынасы			
202-1 а	Ең төменгі жалақы ережелеріне сәйкес қызметкерлердің елеулі бөлігінің жалақыны алу уақыты, негізгі жұмыс орындарында жынысы бойынша бөлумен бастапқы деңгейдегі жалақының ең төменгі жалақыға қатынасы	Банк қызметкерлерінің жалақысы	116
202-1 б	Ең төменгі жалақы ережелеріне сәйкес ұйым қызметін орындайтын басқа қызметкерлердің (қызметкерлерді қоспағанда) жалақысын алу уақыты, қызметкерлердің ең төменгі жалақыдан жоғары жалақы алуы үшін қабылданған әрекеттер		
GRI 204: 2016 Сатып алулар тәжірибесі			
204-1	Жергілікті жеткізушілерге шығындар үлесі	Сатып алулар	137
GRI 205: 2016 Сыбайлас жемқорлықпен күрес			
205-1	Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдер затына бағаланған операциялар		
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	128
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған іс-әрекеттер		
GRI 206: 2016 Бәсекелестікке қарсы (монополияға қарсы) мінез-құлық			
206-1	Бәсекелестікке қарсы, монополияға қарсы және монополиялық тәжірибе үшін сот талап-арыздары	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	128
GRI 207: 2019 Салық салу			
207-1	Салық салу тәсілі		
207-2	Салықтық басқару, тәуекелдерді бақылау және басқару	Салықтар туралы ақпарат Банктің www.hcsbk.kz сайтында «Есептілік» бөлімінде орналастырылатын Банктің қаржылық есептілігінің толық нұсқасында ашылады.	-
207-3	Мүдделі тараптарды тарту және салық салуға байланысты мәселелерді шешу		
207-4	Ел бойынша есептілік		
GRI 302: 2016 Энергия			
302-1	Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну		
302-2	Ұйымнан тыс энергия тұтыну		
302-3	Энергия сыйымдылығы	Энергияны тұтыну және энергия тиімділігі	134
302-4	Энергия тұтынуды азайту		
302-5	Өнімдер мен қызметтердің энергия тұтынуын азайту		
GRI 303: 2018 Су және ағынды сулар			
303-5	Суды тұтыну	Суды тұтыну	135
GRI 305: 2016 Шығарындылар			
305-1	Тікелей (1-қолдану аясы) парниктік газдар шығарындылары		
305-2	Энергетикадағы парниктік газдардың жанама шығарындылары (2-қолдану саласы)		
305-3	Парниктік газдардың басқа жанама шығарындылары (3-қолдану саласы)	Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары	136
305-4	Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылығы		
305-5	Парниктік газдар шығарындыларының қысқаруы		
305-6	Озонды бұзатын заттардың (ОБЗ) шығарындылары		
305-7	Азот оксидтері (NOx), күкірт оксидтері (SOx) және басқа да маңызды атмосфераға шығарындылар		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
GRI 306: 2020 Қалдықтар			
306-3	Түзілетін қалдықтар	Қалдықтарды басқару	135
GRI 401: Жұмысқа тұрғызу 2016			
401-1	Жаңа қызметкерлерді алу және кадрлардың тұрақтамауы		
401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыс күні жұмыс істейтін қызметкерлерге қол жетімді емес толық уақытты жұмыс істейтін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер	Жұмыспен қамту, Персоналдың құрамы мен құрылымы	108, 109
401-3	Бала күтіміне байланысты демалыс (декреттік демалыс)		
GRI 402: 2016 Еңбек/басқару қарым-қатынастары			
402-1	Жұмысты өзгерту үшін ескертудің ең қысқа мерзімдері	Еңбек қатынастарының тәжірибесі	112
GRI 403: 2018 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы			
403-1	Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі		
403-2	Қауіпті анықтау, тәуекелді бағалау және оқиғаны зерттеу		
403-4	Қызметкерлердің қатысуы, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасының мәселелері бойынша кеңестер мен ақпараттар		
403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша оқыту	Еңбек қауіпсіздігін, еңбекті қорғауды, азаматтық қорғаныс пен өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету	123
403-6	Қызметкерлердің денсаулығын нығайту		
403-7	Іскерлік қатынастарға тікелей байланысты денсаулық пен еңбек қауіпсіздігі үшін зардаптардың алдын алу және азайту		
403-8	Еңбекті қорғау мен өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесімен қамтылған қызметкерлер		
403-9	Жұмысқа байланысты жарақаттар		
403-10	Жұмысқа байланысты нашар денсаулық жағдайы		
GRI 404: 2016 Оқыту және Білім беру			
404-1	Бір жылға бір қызметкерге оқу сағаттарының орташа жылдық саны		
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және өтпелі кезеңде көмек көрсету бағдарламалары	Оқыту және білім беру	113
404-3	Нәтижелілігі мен мансабының дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің пайызы		
GRI 405: 2016 Алуантүрлілік және тең мүмкіндіктер			
405-1	Басқару органдары мен қызметкерлердің алуантүрлілігі	Алуантүрлілік және тең мүмкіндіктер, Персоналдың құрамы мен құрылымы, Банк қызметкерлеріне еңбекақы төлеу	118, 109, 116
405-2	Әйелдер мен ерлердің негізгі жалақысы мен сыйақысының арақатынасы		
GRI 406: 2016 Кемсітушілік			
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және жағдайды түзету бойынша қабылданған шаралар	Кемсітушілікке жол бермеу. Гендерлік саясат. Банк қызметкерлеріне еңбекақы төлеу	122
GRI 408: 2016 Балалар еңбегі			
408-1	Бала еңбегін қолдану жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшыраған операциялар мен жеткізушілер	Еңбек қатынастарының тәжірибесі	112



Стандарт нөмірі	Көрсеткіші	Есептің бөлімі/Түсініктемесі	Беті
GRI 410: 2016 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері			
410-1	Адам құқықтары саясаты немесе процедуралары бойынша оқытылған қауіпсіздік қызметкерлері	Қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәжірибесі. Еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды, азаматтық қорғаныс пен өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету	125, 123
GRI 415: 2016 Мемлекеттік саясат			
415-1	Саяси үлес	Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің мемлекеттік саясаты, стратегиялық міндеттер шеңберіндегі жұмыс	15, 29
GRI 418: 2016 Клиенттердің құпиялылығы			
418-1	Клиенттердің құпиялылығының бұзылуына және тұтынушы деректерінің жоғалуына негізделген шағымдар	Клиенттің жеке өміріне қол сұғылмаушылық	92

4-қосымша. SASB кестесі

1-кесте. Тұрақты даму туралы ақпаратты ашу тақырыптары мен көрсеткіштері

Метрикалар	Санат	Өлш. бірл.	Код	2023 жылғы деректер
КРЕДИТТЕУ ПРАКТИКАСЫ				
1. Тұрғын үй сатып алуға берілген, оның ішінде аралас тіркелген және өзгермелі мөлшерлеме бойынша бөлінген кредиттердің саны мен көлемі;	Сандық	бірл., млн теңге	FN-MF-270a.1	1. Саны: 62 640 Сомасы: 1 050 453 Банк өзгермелі мөлшерлеме бойынша кредиттер бермейді.
2. Кредитті мерзімінен бұрын өтегені үшін айыппұлдың жалпы сомасы.				2. Сомасы: 105,8
1. Қайта құрылымдалған ипотекалық кредиттер бойынша кепіл болып табылатын тұрғын үй жылжымайтын мүлік объектілерінің саны мен жиынтық құны;				1. Саны: 208 Құны: 4 919
2. Клиенттің кепілді сатуы есебінен өтелген қарыздар бойынша кепіл болып табылатын тұрғын үй жылжымайтын мүлік объектілерінің саны мен жиынтық құны;	Сандық	бірл., млн теңге	FN-MF-270a.2	2. Саны: 7 Құны: 116,4
3. Басқа мүлікті сату есебінен өтелген қарыздар бойынша кепіл болып табылатын тұрғын үй жылжымайтын мүлік объектілерінің саны мен жиынтық құны.				3. Жоқ
Клиенттермен өзара әрекеттесуге немесе кредит берушілердің сыйақыларына байланысты сот ісін жүргізу нәтижесінде ақшалай шығындардың жалпы сомасы*	Сандық	млн теңге	FN-MF-270a.3	0,002 (Банк клиенті Банкке және «Астана қаласының тұрғын үй және тұрғын үй инспекциясы басқармасы» ММ-ге қатысты сотқа «Астана қаласының тұрғын үй және тұрғын үй инспекциясы басқармасы» ММ «Отбасы банк» АҚ-ның тұрғын үй сертификатын уақтылы ұсынбауына, атап айтқанда, тұрғын үй заемы жасалғаннан кейін бергеніне байланысты талап арыз берді, ал Банк «Астана қаласының тұрғын үй және тұрғын үй инспекциясы басқармасы» ММ-ге тұрғын үй сертификаттарын беру қағидаларын бұзу, сот талқылауы және талапкердің шағымын қарау кезінде «Астана қаласының тұрғын үй және тұрғын үй инспекциясы басқармасы» ММ тұрғын үй сертификатын негізсіз қайтарып берді. Астана қаласының азаматтық істер жөніндегі ауданаралық сотының шешімімен «Астана қаласының тұрғын үй және тұрғын үй инспекциясы басқармасы» ММ ұсынған тұрғын үй сертификатын ескере отырып, Банктің клиенттің кредиттік қарызын қайта есептеу міндетін жүктеу және талап қою кезінде 1 725 (бір мың жеті жүз жиырма бес) теңге мөлшерінде төленген мемлекеттік баж сомасын клиенттің пайдасына банктен өндіріп алу туралы шешім қабылданды. Қазіргі уақытта банк тарапынан көрсетілген сот шешімі толық көлемде орындалды).



Метрикалар	Санат	Өлш. бірл.	Код	2023 жылғы деректер
Ипотекалық кредиттің сыйақы құрылымының сипаттамасы	Талқылау және талдау	қ/м	FN-MF-270a.4	Тұрғын үй заемы бойынша сыйақы мөлшерлемелері жылдық 2%-дан 5%-ға дейін (СЖТМ жылдық 2,1%-дан бастап) құрайды. Аралық қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемелері жылдық 2%-дан 12%-ға дейін құрайды (СЖТМ жылдық 2,1%-дан бастап). Алдын ала қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемелері жылдық 2%-дан 14,4%-ға дейін (СЖТМ жылдық 2,1%-дан бастап) құрайды.

ДИСКРИМИНАЦИЯЛЫҚ КРЕДИТТЕУ

Қарыз алушының ұлты бойынша (қазақтар, орыстар, қалғандары) бөлінген қарыздар саны, қарыздар құны және LTV.	Сандық	бірл., млн. теңге, %	FN-MF-270b.1	Осы кезеңде қарыз алушылардың ұлты бойынша бөлу жоқ.
Дискриминациялық ипотекалық кредиттеуге байланысты сот ісін жүргізу нәтижесінде келтірілген ақшалай шығындардың жалпы сомасы (ұлттық азшылық қатарынан қарыз алушылармен сот ісін жүргізу)**	Сандық	млн теңге	FN-MF-270b.2	Жоқ
Кемсітудің ипотеканы қамтамасыз ету саясаты мен процедураларының сипаттамасы	Талқылау және талдау	қ/м	FN-MF-270b.3	Жоқ

ҚОРШАҒАН ОРТАҒА ҚАТЫСТЫ ТӘУЕКЕЛГЕ, ТӘН СИПАТТАМАЛАРЫ

100 жылдық су басу аймақтарындағы ипотекалық кредиттердің саны мен көлемі	Сандық	бірл., млн теңге	FN-MF-450a.1	Саны: 40 668 Көлемі: 325 443
Табиғи апаттар орын алған аймақтарда берілген заемдар бойынша табиғи апаттар мен LGD нәтижесінде күтілетін жиынтық шығын.	Сандық	бірл., млн теңге, %	FN-MF-450a.2	Жоқ
Ипотека беру мен андеррайтингке климаттың өзгеруін және басқа да экологиялық тәуекелдерді қосу сипаттамасы	Талқылау және талдау	қ/м	FN-MF-450a.3	Жоқ

* FN-MF-270a.3-ке ескертпе. Ұйым ақшалай шығындарға байланысты қабылданған сипатты, мәнмәтінді және кез келген түзету әрекеттерін қысқаша сипаттауы керек.

** FN-MF-270b.2-ге ескертпе. Ұйым ақшалай шығындарға байланысты қабылданған сипатты, мәнмәтінді және кез келген түзету әрекеттерін қысқаша сипаттауы керек.

2-кесте. Белсенділік көрсеткіштері

Белсенділік көрсеткіші	Санат	Өлш. бірл.	Код	Жылдық есептің бөлімдері
Тұрғын үй және коммерциялық санаттар бойынша берілген ипотекалық кредиттердің саны мен құны	Сандық	бірл., млн теңге	FN-MF-000.A	Саны: 62 640 Сомасы: 1 050 453 (Банк коммерциялық жылжымайтын мүлікті сатып алуға қарыз бермейді).
Санаттар бойынша сатып алынған ипотекалық кредиттердің саны мен құны: тұрғын үй және коммерциялық	Сандық	бірл., млн теңге	FN-MF-000.B	Жоқ

5-қосымша. 2023 жылғы корпоративтік басқару кодексінің қағидааттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есеп

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

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1.	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ (бұдан әрі – Банк) Корпоративтік басқару кодексі (бұдан әрі – Кодекс) Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында, Банк ішінде және басқа да мүдделі тараптармен қарым-қатынас жасауда тиімділікті, ашықтықты, есеп беруді және іскерлік әдептің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін басшылыққа алатын ережелер мен ұсынымдар жиынтығы болып табылады. Банк тарапынан осы Кодекстің орындалуын бақылау Банктің Директорлар кеңесіне жүктеледі. Корпоративтік хатшы мониторинг жүргізіп, Банктің Директорлар кеңесі мен атқарушы органын осы Кодексті тиісті түрде сақтау мәселелері бойынша кеңес береді және жыл сайынғы негізде оның қағидалары мен ережелерінің сақталуы/сақталмауы туралы есеп дайындайды. Бұдан кейін осы есеп Директорлар кеңесінің тиісті комитетінің қарауына шығарылып, Директорлар кеңесі тарапынан бекіледі және Банктің жылдық есебінің құрамына қосылады.	Сақталады	«Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ Басқармасының 2018 жылғы 12 қаңтардағы шешімімен (№01/18 хаттама) Банк кодексі бекітілген. Банк қызметі Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы», «Банктер және банк қызметі туралы» Заңдарының, Банк Жарғысының, корпоративтік басқару кодексінің талаптарына, сондай-ақ Жалғыз акционер – «Бәйтерек «Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ, Директорлар кеңесі және Банк Басқармасы бекіткен басқа да ішкі құжаттарға сәйкес жүзеге асырылады. Банктің корпоративтік хатшысы жыл сайынғы негізде Кодекстің қағидааттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есепті (бұдан әрі – Есеп) қалыптастырады және стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің алдын ала қарауына, бұдан әрі Банктің Директорлар Кеңесінің бекітуіне шығарылады. 2023 жылы Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті 2022 жылғы есепті алдын ала қарап, бекітуге ұсынды (2023 жылғы 29 мамырдағы №4 отырыс). Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 31 мамырдағы шешімімен (№8 хаттама) 2022 жылғы есеп бекітілді. 2023 жылы Банк Жалғыз акционерге 2023 жылғы 15 маусымдағы №09/1-12-32/6642 «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің 2022 жылғы қағидааттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есеп хатын жолдады.
1.2.	Осы Кодекстің мақсаты – Банктің корпоративтік басқаруын жетілдіру, Банкті басқарудың ашықтығын және басқару тиімділігін қамтамасыз ету, сондай-ақ, Банктің тиісті деңгейдегі корпоративтік басқару стандарттарын ұстануға шынайы берілгендігін дәлелдеу. Атап айтқанда: 1. Банкті басқару заңдылық қағидасын ұстанумен және жауапкершілікті тиісті деңгейімен, өкілеттіліктерді нақты ажыратумен, есеп берудің және тиімділіктің тиісті деңгейімен бірге, Банктің құндылығын және жалғыз акционерлерге арналған басқа да пайдаларды барынша ұлғайту үшін іске асырылады;	Сақталады	Банкті басқару заңдылық қағидатын және жауапкершіліктің тиісті деңгейін сақтай отырып, өкілеттіліктерді, есептілік пен тиімділікті нақты ажырата отырып жүзеге асырылады. Банкте басқару органы – Директорлар кеңесі мен атқарушы орган – Басқарма арасында өкілеттіліктерді нақты бөлу бар. 2023 жылы Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жоқ.



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
2.	ақпаратты ашу, ашықтық, оның ішінде банкке мемлекеттің қатысуын ақтайтын мақсаттарды мұқият бағалау, ашу және мерзімді қайта қарау қамтамасыз етіледі; 3. тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелері тиісінше жұмыс істейді; 4. Банктің және жалпы жұртшылықтың жоғары мүдделеріне негізделген шешімдерден өзгеше шешімдерге әкеп соғуы мүмкін мүдделер қақтығысының туындау тәуекелін барынша азайту. Осы Кодекс Қазақстан Республикасында және әлемде дамып келе жатқан корпоративтік басқару практикасын ескере отырып заңнаманың ережелеріне сәйкес әзірленді.		2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі шешімімен (№ 12 хаттама) Банктің Басқармасы туралы ережеге өзгерістер енгізілді. Ақпаратты ашу, банк қызметінің ашықтығы БАҚ-та, қазақстандық қор биржасында, АХҚО-да, қаржылық есептілік депозитарийінде, Банктің сыртқы Интернет-сайтында ашық жарияланымдар жолымен қамтамасыз етіледі. Банкте тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелері құрылды және тиімді жұмыс істейді. Банктің және жалпы жұртшылықтың мүдделеріне негізделген шешімдерден басқа шешімдерге әкелуі мүмкін мүдделер қақтығысының туындау қаупі барынша азайтылды.

2. ӨКІЛЕТТІЛІКТЕРДІ АЖЫРАТУ ҚАҒИДАТЫ

2.1.	Жалғыз акционердің, Директорлар кеңесінің және Басқарманың құқықтары, міндеттері мен құзыреттері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ішкі актілерде айқындалады және оларда бекітіледі.	Сақталады	<p>«Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ (бұдан әрі – Жалғыз акционер) тұлғасындағы Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесі мен басқармасының құқықтары, міндеттері мен құзыреттері Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің жарғысында айқындалған. Жарғының 7-бабы 7.1-тармағына сәйкес, Банктің органдары болып табылады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. жоғары орган – Жалғыз акционер; 2. басқару органы – Директорлар кеңесі; 3. атқарушы орган – Басқарма; 4. Банктің қаржы-шаруашылық қызметіне бақылауды жүзеге асыратын орган – Ішкі аудит бөлімшесі; 5. Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банк қызметінің әртүрлі бағыттарын іске асыру үшін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес құрылатын Банктің өзге де тұрақты жұмыс істейтін алқалы органдары. <p>Егер «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамалық актілерінде өзгеше көзделмесе, шешім қабылдау Банктің Жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді басқа органдардың – Директорлар кеңесінің, Басқарманың, Банктің лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің құзыретіне беруге жол берілмейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелер шешу үшін Банк Басқармасына берілмейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің осы Жарғыға сәйкес Банк Басқармасының айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелер бойынша шешімдер қабылдауға, сондай-ақ Банктің жалғыз акционерінің шешімдеріне қайшы келетін шешімдер қабылдауға құқығы жоқ.</p>
------	---	-----------	--

3. ЖАЛҒЫЗ АКЦИОНЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МҮДДЕЛЕРІН ҚОРҒАУ ҚАҒИДАТЫ

3.1	Банктегі корпоративтік басқару Жалғыз акционердің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды, құрметтеуді қамтамасыз етуге негізделеді және банктің тиімді қызметіне ықпал етуге және қызметтің шығынсыздығына қол жеткізуге бағытталған.	Сақталады	<p>«Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 14-бабында көзделген Жалғыз акционердің айрықша құзыреті Банк Жарғысының 10.2-тармағында сақталады.</p> <p>«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқармасының шешімдерімен бекітілген:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Банктің жарғысы (24.12.2014 жылғы (№ 41/14 хаттама); • Банктің корпоративтік басқару кодексі (12.01.2018 жылғы (№ 01/18 хаттама); • Банктің Директорлар кеңесі туралы ереже (28.11.2018 жылғы (№ 53/18 хаттама); • Холдингтің еншілес ұйымдармен өзара іс-қимыл регламенті (20.12.2017 жылғы (№ 52/17 хаттама)
-----	--	-----------	--

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің мүшелері – Жалғыз акционердің өкілдері: К.Б. Шарлапаев, Е.Е. Хамитов, А.Б. Мұхамеджанов болды.</p> <p>31.12.2023 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің мүшесі – Жалғыз акционердің өкілі: Е.Е. Хамитов болды.</p> <p>Банктің Жалғыз акционерінің қарауына шығарылатын мәселелер бойынша материалдар Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдерде дайындалып, жіберіледі және мәселелер бойынша негізделген шешімдер қабылдау үшін қажетті көлемде ақпаратты қамтиды.</p> <p>Осы қағиданы сақтау мақсатында Жалғыз акционердің 2019 жылғы 28 тамыздағы шешіміне (№ 42/19 хаттама) сәйкес «Еншілес ұйымдардың Холдингке есептілікті ұсыну тізбесін, нысандарын және кезеңділігін бекіту туралы» Банк Жалғыз акционерге қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелері туралы ақпаратты, есептілік пакетінің бекітілген нысандарына, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 12.11.2019 жылғы № 188 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларына сәйкес, басқарушылық және қаржылық есептілікті тұрақты түрде ұсынады.</p>
3.2	Жалғыз акционер дивидендтерді төлеу шарттары мен тәртібіне қатысты ақпаратқа қол жеткізе алуы, сондай-ақ дивидендтерді төлеу кезінде Банктің қаржылық жағдайы туралы дұрыс ақпаратпен қамтамасыз етілуі тиіс. Осы мақсатта Жалғыз акционер дивидендтік саясатты бекітеді.	Сақталады	<p>Дивидендтік саясат Директорлар кеңесі (Бақылау кеңесі және/немесе атқарушы орган) Жалғыз акционерге Банктің және/немесе оның еншілес ұйымының өткен қаржы жылындағы таза кірісін бөлу туралы ұсыныстар дайындау кезінде басшылыққа алатын қағидаттарды айқындайды. Дивидендтік саясат келесі принциптерге негізделген:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Жалғыз акционердің мүдделерін сақтау; 2. Банк пен еншілес ұйымдар қызметінің табыстылығын қамтамасыз ету; 3. Банктің және еншілес ұйымдардың қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз ету; 4. Банк қаражаты есебінен іске асырылатын инвестициялық жобаларды қаржыландыруды қоса алғанда, Банктің және еншілес ұйымдардың қызметін қаржыландыруды қамтамасыз ету; 5. дивидендтер мөлшерін айқындау тетігінің ашықтығы; 6. Жалғыз акционердің қысқа мерзімді (кіріс алу) және ұзақ мерзімді (Банктің дамуы) мүдделерінің теңгерімділігі. <p>Холдингтің еншілес компанияларының дивидендтер төлеуі Холдинг Басқармасының 2014 жылғы 11 мамырдағы хаттамасымен (№ 14/14 хаттама) бекітілген Холдингтің еншілес ұйымдары төлейтін дивидендтердің мөлшерін айқындау тәртібімен регламенттеледі.</p> <p>Холдингтің пайдасына Банк есептейтін дивидендтердің мөлшері Банктің қаржылық тұрақтылығы мен өтімділігі көрсеткіштерінің негізінде айқындалатын қаржы-экономикалық жай-күйіне байланысты айқындалады.</p> <p>Қазақстан Республикасының заңнамасына, Холдингтің еншілес ұйымдары және Банктің Жарғысымен төленетін дивидендтердің мөлшерін айқындаудың жоғарыда көрсетілген тәртібіне сәйкес Банктің уәкілетті органдары Банктің өткен қаржы жылы үшін таза кірісін бөлу тәртібі және Банктің бір жай акциясына есептегенде бір жылдағы дивидендтердің мөлшері туралы ұсыныстар дайындайды.</p> <p>Дивидендтер мөлшері туралы түпкілікті шешім Банктің Жалғыз акционерінің шешімімен белгіленеді.</p> <p>2023 жылы Банктің Директорлар кеңесі (2023 жылғы 26 сәуірдегі № 5 хаттама) шешім қабылдады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осы хаттаманың № 5 қосымшасына сәйкес «Отбасы банк» АҚ-ның 2022 жылғы аудиттелген жылдық қаржылық есептілігі алдын ала бекітілсін, кейіннен «Отбасы банк» АҚ-ның жалғыз акционері – «Бәйтерек ҰБХ» АҚ-ның қарауына шығарылсын. 1. «Отбасы банк» АҚ-ның жалғыз акционері – «Бәйтерек ҰБХ» АҚ-ға мынадай шешімдер қабылдау ұсынылсын: 2022 есепті қаржы жылының қорытындысы бойынша 96 035 129 578, 28 (тоқсан алты миллиард отыз бес миллион бір жүз жиырма тоғыз мың бес жүз жетпіс сегіз) теңге 28 тиын мөлшерінде алынған «Отбасы банк» АҚ таза кірісін бөлудің мынадай тәртібін бекіту бойынша: <ul style="list-style-type: none"> - 67 224 699 900,00 (алпыс жеті миллиард екі жүз жиырма төрт миллион алты жүз тоқсан тоғыз мың тоғыз жүз) теңге 00 тиын таза табыстан, бір акцияға келетін таза табыс сомасының 70%-ы есебінен Жалғыз акционерге дивидендтер төлеуге бағытталсын (барлығы 7 830 000 акция), бұл бір акцияға 8 585,53 (сегіз мың бес жүз сексен бес) теңге 53 тиын таза табыс; - 28 810 429 678,28 (жиырма сегіз миллиард сегіз жүз он миллион төрт жүз жиырма тоғыз мың алты жүз жетпіс сегіз) теңге 28 тиын таза табыстан, «Отбасы банк» АҚ иелігінде қалдырылсын; <p>«Отбасы банк» АҚ бір жай акциясына есептегенде дивидендтер мөлшерін 8 585,53 (сегіз мың бес жүз сексен бес) теңге 53 тиын көлемінде бекіту бойынша;</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Дивидендтік саясатта таза табысты бөлу және оның дивидендтер төлеуге бағытталатын бөлігін айқындау тәртібі, дивидендтер мөлшерін есептеу тәртібі, дивидендтерді төлеу тәртібі, оның ішінде оларды төлеу мерзімдері, орны мен нысаны да регламенттеледі.</p> <p>Сондай-ақ, дивидендтік саясат дивидендтер төлеуге бағытталатын Банктің таза пайдасының ең төменгі үлесін айқындау тәртібін белгілейді.</p>		<p>дивидендтерді төлеудің басталу күнін – Жалғыз акционер шешім қабылдаған күннен бастап анықтау;</p> <p>Жалғыз акционер шешім қабылдаған сәттен бастап 90 (тоқсан) күннен кешіктірілмейтін мерзімде жай акциялар бойынша дивидендтер төлеу туралы шешім қабылданған сәттен бастап қолма-қол ақшасыз аудару жолымен «Отбасы банк» АҚ Жалғыз акционерінің банктік шотына дивидендтер төлеуді ақшалай нысанда жүргізу;</p> <p>2022 жылы төленген «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелерінің сыйақысының мөлшері мен құрамы туралы ақпарат назарға алынсын;</p> <p>Жалғыз акционердің «Отбасы банк» АҚ және оның лауазымды адамдарының 2022 жылғы әрекеттеріне өтініштерінің жоқтығы туралы ақпарат назарға алынсын.</p>
4. ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ МЕН БАСҚАРМАНЫҢ БАНКТІ ТИІМДІ БАСҚАРУ ҚАҒИДАТЫ			
4.1	<p>Директорлар кеңесі Банкті стратегиялық басқаруды және Басқарма қызметіне бақылауды қамтамасыз ететін басқару органы болып табылады.</p> <p>Бұл ретте Директорлар кеңесі келесі мәселелерге ерекше назар аударады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Даму стратегиясын (бағыттары мен нәтижелері) айқындау; 2) Даму Стратегиясында және/немесе Даму жоспарында белгіленетін ҚНҚ қою және мониторингтеу; 3) тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және ішкі аудит жүйесінің тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қадағалау; 4) Директорлар кеңесінің құзыреті шеңберінде ірі инвестициялық жобаларды және басқа да түйінді Стратегиялық жобаларды тиімді іске асыруды бекіту және мониторингтеу; 5) басшыны және атқарушы орган мүшелерін сайлауға (қайта сайлауға), сыйақыға тағайындауға, сабақтастықты жоспарлауға және олардың қызметін қадағалауға; 6) корпоративтік басқару; 7) Банкте осы Кодекстің және Банктің іскерлік әдеп саласындағы корпоративтік стандарттарының (Іскерлік әдеп кодексінің) ережелерін сақтау. 	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 7-бабы 7.1-тармағына сәйкес, Директорлар кеңесі басқару органы болып табылады. «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында, Банк жарғысында көзделген Директорлар Кеңесінің айрықша құзыреті сақталады.</p> <p>2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерімен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 26 сәуірдегі шешімімен (№5 хаттама) «Отбасы банк» АҚ-ның 2023 жылға дейінгі ақпараттық технологияларды дамыту стратегиясын іске асыру жөніндегі 2022 жылғы есепті бекіту туралы шешім қабылданды; 2. Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 27 желтоқсандағы шешімімен (№16 хаттама) «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшелерінің 2024 жылға арналған қызметінің негізгі көрсеткіштерінің карталарын және олардың нысаналы мәндерін бекіту туралы шешім қабылданды; 3. Директорлар кеңесінің 2024 жылғы 27 ақпандағы шешімімен (№3 хаттама) «Отбасы банк» АҚ қызметінің үздіксіздігін басқару жөніндегі 2023 жылғы есепті бекіту туралы шешім қабылданды; 4. Ішкі аудит департаментінің 2023 жылғы қызметі туралы есеп Директорлар кеңесінің 2024 жылғы 27 ақпандағы шешімімен бекітілген (№3 хаттама); 5. Директорлар кеңесінің 26.04.2023 жылғы шешімімен (№5 хаттама) «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшесі, Басқарма төрағасының орынбасары Бейсембаев Мирас Берікұлының өкілеттігін 2023 жылғы 15 мамырдан бастап мерзімінен бұрын тоқтату және өтемақы төлемдерін жүргізу туралы шешім қабылданды. «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшесі, Басқарма төрағасының орынбасары лауазымына Владимир Александрович Савченко-ны 2023 жылғы 15 мамырдан бастап жалпы «Отбасы банк» АҚ Басқарма өкілеттігінің мерзімі аяқталғанға дейін өкілеттік мерзімімен сайлау және лауазымдық жалақысын белгілеу; 6. Директорлар кеңесінің 30.05.2023 жылғы шешімімен (№7 хаттама) 2022 жылғы жұмыс қорытындысы бойынша Басқарма Төрағасы мен Басқарма мүшелеріне сыйақы төлеуді жүзеге асыру туралы шешім қабылданды; 7. Директорлар кеңесінің 31.05.2023 жылғы шешімімен (№8 хаттама) Банктің 2022 жылғы Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есеп бекітілді.
4.2	<p>Директорлар кеңесінің сандық құрамын Жалғыз акционер айқындайды. Директорлар кеңесінің құрамы қызмет ауқымын, ағымдағы міндеттерді, даму стратегиясын және/немесе даму жоспары мен қаржылық мүмкіндіктерді ескере отырып, жеке белгіленеді.</p>	Сақталады	<p>Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімін Жалғыз акционер белгілейді. Директорлар кеңесі мүшелерінің өкілеттік мерзімі, егер Жалғыз Акционердің шешімімен өзгеше белгіленбесе, бүкіл Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімімен сәйкес келеді және Жалғыз акционер Директорлар кеңесінің жаңа құрамын сайлау жөнінде шешім қабылдаған кезде аяқталады. «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқармасының 2022 жылғы 16 ақпандағы шешімімен (№09/22 хаттама) «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімі 3 жыл болып белгіленді.</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Директорлар кеңесінің құрамы теңгерімделген болуға тиіс, бұл Холдингтің мүддесі үшін шешімдер қабылдауды және оның алдына қойылған экономиканы дамыту міндеттерін қамтамасыз ететін Директорлар кеңесі мүшелерінің (Жалғыз акционердің, тәуелсіз директорлардың, атқарушы орган басшысының өкілдері) үйлесімін білдіреді.</p> <p>Директорлар кеңесінің құрамында тәуелсіз директорлардың қатысуы және қатысуы міндетті. Директорлар кеңесі мүшелерінің саны кемінде үш адамды құрауы тиіс. Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің кемінде үштен бірі тәуелсіз директорлар болуға тиіс. Сонымен қатар, тәуелсіз директорлардың саны қабылданатын шешімдердің тәуелсіздігін қамтамасыз ету үшін жеткілікті болуы керек.</p> <p>Банктің Директорлар Кеңесі құрамындағы тәуелсіз директорлардың ұсынылатын саны Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы санының елу пайызын құрайды.</p>		<p>01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің құрамы: Директорлар кеңесінің төрағасы – К.Б. Шарлапаев, Жалғыз акционердің өкілі.</p> <p>Директорлар кеңесінің мүшелері:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хамитов Е.Е., Жалғыз акционердің өкілі; • Мұхамеджанов А.Б., Жалғыз акционердің өкілі; • Ибрагимова Л.Е., Банк Басқармасының Төрағасы. • Жамалов С.Е., тәуелсіз директор; • Ермекова Э.М., тәуелсіз директор; <p>• Тоқобаев Н.Т., тәуелсіз директор.</p> <p>31.12.2023 жылғы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің құрамы:</p> <p>Директорлар кеңесінің төрағасы – Хамитов Ерсайын Ерболатұлы, Жалғыз акционердің өкілі.</p> <p>Директорлар кеңесінің мүшелері:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ибрагимова Ләззат Ерденқызы, Банк Басқармасының Төрағасы. • Жамалов Санжар Еркебайұлы, тәуелсіз директор; • Ермекова Эльмира Мүслімқызы, тәуелсіз директор; • Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы, тәуелсіз директор.
4.3	<p>Тәуелсіз директорлар мен Банк арасындағы қатынастар Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, осы Кодекстің ережелерін және Банктің ішкі құжаттарын ескере отырып шарттармен ресімделеді.</p> <p>Шарттарда тараптардың құқықтарын, міндеттерін, жауапкершілігін және басқа да елеулі талаптарды, сондай-ақ Директорлар кеңесінің тәуелсіз директорларының осы Кодекстің ережелерін сақтау жөніндегі міндеттемелерін, оның ішінде оларға жүктелетін функцияларды орындау үшін жеткілікті уақыт бөлу, Директорлар Кеңесі белгілеген мерзімге Банк туралы ішкі ақпаратты жарияламау туралы және қосымша тәуелсіз директорлардың мәртебесі мен функцияларына қойылатын талаптарға негізделген міндеттемелерді (тәуелсіздігін жоғалту туралы уақыты өтініш бөлігінде және басқалар) көрсету.</p> <p>Шарттарда Директорлар кеңесі мүшелерінің жекелеген міндеттерді орындау мерзімдері белгіленуі мүмкін.</p>	Сақталады	<p>Банк пен Тәуелсіз директорлар арасында шарттар жасалды, оларға сәйкес Директор Банктің Директорлар кеңесі мүшесінің/Тәуелсіз директордың – Банктің Директорлар кеңесі мүшесінің Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде, Банктің Жарғысында және өзге де ішкі құжаттарында айқындалған міндеттерін орындауға міндеттенеді, ал Банк Директорға сыйақыны уақтылы және толық көлемде төлеуге және Банктің Директорлар кеңесіне Директорлар кеңесі мүшесінің міндеттерін орындаумен байланысты шығыстарды шартта белгіленген тәртіппен өтеуге міндеттенеді.</p> <p>Банк Шартқа қол қойылғанға дейін Директорға Банк жарғысының және Шарттың қосымшасына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін реттейтін Банктің ішкі құжаттарының көшірмесін ұсынады. Банк Шарттың қолданылу кезеңінде Директорға Шарттың қосымшасына сәйкес Банктің тиісті ішкі құжаттарына өзгерістер енгізу және осындай өзгерістер басталған сәттен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Банктің жаңа ішкі құжаттарын қабылдау туралы хабарлайды.</p>
4.4	<p>Банк қызметтің үздіксіздігін қолдау және Директорлар кеңесінің құрамын жаңарту үшін Директорлар кеңесі мүшелерінің сабақтастығы жоспарларының болуын қамтамасыз етуі қажет.</p> <p>Директорлар кеңесі Директорлар кеңесінің жаңадан сайланған мүшелері үшін лауазымға енгізу бағдарламасын және қажет болған жағдайда кәсіптік даму бағдарламасын бекітеді. Корпоративтік хатшы осы бағдарламаның іске асырылуын қамтамасыз етеді.</p>	Ішінара сақталады	<p>Директорлар кеңесі мүшелерінің сабақтастық жоспары әзірленбеген.</p> <p>Директорлар кеңесі мүшелерінің кәсіби даму бағдарламасы әзірленбеген.</p> <p>Лауазымға енгізу бағдарламасы бөлек құжатпен әзірленбеген. Банктің Директорлар кеңесі туралы Ереженің 35-тармағы Директорлар кеңесінің мүшелерін лауазымға енгізу процесін сипаттайды.</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>Алғаш рет сайланған Директорлар кеңесінің мүшелері тағайындалғаннан кейін лауазымға кірісу бағдарламасынан өтеді. Лауазымға кірісу барысында Директорлар кеңесінің мүшелері өздерінің құқықтары мен міндеттерімен, қызметінің негізгі аспектілерімен және Банк пен оның еншілес ұйымдарының, оның ішінде оң үлкен тәуекелдермен байланысты құжаттарымен танысады.</p>
4.5	<p>Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақы деңгейін Банкті табысты басқару үшін талап етілетін деңгейдегі Директорлар кеңесінің әрбір мүшесін тарту және уәждеу үшін жеткілікті мөлшерде белгілеу ұсынылады. Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті тәуелсіз директорларға кандидаттардың сыйақы мөлшері бойынша ұсыныстар енгізеді.</p> <p>Ешбір адам өзінің сыйақысына байланысты шешімдер қабылдауға қатыспауы керек.</p> <p>Сыйақы Директорлар кеңесі мүшесінің бүкіл Директорлар кеңесінің және Банк қызметінің тиімділігін арттыруға күтілетін үлесін әділ көрсетуге тиіс.</p> <p>Директорлар кеңесі мүшесінің сыйақы мөлшерін белгілеу кезінде Директорлар кеңесі мүшелерінің міндеттері, Банк қызметінің ауқымы, даму стратегиясымен айқындалатын ұзақ мерзімді мақсаттар мен міндеттер, Директорлар кеңесі қарайтын мәселелердің күрделілігі және қажет болған жағдайда жеке сектордың ұқсас компанияларындағы сыйақы деңгейі (бенчмаркинг, сыйақыларға шолу) назарға алынады.</p> <p>Директорлар кеңесінің мүшелеріне белгіленген жылдық сыйақы, сондай-ақ Директорлар кеңесінің комитеттеріне қатысқаны және төрағалық еткені үшін қосымша сыйақы төленеді. Директорлар кеңесі мүшесінің сыйақысы опциондарды немесе Банк қызметінің нәтижелеріне байланысты басқа элементтерді қамтымауға тиіс.</p> <p>Бұл ретте, мемлекеттік қызметшілер және/немесе акционердің өкілдері болып табылатын Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелеріне, сондай-ақ Басқарма Төрағасына (Директорлар кеңесіне мүше болған жағдайда) Директорлар кеңесіне мүше болғаны үшін сыйақы төленбейді.</p> <p>Банктің Жалғыз акционері Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы мен шығыстардың өтемақысын төлеу мөлшері мен шарттарын айқындайды. Бұл ретте директорларға сыйақы беру шарттары олармен жасалатын шарттарда және/немесе қажет болған жағдайда Банктің ішкі құжатында көрсетіледі.</p>	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ереженің 5-тарауының 24-тармағына сәйкес Банктің тәуелсіз директорларына сыйақылардың мынадай түрлері белгіленді:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Банктің Директорлар кеңесіне мүше болғаны үшін тіркелген жылдық сыйақы; • Комитет төрағасы ретінде Банктің Директорлар кеңесі комитетінің отырыстарына қатысқаны үшін тіркелген жылдық сыйақы; • Комитет мүшесі ретінде Банктің Директорлар кеңесі комитетінің отырыстарына қатысқаны үшін тіркелген жылдық сыйақы. <p>Холдингтің ішкі құжаттарымен Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне – Жалғыз акционердің Банктің Директорлар кеңесіндегі өкілдеріне, сондай-ақ Директорлар кеңесіне мүшелік еткені үшін Банктің Басқарма Төрағасына сыйақы төленбейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеге сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің Тәуелсіз директорларымен шарттар жасалды.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің Тәуелсіз директорларымен жасалған шарттың 6.2-тармағына сәйкес, Банктің Жалғыз акционерінің шешіміне сәйкес Директорға:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Банктің Директорлар кеңесіне мүше болғаны үшін 4 000 000 теңге мөлшерінде тіркелген жылдық сыйақы; • Директорлар кеңесі комитетінің Төрағасы ретінде Банктің Директорлар кеңесі комитетінің отырыстарына қатысқаны үшін 375 000 теңге мөлшерінде тіркелген жылдық сыйақы; • Директорлар кеңесі комитетінің мүшесі ретінде Директорлар кеңесі комитетінің отырыстарына қатысқаны үшін 200 000 теңге мөлшерінде тіркелген жылдық сыйақы.

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.6	<p>Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесін жалпы басқаруға жауапты, Директорлар кеңесінің оның негізгі функцияларын толық және тиімді іске асыруын және Директорлар кеңесінің мүшелері, Жалғыз акционер және Банк Басқармасы арасында сындарлы диалог құруды қамтамасыз етеді.</p> <p>Директорлар кеңесінің төрағасы қызметтің табыстылығына қол жеткізуге және Банктің тұрақты дамуына бейімделген, ішкі және сыртқы сын-тегеуріндерге уақтылы және тиісті кәсіби деңгейде ден қоя алатын кәсіпқойлардың бірыңғай командасын құруға ұмтылуы тиіс.</p> <p>Директорлар Кеңесі Төрағасының және Банк Басқармасы Төрағасының рөлдері мен функциялары нақты бөлініп, Банктің ішкі құжаттарында бекітілуі тиіс. Басқарма Төрағасы Банктің Директорлар кеңесінің Төрағасы болып сайлана алмайды.</p> <p>Директорлар кеңесі Төрағасының негізгі функцияларына мыналар жатады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Директорлар кеңесінің отырыстарын жоспарлау және күн тәртібін қалыптастыру; 2) Директорлар кеңесі мүшелерінің шешімдер қабылдау үшін толық және өзекті ақпаратты уақтылы алуын қамтамасыз ету; 3) Директорлар кеңесінің стратегиялық мәселелерді қарауға және Директорлар кеңесінің қарауына жататын ағымдағы (операциялық) сипаттағы мәселелерді барынша азайтуға назар аударуын қамтамасыз ету; 4) талқылауға жеткілікті уақыт бөлу, күн тәртібіндегі мәселелерді жан-жақты және терең қарау, ашық талқылауларды ынталандыру, келісілген шешімдерге қол жеткізу арқылы Директорлар кеңесінің отырыстарын өткізудің барынша нәтижелілігін қамтамасыз ету; 5) Директорлар кеңесі мен Жалғыз акционердің қабылданған шешімдерінің тиісінше орындалуына мониторинг пен қадағалауды қамтамасыз ету; 6) корпоративтік жанжалдар туындаған жағдайда оларды шешу және Банк қызметіне теріс әсерді барынша азайту жөнінде шаралар қабылдау және мұндай жағдайларды өз күшімен шешу мүмкін болмаған жағдайда Жалғыз акционерді уақтылы хабардар ету. 7) Жалғыз акционермен тиісті қарым-қатынас және өзара іс-қимыл құру, оның ішінде негізгі стратегиялық шешімдер қабылдау кезінде консультациялар ұйымдастыру. 	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ереженің 31-тармағына сәйкес Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесіне жалпы басшылық жасауға жауап береді, Директорлар Кеңесінің оның негізгі функцияларын толық және тиімді іске асыруын және Директорлар кеңесінің мүшелері, Жалғыз акционер және Банк Басқармасы арасында сындарлы диалог құруды қамтамасыз етеді.</p> <p>Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесінің жұмысын ұйымдастырады, оның отырыстарын жүргізеді, сондай-ақ Банк жарғысында айқындалған өзге де функцияларды жүзеге асырады.</p> <p>Директорлар кеңесі Төрағасының негізгі функцияларына мыналар жатады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директорлар кеңесінің отырыстарын жоспарлау және күн тәртібін қалыптастыру; 2. Директорлар кеңесі мүшелерінің шешімдер қабылдау үшін толық және өзекті ақпаратты уақтылы алуын қамтамасыз ету; 3. Директорлар кеңесінің стратегиялық мәселелерді қарауға және Директорлар кеңесінің қарауына жататын ағымдағы (операциялық) сипаттағы мәселелерді барынша азайтуға назар аударуын қамтамасыз ету; 4. талқылауға жеткілікті уақыт бөлу, күн тәртібіндегі мәселелерді жан-жақты және терең қарау, ашық талқылауларды ынталандыру, келісілген шешімдерге қол жеткізу арқылы Директорлар кеңесінің отырыстарын өткізудің барынша нәтижелілігін қамтамасыз ету; 5. Директорлар кеңесі мен Жалғыз акционердің қабылданған шешімдерінің тиісінше орындалуына мониторинг пен қадағалауды қамтамасыз ету; 6. корпоративтік жанжалдар туындаған жағдайда оларды шешу және Банк қызметіне теріс әсерді барынша азайту жөнінде шаралар қабылдау және мұндай жағдайларды өз күшімен шешу мүмкін болмаған жағдайда Жалғыз акционерді уақтылы хабардар ету. 7. Жалғыз акционермен тиісті қарым-қатынас және өзара іс-қимыл құру, оның ішінде негізгі стратегиялық шешімдер қабылдау кезінде консультациялар ұйымдастыру. <p>Директорлар кеңесінің Төрағасы талқыланатын мәселелер бойынша Директорлар кеңесі мүшелерінің көзқарасын білдіру еркіндігі қағидатын ұстанады, келісілген шешім іздеуге, Директорлар кеңесі мүшелері арасында бәтуаластыққа қол жеткізуге, Жалғыз акционер мен Банктің мүддесі үшін шешімдер қабылдауға ықпал етеді. Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесі мүшелерінің бірыңғай команда ретінде жұмыс істеуі үшін жағдай жасау мақсатында тиімді көшбасшылыққа ықпал етеді.</p> <p>Директорлар кеңесінің Төрағасына Банктің өзге органдарымен және лауазымды тұлғаларымен тұрақты байланыста болу ұсынылады. Мұндай байланыстардың мақсаты Директорлар кеңесінің шешімдер қабылдауы үшін қажетті барынша толық және шынайы ақпаратты уақтылы алу ғана емес, сондай-ақ мүмкіндігінше осы органдар мен лауазымды тұлғалардың өзара және үшінші тұлғалармен тиімді іс-қимылын қамтамасыз ету болуы тиіс.</p> <p>Банк Жарғысының 10.8-тармағына сәйкес, Директорлар кеңесінің Төрағасы күн тәртібін бекітеді, Кодекстің 46-тармағына, Директорлар кеңесі туралы ереженің 31-тармағына сәйкес – күн тәртібін құрады.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ереженің 67-тармағына сәйкес Директорлар кеңесі отырысының күн тәртібі мәселесі бойынша шешім қабылдау кезінде Директорлар кеңесінің әрбір мүшесі бір дауысқа ие болады.</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ереженің 36-тармағына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі өткен жылға арналған отырыстарды өткізу кестесімен өз жұмысының жоспарын жасайды. Директорлар кеңесінің жұмыс жоспары Директорлар кеңесінің шешімімен бекітіледі. Іс жүзінде – Банктің құрылымдық бөлімшелерінің ұсыныстары негізінде Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесінің жұмыс жоспарын қалыптастырады және Директорлар кеңесіне бекітуге енгізеді.</p> <p>Банк Жарғысының 10.8-тармағының 3) тармақшасына сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің Төрағасы Директорлар кеңесінің отырыстарында Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тәртіппен хаттама жүргізуді ұйымдастырады. Корпоративтік хатшы туралы ереженің 17-тармағының 11) тармақшасына сәйкес Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесі мен Комитеттер отырысының өткізілетін уақыты мен орны, отырысқа қатысушылардың аты-жөні, күн тәртібі, кворум және қабылданған шешімдер көрсетілетін отырысының хаттамасын жүргізуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ Директорлар кеңесі мен комитеттер мүшелерінің отырыс хаттамаларына уақтылы қол қоюын қамтамасыз етеді.</p>
4.7	<p>Директорлар Кеңесі жанынан Комитеттер құрылды, олардың құзыретіне стратегиялық жоспарлау, аудит, кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер, тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі мәселелерді қарау кіреді. Инвестициялық шешімдер қабылдаудың тиімділігін арттыру мақсатында стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет инвестициялық қызметке байланысты мәселелерді алдын ала қарайды, оларды қарау Директорлар кеңесінің құзыретіне жатады.</p> <p>Комитеттер Директорлар кеңесінің отырысында қаралғанға дейін неғұрлым маңызды мәселелер шеңбері бойынша егжей-тегжейлі талдау жүргізу және ұсынымдар әзірлеу үшін құрылады. Комитеттер қарайтын мәселелер бойынша түпкілікті шешімді Директорлар кеңесі қабылдайды.</p> <p>Комитеттің жұмысын ұйымдастыру үшін Комитет немесе директорлар кеңесі, комитет хатшысы лауазымына Корпоративтік хатшы не Корпоративтік хатшы қызметінің қызметкері тағайындалады (ол болған жағдайда), Директорлар кеңесі комитеттер құру туралы шешім қабылдайды, комитеттердің құрамын, мерзімдері мен өкілеттіктерін айқындайды.</p> <p>Комитеттер комитетте жұмыс істеу үшін қажетті кәсіби білімі, құзыреті мен дағдылары бар Директорлар кеңесінің мүшелерінен тұрады. Комитеттер құрамын қалыптастыру кезінде ықтимал мүдделер қақтығысының болуы назарға алынады. Комитет төрағалары кәсіби құзыреттерімен қатар ұйымдастырушылық және көшбасшылық қасиеттерге, комитет қызметін тиімді ұйымдастыру үшін жақсы коммуникативтік дағдыларға ие болуы тиіс.</p>	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесінің 2021 жылғы 25 тамыздағы шешімімен (№8 шешім) бекітілді:</p> <ul style="list-style-type: none"> Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті туралы ереже; Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті туралы ереже; Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті туралы ереже; Банктің Директорлар кеңесінің Тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті (бұдан әрі бірлесе – Комитеттер) туралы ереже. <p>Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 30 мамырдағы (№7 хаттама) және 2023 жылғы 27 маусымдағы (№9 хаттама) шешімімен Комитеттер туралы ережелерге өзгерістер енгізілді.</p> <p>2023 жылы Директорлар кеңесі Комитеттерінің 43 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді, оның барысында 181 мәселе қаралды.</p> <p>Банкте Корпоративтік хатшы қызметі құрылмаған. 4 Комитет хатшысының функцияларын Банктің корпоративтік хатшысы орындайды.</p> <p>31.12.2023 жылғы жағдай бойынша Банктің Директорлар кеңесі комитеттерінің құрамы:</p> <p>1. Аудит жөніндегі комитет:</p> <ol style="list-style-type: none"> Жамалов Санжар Еркебайұлы Комитет төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Хамитов Ерсайын Ерболатұлы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі [Холдинг Басқарма төрағасының орынбасары]. <p>2. Тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті:</p> <ol style="list-style-type: none"> Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы Комитет төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Жамалов Санжар Еркебайұлы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>3. Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті:</p> <ol style="list-style-type: none"> Жамалов Санжар Еркебайұлы Комитет төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Ермекова Эльмира Мүслімқызы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор <p>4. Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитет:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ермекова Эльмира Мүслімқызы Комитет Төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Тоқобаев Нұрлан Тұрсынбекұлы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Хамитов Ерсайын Ерболатұлы Комитет мүшесі – Директорлар кеңесінің мүшесі [Холдинг Басқарма төрағасының орынбасары].
4.8	<p>Стратегиялық жоспарлау комитетінің Төрағасы Директорлар кеңесінің алғашқы отырыстарының бірінде Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшелері арасынан Директорлар Кеңесінің өз өкілеттіктерін орындау мерзіміне сайланады. Сайлау туралы шешім Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы санының жай көпшілік даусымен қабылданады.</p> <p>Қажет болған жағдайда Стратегиялық жоспарлау комитетінің құрамына тиісті тәжірибесі мен құзыреті бар сарапшылар тартылуы мүмкін. Директорлар кеңесінің мүшелері болып табылмайтын комитет мүшелерін Комитет Төрағасының ұсынуы бойынша Директорлар кеңесі тағайындайды.</p> <p>Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеттің негізгі функциялары Банк қызметінің тиімділігін арттыруға, оның табысты қызметі мен орнықты дамуына ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу жөніндегі мәселелерді қоса алғанда, Банк қызметінің басым бағыттарын және оның даму стратегиясын әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдарды әзірлеу және Банктің Директорлар кеңесіне ұсыну болып табылады. Комитеттің егжей-тегжейлі мақсаттары мен міндеттері Комитет туралы ережеде көзделген.</p>	Сақталады	<p>2022 жылғы 21 ақпаннан бастап қазіргі уақытқа дейін Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің Төрағасы: тәуелсіз директор – Жамалов С.Е., Комитет мүшелері: Ермекова Э.М. – тәуелсіз директор, Тоқобаев Н.Т. – тәуелсіз директор болып табылады.</p> <p>Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ.</p> <p>Комитет Директорлар кеңесіне оның құзыретіне жататын мәселелер бойынша алдын ала қарау, талдау, сабақтастықты жоспарлау және ұсынымдар әзірлеу арқылы жәрдем көрсететін тұрақты жұмыс істейтін консультативтік-кеңесші орган болып табылады.</p> <p>Комитет Директорлар кеңесіне қызметтің (дамудың) басым бағыттарын, стратегиялық мақсаттарды (даму стратегиясын) әзірлеу мәселелері, Корпоративтік даму мәселелері, оның ішінде орта және ұзақ мерзімді келешекте Банк қызметінің тиімділігін, оның табысты қызметі мен орнықты дамуын арттыруға ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу мәселелері бойынша ұсынымдар дайындауды арттыру үшін құрылған (Стратегиялық жоспарлау комитеті және Банктің Директорлар кеңесін стратегиялық жоспарлау туралы ереженің 4-тармағы).</p>
4.9	<p>Аудит жөніндегі комитеттің құрамына бухгалтерлік есеп және аудит, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау саласында қажетті білімі мен практикалық тәжірибесі бар тәуелсіз директорлар кіреді. Тәуелсіз директор Аудит жөніндегі комитеттің Төрағасы болып табылады. Аудит жөніндегі комитеттің негізгі функцияларына ішкі және сыртқы аудит, қаржылық есептілік, тәуекелдерді ішкі бақылау және басқару, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжаттарды сақтау және Директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша өзге де мәселелер жатады.</p>	Сақталады	<p>2022 жылғы 21 ақпаннан бастап Аудит жөніндегі комитеттің Төрағасы болып тәуелсіз директор С.Е. Жамалов, Комитет мүшелері болып Холдинг өкілі – Е.Е. Хамитов, тәуелсіз директор – Н.Т. Тоқобаев сайланды.</p> <p>2023 жылы Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ.</p> <p>Комитет Директорлар кеңесіне оның құзыретіне жататын мәселелер бойынша алдын ала қарау, талдау, сабақтастықты жоспарлау және ұсынымдар әзірлеу арқылы жәрдем көрсететін тұрақты жұмыс істейтін консультативтік-кеңесші орган болып табылады.</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	Бұдан басқа, Аудит жөніндегі комитет Банктің сыртқы аудиторларына кандидаттарды бағалайды, сондай-ақ Директорлар кеңесі мен Холдингке ұсынар алдында аудиторлық ұйымның қорытындысын алдын ала талдайды. Егер Директорлар кеңесі ерекшелік ретінде осы адамның Аудит жөніндегі комитетке мүшелігі Холдинг пен Банктің мүддесі үшін қажет деп шешсе, тәуелсіз болып табылмайтын Директорлар кеңесінің мүшесі комитет құрамына сайлануы мүмкін. Осы тағайындау туындаған кезде Директорлар кеңесі осы адамның тәуелділік сипатын ашып, осындай шешімді негіздеуі керек.		Комитет Директорлар кеңесіне Банктің қаржы-шаруашылық қызметін бақылаудың тиімді жүйесін (оның ішінде қаржылық есептіліктің толықтығы мен дұрыстығын) белгілеу, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжаттарды сақтау жөніндегі ұсынымдарды дайындау, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесіне Банктің қаржы-шаруашылық қызметін бақылаудың тиімді жүйесін белгілеу, қызметтің (дамудың) басым бағыттары, Банктің тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуі (Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті туралы Ереженің 4-тармағы) жөніндегі ұсынымдарды дайындау арқылы Банктің Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру мақсатында құрылды.
4.10	Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің құрамына объективті және тәуелсіз шешімдерді әзірлеу және мүдделі тұлғалардың (жалғыз акционердің өкілдері, басқарма басшысы, қызметкерлердің және өзге де тұлғалар) комитет мүшелерінің пайымдауларына ықпалын болдырмау мақсатында тәуелсіз директорлар қатарының көпшілігі кіреді. Комитет мүшелерінің персоналды басқару және оның қызметін бағалау саласында, сондай-ақ корпоративтік басқару саласында қажетті білімі мен практикалық тәжірибесі болуы тиіс. Комитет Төрағасы Тәуелсіз директор болып табылады. Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі Комитет Директорлар кеңесінің мүшелігіне кандидаттарды, топ-менеджерлердің кандидатураларын іріктеу өлшемшарттарын айқындайды, Банктің осы тұлғаларға сыйақы беру саласындағы саясатын әзірлейді, Директорлар кеңесі мүшелерінің және топ-менеджерлердің қызметіне тұрақты бағалау жүргізеді. Комитеттің негізгі функцияларына тағайындау (сайлау), уәждемелік ҚНҚ қою, қызметін бағалау, сыйақы беру және Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің сабақтастығын жоспарлау мәселелері, корпоративтік хатшыны тағайындау және сыйақы беру мәселелері, сондай-ақ Жалғыз акционер осындай өкілеттіктерді берген жағдайларда Директорлар кеңесінің құрамына қатысты көрсетілген мәселелерді қарауға қатысу жатады. Бұл жағдайда, Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет мүшелеріне мүдделер қақтығысы жағдайының туындауына жол бермеу және өзінің тағайындалуына және/немесе сыйақысына қатысты мәселелерді қарау барысына қатыспау ұсынылады.	Сақталады	2022 жылғы 21 ақпаннан бастап Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің төрағасы болып тәуелсіз директор Э.М. Ермакова, Комитет мүшелері болып Холдинг өкілі – Е. Е. Хамитов, тәуелсіз директор – Н.Т. Тоқобаев сайланды. 2023 жылы Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ. Комитет Директорлар кеңесіне оның құзыретіне жататын мәселелер бойынша алдын ала қарау, талдау, сабақтастықты жоспарлау және ұсынымдар әзірлеу арқылы жардем көрсететін тұрақты жұмыс істейтін консультативтік-кеңесші орган болып табылады. Комитет Директорлар кеңесінің кадр саясаты, тағайындаулар мен сыйақылар жүйесі саласындағы құзыретіне жататын мәселелерді терең пысықтау және мониторингтеу, сондай-ақ тұтастай және жеке Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің, Банк Басқармасы мүшелерінің қызметін бағалау, Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің сабақтастығын жоспарлау және Корпоративтік хатшы қызметін бағалау арқылы Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру үшін құрылған (Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті туралы ереженің 4-тармағы).
4.11	Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің құрамына тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау саласында қажетті білімі мен практикалық тәжірибесі бар тәуелсіз директорлар кіреді. Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің Төрағасы тәуелсіз директор болып табылады.	Сақталады	2022 жылғы 21 ақпаннан бастап Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің Төрағасы болып тәуелсіз директор Н.Т. Тоқобаев, Комитет мүшелері: тәуелсіз директор – С.Е. Жамалов сайланды. 2023 жылы Комитет жұмысына сарапшылар тартылған жоқ.

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	Қажет болған жағдайда тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің құрамына тиісті тәжірибесі мен құзыреті бар сарапшылар тартылуы мүмкін. Директорлар кеңесінің мүшелері болып табылмайтын комитет мүшелерін комитет төрағасының ұсынуы бойынша Директорлар кеңесі тағайындайды. Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің негізгі функцияларына тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау, Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі құжаттарды сақтау мәселелері және Директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша өзге де мәселелер жатады.		Комитет Директорлар кеңесіне оның құзыретіне жататын мәселелер бойынша алдын ала қарау, талдау, сабақтастықты жоспарлау және ұсынымдар әзірлеу арқылы көмек көрсететін тұрақты жұмыс істейтін консультативтік-кеңесші орган болып табылады. Комитет Директорлар кеңесіне ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігіне мониторинг жүргізу, комплаенс қызметінің тәуелсіздігін бақылау, Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі құжаттардың сақталуы бойынша ұсынымдар дайындау, сондай-ақ Қоғамның Директорлар кеңесіне қызметтің басым бағыттарын әзірлеу (дамыту) мәселелері бойынша ұсынымдар дайындау және Банкте тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуі, тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру және нығайту арқылы Банктің Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігі мен сапасын арттыру мақсатында құрылды (Банктің Директорлар кеңесінің Тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті туралы ереженің 4-тармағы).
4.12	Директорлар кеңесінің отырыстарын дайындау және өткізу оның қызметінің барынша нәтижелілігіне ықпал етуге тиіс. Директорлар кеңесінің отырыстарын өткізудің ұсынылатын кезеңділігі жылына кемінде алты отырысты құрайды. Мұқият және толыққанды талқылауды, уақтылы және сапалы шешімдер қабылдауды қамтамасыз ету үшін жыл бойы қарауға жоспарланған мәселелер санын біркелкі бөлу ұсынылады. Директорлар кеңесі Банктің құжаттарында белгіленген Директорлар кеңесінің отырыстарын дайындау және өткізу жөніндегі рәсімдерді сақтауы тиіс. Директорлар Кеңесінің отырыстары күнтізбелік жыл басталғанға дейін Директорлар кеңесі бекітетін қаралатын мәселелердің тізбесі мен күндері көрсетілген отырыстарды өткізу кестесін қамтитын жұмыс жоспарына сәйкес өткізіледі. Директорлар кеңесінің және оның комитеттерінің отырыстарын өткізу дауыс берудің күндізгі немесе сырттай нысандары арқылы жүзеге асырылады, бұл ретте сырттай дауыс беру нысанындағы отырыстардың санын барынша азайту қажет. Маңызды және стратегиялық сипаттағы мәселелер бойынша шешімдерді қарау және қабылдау дауыс берудің күндізгі нысанында өткізілетін Директорлар кеңесінің отырыстарында ғана жүзеге асырылады. Директорлар кеңесінің қарауына шығарылған мәселе бойынша мүдделілігі бар Директорлар кеңесінің мүшесі осы мәселе бойынша талқылауға және дауыс беруге қатыспайды, бұл туралы Директорлар кеңесі отырысының хаттамасына тиісті жазба жасалады.	Сақталады	2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің 17 отырысы ұйымдастырылып, өткізілді. 2023 жылы өткізілген сырттай отырыстар: 5. 2023 жылы өткізілген күндізгі отырыстар: 11. 2023 жылы өткізілген жабық отырыс: 1 142 мәселе қаралды: күндізгі тәртіпте – 96, сырттай дауыс беру арқылы – 45, жабық дауыс беру арқылы – 1. Банктің Директорлар кеңесінің отырыстарын/сырттай дауыс берулерін дайындауды, өткізуді ұйымдастыру рәсімдері, тәртібі Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеде, Холдингтің еншілес ұйымдармен өзара іс-қимыл регламентінде айқындалған. Банктің Директорлар кеңесінің жұмыс жоспары және отырыстарды өткізудің 2023 жылға арналған кестесі Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 22 желтоқсандағы №16 шешімімен бекітілген. 2023 жылы Директорлар кеңесі Комитеттерінің 43 күндізгі отырысы ұйымдастырылып, өткізілді: • Аудит жөніндегі комитеттің 11 отырысы (56 сұрақ); • Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің 11 отырысы (24 сұрақ); • Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің 11 отырысы (61 сұрақ); • Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінің 10 отырысы (40 сұрақ). 43 отырыс барысында 181 мәселе қаралды. Маңызды және стратегиялық сипаттағы мәселелер бойынша шешімдерді қарау және қабылдау дауыс берудің күндізгі нысанында өткізілген Директорлар кеңесінің отырыстарында ғана жүзеге асырылады. 2023 жылы Директорлар кеңесінің қарауына Банкпен ерекше қатынастағы тұлғалармен мәмілелер жасасу туралы 7 мәселе шығарылды. Мүдделі тұлғалар өзіне, жақын туыстарына және жұбайына қатысты дауыс беруге қатысқан жоқ.



р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.13	<p>Директорлар кеңесі, комитеттер және Директорлар кеңесінің мүшелері Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы тиісті бағалау жүргізуге бастамашылық жасаған жағдайда жыл сайынғы негізде бағаланады. Бұл ретте Бағалау кемінде үш жылда бір рет тәуелсіз кәсіби ұйымды тарта отырып жүргізіледі.</p> <p>Бағалау Директорлар кеңесінің және оның әрбір мүшесінің Банкті дамытудың стратегиялық міндеттеріне қол жеткізудегі үлесін анықтауға, сондай-ақ бағыттарды айқындап, жақсарту шараларын ұсынуға мүмкіндік береді. Бағалау нәтижелері Директорлар кеңесі мүшелерін қайта сайлау немесе өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату кезінде назарға алынады.</p> <p>Бағалау Директорлар кеңесі мен оның жеке мүшелерінің кәсібилігін арттырудың негізгі құралдарының бірі болып табылады. Бағалау тәуелсіз директорлар үшін де, Жалғыз акционердің өкілдері үшін де міндетті.</p> <p>Бағалау жүйелілік, күрделілік, үздіксіздік, шынайылық, құпиялылық сияқты қағидаттар негізінде жүзеге асырылады.</p> <p>Бағалау мынадай мәселелерді қарастыруды қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банк алдында тұрған міндеттер тұрғысынан Директорлар Кеңесі құрамының оңтайлылығы (дағды мен тәжірибе теңгерімі, құрамның алуантүрлілігі, объективтілік); 2. Банктің көзқарасын, стратегиясын, негізгі міндеттерін, проблемалары мен құндылықтарын түсінудің айқындығы; 3. сабақтастық және даму жоспарлары; 4. Директорлар кеңесінің бірыңғай орган ретінде жұмыс істеуі, Директорлар кеңесінің және Басқарма басшысының Банк қызметіндегі рөлі; 5. Директорлар Кеңесінің Банктің жалғыз акционерімен, Басқармасымен және лауазымды тұлғаларымен өзара іс-қимылының тиімділігі; 6. Директорлар кеңесі мүшелерінің әрқайсысының тиімділігі; 7. Директорлар кеңесі комитеттері қызметінің тиімділігі және олардың Директорлар кеңесімен, Басқарма мүшелерімен өзара іс-қимылы; 8. Директорлар кеңесіне ұсынылатын ақпарат пен құжаттардың сапасы; 9. Директорлар кеңесінде, комитеттерде талқылау сапасы; 10. Корпоративтік хатшы қызметінің тиімділігі; 11. процестер мен құзыреттерді түсінудегі айқындық; 12. тәуекелдерді анықтау және бағалау процесі; 13. Жалғыз акционермен және өзге де мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау. 	Сақталады	<p>2023 жылы Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің, Директорлар кеңесінің Төрағасы мен мүшелерінің, Корпоративтік хатшының қызметін бағалау (бұдан әрі – Бағалау) Қазақстан Республикасы заңнамасының және ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес өз күштерімен жүргізілді.</p> <p>2023 жылы «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесінің, Комитеттерінің және Директорлар кеңесі мүшелерінің 2022 жылғы қызметін бағалау нәтижелері бойынша есеп 2023 жылғы 26 сәуірдегі жабық отырыс барысында қаралды (№6 хаттама). Бағалау нәтижелері бойынша 2022 жылдың қорытындысы бойынша Директорлар кеңесі қызметінің жалпы бағасы 3,75%-ды құрады.</p>

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Бағалау әдістері өзін-өзі бағалау немесе бағалау сапасын жақсарту үшін тәуелсіз кеңесшіні тарту түрінде болады. Тәуелсіз сыртқы кеңесші кем дегенде үш жылда бір рет тартылады.</p> <p>Бағалау нәтижелері Директорлар кеңесінің бүкіл құрамын немесе оның жекелеген мүшесін қайта сайлауға, Директорлар кеңесінің құрамы мен Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы мөлшерін қайта қарауға негіз болады. Директорлар кеңесінің жекелеген мүшелерінің қызмет нәтижелерінде елеулі кемшіліктер болған жағдайда, Директорлар кеңесінің Төрағасы Жалғыз акционермен консультациялар өткізеді.</p> <p>Жалғыз акционер Директорлар кеңесін өз бетінше немесе тәуелсіз кеңесшіні тарта отырып бағалай алады. Директорлар кеңесі өз бетінше жүргізген бағалау нәтижелері, Банк қызметінің нәтижелері, ҚНҚ орындалуы және өзге де факторлар назарға алынады.</p>		
4.14	<p>Директорлар кеңесінің қызметін тиімді ұйымдастыру және Басқарманың Жалғыз акционермен өзара әрекеттесуі мақсатында Директорлар кеңесі Корпоративтік хатшыны тағайындайды.</p> <p>Директорлар кеңесі Корпоративтік хатшыны тағайындау туралы шешім қабылдайды, оның өкілеттік мерзімін, функциялары мен жұмыс тәртібін, лауазымдық жалақысының мөлшерін және сыйақы шарттарын айқындайды, Корпоративтік хатшы қызметін (хатшылығын) құру туралы шешім қабылдайды (қажет болған жағдайда) және көрсетілген қызметтің бюджетін айқындайды. Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесіне есеп береді және Банк Басқармасынан тәуелсіз. Корпоративтік хатшының негізгі міндеттеріне Директорлар кеңесі, Жалғыз акционер тарапынан корпоративтік шешімдерді уақтылы және сапалы қабылдауға жәрдемдесу, Директорлар кеңесінің мүшелері үшін олардың қызметінің және осы Кодекстің ережелерін қолданудың барлық мәселелері бойынша кеңесші рөлін орындау, сондай-ақ осы Кодекстің іске асырылуына мониторинг жүргізу және Банк пен еншілес ұйымдарда корпоративтік басқаруды жетілдіруге қатысу жатады. Корпоративтік хатшы сондай-ақ Банктің жылдық есебінің құрамына енгізілетін осы Кодекстің қағидаттары мен ережелерінің сақталуы туралы есепті дайындауды жүзеге асырады. Бұл есепте тиісті түсініктемелер келтіріле отырып, сақталмайтын Кодекстің қағидаттары мен ережелерінің тізбесі көрсетілуі керек.</p>	Сақталады	<p>Банктің Жарғысына сәйкес Корпоративтік хатшы бұл лауазымға Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалады.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеге сәйкес Корпоративтік хатшы Директорлар кеңесіне есеп береді және Банк Басқармасынан тәуелсіз болады.</p> <p>03.05.2022 жылдан бастап қазіргі уақытқа дейін Банктің Корпоративтік хатшысы Әлімбекова Мәдина Сұлтанбекқызы болып табылады.</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Корпоративтік хатшы лауазымына кемінде 5 жылдық жұмыс тәжірибесі және корпоративтік басқару мен корпоративтік құқық саласында практикалық білімі бар, заң немесе экономикалық жоғары оқу орнын аяқтаған адам тағайындалады.</p> <p>Корпоративтік хатшы өз қызметін Директорлар кеңесі бекітетін ереже негізінде жүзеге асырады, онда функциялары, құқықтары мен міндеттері, Банк органдарымен өзара іс-қимыл тәртібі, біліктілік талаптары және басқа да ақпарат көрсетіледі.</p> <p>Өз функцияларын орындау үшін Корпоративтік хатшыға келесі өкілеттіктер беріледі:</p> <ol style="list-style-type: none"> Банктің органдарынан, лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінен Директорлар кеңесінің отырыстарында шешімдер және Жалғыз акционердің шешімдерін қабылдау үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты сұрату және алу; Директорлар кеңесінің отырыстарын ұйымдастыру және Директорлар кеңесі мен Жалғыз акционер қабылдаған шешімдер туралы ақпаратты Банктің лауазымды адамдарына жеткізу, сондай-ақ олардың орындалуын кейіннен бақылау жөнінде шаралар қабылдау; Директорлар кеңесінің төрағасымен және мүшелерімен, Басқарманың бірінші басшысымен және мүшелерімен, Банк қызметкерлерімен, Жалғыз акционермен тікелей өзара іс-қимыл жасау. <p>Банк Басқармасы Корпоративтік хатшыға өз өкілеттіктерін орындау кезінде жан-жақты жәрдем көрсетеді.</p>		<p>Директорлар кеңесінің 30.03.2018 жылғы шешімімен (№ 3 хаттама) Корпоративтік хатшы туралы ереже бекітілді, оған сәйкес Банктің корпоративтік хатшысы лауазымына арналған біліктілік талаптары бекітілді:</p> <ol style="list-style-type: none"> жоғары заңгерлік немесе экономикалық білімі болуы; кемінде 5 (бес) жыл жұмыс тәжірибесі және корпоративтік басқару, корпоративтік құқық саласында практикалық білімі болуы тиіс; Қазақстан Республикасының заңнамасын білуі тиіс; корпоративтік қатынастарға қатысушылар арасында келіссөздер жүргізе білу және дауларды реттей білу; ұйымдастырушылық және аналитикалық дағдыларға ие болу; Директорлар кеңесінің құрамында мемлекеттік және/немесе орыс тілін білмейтін адамдар болған жағдайда мемлекеттік тілді, сондай-ақ ағылшын тілін меңгеруге міндетті. <p>Банктің Директорлар кеңесінің 30.03.2018 жылғы шешімімен бекітілген (№ 3 хаттама) Банктің Корпоративтік хатшысы туралы ереже Банктің ұйымдық құрылымы мен корпоративтік басқару жүйесіндегі Корпоративтік хатшының мәртебесін, Корпоративтік хатшының қызметке тағайындау және мерзімінен бұрын жұмыстан босату тәртібін, оның міндеттерін, функцияларын, құқықтары мен міндеттерін, өкілеттіктері мен жауапкершілігін, қызметін ұйымдастырушылық және техникалық қамтамасыз етуді айқындайды.</p> <p>«Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 30 қарашадағы шешімімен (№ 15 хаттама) Банктің корпоративтік хатшысы туралы ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізілді.</p>
4.15	<p>Корпоративтік хатшыға қатысты Банкте қызметке кірісу және сабақтастықты жоспарлау бағдарламасы әзірленуде. Корпоративтік хатшыны тағайындау Банктің ішкі құжаттарында бекітілген ашық және айқын рәсімдер негізінде жүзеге асырылады.</p> <p>Банктің көлеміне және оның қызметінің ауқымына байланысты Корпоративтік хатшы қызметі құрылуы мүмкін.</p>	Ішінара сақталады	<p>Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 30 қарашадағы шешімімен (№ 15 хаттама) Банктің Корпоративтік хатшысы туралы ережеге Банктің Корпоративтік хатшысын лауазымға енгізу және сабақтастығын жоспарлау бағдарламасы енгізілген.</p> <p>Банкте Корпоративтік хатшы қызметі құрылмаған.</p>
4.16	<p>Іскерлік әдеп қағидаттарын сақтау, Банкте туындайтын әлеуметтік-еңбек дауларын оңтайлы реттеу мақсатында Банк қызметкерлерінің арасынан Омбудсмен тағайындалады.</p> <p>Омбудсмен лауазымына үміткер мінсіз іскерлік беделге, жоғары мәртебеге, сондай-ақ бейтарап шешім қабылдау қабілетіне ие болуы керек.</p>	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесінің 29.06.2022 жылғы шешімімен (№ 7 хаттама) Банк омбудсмені болып Холдинг аппаратының басшысы Акрачкова Дина Викторовна тағайындалды, өкілеттік мерзімі екі жыл.</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Омбудсмен Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалады және екі жылда бір рет қайта сайланады. Омбудсменнің рөлі оған жүгінген қызметкерлерге, еңбек дауларына, жанжалға қатысушыларға консультация беру және оларға Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды (оның ішінде қажет болған жағдайда құпиялылықты сақтауды) ескере отырып, өзара қолайлы, сындарлы және іске асырылатын шешімді әзірлеуге жәрдемдесу, қызметкерлердің де, Банктің де проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдемдесу болып табылады.</p> <p>Омбудсмен Банктің тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларының қарауына өзі анықтаған, жүйелі сипаттағы және тиісті шешімдер (кешенді шаралар) қабылдауды талап ететін проблемалық мәселелерді шығарады, оларды шешу үшін сындарлы ұсыныстар ұсынады.</p>		
4.17	<p>Омбудсмен жылына кемінде бір рет Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің және оның қызметінің нәтижелерін бағалайтын Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитетіне жүргізілген жұмыс нәтижелері туралы есеп береді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалайды және Омбудсмен лауазымын атқаратын тұлғаның өкілеттігін ұзарту немесе тоқтату туралы шешім қабылдайды.</p>	Сақталады	<p>2023 жылы «Отбасы банк» АҚ омбудсменінің 2022 жылғы жұмысы туралы есеп Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік төлемдер жөніндегі комитетінің 2023 жылғы 23 ақпандағы № 2 отырысы және Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 24 ақпандағы № 3 сырттай отырысы барысында қаралды.</p>
4.18	<p>Банк жұмысын жетілдіруге бағытталған тәуелсіз және объективті кепілдіктер мен консультациялар беру қызметі ретінде ішкі аудитті жүзеге асыру үшін Ішкі аудит қызметі құрылды және жұмыс істейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің сандық құрамы мен өкілеттік мерзімін айқындайды, оның басшысы мен қызметкерлерін тағайындайды, сондай-ақ олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтатады, оның жұмыс тәртібін, Ішкі аудит қызметінің қызметкерлеріне еңбекақы төлеу мен сыйақы беру мөлшері мен шарттарын, сондай-ақ Ішкі аудит қызметінің бюджетін айқындайды.</p> <p>Ішкі аудит қызметінің қызметкерлері Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасының құрамына сайлана алмайды.</p> <p>Ішкі аудит қызметі тікелей Банктің Директорлар кеңесіне бағынады және Банк Басқармасынан тәуелсіз болып табылады. Ішкі аудит қызметінің міндеттері мен функциялары, оның құқықтары мен жауапкершілігі Банктің Директорлар кеңесі бекітетін Ішкі аудит қызметі туралы ережемен айқындалады.</p>	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 7.1-тармағының 4) тармақшасына сәйкес, Банктің қаржы-шаруашылық қызметіне бақылауды жүзеге асыратын орган ішкі аудит бөлімшесі болып табылады.</p> <p>Банк Жарғысының 10.2-тармағының 12) тармақшасына сәйкес, Банктің Директорлар Кеңесінің айрықша құзыретіне Ішкі аудит бөлімшесінің сандық құрамы мен өкілеттік мерзімін айқындау, оның басшысы мен қызметкерлерін тағайындау, сондай-ақ олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату, ІАД жұмыс тәртібін, лауазымдық айлықақыларының мөлшерін және еңбекақы төлеу шарттарын анықтау, ІАД қызметкерлеріне сыйақы беру, әлеуметтік қолдау көрсету, сондай-ақ, басшы мен ІАД қызметкерлеріне сыйлықақы беру туралы шешім қабылдау кіреді.</p> <p>Сондай-ақ, Директорлар кеңесі жыл сайынғы негізде ІАД бюджетін (бөлек немесе Банктің жалпы бюджеті шеңберінде) бекітеді.</p> <p>2023 жылы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ІАД жұмыскерлерінің штат саны – 13 бірлік, заң 2023 жылғы 10 ақпаннан бастап 2026 жылғы 09 ақпанға дейін ІАД-нің 3 жылдық өкілеттік мерзімін анықтады, қызмет тағайындалған ІАД қызметкерімен оның ішінде ІАД директорымен жүзеге асырылды, ІАД қызметкерлеріне еңбекақы төлеу лауазымдық жалақының белгілі бір мөлшеріне және белгіленген бағаларға сәйкес жүзеге асырылды.



«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
<p>Ішкі аудит қызметінің негізгі міндеттеріне Банктегі ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің сапасын бағалау және осы жүйелердің жеткіліктілігі мен тиімділігі туралы ақпаратты Директорлар кеңесінің назарына жеткізу кіреді. Ішкі аудит қызметінің негізгі міндеті Банк қызметінің нәтижелерін жақсартуға жәрдемдесу болып табылады.</p> <p>Ішкі аудит қызметі туралы ережеде мыналар айқындалады және бекітіледі:</p> <ol style="list-style-type: none"> халықаралық ішкі аудиторлар институты (The Institute of Internal Auditors) қабылдаған қағида-дәттар мен ережелерді ұстану; Банктің ішкі аудитінің мәртебесі, мақсаттары мен міндеттері; ішкі аудиттің мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу және ішкі аудит қызметінің өз функциялары мен міндеттерін тиімді орындауы үшін ішкі аудит қызметінің тәуелсіздігін, объективтілігін мен кәсібилігін қамтамасыз ету шарттары; ішкі аудит қызметінің басшысы мен қызметкерлеріне қойылатын біліктілік талаптары; ішкі аудит қызметінің көлемі мен мазмұны; тиісті тапсырмаларды орындау кезінде құжаттамаға, қызметкерлерге және материалдық активтерге қол жеткізу құқығы; ішкі аудит қызметінің Банктің Директорлар кеңесімен және Басқармасымен өзара іс-қимыл жасау және Банктің Аудит жөніндегі комитеті мен Директорлар кеңесіне есептілік беру тәртібі. <p>Ішкі аудит қызметі туралы ережеде мынадай міндеттер мен функциялар да көзделеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> Банктің Басқармасы мен қызметкерлеріне тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерін жетілдіру жөніндегі рәсімдер мен іс-шаралардың орындалуын әзірлеуге және мониторингтеуге жәрдемдесу; Банктің сыртқы аудитор, сондай-ақ тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару саласында консультация беру бойынша қызметтер көрсететін тұлғалармен қызметті үйлестіру; меншікті қызметтері/ішкі аудит функциялары жоқ еншілес ұйымдарға белгіленген тәртіп шеңберінде ішкі аудит жүргізу, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесіне қажетті ақпаратты жинау және ұсыну мәселелері бойынша және тұтастай алғанда еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерінің қызметін дамыту/жетілдіру мәселелері бойынша еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау шарттары мен тәртібі; 		<p>ДК-нің 2023 жылғы 31 қазандағы №13 шешімімен Бас комплаенс-бақылаушының, Корпоративтік хатшының, ІАД қызметкерлерінің лауазымдық айлықақыларының схемасы бекітілді және 2023 жылғы 26 желтоқсаннан бастап ІАД қызметкерлерінің лауазымдық айлықақыларының мөлшері айқындалды.</p> <p>2023 жылға арналған ІАД жылдық аудиторлық жоспары (ЖАЖ), 2023 жылға арналған ІАД бюджеті, сондай-ақ 2023 жылға арналған ІАД қызметкерлерін кәсіптік оқыту жоспары ДК-нің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы №17 шешімімен бекітілді.</p> <p>2023 жылы ІАД-ның барлық жұмыскерлері кәсіптік дамуы қолдады, сондай-ақ 2023 жылға арналған ІАД жұмыскерлерін кәсіптік оқыту жоспарына сәйкес оқудан өтті:</p> <ol style="list-style-type: none"> ІАД бизнес-процестер аудиті басқармасының бастығы CIA (Certified Internal Auditor) 2 бөлімі бойынша емтихан тапсырды; ІАД бизнес-процестер аудиті басқармасының аудиторы DipCPIA халықаралық кәсіби сертификатын алды. <p>Банк Жарғысының 12.6-тармағына сәйкес ІАД қызметкерлері Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасының құрамына сайлана алмайды. 2023 жылы ІАД қызметкерлері Директорлар кеңесі мен Банк Басқармасының құрамына сайланған жоқ.</p> <p>ДК-нің 2018 жылғы 30 наурыздағы №3 шешімімен бекітілген ІАД туралы ереженің 8, 10-тармақтарына сәйкес ІАД Директорлар кеңесіне тікелей ұйымдық бағынысты және функционалды есеп беретін және Банк Басқармасына әкімшілік бағынысты болып табылады. Бұл ретте, Банк Басқармасы ІАД тәуелсіздік пен объективтілікке ықпал ету үшін әкімшілік жетекшілікті пайдаланбауға тиіс. ІАД туралы ереженің 16,17-тармақтарына сәйкес ІАД өзіне жүктелген міндеттер мен функцияларды тиісінше орындау, объективті және бейтарап пайымдауларды қамтамасыз ету мақсатында Басқарма мүшелерінің және өзге де тұлғалардың ықпалына тәуелсіз болуға тиіс. Басқарма мүшелерінің және өзге де тұлғалардың қатысушыларды (субъектілерді), заттарды (объектілерді), аудит көлемі мен кезеңдерін айқындау, аудиторлық тапсырмаларды жоспарлау және орындау, өз қызметінің нәтижелері туралы ІАД есептерін қалыптастыру және ұсыну процестеріне араласуына жол берілмейді.</p> <p>2023 жылы аудит басталғанға дейін ІАД-нің барлық қызметкерлері, соның ішінде директор да, Тәуелсіздік Декларациясына қол қою арқылы тәуелсіздіктерін растады. 2023 жылы ІАД тәуелсіздігі мен объективтілігіне, сондай-ақ ІАД қызметіне әсер ету және өз қызметінің нәтижелері туралы ІАД есептерін ұсыну фактілері болған жоқ. 2023 жылы ІАД басқарушылық шешім қабылдаған жоқ.</p> <p>ІАД міндеттері мен функциялары, құқықтары мен жауапкершілігі ДК-нің 30.03.2018 жылғы шешімімен (№3 хаттама) бекітілген ІАД туралы ережеде айқындалған.</p> <p>ІАД туралы ережеге сәйкес ІАД негізгі міндеттері Банктегі ішкі бақылау (ІБЖ), тәуекелдерді басқару (ТБЖ) және корпоративтік басқару (КБЖ) жүйелерінің тиімділігін бағалауды, сондай-ақ АТ аудиті мен АҚ аудитін қамтиды. ІБЖ, ТБЖ және КБЖ тиімділігін бағалауды ІАД ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес кезең-кезеңмен, бірақ үш жылда бір реттен кем емес жүзеге асырады. АТ аудиті мен АҚ аудитін ІАД жыл сайынғы негізде жүзеге асырады. ІБЖ, ТБЖ және КБЖ тиімділігін бағалау қорытындылары бойынша есептер, сондай-ақ АТ аудитінің және АҚ аудитінің нәтижелері бойынша есептер Аудит жөніндегі комитет алдын ала мақұлдағаннан кейін Директорлар кеңесіне бекітуге ұсынылады. ІАД миссиясы Директорлар кеңесі мен Басқармаға Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу жөніндегі міндеттерін орындауда қажетті көмек көрсету болып табылады. ІАД қызметінің негізгі мақсаты Директорлар кеңесіне Банк қызметін жетілдіруге және Банкті басқару тиімділігін арттыруға бағытталған тәуелсіз ақылға қонымды кепілдіктер мен консультациялар беру болып табылады.</p>

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
<ol style="list-style-type: none"> Директорлар кеңесіне және Аудит жөніндегі комитетке Ішкі аудит қызметі жұмысының нәтижелері және (жылдық) аудиторлық жоспардың орындалуы туралы мерзімді есептерді (оның ішінде елеулі тәуекелдер, кемшіліктер, анықталған кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шараларды орындау нәтижелері мен тиімділігі, тәуекелдерді басқару жүйесінің нақты жай-күйін, сенімділігі мен тиімділігін бағалау нәтижелері туралы ақпаратты қамтитын) дайындау және ұсыну, ішкі бақылау және корпоративтік басқару); Банк Басқармасы мүшелерінің және оның қызметкерлерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерін және инсайдерлік ақпаратқа және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күреске қатысты ішкі құжаттардың сақталуын, әдеп талаптарының сақталуын тексеру; сыртқы аудитордың ұсынымдарының орындалуына мониторингті жүзеге асыру; Директорлар Кеңесі бекіткен ішкі бақылауды ұйымдастыру және жетілдіру, тәуекелдерді басқару, Корпоративтік басқару және ішкі аудитті ұйымдастыру мәселелері бойынша, сондай-ақ Ішкі аудит қызметінің құзыретіне кіретін өзге де мәселелер бойынша жұмыс жоспары шеңберінде консультациялар беру. <p>Ішкі аудит қызметінің, оның басшысы мен қызметкерлерінің тиімділігін бағалауды Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің есептерін қарау, (жылдық) аудиторлық жоспардың орындалу мерзімдерін сақтау және есептілікті ұсыну, есептердің ішкі аудит қызметінің стандарттары мен ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкестігін бағалау негізінде жүзеге асырады.</p> <p>Банктің жұмысын жетілдіруге бағытталған тәуелсіз және объективті кепілдіктер мен консультациялар беру жөніндегі қызмет ретінде Ішкі аудитті жүзеге асыру үшін Ішкі аудит қызметі құрылды және жұмыс істейді.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің сандық құрамы мен өкілеттік мерзімін айқындайды, оның басшысы мен қызметкерлерін тағайындайды, сондай-ақ олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтатады, оның жұмыс тәртібін, ішкі аудит қызметінің қызметкерлеріне еңбекақы төлеу мен сыйақы беру мөлшері мен шарттарын, сондай-ақ ішкі аудит қызметінің бюджетін айқындайды.</p> <p>Ішкі аудит қызметінің қызметкерлері Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасының құрамына сайлана алмайды.</p> <p>Ішкі аудит қызметі тікелей Банктің Директорлар кеңесіне бағынады және Банк Басқармасынан тәуелсіз болып табылады. Ішкі аудит қызметінің міндеттері мен функциялары, оның құқықтары мен жауапкершілігі Банктің Директорлар кеңесі бекітетін Ішкі аудит қызметі туралы ережемен айқындалады.</p>		<p>ІАД туралы ережеде мыналар анықталған және бекітілген:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ереженің 4-тармағына сәйкес, ІАД өз қызметін жүзеге асыру кезінде ішкі аудиттің кәсіби практикасының Халықаралық негіздерін басшылыққа алады, олардың құрамдас элементтері ішкі аудиттің кәсіби практикасының анықтамасы, миссиясы, негізгі қағида-дәттары, ішкі аудиторлардың әдеп кодексі (бұдан әрі – Әдеп кодексі), ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттары, сондай-ақ практикалық нұсқаулар мен оларға қатысты басшылықтар болып табылады; ІАД-нің ұйымдастырушылық мәртебесі, мақсаттары мен міндеттері Ереженің 2-4-тарауларында регламенттелген; ішкі аудиттің мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу және ІАД-нің өз функциялары мен міндеттерін тиімді орындауы үшін, оның ішінде аудиторлардың аудитке жататын кезеңі ішінде өздері жүзеге асырған процестердің аудитіне қатысуын шектеу, ІАД қызметіне араласуға жол бермеу, ІАД қызметкерлеріне біліктілік, үздіксіз кәсіби даму талаптарын және т.б. белгілеу арқылы ІАД тәуелсіздігін, объективтілігін мен кәсібилігін қамтамасыз ету шарттары; ІАД басшысына және қызметкерлеріне қойылатын біліктілік талаптары ІАД туралы ережеге 1-5-қосымшалар болып табылатын лауазымдық нұсқаулықтардың үлгілік нысандарында көзделген; бекітілген жылдық аудиторлық жоспарға сәйкес аудиторлық тапсырмаларды/консультациялық қызметтерді орындауды, өзге уәкілетті органдардың ішкі/сыртқы аудит ұсынымдарының орындалуын мониторингтеуді, Банктің ІАД қызметін регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттарын әзірлеуді және т.б. қамтитын ішкі аудит қызметінің көлемі мен мазмұны; Ереженің 25-тармағына сәйкес негізгі міндеттер мен функциялардың орындалуын қамтамасыз ету үшін ІАД Банктің қызметі туралы кез келген активтерге, барлық құжаттарға, бухгалтерлік жазбаларға және кез келген басқа ақпаратқа, оның ішінде құпия мәліметтерге кедергісіз және толық қол жеткізуге, сондай-ақ ақпараттық дерекқорларға, Бағдарламалық жасақтамаға деректерді енгізу және түзету құқығынсыз пассивті қарау режимінде кедергісіз және толық қол жеткізуге құқылы; ІАД-нің Банктің Директорлар кеңесімен және Басқармасымен өзара іс-қимыл жасау және Аудит жөніндегі комитетке және Банктің Директорлар кеңесіне есеп беру тәртібі Ереженің 8 және 9-тарауларында көзделген. <p>ІАД туралы ережеде келесі міндеттер мен функциялар да қарастырылған:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ереженің 20-тармағының 12) тармақшасына сәйкес, ІАД Басқармаға ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару процестерін жетілдіру мәселелері бойынша консультациялар береді. Консультациялық қызметтер ІАД-нің басқарушылық шешім қабылдауын қоспағанда, ІАД тәуелсіздік пен объективтілікті сақтай отырып, бақылау рәсімдерінің нәтижелері негізінде көрсетіледі; Ереженің 20-тармағының 6) тармақшасына сәйкес, ІАД Жалғыз акционермен, сыртқы аудиторлармен және мемлекеттік органдармен ІАД құзыреті шегінде өзара іс-қимыл жасайды, ал қажет болған жағдайда сыртқы аудиторлар, тәуелсіз бағалаушылар және / немесе консультанттар жүргізетін аудит, бағалау, талдау процестеріне қатысады; Банктің құрылымында еншілес ұйымдар көзделмеген, осыған байланысты жекелеген ішкі аудит қызметін құру және еншілес ұйымдардың ішкі аудитін жүргізу қажеттілігі жоқ;



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Ішкі аудит қызметінің негізгі міндеттеріне Банктегі ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің сапасын бағалау және осы жүйелердің жеткіліктілігі мен тиімділігі туралы ақпаратты Директорлар кеңесінің назарына жеткізу кіреді. Ішкі аудит қызметінің негізгі міндеті Банк қызметінің нәтижелерін жақсартуға жәрдемдесу болып табылады.</p> <p>Ішкі аудит қызметі туралы ережеде мыналар айқындалады және бекітіледі:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Халықаралық ішкі аудиторлар институты (The Institute of Internal Auditors) қабылдаған қағида-дәттар мен ережелерді ұстану; 2. Банктің ішкі аудитінің мәртебесі, мақсаттары мен міндеттері; 3. ішкі аудиттің мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу және Ішкі аудит қызметінің өз функциялары мен міндеттерін тиімді орындауы үшін Ішкі аудит қызметінің тәуелсіздігін, объективтілігін мен кәсібилігін қамтамасыз ету шарттары; 4. Ішкі аудит қызметінің басшысы мен қызметкерлеріне қойылатын біліктілік талаптары; 5. Ішкі аудит қызметінің көлемі мен мазмұны; 6. тиісті тапсырмаларды орындау кезінде құжаттамаға, қызметкерлерге және материалдық активтерге қол жеткізу құқығы; 7. Ішкі аудит қызметінің Банктің Директорлар кеңесімен және Басқармасымен өзара іс-қимыл жасау және Банктің аудит жөніндегі комитеті мен Директорлар кеңесіне есептілік беру тәртібі. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Ереженің 20-тармағының 3) тармақшасына сәйкес, ІАД есепті кезеңнің (тоқсандық, жылдық) қорытындылары бойынша Аудит жөніндегі комитет алдын ала қараған ІАД қызметі туралы есепті Директорлар кеңесіне қарауға және бекітуге ұсынады. Есептерде елеулі тәуекелдер, кемшіліктер, анықталған кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шараларды орындау нәтижелері мен тиімділігі, нақты жай-күйін бағалау нәтижелері, тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі, ішкі бақылау және корпоративтік басқару туралы ақпарат қамтылады; 5. Ереженің 19-тармағының 7, 8,10-тармақшаларына сәйкес, ІАД негізгі міндеттерінің бірі Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі саясаты мен өзге де құжаттарының талаптарын, сондай-ақ осы талаптарға (комплаенс-бақылау) сәйкестікті қамтамасыз ету, Банк органдарының шешімдерін және уәкілетті (қадағалау) органдардың нұсқамаларын (ұсыныстарын) мемлекеттік органдардың тиімділігі, корпоративтік басқару жүйесінің және оны жетілдіру процесінің тиімділігі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағида-дәттарын сақтау, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды орындау үшін құрылып, қолданылатын жүйелер мен рәсімдердің тиімділігін сақтау болып табылады. Сондай-ақ, Ереженің 20-тармағының 8-тармақшасына сәйкес алаяқтық тәуекелдерін және Банктің алаяқтық тәуекелін қалай басқаратынын бағалайды; 6. Ереженің 20-тармағының 4) тармақшасына сәйкес, ІАД Банктің сыртқы аудитордың және белгіленген тәртіппен қабылданған өзге де тексеруші мемлекеттік органдардың ұсынымдарын / нұсқамаларын орындауына мониторингті жүзеге асырады, сондай-ақ мерзімді есептер шеңберінде Директорлар кеңесіне түзету іс-шараларының орындалу барысы мен сапасы туралы ақпарат береді; 7. Ереженің 20-тармағының 12, 13, 16-тармақшаларына сәйкес, ІАД Басқармаға ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару процесінің жетілдіру мәселелері бойынша консультациялар береді және ІАД құзыреті шегінде өзге де функцияларды жүзеге асырады. <p>2023 жылы ГАП бекіткен 2023 жылға жоспарланған аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша барлық аудиторлық есептер (ДК-нің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы шешімі (№ 17 хаттама) уақтылы орындалды, Банк Басқармасымен қаралып, Аудит жөніндегі комитетпен алдын ала мақұлданды.</p> <p>2023 жылы Банктің ДК анықталған кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шараларды орындаудың елеулі тәуекелдері, кемшіліктері, нәтижелері мен тиімділігі, нақты жай-күйін бағалау нәтижелері, тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі, ішкі бақылау және корпоративтік басқару туралы ақпаратты қамтитын ІАД қызметінің нәтижелері бойынша мерзімді есептерді бекітті:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2022 жылғы 4 тоқсан үшін (11.03.2023 ж. №3) 2. 2022 жылғы жылдық есеп (11.03.2023 ж. №3), 3. 2023 жылғы 1-4 тоқсан үшін (26.04.2023 ж. №05, 01.09.2023 ж. №11, 31.10.2023 ж. №13, 30.01.2024 ж. №1). 4. 2023 жылғы ІАД қызметі туралы жылдық есеп Директорлар кеңесінің 2024 жылғы 27 ақпандағы шешімімен бекітілген (№3 хаттама). <p>2023 жылғы ІАД қызметінің нәтижелері бойынша мерзімді есептерде сондай-ақ 2023 жылға арналған ГАП-тың орындалуы, 2023 жылға арналған бюджет және 2023 жылға арналған кәсіптік оқыту жоспары бойынша ақпарат, сондай-ақ ішкі және сыртқы аудиттердің нәтижелері бойынша берілген ұсынымдардың орындалуына мониторинг нәтижелері қамтылады.</p>	

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Ішкі аудит қызметі туралы ережеде мынадай міндеттер мен функциялар да көзделеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банктің Басқармасы мен қызметкерлеріне тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерін жетілдіру жөніндегі рәсімдер мен іс-шаралардың орындалуын әзірлеуге және мониторингтеуге жәрдемдесу; 2. Банктің сыртқы аудитор, сондай-ақ тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару саласында консультация беру бойынша қызметтер көрсететін тұлғалармен қызметті үйлестіру; 3. меншікті қызметтері/ішкі аудит функциялары жоқ еншілес ұйымдарға белгіленген тәртіп шеңберінде Ішкі аудит жүргізу, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесіне қажетті ақпаратты жинау және ұсыну мәселелері бойынша және тұтастай алғанда еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерінің қызметін дамыту/жетілдіру мәселелері бойынша еншілес ұйымдардың ішкі аудит қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау шарттары мен тәртібі; 4. Директорлар кеңесіне және Аудит жөніндегі комитетке Ішкі аудит қызметі жұмысының нәтижелері және (жылдық) аудиторлық жоспардың орындалуы туралы мерзімді (оның ішінде елеулі тәуекелдер, кемшіліктер, анықталған кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шараларды орындау нәтижелері мен тиімділігі, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйесінің нақты жай-күйін, сенімділігі мен тиімділігін бағалау нәтижелері туралы ақпаратты қамтитын) есептерді дайындау және ұсыну; 5. Банк Басқармасы мүшелерінің және оның қызметкерлерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерін және инсайдерлік ақпаратқа және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күреске қатысты ішкі құжаттардың сақталуын, әдеп талаптарының сақталуын тексеру; 6. сыртқы аудитордың ұсынымдарының орындалуына мониторингті жүзеге асыру; 7. Директорлар кеңесі бекіткен ішкі бақылауды ұйымдастыру және жетілдіру, тәуекелдерді басқару, корпоративтік басқару және ішкі аудитті ұйымдастыру мәселелері бойынша, сондай-ақ Ішкі аудит қызметінің құзыретіне кіретін өзге де мәселелер бойынша жұмыс жоспары шеңберінде консультациялар беру. <p>Ішкі аудит қызметі, оның басшысы мен жұмыскерлері қызметінің тиімділігін бағалауды Директорлар кеңесі Ішкі аудит қызметінің есептерін қарау, (жылдық) аудиторлық жоспардың орындалу мерзімдерін сақтау және есептілікті ұсыну, есептердің ішкі аудит қызметінің стандарттары мен ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкестігін бағалау негізінде жүзеге асырады.</p>		<p>2023 жылы ІАД Банкке күнделікті қызмет шеңберінде консультациялық қызметтер көрсетті, сондай-ақ жеке консультациялық тапсырма орындалды – басқарушылық норманы, функциялардың, процестердің, стратегиялардың, міндеттер мен рөлдердің келісімділігін ескере отырып, ағымдағы ұйымдық құрылымды, басқару деңгейлерін талдау, бар болса, жұмыс істеу тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу.</p> <p>2023 жылы Банктің корпоративтік басқаруын диагностикалау әдістемесіне сәйкес Банктің корпоративтік басқаруына ішкі бағалау жүргізілді. Тиімділіктің қорытынды балы 95,6%-ды құрады, есеп Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 27 желтоқсандағы шешімімен, № 16 хаттамамен бекітілген.</p> <p>2023 жылы ІАД екі аудиторлық тексеруді орындады: Ақпараттық жүйелер аудиті (АТ аудиті) (2023 жылғы 01 қыркүйектегі ДК шешімімен бекітілген, № 11 отырыс хаттамасы) және ақпараттық қауіпсіздік аудиті (ДК 2024 жылғы 30 қаңтардағы шешімімен бекітілген, №01 отырыс хаттамасы).</p> <p>ІАД Директорлар кеңесіне бекітуге ұсынылатын өз қызметінің тиімділігі мен сапасын тұрақты (ішкі және сыртқы) бағалауды қамтамасыз етеді, бұл ретте:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ішкі бағалауды (өзін-өзі бағалау) ІАД тұрақты негізде (есепті жылдың қорытындысы бойынша) дербес жүргізеді, оны Директорлар кеңесі ІАД қызметінің нәтижелері туралы жылдық есеппен бір мезгілде бекітеді. Сыртқы бағалау жүргізу кезеңінде тиісті кезеңнің қорытындылары бойынша ішкі бағалау жүргізілмейді; 2. сыртқы бағалауды Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен белгіленген тәртіппен таңдалған сыртқы аудитор кемінде бес жылда бір рет жүргізеді, оның нәтижелері Директорлар кеңесінің қарауына ұсынылады. <p>2023 жылы ІАД қызметіне ішкі бағалау орындалды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ІАД функциясының ағымдағы жай-күйіне қатысты өзін-өзі бағалауы 3,97 (99,25%) болды 2. Аудит жөніндегі комитет орындаған ІАД қызметінің сапасын бағалау 3,86 (96,50%-)ды құрады. <p>2023 жылдың қорытындысы бойынша ІАД жұмыскерлері қызметінің тиімділігіне кешенді бағалау жүргізу шеңберінде ІАД жұмыскерлерінің тұлғалық-іскерлік құзыреттерін (бұдан әрі – ТІК) бағалау, сондай-ақ 2023 жылдың есепті тоқсандарының қорытындылары бойынша ІАД жұмыскерлерінің 2023 жылғы қорытынды нақты нәтижелілігінің деңгейін және тұлғалық-іскерлік даму деңгейін кейіннен талдай отырып, КПД жұмыскерлерінің орташа нақты нәтижелілігін есептеу жүргізілді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша ІАД қызметкерлері жұмысының тиімділігін кешенді бағалау нәтижелері бойынша ІАД жеті қызметкері ІХ деңгейге сәйкес келді – үздік қызметкер, екі қызметкер VIII деңгейге сәйкес келді – біртіндеп өсу. ІАД және ІАД қызметкерлерінің бағалау нәтижелері 2023 жылғы ІАД-нің Жылдық есебінде келтірілген.</p> <p>2023 жылғы қызмет қорытындылары бойынша бағалау нәтижелері Директорлар кеңесінің 2024 жылғы 27 ақпандағы шешімімен бекітілген (№3 хаттама).</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.19	Банктің ағымдағы қызметіне басшылықты Басқарма жүзеге асырады. Басқарма Төрағасы мен мүшелері жоғары кәсіби және жеке қасиеттерге, адал іскерлік беделге ие және этикалық стандарттарды ұстанады. Басқарма Төрағасы жоғары ұйымдастырушылық қабілеттерге ие, Жалғыз акционермен өзара белсенді әрекеттесе жұмыс істейді және Директорлар кеңесімен, қызметкерлермен және басқа да мүдделі тараптармен сындарлы диалог құрады.	Сақталады	<p>01.01.2023 жылғы жағдай бойынша Басқарма құрамы: Ибрагимова Ләззат Еркінқызы – Банк Басқармасының Төрағасы; Басқарма мүшелері, Басқарма Төрағасының орынбасарлары: Айдарбекова Әлия Қаратаева; Ақшанов Нұрлан Сағындықұлы; Бейсембаев Мирас Берікұлы; Распекова Эльмира Сабыржанқызы; Қайырбеков Исламбек Үрімбайұлы; Әзімбеков Мұхтар Мирланұлы.</p> <p>31.12.2023 жылғы жағдай бойынша Басқарма құрамы: Ибрагимова Ләззат Еркінқызы – Банк Басқармасының төрағасы; Басқарма мүшелері, Басқарма Төрағасының орынбасарлары: Айдарбекова Әлия Қаратаева; Ақшанов Нұрлан Сағындықұлы; Савченко Владимир Александрович; Распекова Эльмира Сабыржанқызы; Қайырбеков Исламбек Үрімбайұлы; Әзімбеков Мұхтар Мирланұлы.</p> <p>Ләззат Еркінқызы Ибрагимова 2017 жылғы қаңтардан бастап Банк Басқармасының Төрағасы болып табылады. 2022 жылғы сәуірде тұтастай алғанда Банк Басқармасының өкілеттігі аяқталғанға дейін өкілеттік мерзімі бар Банк Басқармасының Төрағасы болып жаңа мерзімге сайланды.</p> <p>Айдарбекова Әлия Қаратайқызы қазынашылық, бухгалтерлік есеп, жиынтық есептілік, жоспарлау және стратегиялық талдау саласындағы мәселелерге жетекшілік етеді.</p> <p>Ақшанов Нұрлан Сағындықұлы сату және өңірлік даму, маркетинг, филиалдардың жұмыс істеуі, қашықтықтан қызмет көрсету саласындағы мәселелерге жетекшілік етеді.</p> <p>Савченко Владимир Александрович ақпараттық қауіпсіздік, құқықтық қамтамасыз ету, сондай-ақ қауіпсіздік, алғашқы тұрғын үймен қамтамасыз ету бағдарламалары бойынша мәселелерге жетекшілік етеді.</p> <p>Распекова Эльмира Сабыржанқызы ақпараттық жүйелерді, ақпараттық технологияларды, цифрлық трансформацияны дамыту және қолдау саласындағы мәселелерге жетекшілік етеді.</p> <p>Қайырбеков Исламбек Үрімбайұлы ішкі бақылау, ахуалдық мониторинг, андеррайтинг және кепілмен қамтамасыз ету, қаржылық және кредиттік тәуекелдер жөніндегі мәселелерге жетекшілік етеді.</p> <p>Әзімбеков Мұхтар Мирланұлы заңды тұлғаларға қызмет көрсету, операциялық сүйемелдеу, проблемалық қарыздармен жұмыс, Банк өнімдері мен технологиялары саласындағы қызметті үйлестіреді.</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>Басқарма мүшелеріне қойылатын біліктілік талаптары ДҚ-нің 22.12.2017 жылғы шешімімен бекітілген Банк Басқармасы туралы ережемен бекітілген (№ 17 хаттама). Банктің Төрағасы мен Басқарма мүшелері төмендегі біліктілік талаптарына сәйкес келеді:</p> <ul style="list-style-type: none"> • жоғары білімнің болуы; • тізбесін уәкілетті орган белгілейтін халықаралық қаржы ұйымдарында «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген еңбек өтілінің және (немесе) қаржы қызметтерін және (немесе) қаржы ұйымдарына аудит жүргізу жөніндегі қызметтерді ұсыну және (немесе) реттеу саласындағы еңбек өтілінің болуы; • басшы лауазымдарда кемінде 3 (үш) жыл жұмыс өтілінің болуы; • мінсіз іскерлік беделге ие болу; • Қазақстан Республикасының банк заңнамасына сәйкес Банктің басшы қызметкерлеріне қойылатын өзге де талаптар.
4.20	Басқарма Директорлар кеңесіне есеп береді және Банктің күнделікті қызметіне басшылықты жүзеге асырады, даму стратегиясын және/немесе даму жоспарын және Директорлар кеңесі мен Жалғыз акционер қабылдаған шешімдерді іске асыруға жауапты болады.	Сақталады	Банк Жарғысының 11-бабының 11.1 және 11.2-тармағына сәйкес Банк Басқармасы Банктің ағымдағы қызметіне басшылықты жүзеге асырады. Банк Басқармасы Жалғыз акционердің және Банктің Директорлар кеңесінің шешімдерін орындауға міндетті.
4.21	Директорлар кеңесі Басқарма мүшелерін сайлайды (Басқарма төрағасын қоспағанда), өкілеттік мерзімдерін, лауазымдық жалақысының мөлшерін, олардың еңбегіне ақы төлеу және сыйақы беру шарттарын айқындайды. Басқарма құрамына кандидаттарды іздеу және іріктеу, олардың сыйақысын айқындау процесінде Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті шешуші рөл атқарады.	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 9-бабының 9.2-тармағының 17-тармақшасына сәйкес, Банктің Басқарма Төрағасын сайлау, сондай-ақ оның өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату – Жалғыз акционердің айрықша құзыреті.</p> <p>Банк Жарғысының 11.3-тармағына сәйкес, Басқарма құрамында оның кемінде үш мүшесі, оның ішінде: Банктің Директорлар кеңесі бес жыл мерзімге сайлайтын Басқарма Төрағасы, оның орынбасары(лары) және (немесе) Банк Басқармасының басқа мүшелері.</p> <p>Банктің Директорлар кеңесінің 11.03.2022 жылғы шешімімен (№ 3 хаттама) Басқарма құрамы 7 (жеті) адам мөлшерінде бекітілді.</p>
4.22	Директорлар кеңесі кез келген уақытта Басқарма мүшелерінің (Басқарма Төрағасын қоспағанда) өкілеттігін тоқтата алады.	Сақталады	<p>Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 26 сәуірдегі шешімімен (№ 5 хаттама):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 52-бабы 1-тармағының 23) тармақшасына сәйкес Басқарма мүшесі, Банк Басқармасы Төрағасының орынбасары Бейсембаев Мирас Берікұлының өкілеттігі 2023 жылғы 15 мамырдан бастап мерзімінен бұрын тоқтатылды. • Савченко Владимир Александрович 2023 жылғы 15 мамырдан бастап жалпы Банк Басқармасының өкілеттік мерзімі аяқталғанға дейін өкілеттік мерзімімен Банктің Басқарма мүшесі, Басқарма төрағасының орынбасары болып сайланды.
4.23	Банк Басқармасы мүшелерін тағайындау және сыйақы беру процестерінің ашықтығын арттыру үшін Директорлар кеңесіне Банк Басқармасы мүшелерінің тағайындаулары, сыйақылары, бағалауы және сабақтастығы жөніндегі қағидаларды бекіту ұсынылады.	Сақталады	Банктің Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 7 қазандағы № 11 шешімімен Банктің басшы қызметкерлеріне еңбекақы төлеу, ақшалай сыйақыларды, сондай-ақ материалдық көтермелеудің басқа да түрлерін есептеу жөніндегі ішкі саясат туралы ереже бекітілді. (ДҚ-нің 01.12.2022 ж. шешімімен бекітілген өзгертулерімен және толықтыруларымен қоса (№ 15 хаттама), ДҚ-нің 30.01.2024 ж. шешімімен бекітілген өзгерістерімен және толықтыруларымен қоса (№ 1 хаттама)
4.24	Басқарма Төрағасы мен мүшелері басқа ұйымдарда тек Директорлар кеңесінің мақұлдауымен қызмет атқара алады. Басқарма Төрағасы басқа заңды тұлғаның Басқарма басшысы лауазымын атқармайды.	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 11.4-тармақшасына сәйкес, Басқарма мүшесінің басқа ұйымдарда немесе басқа ұйымдардың органдарында лауазым атқаруына Банктің Директорлар Кеңесінің келісімімен ғана жол беріледі.</p> <p>2023 жылы Банктің Басқарма мүшелері басқа ұйымдарда қызмет атқарған жоқ.</p>



р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
4.25	Басқарма Банктің оңтайлы ұйымдық құрылымын құруды қамтамасыз етеді. Ұйымдық құрылым мыналарға бағытталуы керек: 1. шешім қабылдау тиімділігі; 2. Банктің өнімділігін арттыру; 3. шешім қабылдау жеделдігі; 4. ұйымдастырушылық икемділік.	Сақталады	Жарғының 10-бабы 10.2-тармағы 30-тармақшасының талаптарына сәйкес, Банктің ұйымдық құрылымы Директорлар кеңесінің шешімімен бекітіледі. 2023 жылы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімімен (№4 хаттама) Банктің ұйымдық құрылымына өзгерістер енгізілді.
4.26	Банктің бос лауазымдарына кандидаттарды іріктеу ашық және айқын конкурстық рәсімдер негізінде жүзеге асырылады. Банк қызметкерлерін мансаптық ілгерілету, материалдық ынталандыру білім деңгейін, құзыреттерін, жұмыс тәжірибесін және қойылған міндеттерге қол жеткізуді ескере отырып, меритократия қағидаттарына сәйкес жүзеге асырылады. Банкте кадр резерві қызметкерлерінің пулы қалыптасады, одан кейін орта және жоғары менеджменттің басшы лауазымдарына тағайындаулар жүргізілуі мүмкін. Қызметкерлер жыл сайынғы негізде қызметтің тиімділігін кешенді бағалаудан өтеді. Кадрларды іріктеу рәсімдері мынадай талаптар бойынша іске асырылады: • Банктің және еншілес ұйымдардың ішкі ресурстарын дамытуға артықшылық беру, ал мұндай мүмкіндік болмаған жағдайда – бәсекелестікті арттыруға және кәсіпқойлық пен құзыреттілік талаптарына жауап беретін лайықты үміткерлерді іріктеуге ықпал ететін мүмкіндіктер теңдігі қағидатын қамтамасыз ете отырып, адамдардың кең ауқымы үшін лауазымдарға орналасу үшін ашықтық және шектеулердің болмауы; кадрларды бейтарап таңдау және протекционизмнің, патронаттық қабылдау жүйесінің мүлдем болмауы (адалдық, этникалық, туыстық қатынастар және жеке достық қағидаты бойынша); • құқықтық регламенттеу, оның ішінде шешім шығару кезінде субъективтілік үшін жағдайларды қоспағанда, кандидаттарды бағалау қағидаттары мен өлшем-шарттарын бекіту мәселелерінде.	Сақталады	2023 жылы Банктің 82 қызметкері төменгі лауазымнан жоғарғы лауазымға ауыстырылды. Кадрлардың басшы және басқарушы құрамының кадр резервін қалыптастыру рәсімі жоғары әлеуетті қызметкерлерді анықтау және олардың кәсіби, мансаптық өсуін ұйымдастыру жолымен Банктің кадр резервімен жұмысты қалыптастыру және ұйымдастыру туралы ережеге сәйкес 2008 жылдан бастап Банкте жүргізіледі. Кадрлық резерв туралы ереже Банк Басқармасының 18.09.2020 жылғы №10 шешімімен бекітілген. 2023 жылдың аяғындағы жағдай бойынша Банктің кадрлық резервінде 43 адам тұр, оның ішінде 12 адам – орталық аппараттың қызметкерлері және 31 адам – банк филиалдарының қызметкерлері. 2009 жылдан бастап Банкте қызметкерлердің атқаратын лауазымдарына қойылатын талаптарға сәйкестік дәрежесін айқындау және аттестаттау нәтижелері бойынша Банк қызметкерлерімен одан әрі еңбек қатынастарына қатысты қажетті басқару шешімдерін қабылдау үшін қызметкерлерді аттестаттау жүргізіледі. Аттестаттау кезеңділігі үш жылда бір реттен жиі емес, тиімділікті бағалау қызметінің қанағаттанарлықсыз нәтижелері (ҚНҚ 75%-дан төмен) кезінде аттестаттау жылына бір реттен жиі емес жүргізіледі. Аттестаттау кезеңдері – біліктілік талаптарын талдау, тестілеу, Аттестаттау комиссиясының отырысы. 2023 жылдың қорытындысы бойынша жоспардан тыс аттестаттаудан 42 қызметкер өтті, оның ішінде 15 ер адам және 27 әйел. Жоспарлы аттестаттаудан тыс барлығы – 1 құрылымдық бөлімшенің басшысы және 41 бас менеджер, жетекші менеджерлер, әзірлеушілер, мамандар, кассирлер қатысты.
4.27	Басқарма Төрағасы мен мүшелерін Директорлар кеңесі бағалайды. Бағалаудың негізгі алғышарты қойылған тиімділікке қол жеткізу болып табылады. Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің уәжделік ҚНҚ-ін Банктің Директорлар кеңесі бекітеді. Басқарма мүшелерінің уәжделік ҚНҚ бөлігінде ұсыныстарды Басқарма Төрағасы Директорлар кеңесінің қарауына енгізеді.	Сақталады	Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 30 мамырдағы шешімімен (№7 хаттама) «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшелерінің 2022 жылғы қызметінің негізгі көрсеткіштерінің орындалуы туралы есеп бекітілді. Банк төрағасы мен Басқарма мүшелерінің 2022 жылға арналған ҚНҚ карталарын Банктің Директорлар кеңесі 2021 жылғы 24 Желтоқсанда бекітті (№14 хаттама).

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	Бағалау нәтижелері сыйақы мөлшеріне, көтермелеуге, қайта сайлауға (тағайындауға) немесе мерзімінен бұрын тоқтатуға әсер етеді. Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің еңбекақысы тұрақты және ауыспалы бөліктен тұрады. Лауазымдық жалақыны белгілеу кезінде орындалатын міндеттердің күрделілігі, қызметкердің дербес құзыреті және оның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігі, осы тұлғаның Банктің дамуына қосқан үлесі, ұқсас компаниялардағы лауазымдық жалақының деңгейі, Банктегі экономикалық жағдай ескеріледі. Еңбек шарты мерзімінен бұрын бұзылған жағдайда сыйақы Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен ішкі құжаттарға сәйкес төленеді.		Банк Басқармасы қызметінің нәтижелілігі 2022 жылға арналған бекітілген ҚНҚ карталары негізінде бағаланады. Есепті кезеңдегі Банк Басқармасының қызметі тұтастай алғанда оң деп сипатталады. Басқарма мүшелерінің 2022 жылға арналған Корпоративтік негізгі қызмет көрсеткіштерінің (ҚНҚ) және жеке ҚНҚ-нің жоспарланған деңгейіне қол жеткізілді. 2022 жылғы қызметтің негізгі көрсеткіштерінің орындалуы: 1. Басқарма Төрағасы Л.Е. Ибрагимова – 118%, 2. Басқарма Төрағасының Орынбасары А.К. Айдарбекова – 123%, 3. Басқарма Төрағасының Орынбасары Н.С. Ақшанов – 114%, 4. Басқарма Төрағасының Орынбасары М.М. Әзімбеков – 112%, 5. Басқарма Төрағасының Орынбасары М.Б. Бейсембаев – 113%, 6. Басқарма Төрағасының Орынбасары И.У. Қайырбеков – 124%, 7. Басқарма Төрағасының Орынбасары Э.С. Распекова – 124%. Банк Төрағасы мен Басқарма мүшелерінің 2023 жылға арналған ҚНҚ карталарын Банктің Директорлар кеңесі 2022 жылғы 26 желтоқсанда бекітті (№17 хаттама).
5. ТҰРАҚТЫ ДАМУ ҚАҒИДАТЫ			
5.1	Банк және оның еншілес ұйымдары мүдделі тараптардың мүдделерінің тепе-теңдігін сақтай отырып, ұзақ мерзімді келешекте тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін экономикаға, экологияға және қоғамға әсер етудің маңыздылығын түсінеді. Мүдделі тараптармен жауапты, ойластырылған және ұтымды өзара іс-қимыл жасау тәсілі Банктің және оның еншілес ұйымдарының тұрақты дамуына ықпал ететін болады.	Сақталады	Банк ұзақ мерзімді келешекте тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін экономикаға, экологияға және қоғамға әсер етудің маңыздылығын түсінеді. Аталған қағидатты іске асыру шеңберінде «Отбасы банк» АҚ Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 28 желтоқсандағы шешімімен (№17 хаттама) тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) бекітілді. Саясатты Банктің веб-сайтынан, «Тұрақты даму / ESG саясаты» бөлімінен табуға болады. Саясаттың ережелеріне сәйкес орнықты дамуды басқару жүйесінде орнықты даму саласындағы қағидаттарды, стандарттар мен жоспарларды іске асыру үшін әрбір органның және барлық қызметкерлердің рөлдері, құзыреттері, жауапкершілігі нақты айқындалған және бекітілген. Банктің Директорлар кеңесі орнықты дамуды енгізуге стратегиялық басшылық пен бақылауды жүзеге асырады, Банк Басқармасы іс-шараның тиісті жоспарын қалыптастырады. Банктің Стратегия және корпоративтік даму комитеті орнықты даму саласындағы іс-шараларды үйлестіруге жауапты, ESG мәселелерін қарауды және ұйымдастыруды, ESG саласындағы саясаттың стратегиялық құжаттарын бекіту, ESG бойынша ҚНҚ және стратегиялық мақсаттарды айқындау бойынша Банк Басқармасына ұсынымдар дайындауды жүзеге асырады, оларды бекіту басқару органының құзыретіне жатады. Барлық деңгейдегі барлық қызметкерлер мен лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үлес қосады. 2023 жылы Банктің тұрақты даму саласындағы 2023 жылға арналған іс-шаралар жоспарында көзделген барлық іс-шаралар іске асырылды.
5.2	Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында мүдделі тараптардың ықпалын тигізеді немесе сезінеді. Тұрақты даму саласындағы қызмет үздік халықаралық стандарттарға сәйкес келеді.	Сақталады	Банк GRI стандарттары ұсынған тұрақты дамудың барлық тақырыптарын талдады. Тақырыптар Банктің даму стратегиясын ескере отырып, оның маңыздылық дәрежесі және жыл бойы олармен өзара әрекеттесу барысында анықталған мүдделі тараптар үшін маңыздылық дәрежесі бойынша бағаланды. «Отбасы банк» АҚ басқармасының 2023 жылғы 05 қыркүйектегі шешімімен (№145 хаттама) негізгі мүдделі тараптардың тізбесін және олардың ықпал ету дәрежесін айқындайтын Стейкхолдерлер картасы бекітілді. Карта стейкхолдерлердің әрқайсысымен жұмыс істеудің тиісті стратегиясын құру үшін Банктің қоршаған ортасы туралы ақпаратты жүйелеуге және визуализациялауға мүмкіндік береді.



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	Мүдделі тараптар Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметіне, атап айтқанда табыстылыққа, тұрақты дамуға, бедел мен имиджге қол жеткізуге, тәуекелдерді құруға немесе азайтуға оң және теріс әсер етуі мүмкін. Банк және оның еншілес ұйымдары мүдделі тараптармен тиісті өзара әрекеттесуге маңызды мән береді.		Стейкхолдерлерді анықтау және олармен жұмыс істеу – бұл бизнестің іскерлік беделін арттыруға, компанияның капиталдандырылуына, барлық мүдделі тұлғалармен тиімді және теңдестірілген қарым-қатынас орнатуға мүмкіндік беретін құралдардың бірі. Банктің мүдделі тараптары (стейкхолдерлері) клиенттер, халық, Банк қызметкерлері, Жалғыз акционер, Директорлар кеңесі, Басқарма, мемлекеттік органдар, бәсекелестер, инвесторлар, стратегиялық серіктестер, қаржы институттары, аудиторлар, консалтингтік ұйымдар, жеткізушілер, халықаралық ұйымдар, бұқаралық ақпарат құралдары және қоғамдық, мемлекеттік емес органдар болып табылады.
5.3	<p>Банк ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының дәйектілігін қамтамасыз етеді. Банктегі және еншілес ұйымдардағы тұрақты даму үш құрамдас бөліктен тұрады: экономикалық, экологиялық және әлеуметтік.</p> <p>Экономикалық компонент Банк қызметін олардың қызметінің табыстылығына, акционерлер мен инвесторлардың мүдделерін қамтамасыз етуге, процестердің тиімділігін арттыруға, неғұрлым жетілдірілген технологияларды құру мен дамытудағы инвестициялардың өсуіне, еңбек өнімділігін арттыруға бағыттайды.</p> <p>Экологиялық компонент биологиялық және физикалық табиғи жүйелерге әсерді азайтуға, шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалануға, экологиялық, энергия және материал үнемдеу технологияларын қолдануға ықпал етеді.</p> <p>Әлеуметтік компонент әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарына бағытталған, олар басқалармен қатар еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және жұмысшылардың денсаулығын сақтау, қызметкерлерге әділ сыйақы беру және олардың құқықтарын сақтау, персоналдың жеке дамуы, персоналға арналған әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру, жаңа жұмыс орындарын құру, демеушілік және қайырымдылық, экологиялық және білім беру акцияларын өткізуді қамтиды.</p> <p>Банк қызметкерлерді іріктеуді Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ашық конкурстық рәсімдер негізінде жүзеге асырады.</p> <p>Банк өз қызметі мен тәуекелдеріне осы үш аспект бойынша талдау жүргізеді, сондай-ақ өз қызметі нәтижелерінің мүдделі тараптарға теріс әсерін болғызбауға немесе азайтуға ұмтылады.</p>	Сақталады	<p>Банк тұрғын үй құрылысы саласында мемлекет жүзеге асыратын саясатты қолдайды.</p> <p>Банк өз қызметі шеңберінде өңірлердің дамуына елеулі әсер етеді, осыған байланысты Банк сабақтас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативтік әсерді мерзімді негізде бағалауды жүзеге асырады.</p> <p>Өз қызметінің сипатына байланысты Банк қоршаған ортаға тікелей елеулі әсер етпейді. Банк тұтынатын негізгі ресурстар – электр энергиясы, жылу энергиясы және су. Банк қоршаған ортаға жағымсыз әсерлердің алдын алуды барынша қамтамасыз ететін ресурстарды ұтымды пайдалану қағидаттары мен әдістерін қолданады.</p> <p>Бір жыл ішінде экологиялық заңнаманы бұзушылықтар болған жоқ, жазалар жоқ.</p> <p>Банктің басым міндеттерінің бірі стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және Банк алдында тұрған міндеттерді шешуге бағытталған Банктің біліктілік талаптарына жауап беретін қызметкерлер штатын қалыптастыру және қолдау болып табылады. Еңбек қатынастары Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің еңбек қатынастары және ішкі еңбек тәртібі қағидаларымен реттеледі.</p> <p>Персоналды дамыту кез келген ұйымның табысының құрамдас бөлігі болып табылатынын назарға ала отырып, Банк жыл сайын персоналды оқытуға және дамытуға қаражат жоспарлайды.</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6. ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ, ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ ІШКІ АУДИТ ҚАҒИДАТЫ			
6.1	<p>Банкте өзінің стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізуіне ақылға қонымды сенімділікті қамтамасыз етуге бағытталған және ұйымдық саясаттардың, рәсімдердің, мінез-құлық пен іс-қимыл нормаларының, Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы қамтамасыз ету үшін құрған басқару әдістері мен тетіктерінің жиынтығы болып табылатын тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жұмыс істейтін жүйесі жұмыс істейді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банк қызметінің табыстылығы, стратегиялық мақсаттар мен олардың ілеспе тәуекелдері арасындағы оңтайлы теңгерім; 2. Қаржы-шаруашылық қызметінің тиімділігі және Банктің қаржылық тұрақтылығына қол жеткізу; 3. Банк активтерінің сақталуы және ресурстарының тиімді пайдаланылуы; 4. қаржылық және басқарушылық есептіліктің толықтығы, сенімділігі және дұрыстығы; 5. Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтау; 6. алаяқтықтың алдын алу және негізгі және қосалқы бизнес-процестердің жұмыс істеуін тиімді қолдауды қамтамасыз ету және қызмет нәтижелерін талдау үшін тиісті ішкі бақылау. 	Сақталады	<p>Банктің тәуекелдерді басқару саясатына сәйкес (24.09.2020 ж. №9 ДҚ шешімімен бекітілген, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен);</p> <p>Банктің Директорлар кеңесі таңдалған бизнес үлгісіне, қызмет ауқымына, операциялардың түрлері мен күрделілігіне сәйкес келетін тәуекелдерді басқару жүйесінің болуын қамтамасыз етеді және Банктің өз капиталының шамасын және Банк қызметіне тән елеулі тәуекелдерді жабу үшін қажетті өтімділікті айқындау мақсатында Банктің елеулі тәуекелдерін анықтау, өлшеу және бағалау, мониторингтеу, бақылау және азайту рәсімдерінің тиісті процесін қамтамасыз етеді.</p> <p>Банктің тәуекелдерді басқару жүйесі Банктің тәуекелдерін уақтылы анықтау, өлшеу, бақылау және мониторингтеу, сондай-ақ оның қаржылық орнықтылығы мен тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін оларды барынша азайту мақсатында Банк әзірлеген және регламенттеген ішкі рәсімдердің, процестердің, саясаттардың, Банктің құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимыл тетігін қамтамасыз ететін компоненттер жиынтығы болып табылады.</p> <p>Тәуекелдерді басқару жүйесі мыналарды қамтамасыз етеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. өміршең және тұрақты бизнес үлгісін таңдауға, тәуекел дәрежесі стратегиясын ескере отырып, стратегия мен бюджетті жоспарлаудың тиімді процесіне негізделген Банк қызметінің негізгі бағыттарының кірістілігі мен қабылданатын тәуекелдер деңгейі арасындағы оңтайлы арақатынас; 2. Банктің тәуекелдерінің мөлшерін объективті бағалау, тәуекелдерді басқару процестерінің толықтығы мен құжаттамасы, оларды алдын ала анықтау, өлшеу және бағалау, мониторинг және бақылау, Банктің меншікті капиталының жеткілікті көлемін және өтімділігін қолдау мақсатында қаржы ресурстарын, персоналды және ақпараттық жүйелерді оңтайлы пайдалана отырып, ұйымдық құрылымның әрбір деңгейінде тәуекелдердің елеулі түрлерін барынша азайту; 3. ұйымдық құрылымның барлық деңгейлерінде елеулі тәуекелдерге ұшыраған Банк қызметінің барлық түрлерін қамту, тәуекелдердің жекелеген елеулі түрлерін бағалаудың толықтығы, Банктің тәуекел бейінін айқындау және тәуекел дәрежесі стратегиясын құру мақсатында олардың өзара әсері; 4. тәуекел дәрежесінің барлық түрлері бойынша тәуекел дәрежесі деңгейлерінің болуы және деңгейі жоғары деп айқындалған тәуекелдерді қабылдау үшін жауапкершілікті қоса алғанда, белгіленген деңгейлер бұзылған жағдайларда іс-қимыл алгоритмі, тәуекел дәрежесі стратегиясы шеңберінде Банктің ДҚ, КРВК және Басқарманы хабардар ету жөніндегі рәсімдер; 5. корпоративтік басқарудың тиімді жүйесін құру, Банк қызметіне тән елеулі тәуекелдер туралы толық, анық және уақтылы басқарушылық ақпараттың болуы арқылы тәуекелдерді көтеретін шешімдер қабылдайтын Банктің уәкілетті алқалы органдарының хабардар болуы; 6. ұсынылатын ақпаратты адал, тиісті сақтықпен және қамқорлықпен (duty of care) жан-жақты бағалау негізінде шешімдерді ұтымды қабылдау және Банк мүддесінде әрекет ету. Егер Банктің қызметкерлері мен лауазымды адамдары бұл ретте дөрекі немқұрайлылық танытпаса, бизнес-шешімдер қабылдау процесінде қателіктерге байқамаушылық пен қамқорлықты көрсету міндеті қолданылмайды; 7. Банктің (duty of loyalty) мүдделеріне залал келтіре отырып, Банк қызметкерлерінің және лауазымды адамдарының шешімдер қабылдауы және Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалардың жеке пайдасын, мүдделерін ескермей, Банктің мүддесіне адал әрекет етуі;



р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>8. Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлері арасында тәуекелдерді басқару функцияларын, міндеттері мен өкілеттіктерін және мүдделер қақтығысын барынша азайтуды ескере отырып, олардың жауапкершілігін нақты бөлу;</p> <p>9. үш қорғаныс желісі жүйесін құру арқылы Банктің операциялық қызметінен тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау функциясын бөлу;</p> <p>10. Банктің қызметін регламенттеу, Банкте тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жүйелерін құру және олардың жұмыс істеуі мақсатында әзірленген және Банктің стратегиясына, ұйымдық құрылымына, тәуекелдер бейініне және ҚР Азаматтық, Салық, Банк заңнамасының, ҚР Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы заңнамасының, ҚР валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы, акционерлік қоғамдар туралы, сондай-ақ оларды мерзімді түрде қайта қарау және өзектендіру туралы Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес келетін құжаттардың болуы;</p> <p>11. ҚР Азаматтық, салықтық, банктік заңнамасының, ҚР Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы заңнамасының, ҚР валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы, кредиттік есептілік туралы, кредиттік бюро және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) қарсы іс-қимыл және терроризмді қаржыландыру туралы, акционерлік қоғамдар туралы заңнамасының талаптарын сақтау;</p> <p>12. ішкі бақылаудың тиімді жүйесін құру арқылы Банктің тәуекелдерді басқару жөніндегі қолданыстағы рәсімдерін, процестерін, саясаттарын және өзге де ішкі құжаттарын сақтау.</p> <p>Банктің қаржылық және кредиттік тәуекелдерін басқару жүйесі келесі құжаттармен реттеледі:</p> <ul style="list-style-type: none"> «Отбасы банк» АҚ-ның тәуекелдерді басқару саясаты (24.09.2020 ж. №9 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ-ның Тәуекел дәрежесі стратегиясы (24.09.2020 ж. №9 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ Қаржыландыру, инвестициялау және хеджирлеу стратегиясы (30.09.2020 ж. №10 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ капиталының жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі туралы ереже (19.06.2020 ж. №6 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ өтімділігінің жеткіліктілігін бағалаудың ішкі процесі туралы ереже (24.09.2020 ж. №9 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ нарықтық тәуекелді басқару саясаты (22.12.2017 ж. №17 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ капиталды басқару саясаты (25.12.2014 ж. №19 ДҚ, 28.08.2023 ж. №10 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ күтпеген жағдайларға арналған қаржыландыру жоспары (25.12.2014 ж. №19 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ ішкі капиталын айқындау әдістемесі (02.06.2023 ж. №97 ПП) «Отбасы банк» АҚ стресс-тестілеу әдістемесі (26.07.2018 ж. №39 РП, 02.11.2023 ж. №168 РП өзгертулерімен);

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<ul style="list-style-type: none"> «Отбасы банк» АҚ-да бағалы қағаздар («РЕПО» операцияларын қоса алғанда) және дебиторлық берешек бойынша провизиялар (резервтер) құру жөніндегі әдістеме ХҚЕС (IFRS) 9 (23.11.2017 ж. №46 РП, 07.08.2023 ж. №133 РП өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ Тәуекел дәрежесінің жиынтық деңгейлерін есептеу және айқындау әдістемесі (26.08.2020 ж. №91 РП, 07.08.2023 ж. №133 РП өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ өтімділік тәуекелін басқару қағидалары (31.12.2014 ж. №351 РП, 07.08.2023 ж. №133 РП өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ нарықтық тәуекелді басқару қағидалары (31.12.2014 ж. №363 РП, 07.08.2023 ж. №133 РП өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ кепіл саясаты (15.05.2020 ж. №3 ДҚ, 09.06.2021 ж. №7 ДҚ өзгертулерімен); «Отбасы банк» АҚ кредиттік тәуекелді басқару саясаты (21.09.2020 ж. №8 ДҚ, 29.09.2023 ж. №12 ДҚ өзгертулерімен); Банктің ішкі кредиттік саясаты туралы ереже (кредиттік саясат) (30.09.2020 ж. №10 ДҚ, 30.01.2024 ж. №1 ДҚ өзгертулерімен); Банк қабылдайтын кепілмен қамтамасыз етуге қойылатын жалпы талаптар (29.06.2017 ж. №26 РП, 04.01.2024 ж. №2 РП өзгертулерімен); Банктің провизияларын (резервтерін) есептеу әдістемесі (01.08.2018 ж. №40 РП, 31.07.2023 ж. №131 РП өзгертулерімен); Банктегі кредиттік тәуекелді басқару әдістемесі (27.07.2020 ж. №77 РП, 29.03.2023 ж. №38 РП өзгертулерімен); Банкке берілген қарыздарды кепілмен қамтамасыз ету мониторингі жөніндегі нұсқаулық (13.07.2020 ж. №69 РП, 29.03.2024 ж. №38 РП өзгертулерімен); Банктің «Шешім қабылдау орталығы» Кредиттік комитетінің ережесі (09.11.2017 ж. №43 РП, 06.06.2023 ж. №100 РП өзгертулерімен); Банкке жеке тұлғалардың кредит қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) талдау әдістемесі (29.10.2020 ж. №127 РП, 14.12.2023 ж. №188 РП өзгертулерімен). <p>Қаржылық және кредиттік тәуекелдерді басқару бөлігіндегі ішкі құжаттар заңнаманың талаптарына, оның ішінде «ҚР резидент емес банктің екінші деңгейдегі банкі, филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» ҚР ҰБ-ның 12.11.2019 жылғы №188 қаулысына сәйкес келеді.</p> <p>Банктің операциялық тәуекелдерді, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін және ақпараттық технологияларды басқару жүйесі мынадай құжаттармен регламенттелген:</p> <ul style="list-style-type: none"> Банктің операциялық тәуекелдерін басқару саясаты (17.06.2020 ж. №5 ДҚ, 05.03.2022 ж. №2 ДҚ өзгертулерімен); Банктің операциялық тәуекелдерін басқару қағидалары (12.08.2020 ж. №85 РП, 05.09.2023 ж. №145 РП өзгертулерімен); Банкте операциялық тәуекелдерге капиталды резервтеу әдістемесі (30.07.2015 ж. №145 ПП, 05.04.2021 ж. №50 РП өзгертулерімен); Банктің операциялық тәуекелінің түйінді индикаторларын қолдану нұсқаулығы (19.08.2015 ж. №167 ПП, 21.12.2022 ж. №218 ПП өзгертулерімен); Банкте операциялық тәуекелдің шығындары мен оқиғалары туралы деректер базасын жинау және жүргізу жөніндегі нұсқаулық (25.11.2015 ж. №261 ПП, 27.07.2022 ж. №117 РП өзгертулерімен); Банктің операциялық тәуекелдерін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқаулық (06.01.2017 ж. №1 ПП, 14.08.2023 ж. №136 РП өзгертулерімен); Банктің ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару саясаты (19.06.2020 ж. №6 ДҚ, 31.03.2021 ж. №3 ДҚ өзгертулерімен); Банктің ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару саясаты (19.06.2020 ж. №6 ДҚ, 31.03.2021 ж. №3 ДҚ өзгертулерімен);



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.2	<p>Банктің Директорлар кеңесі осы жүйенің міндеттеріне сүйене отырып, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін ұйымдастырудың қағида-дәттары мен тәсілдерін айқындайтын ішкі құжаттарды бекітеді.</p> <p>Банкте тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жүйесін ұйымдастыру жұмыскерлердің, менеджменттің, Банк органдарының шешім қабылдау кезінде тәуекелдер деңгейінің негізділігі мен қолайлылығын түсінуді қамтамасыз етуге, тәуекелдерге тез ден қоюға, негізгі және қосалқы бизнес-процестер мен күнделікті операцияларды бақылауды жүзеге асыруға, сондай-ақ тиісті деңгейдегі басшылыққа кез келген маңызды кемшіліктер туралы дереу хабарлауды жүзеге асыруға қабілетті басқару жүйесін құруға бағытталған.</p> <p>Тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жүйесін ұйымдастырудың қағида-дәттары мен тәсілдері мыналарды көздейді:</p> <p>1. тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің мақсаттары мен міндеттерін айқындау;</p>	Сақталады	<p>• Банк қызметінің үздіксіздігін басқару саясаты (22.12.2017 ж. № 17 ДК, 31.03.2021 ж. № 3 ДК өзгертулерімен);</p> <p>• Банк қызметінің үздіксіздігін басқару қағидалары (19.10.2018 ж. № 66 РП, 11.09.2023 ж. № 148 РП өзгертулерімен);</p> <p>• «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару қағидалары (21.06.2023 ж. № 110 РП);</p> <p>• «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері бойынша әлеуетті залалды айқындау әдістемесі (30.04.2021 ж. № 69 РП, 06.12.2023 ж. № 185 РП өзгертулерімен);</p> <p>• «Отбасы банк» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін бағалау әдістемесі (29.06.2021 ж. № 103 РП, 15.11.2021 ж. № 184 РП өзгертулерімен).</p> <p>Операциялық тәуекелдерді, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін және ақпараттық технологияларды басқару бөлігіндегі ішкі құжаттар заңнаманың талаптарына, оның ішінде «ҚР резидент емес банктерінің екінші деңгейдегі банктері, филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» ҚР ҰБ-ның 12.11.2019 жылғы № 188 қаулысына сәйкес келеді.</p> <p>Ішкі бақылау бөлігіндегі ішкі құжаттар, оның ішінде «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ ішкі бақылау саясаты (28.11.2014 ж. № 17 ДК), 28.08.2023 ж. № 10 ДК өзгертулерімен) заңнаманың талаптарына, оның ішінде «ҚР резидент емес банктерінің екінші деңгейдегі банктері, филиалдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» ҚР ҰБ-ның 12.11.2019 ж. № 188 қаулысына сәйкес келеді.</p> <p>Банкте өзінің стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізуіне ақылға қонымды сенімділікті қамтамасыз етуге бағытталған тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және ішкі аудиттің тиімді жұмыс істейтін жүйесі жұмыс істейді, ол ұйымдық саясаттардың, рәсімдердің, мінез-құлық пен іс-қимыл нормаларының, Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы құрған басқару әдістері мен тетіктерінің жиынтығы болып табылады.</p> <p>Банктің ішкі нормативтік құжаттарында тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің шоғырландырылған негізде тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қамтамасыз ету жөніндегі Банктің Директорлар кеңесі мен басқармасының жауапкершілігі бекітілген. Тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберіндегі Банктің ұйымдық құрылымы таңдалған бизнес-модельге, қызмет ауқымына, операциялардың түрлері мен күрделілігіне сәйкес келеді, мүдделер қақтығысын азайтады және тәуекелдерді басқару жөніндегі өкілеттіктерді алқалы органдар мен құрылымдық бөлімшелер арасында бөледі және мыналарды қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банктің Директорлар кеңесі; 2. Банктің Директорлар кеңесінің тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті; 3. Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау комитеті; 4. Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті; 5. Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті; 6. Банк Басқармасы; 7. Комплаенс-бақылау бөлімшесі; 8. Ішкі аудит бөлімшесі; 9. Қорғаныстың екінші желісін қамтамасыз ететін Банктің құрылымдық бөлімшелері.

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<ol style="list-style-type: none"> 2. шешімдер қабылдаудың барлық деңгейлерін қамти отырып және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін әзірлеу, бекіту, қолдану және бағалау процесінде тиісті деңгейдің рөлін ескере отырып, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымын; 3. тәуекелдерді басқару процесін ұйымдастыруға қойылатын негізгі талаптар (тәуекелдерді айқындау тәсілдері, тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау тәртібі, ден қою әдістерін айқындау, мониторинг және басқалар); 4. ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыруға және бақылау рәсімдерін жүргізуге қойылатын талаптар (ішкі бақылау жүйесінің негізгі бағыттары мен негізгі компоненттерінің сипаттамасы, ішкі бақылау саласындағы тиімділік пен есептілікті бағалау тәртібі және басқалар). <p>Банктің ішкі нормативтік құжаттарында тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің шоғырландырылған негізде тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қамтамасыз ету жөніндегі Банктің Директорлар кеңесі мен басқармасының жауапкершілігі бекітіледі.</p>		<p>10. Қорғаныстың бірінші желісін қамтамасыз ететін Банктің құрылымдық бөлімшелері.</p> <p>Тәуекелдерді басқару процедуралары жаңа тәуекелдерге жылдам жауап беруді, оларды нақты анықтауды және тәуекел иелерін анықтауды қамтамасыз етеді.</p> <p>Тән тәуекелдерді тұтас және анық түсіну үшін Банкте жыл сайынғы негізде тәуекелдер тізілімінде, тәуекелдер картасында, тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарында (процестерді жақсарту, азайту стратегиясы), елеулі тәуекелдер тізбесінде, Директорлар кеңесі бекітетін өткен жылға тәуекел дәрежесінің өтіншіінде көрсетілетін тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау жүргізіледі. Тәуекелдерді анықтау тәсілдері, тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау тәртібі, ден қою әдістерін айқындау, мониторинг тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде ішкі құжаттарда көзделген.</p> <p>Тәуекелдер бойынша есептер Директорлар кеңесінің отырыстарына тоқсан сайын, Басқарма отырысына ай сайын шығарылады, қажет болған жағдайда түзету іс-шаралары қабылданады (осы есептерді қарау шеңберінде).</p> <p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқаулықтан өтеді.</p> <p>Банк ағымдағы нарықтық жағдайға, стратегияға, активтер көлеміне, Банк операцияларының күрделілік деңгейіне сәйкес келетін ішкі бақылау жүйесінің болуын қамтамасыз етеді.</p> <p>Банкте жұмыс істейтін ішкі бақылау саясаты ішкі бақылау жүйесі (бұдан әрі – ІБЖ) – бұл Директорлар кеңесі, Банктің уәкілетті алқалы органдары, құрылымдық бөлімшелері және Банктің барлық қызметкерлері өз міндеттерін орындау кезінде жүзеге асыратын және мынадай мақсаттарды орындауға бағытталған күнделікті қызметке енгізілген процесс екенін көздейді:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Банк тәуекелдерін, активтер мен пассивтерді басқару тиімділігін қоса алғанда, Банк қызметінің тиімділігін қамтамасыз ету, активтердің сақталуын қамтамасыз ету; • ішкі және сыртқы пайдаланушылар үшін қаржылық, реттеушілік және басқа да есептіліктің толықтығын, дұрыстығын және уақтылығын, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету; • Банктің Қазақстан Республикасының азаматтық, салық, банк заңнамасы, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы заңнамасы, Қазақстан Республикасының валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы заңнамасы талаптарын сақтауын қамтамасыз ету, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік, азаматтық, салық, банк заңнамасы, Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу туралы заңнамасы, Қазақстан Республикасының валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы заңнамасы талаптарын сақтауын қамтамасыз ету, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы, акционерлік қоғамдар туралы, банктің ішкі құжаттары туралы заңнамасы талаптарының орындалуын қамтамасыз етуі;



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.3	<p>Банктің әрбір лауазымды адамы шешім қабылдау кезінде тәуекелдердің тиісінше қаралуын қамтамасыз етеді.</p> <p>Банк Басқармасы тиісті біліктілігі мен тәжірибесі бар қызметкерлердің тәуекелдерді басқару рәсімдерін енгізуді қамтамасыз етеді.</p> <p>Басқарма:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директорлар Кеңесі бекіткен тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау саласындағы ішкі құжаттарды әзірлеуді және енгізуді қамтамасыз етеді; 2. тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін практикалық іске асыру және оған бекітілген тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау қағида-дәттары мен рәсімдерін үздіксіз жүзеге асыру жолымен құруды және оның тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етеді; 3. Директорлар кеңесінің шешімдерін және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыру саласындағы аудит жөніндегі комитеттің ұсынымдарын орындауға жауап береді; 4. ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің мониторингін жүзеге асырады; 5. бизнестің сыртқы және ішкі ортасындағы өзгерістерді ескере отырып, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау процестері мен рәсімдерін жетілдіруді қамтамасыз етеді. <p>Ішкі бақылау қағида-дәттарын іске асыру, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында Банк Басқармасы тәуекелдерді басқарудың және ішкі бақылаудың нақты рәсімдері үшін өкілеттіктерді, міндеттерді және жауапкершілікті төмендегі деңгейдегі басшылар және/немесе құрылымдық бөлімшелердің басшылары/бизнес-процестердің иелері арасында бөледі.</p> <p>Құрылымдық бөлімшелердің басшылары өздерінің функционалдық міндеттеріне сәйкес Банк қызметінің өздеріне сеніп тапсырылған функционалдық салаларында тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін әзірлеуге, құжаттауға, енгізуге, мониторингтеуге және дамытуға жауапты болады.</p>	Сақталады	<p>• Банктің және оның қызметкерлерінің, Банк клиенттерінің құқыққа қарсы қызметті, оның ішінде алаяқтықты, алдауды, ОД/ФТ-ны жүзеге асыруға, Қазақстан Республикасының аумағында ОД/ФТ-ның жоғары тәуекелі бар, цифрлық активтер платформасын басқару жөнінде қызмет көрсететін «Астана» халықаралық қаржы орталығының қатысушылары болып табылмайтын цифрлық активтер биржаларында қамтамасыз етілмеген цифрлық активтерді кейін сатып алумен байланысты операцияларды жүзеге асыруға тартылуына жол бермеу.</p> <p>Банктің ішкі нормативтік құжаттарында тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің шоғырландырылған негізде тиімді жұмыс істеуін ұйымдастыру және қамтамасыз ету жөніндегі Банктің Директорлар Кеңесі мен Басқармасының жауапкершілігі бекітілген.</p> <p>Банк тиісті біліктілігі мен тәжірибесі бар қызметкерлердің тәуекелдерді басқару рәсімдерін енгізуді қамтамасыз етеді. Банк өз қызметкерлеріне қойылатын біліктілік талаптарының бекітілген тізбесін көздейді. Сондай-ақ, Банк қызметкерлерінің атқаратын лауазымдарына қойылатын талаптарға сәйкестік дәрежесін айқындау және қажетті басқару шешімдерін қабылдау мақсатында Банк жыл сайын аттестаттауды жүргізеді.</p> <p>Банк Басқармасы таңдалған бизнес-модельге, қызмет ауқымына, операциялардың түрлері мен күрделілігіне, тәуекел бейініне және Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен ішкі құжаттарға сәйкес Банктің ағымдағы қызметіне басшылықты жүзеге асырады.</p> <p>Банк Басқармасы жауапты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директорлар кеңесін одан әрі бекітуге шығару үшін тәуекелдерді басқару саясатын әзірлеуді және Банктің бекітілген құжатты сақтауына мониторингті жүзеге асырады; 2. Банктің бекітілген ұйымдық құрылымы шеңберінде алқалы органдарға немесе Банк қызметкерлеріне берілген міндеттерді тиісінше орындау. <p>Банк Басқармасы Банктің Директорлар Кеңесіне ішкі бақылаудың жай-күйі туралы, дұрыс емес, толық емес немесе рұқсат етілмеген операцияларды, активтердің сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі қызметтегі кемшіліктерді, қаржылық және реттеушілік есептілікті қалыптастыру кезіндегі қателіктерді, Банктің ішкі құжаттарының, Қазақстан Республикасы азаматтық, салық, банк заңнамасының, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарының бұзылуын уақтылы анықтау бөлігінде ақпарат беруге жауапты болады мемлекеттік реттеу туралы, қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын, Қазақстан Республикасының валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер мен төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасын бақылау және қадағалау туралы, акционерлік қоғамдар туралы, сондай-ақ мүдделер қақтығысы мен ішкі қатынастағы тұлғаларға қатысты болдырмау.</p> <p>Тәуекелдер бойынша басқарушылық есептілік ішкі құжаттарға сәйкес қалыптастырылады, оның ішінде:</p> <p>Банкке есеп беру жүйесін ұйымдастыру қағидаларымен (23.12.2015 ж. №291 РП, 28.08.2023 ж. №141 РП өзгертулерімен); Банктің Басқармасы Банктің Директорлар Кеңесіне ұсынатын есептілік тізбесімен (29.01.2021 ж. №1 ДК, 24.02.2023 ж. №3 ДК өзгертулерімен).</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.4	<p>Банктегі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымы тәуекелдерді басқару және бақылау мәселелеріне жауапты құрылымдық бөлімшенің болуын көздейді, оның міндеттеріне мыналар жатады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. тәуекелдерді басқару және бақылау процестерін жалпы үйлестіру; 2) тәуекелдерді басқару және бақылау саласындағы әдістемелік құжаттарды әзірлеу және тәуекелдерді сәйкестендіру, құжаттау, бақылау рәсімдерін енгізу, мониторингтеу және жетілдіру, тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарларын және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспарларын, олардың орындалуы жөніндегі есептерді қалыптастыру барысында бизнес-процестердің иелері мен қызметкерлерге әдіснамалық қолдау көрсету; 3. тәуекелдерді басқару және бақылау саласында қызметкерлерді оқытуды ұйымдастыру; 4. тәуекелдер портфелін талдау және тиісті тәуекелдерді басқаруға қатысты ресурстарды ден қою және қайта бөлу стратегиясы бойынша ұсыныстар әзірлеу; 5. тәуекелдер бойынша жиынтық есептілікті қалыптастыру; 6. құрылымдық бөлімшелердің тәуекелдерді басқару процесіне жедел бақылауды жүзеге асыру; 7. тәуекелдерді басқару жүйесінің мәртебесі, бар қауіптер және олардың алдын алу/нивелирлеу жөніндегі ұсыныс туралы Банктің Директорлар Кеңесін және/немесе Басқармасын дайындау және хабардар ету. <p>Тәуекелдерді басқару және бақылау функциясын қадағалайтын басшы тәуекелдің иесі болып табылмайды, бұл оның тәуелсіздігі мен объективтілігін қамтамасыз етеді. Тәуекелдерді басқару және бақылау функцияларын экономикалық жоспарлаумен, корпоративтік қаржыландырумен, қазынашылықпен, инвестициялық шешімдер қабылдаумен байланысты функциялармен біріктіру мүмкін емес. Егер мүдделердің елеулі қақтығысы туындамаса, басқа функциялармен біріктіруге жол беріледі.</p>	Сақталады	<p>Ішкі бақылау қағида-дәттарын іске асыру және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында Банк Басқармасы тәуекелдерді басқарудың және ішкі бақылаудың нақты рәсімдері үшін өкілеттіктерді, міндеттерді және жауапкершілікті басшылар және/немесе құрылымдық бөлімшелердің басшылары арасында бөледі.</p> <p>Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымы тәуекелдерді басқару жөніндегі құрылымдық бөлімшелердің (кредиттік және қаржылық тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын бөлімше, операциялық тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын бөлімше), сондай-ақ қызмет бағыттары бойынша тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын бөлімшелердің (комплаенс бөлімшесі) болуын көздейді – бақылау бөлімшесі, заң бөлімшесі, ішкі бақылау бөлімшесі, жоспарлау және стратегиялық талдау бөлімшесі, жарнама және қоғаммен байланыс бөлімшесі, бухгалтерлік есеп және есептілік бөлімшесі, қауіпсіздік бөлімшесі, персоналмен жұмыс бөлімшесі).</p> <p>Тәуекелдерді басқару бөлімшелері келесі функцияларды орындайды, бірақ олармен шектелмейді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін, тәуекел дәрежесі стратегиясын және тәуекел дәрежесі деңгейлерін айқындауды қамтитын тәуекелдерді басқару жүйесін әзірлеу; 2. Банк қызметіне тән елеулі ағымдағы және әлеуетті тәуекелдерді, оның ішінде қадағалау стресс-тестілеу периметріне енген Банктер үшін қадағалау стресс-тестілеу және ішкі стресс-тестілеу арқылы анықтау; 3. тәуекелдерді бағалау және тәуекел дәрежесінің агрегатталған (агрегатталған) деңгейін (деңгейлерін) айқындау; 4. Тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі комитеттің қарауына кейіннен шығару және Банктің Директорлар Кеңесінің бекітуі үшін, тәуекел дәрежесі деңгейлерін әзірлеу, тәуекел дәрежесі деңгейлерінің сақталуын мониторингтеу; 5. тәуекел дәрежесі деңгейінің бұзылуын анықтауға бағытталған ерте ескерту жүйелері мен триггерлерді әзірлеу; 6. Басқармаға, Банктің Директорлар Кеңесінің Тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі комитетіне, Басқарма жанындағы уәкілетті алқалы органға басқарушылық есептілікті ұсыну. <p>Қажет болған жағдайда қызмет бағыттары бойынша тәуекелдерді басқаруды жүзеге асыратын Банк бөлімшелері қызмет бағыттары бойынша басқарушылық есептілік шеңберінде мәліметтерді ұсыну үшін қызмет бағыты бойынша тәуекелдерді басқару рәсімдерін, оның ішінде тәуекел дәрежесі өтінішін сипаттайтын ішкі құжаттарды әзірлейді.</p> <p>Тәуекелдерді басқару процедуралары жаңа тәуекелдерге жылдам жауап беруді, оларды нақты анықтауды және тәуекел иелерін анықтауды қамтамасыз етеді.</p> <p>Тән тәуекелдерді тұтас және анық түсіну үшін Банкте жыл сайынғы негізде тәуекелдер тізілімінде, тәуекелдер картасында, тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарында (процестерді жақсарту, азайту стратегиясы), елеулі тәуекелдер тізбесінде, Директорлар Кеңесі бекітетін өткен жылға тәуекел дәрежесі өтінішінде көрсетілетін тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау жүргізіледі.</p> <p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқамалықтан өтеді.</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.5	<p>Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесі барлық елеулі тәуекелдерді сәйкестендіру, бағалау және мониторингтеу рәсімін, сондай-ақ тәуекелдер деңгейін төмендету бойынша уақтылы және барабар шаралар қабылдауды көздейді.</p> <p>Тәуекелдерді басқару процедуралары жаңа тәуекелдерге жылдам жауап беруді, оларды нақты анықтауды және тәуекел иелерін анықтауды қамтамасыз етеді. Банктің бәсекелестік немесе экономикалық ортасында кез келген күтпеген өзгерістер болған жағдайда тәуекелдер картасын қайта бағалау және оның тәуекел дәрежесінің сәйкестігі жүзеге асырылады.</p> <p>Директорлар кеңесі Банктің ішкі құжаттарымен бекітілетін негізгі тәуекелдерге қатысты тәуекел дәрежесінің және төзімділік деңгейінің жалпы деңгейін бекітеді.</p> <p>Негізгі тәуекелдер бойынша толеранттылық деңгейлері елеулі оқиғалар туындаған жағдайда қайта қаралады. Күнделікті іс-әрекеттегі тәуекелдерді шектейтін лимиттер белгіленеді.</p> <p>Тән тәуекелдерді тұтас және анық түсіну үшін Банкте кем дегенде жыл сайынғы негізде тәуекелдер тізілімінде, тәуекелдер картасында, Директорлар кеңесі бекітетін тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралар жоспарында (процестерді жақсарту, барынша азайту стратегиялары) көрсетілетін тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау жүргізіледі.</p> <p>Директорлар кеңесі тәуекелдер тізілімі мен картасын қарау кезінде оларға стратегиялық міндеттерді іске асыруға шынымен әсер етуі мүмкін тәуекелдерді қосуды, ал тәуекелдерге ден қою жөніндегі іс-шаралардың пайдалылығына көз жеткізуді қамтамасыз етеді. Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы Банктің стратегиясы мен даму жоспарына әсер ету тұрғысынан негізгі тәуекелдер, оларды талдау туралы үнемі ақпарат алады.</p> <p>Тәуекелдер бойынша есептер Директорлар кеңесінің отырыстарына тоқсанына кемінде бір рет шығарылады және тиісті түрде толық көлемде талқыланады.</p>	Сақталады	<p>Директорлар кеңесінің 29.11.2023 жылғы шешімімен (№ 14 хаттама) «Отбасы банк» АҚ-ның 2024 жылға тән және елеулі тәуекелдерінің тізбесі, «Отбасы банк» АҚ-ның 2024 жылға арналған тәуекел дәрежесінің өтініші, «Отбасы банк» АҚ-ның 2024 жылға арналған тәуекелдер тізілімі мен картасы бекітілді.</p> <p>Банктің тәуекелдер картасында назар аударуды талап ететін тәуекелдер туралы ақпарат көрсетіледі және тәуекелдерді азайту мен басқарудың одан әрі шаралары бойынша ұсынымдар ұсынылады.</p> <p>Тәуекелдер тізілімі Банктің құрылымдық бөлімшелері ұсынған тәуекелдің 16 түрінен тұрады, олар тәуекелдің 49 кіші түрін қамтиды. Жүргізілген талдау қорытындылары бойынша тәуекелдің 42 кіші түрінің пайда болу ықтималдығы төмен және (немесе) Банктің қаржылық өміршеңдігіне айтарлықтай әсер етпейді, тиісінше тәуекелдер картасының «жасыл аймағында» орналасқан. Сондай-ақ тәуекел картасының «сары аймағында» орналасқан тәуекелдің 7 кіші түрі бар. Тәуекел картасының «қызыл аймағында» орналасқан тәуекелдер жоқ.</p> <p>Тән және елеулі тәуекелдер тізбесінде 16 тәуекел бар, оның 8 тәуекелін тәуекелдердің бизнес иелері елеулі деп анықтады. Бұдан басқа, «Отбасы банк» АҚ Басқармасының шешімімен (2023 жылғы 28 шілдедегі № 130 отырыс хаттамасы) бекітілген «Отбасы банк» АҚ ESG-рейтингін одан әрі алу үшін Жол картасын енгізуге байланысты «Корпоративтік басқару тәуекелдері (CG)» тәуекелінің мәні мен атауы толықтырылып, «ESG тәуекелдері» болып өзгертілді. Тәуекел дәрежесінің мәлімдемесі сандық және сапалық көрсеткіштер түріндегі елеулі тәуекелдердің барлық түрлері бойынша тәуекел дәрежесі деңгейлерін қамтиды.</p> <p>Тәуекелдер бойынша есептер Директорлар кеңесінің, Тәуекелдер және ішкі бақылау комитетінің отырыстарына тоқсан сайын, Басқарма отырысына ай сайын шығарылады, қажет болған жағдайда түзету іс-шаралары қабылданады (осы есептерді қарау шеңберінде).</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.6	<p>Банкте тәуекелдерді басқару және бақылау саласындағы ашық қағидаттар мен тәсілдер, қызметкерлер мен лауазымды тұлғаларды тәуекелдерді басқару жүйесі туралы оқыту практикасы, сондай-ақ құжаттау және қажетті ақпаратты лауазымды тұлғалардың назарына уақтылы жеткізу процесі енгізілді.</p> <p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқаулықтан өтеді. Осындай оқыту нәтижелері бойынша білімді тестілеу жүргізіледі.</p> <p>Тәуекелдерді басқару және бақылау жүйесі шеңберінде Банкте Директорлар кеңесін (Аудит жөніндегі комитетті) және ішкі аудит бөлімшесін Банктің кез келген қызметкері мен лауазымды тұлғасы Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі рәсімдерді, Іскерлік әдеп кодексін бұзу фактілері туралы хабардар етудің қауіпсіз, құпия және қолжетімді тәсілі (жедел желі) ұйымдастырылды.</p>	Сақталады	<p>Банк қызметкерлері жыл сайын, сондай-ақ жұмысқа қабылдау кезінде қабылданған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесімен танысу үшін оқытудан/кіріспе нұсқаулықтан өтеді.</p> <p>2023 жылы Банк қызметкерлері «Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесі және қызметтің үздіксіздігі» тақырыбы бойынша оқудан өтті. Оқыту нәтижелері бойынша, сондай-ақ өтпегендер үшін қайта оқыту бойынша қызметкерлердің 100%-ы тестілеуден өтті. Сондай-ақ, 2023 жылы Банк қызметкерлері ішкі бақылау саясаты бойынша оқытудан өтті, оқыту нәтижелері бойынша қызметкерлердің 99%-ы тестілеуден өтті.</p> <p>Тәуекелдерді басқару және бақылау жүйесі шеңберінде Банкте Директорлар кеңесі мен ішкі аудит бөлімшесін Банктің кез келген қызметкері мен лауазымды тұлғасы тиісті хат-хабарларға арналған жәшіктерді Банк кеңсесінде орналастыру жолымен Қазақстан Республикасының заңнамасын, ішкі рәсімдерді, Іскерлік әдеп кодексін бұзу фактілері туралы хабардар етудің қауіпсіз, құпия және қолжетімді тәсілі ұйымдастырылды. Сондай-ақ:</p> <ol style="list-style-type: none"> Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылды ұйымдастыру шараларына сәйкес Банкте алаяқтық және сыбайлас жемқорлық мәселелері бойынша жедел желі (бұдан әрі – Жедел желі) енгізілді. Жедел желі күдіктер, бұзушылықтар және алаяқтық пен сыбайлас жемқорлық фактілері туралы құпия сигналдарды алу құралы болып табылады. Банктің Жедел желісі Банктің барлық қызметкерлері, сондай-ақ Банк басшылығының назарын өздеріне белгілі алаяқтық пен сыбайлас жемқорлық ниеттеріне, күдіктеріне немесе жағдайларына аударғысы келетін үшінші тұлғалар үшін пайдалануға қолжетімді келесі байланыс арналарынан тұрады: <ol style="list-style-type: none"> Банк жұмыскерлеріне, қызметкерлеріне және консультанттарына арналған ішкі байланыс арналары: <ul style="list-style-type: none"> телефон желісі +7 (727) 3309482, ол арқылы осындай күдіктер/күмәндар, бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық жасау ниеттері және/немесе фактілері туралы ақпарат хабарланады; antifraud@otbasybank.kz электрондық пошта жәшігі, онда осындай күдіктер/күмәндар, белгілі ниеттер және/немесе бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық фактілері туралы электрондық хабарламалар мен ақпарат қабылданады. Банк клиенттеріне арналған Жедел желі бойынша сыртқы байланыс арналары: <ul style="list-style-type: none"> +7 (727) 3309482 телефон желісі, ол арқылы осындай күдіктер/күмәндар, бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық жасау ниеттері және/немесе фактілері туралы ақпарат хабарланады; электрондық пошта жәшігі antifraud@otbasybank.kz, онда осындай күдіктер/күмәндар, белгілі ниеттер және/немесе бұзушылық/алаяқтық және сыбайлас жемқорлық фактілері туралы электрондық хабарламалар мен ақпарат қабылданады; пошта мекенжайы: Қазақстан Республикасы, А05А2Х0, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Абылай хан даңғылы, 91, қауіпсіздік бөлімшесінің басшысына («жеке қолына» белгісімен).



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
6.7	<p>Банкте тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігін және корпоративтік басқару тәжірибесін жүйелі түрде тәуелсіз бағалау үшін Ішкі аудит қызметі құрылды.</p> <p>Банк тобына кіретін еншілес ұйымдарда жеке органдар – ішкі аудит қызметтері де құрылады. Жауапкершілігі шектеулі серіктестік нысанындағы еншілес ұйымдарда ішкі аудит функциялары Бақылау кеңесіне функционалдық есеп беретін Тексеру комиссиясына/ тексерушіге жүктеледі; бұл ретте Тексеру комиссиясының/тексерушінің мақсаттары, функциялары мен міндеттері, олардың ұйым органдарымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі Кодексте баяндалған Ішкі аудит қызметіне қолданылатын қағида-дәттар ескеріле отырып белгіленеді.</p>	Сақталады	<p>Банкте Ішкі аудит департаменті құрылды, оның негізгі міндеттері аудиторлық тапсырмалар мен консультациялар шеңберінде талдау және бағалау жүргізу болып табылады, оның ішінде:</p> <ol style="list-style-type: none"> ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі; тәуекелдерді (оның ішінде комплаенс-тәуекелдер) басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі; стандартты емес және төтенше жағдайлар болған кезде Банктің қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз етуге және (немесе) қызметін қалпына келтіруге бағытталған іс-қимыл жоспарына сәйкес қабылданған шараларды ескере отырып, деректер базаларының тұтастығын және оларды санкцияланбаған қол жеткізуден және (немесе) пайдаланудан қорғауды бақылауды қоса алғанда, ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік жүйелерінің тиімділігі; Бухгалтерлік есеп жүйесінің дұрыстығы, толықтығы, объективтілігі және қаржылық есептіліктің, реттеушілік және басқарушылық есептіліктің сенімділігі, капитал мен өтімділіктің жеткіліктілігі және Банктің басқа да ақпаратының, сондай-ақ осындай ақпаратты (жоспарлар мен есептілікті) ішкі және сыртқы пайдаланушыларға сәйкестендіру, өлшеу, сыныптау және ұсыну үшін пайдаланылатын қағидаларды (қағида-дәттарды, әдістерді) бағалаудың, капитал деңгейі мен өтімділікті стресстестілеу процестерін бағалау; корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігі және оны жетілдіру процесі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағида-дәттарын, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау; бухгалтерлік есеп жүйесі мен ақпараттың және олардың негізінде жасалған қаржылық және реттеушілік есептіліктің, оның ішінде Банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы өзара іс-қимыл процестерінің сенімділігі мен тиімділігі. <p>Банктің құрылымында еншілес ұйымдар көзделмеген, осыған байланысты жеке Ішкі аудит қызметін құру қажеттілігі жоқ.</p>
6.8	<p>Ішкі аудит қызметі өз қызметін Банктің директорлар кеңесі бекітетін тәуекелге бағдарланған (жылдық) аудиторлық жұмыс жоспары негізінде жүзеге асырады. Аудиторлық есептердің нәтижелері, негізгі анықтаулар және тиісті ұсынымдар тоқсан сайын Директорлар кеңесінің қарауына шығарылады.</p> <p>Ішкі аудит қызметінің басшысы Банкте қабылданған тәуекелдерді басқару тұжырымдамасын назарға алады, сондай-ақ Банк басқармасымен және Аудит жөніндегі комитетпен консультациялардан кейін қалыптасқан тәуекелдер туралы өз пікірін қолданады.</p>	Сақталады	<p>ІАД өз қызметін ІАД басшысы жыл сайын әзірлейтін және ДК шешімімен бекітілген тәуекелге бағдарланған жылдық аудиторлық жоспар (бұдан әрі – ЖАЖ) негізінде жүзеге асырады. Негізгі анықтаулар мен ұсынылған ұсынымдар көрсетілген аудиторлық тексерулердің нәтижелері тоқсан сайын басқарушылық есептер шеңберінде Директорлар кеңесінің қарауына шығарылады.</p> <p>Тәуекелге бағдарланған ЖАЖ-ды әзірлеуге дейінгі алдын ала рәсімдер мыналар болып табылады:</p> <ol style="list-style-type: none"> бизнес-процестердің, тәуекелдер мен бақылаулардың бекітілген Матрицасы негізінде аудит салаларының Қартасын жасау/ жаңарту; бекітілген Қартаны және Банктің тәуекелдер тізілімін талдау.
6.9	<p>Ішкі аудит қызметі өз қызметін жүзеге асыру барысында Директорлар Кеңесі бекіткен әдістемелерге сәйкес ішкі аудит саласындағы қызметтің жалпы қабылданған стандарттарын және корпоративтік стандарттарды қолдана отырып, ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалауды жүргізеді.</p>	Сақталады	<p>Ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалауды ІАД Директорлар Кеңесінің 22.05.2018 ж., шешімімен (№ 5 хаттама) бекітілген Банкте ішкі аудитті ұйымдастыру жөніндегі қағидаларға қосымша болып табылатын әдістемелерге сәйкес ішкі аудит саласындағы қызметтің жалпы қабылданған стандарттарын және корпоративтік стандарттарды қолдана отырып жүргізеді.</p>

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау мыналарды қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> бизнес-процестер, жобалар және құрылымдық бөлімшелер мақсаттарының Банктің мақсаттарына сәйкестігіне талдау жүргізу, бизнес-процестердің (қызметтің) және ақпараттық жүйелердің сенімділігі мен тұтастығын, оның ішінде құқыққа қарсы іс-қимылдарға, теріс пайдаланулар мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл рәсімдерінің сенімділігін қамтамасыз етуді тексеру; бухгалтерлік (қаржылық), статистикалық, басқарушылық және өзге де есептіліктің дұрыстығын қамтамасыз етуді тексеру, бизнес-процестер мен құрылымдық бөлімшелер қызметінің нәтижелерінің қойылған мақсаттарға сәйкестігін анықтау; қойылған мақсаттардың орындалу (қол жеткізу) дәрежесін талдау үшін Банк Басқармасы белгілеген өлшемшарттардың барабарлығын айқындау; қойылған мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік бермеген (мүмкіндік бермейтін) ішкі бақылау жүйесінің кемшіліктерін анықтау; басқарудың барлық деңгейлерінде іске асырылатын бұзушылықтарды, кемшіліктерді жою және ішкі бақылау жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-шараларды енгізу (іске асыру) нәтижелерін бағалау; ресурстарды пайдаланудың тиімділігі мен орындылығын тексеру; Банк активтерінің сақталуын қамтамасыз етуді тексеру; Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің Жарғысы мен ішкі құжаттарының талаптарының сақталуын тексеру. <p>Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалау мыналарды қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> тәуекелдерді тиімді басқару үшін тәуекелдерді басқару жүйесі элементтерінің жеткіліктілігі мен жетілуін тексеру (мақсаттар мен міндеттер, инфрақұрылым, процестерді ұйымдастыру, нормативтік-әдіснамалық қамтамасыз ету, тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде құрылымдық бөлімшелердің өзара іс-қимылы, есептілік); атқарушы органның оны басқарудың барлық деңгейлерінде тәуекелдерді анықтаудың толықтығын және бағалаудың дұрыстығын тексеру; осы мақсаттарға бөлінген ресурстарды пайдалану тиімділігін қоса алғанда, бақылау рәсімдерінің және тәуекелдерді басқару жөніндегі өзге де іс-шаралардың тиімділігін тексеру; 		<p>Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау мыналарды қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> аудиторлық тапсырмалар мен консультациялар шеңберінде талдау және бағалау жүргізу: <ul style="list-style-type: none"> ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігі; Банк қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз етуге және (немесе) қызметін қалпына келтіруге бағытталған іс-қимыл жоспарына сәйкес стандартты емес және төтенше жағдайлар туындаған кезде қабылданған шараларды ескере отырып, деректер базасының тұтастығын және оларды рұқсатсыз қол жеткізуден және (немесе) пайдаланудан қорғауды бақылауды қоса алғанда, автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің пайдаланылуын ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеу сенімділігі. Банктің құрылымдық бөлімшелері жүзеге асыратын бизнес-процестердің жеткіліктілігі және/немесе тиімділігі, Банктің стратегиялық мақсаттары шеңберінде олардың алдына қойылған міндеттерге қол жеткізуге арналған шаралар; <ul style="list-style-type: none"> алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл шаралары жүйесінің тиімділігі; бухгалтерлік есеп жүйесінің дұрыстығын, толықтығын, объективтілігін және қаржылық есептіліктің сенімділігін, реттеуші және басқарушылық есептілікті, капитал жеткіліктілігі мен өтімділікті және т.б. талдау, ішкі және сыртқы пайдаланушыларға осындай ақпаратты (жоспарлар мен есептілікті) сәйкестендіру, өлшеу, жіктеу және ұсыну, капитал мен өтімділік деңгейін стресстестілеу процестерін, бухгалтерлік есеп жүйесі мен ақпараттың сенімділігі мен тиімділігін бағалау үшін пайдаланылатын және олардың негізінде жасалған қағидаларды (қағида-дәттарды, әдістерді) бағалау, есептілік, оның ішінде банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы өзара іс-қимыл процестері; регламенттерде, саясаттарда және т.б. ресімделген немесе процесс иесі белгілеген мақсаттардың Банктің даму стратегиясына және мақсат қоюдың жалпы қағидаларына қаншалықты сәйкес келетіндігін бағалау; бизнес-процестердің тиімділігі мен үнемділігін айқындау үшін менеджмент пайдаланатын өлшемшарттар; бизнес-процестің/кіші процестің мақсаттарымен бизнес-процестің иесі мен қатысушыларын уәждеудің қолданыстағы жүйесінің сәйкестігі. Егер бизнес-процестің мақсаттары ресімделмеген болса және процесс иесі де оларды нақты тұжырымдау қиынға соғатын болса, ішкі аудиторлар өздерінің теориялық және практикалық білімдері мен дағдылары негізінде (соның ішінде бенчмаркинг негізінде) осы процестің мақсаттары мен көрсеткіштерін оларды өлшеу үшін ұсынуы және оларды процесс иесімен келісуі керек; талданатын тәуекел иесі осы тәуекелді тиімді басқара алатын бақылау рәсімінің мақсатына қол жеткізу ықтималдығын анықтауға арналған ІБЖ сенімділігін тестілеу; Банктің белгіленген тәртіппен, сондай-ақ мерзімді есептер шеңберінде берілген және қабылданған ІАД ұсынымдарын орындауына мониторинг жүргізу арқылы басқарудың барлық деңгейлерінде іске асырылатын бұзушылықтарды, кемшіліктерді жою және ішкі бақылау жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-шараларды енгізу (іске асыру) нәтижелерін бағалау; ресурстарды пайдаланудың ұтымдылығы мен тиімділігін тексеру; мүліктің (активтердің) сақталуын қамтамасыз етудің қолданылатын әдістерін (тәсілдерін) талдау; Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің ішкі саясаты мен өзге де құжаттарының талаптарының сақталуын, сондай-ақ осы талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ету үшін құрылған және қолданылатын жүйелер мен рәсімдердің тиімділігін тексеруді (комплаенс-бақылау) қамтиды.



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>4. іске асырылған тәуекелдер туралы ақпаратқа талдау жүргізу (ішкі аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтар, қойылған мақсаттарға қол жеткізбеу фактілері, сот талқылауларының фактілері).</p> <p>Корпоративтік басқаруды бағалау төмендегілерді тексеруді қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> Банктің этикалық қағидаттары мен корпоративтік құндылықтарын сақтау; мақсаттар қою, оларға қол жеткізуді мониторингтеу және бақылау тәртібі; мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды қоса алғанда, басқарудың барлық деңгейлеріндегі ақпараттық өзара іс-қимыл (оның ішінде ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша) нормативтік қамтамасыз ету деңгейі мен рәсімдері; Жалғыз акционердің, оның ішінде еншілес ұйымдардың құқықтарын және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастардың тиімділігін қамтамасыз ету; Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметі туралы ақпаратты ашу рәсімдері. 		<p>Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалау мыналарды қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> ТБЖ бағалаудың бекітілген әдістемесіне сәйкес тәуекелдерді тиімді басқару үшін тәуекелдерді басқару жүйесі элементтерінің жеткіліктілігі мен жетілуін тексеру (мақсаттары мен міндеттері, инфрақұрылым, процестерді ұйымдастыру, нормативтік-әдістемелік қамтамасыз ету, тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде құрылымдық бөлімшелердің өзара іс-қимылы, есептілік); бизнес процестер мен бақылау рәсімдерін, басқарушылық есептілікті, іске асырылған тәуекелдер бойынша дерекқордан алынған ақпаратты талдау, тәуекел дәрежесінің / лимиттердің бекітілген деңгейлерінің болуы және белгіленген лимиттердің, тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар жоспарларының сақталуын уақтылы мониторингтеу және т.б. жолымен атқарушы органның оны басқарудың барлық деңгейлерінде тәуекелдерді бағалаудың толықтығын және дұрыстығын тексеруді қамтиды; бизнес процестерді, бекітілген регламенттерді, тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар жоспарларын, басқарушылық есептілікті және т.б. талдау жолымен осы мақсаттарға бөлінген ресурстарды пайдалану тиімділігін қоса алғанда, тәуекелдерді басқару жөніндегі бақылау рәсімдері мен өзге де іс-шаралардың тиімділігін тексеруді қамтиды; іске асырылған тәуекелдер туралы ақпаратқа (ішкі аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтар, қойылған мақсаттарға қол жеткізбеу фактілері, сот талқылауларының фактілері) іске асырылған тәуекелдер жөніндегі дерекқордан алынған ақпаратты, жүргізілген қызметтік тергеулердің нәтижелерін, ІБД, СББ, ішкі және сыртқы аудиторлық тексерулердің жүргізген тексерулерін талдау жолымен талдау өткізу. <p>Корпоративтік басқаруды бағалау төмендегілерді тексеруді қамтиды:</p> <ol style="list-style-type: none"> корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігі және оны жетілдіру процесі, корпоративтік басқарудың қабылданған қағидаттарын, тиісті этикалық стандарттар мен құндылықтарды сақтау; Банктің құрылымдық бөлімшелері жүзеге асыратын бизнес-процестердің жеткіліктілігі және/немесе тиімділігі, Банктің стратегиялық мақсаттары шеңберінде олардың алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу үшін шаралар, стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуді мониторингтеу және бақылау; сыртқы мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды қоса алғанда, басқарудың барлық деңгейлерінде, оның ішінде есептілікті ұсыну бойынша Банктің құрылымдық бөлімшелері мен органдарының (оның ішінде ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша) бекітілген регламенттерінің, ақпараттық өзара іс-қимылының болуы және сақталуы; Жалғыз акционердің құқықтарын, оның ішінде дивидендтер төлеу, басқарушылық есептілік беру кезінде және мүдделі тараптармен (министрліктермен, ведомстволармен және өзге де уәкілетті органдармен) өзара қарым-қатынастардың тиімділігін қамтамасыз ету; Банктің қызметі туралы, оның ішінде Банктің интернет сайтында және өзге де жария көздерде орналастыру арқылы қаржылық және қаржылық емес ақпаратты ашу рәсімдері.
6.10	Банк тәуелсіз және білікті аудиторды тарту арқылы жыл сайынғы қаржылық есептілік аудитін жүргізеді, ол үшінші тарап ретінде мүдделі тараптарға қаржылық есептіліктің дұрыстығы және оның ХҚЕС талаптарына сәйкестігі туралы объективті пікір береді. Егер жылдық қаржылық есептілікке аудит жүргізу Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Банктің ішкі құжаттарында көзделген болса, жыл сайынғы аудит бөлігіндегі нормалар қолданылады.	Сақталады	«Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – АҚ туралы Заң) 76-бабының 3-тармағына сәйкес жылдық қаржылық есептілікті Директорлар кеңесі Акционерлердің жылдық жалпы жиналысы өткізілетін күнге дейін отыз күннен кешіктірмей алдын ала бекітуге тиіс, Банктің жылдық қаржылық есептілігін түпкілікті бекіту Акционерлердің жылдық жалпы жиналысында жүргізіледі. АҚ туралы заңның 53-бабы 2-тармағының 5) тармақшасына, Банк Жарғысының 10-бабы 10.2-тармағының 5), 33) тармақшаларына сәйкес Банктің Директорлар Кеңесінің айрықша құзыретіне Банктің жылдық қаржылық есептілігін алдын ала бекіту, Банктің өткен қаржы жылындағы таза кірісін бөлу тәртібіне қатысты Жалғыз акционерге ұсынымдар дайындау жатқызылды.

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	Сыртқы аудиторды таңдау конкурс негізінде жүзеге асырылады. Іріктеу процесінде конкурс өткізу мақсатында әзірленген біліктілік талаптарын және/ немесе техникалық ерекшеліктерді келісімдейтін Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті маңызды рөл атқарады.		АҚ туралы Заңның 36-бабы 1-тармағының 7), 8) тармақшаларына, 9.2-тармақтың 11), 18) тармақшаларына сәйкес, Банк Жарғысының 9-бабы Банктің жылдық қаржылық есептілігін бекіту Банктің Жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатады. «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Банктер туралы Заң) 57-бабының 1-1-тармағына сәйкес екінші деңгейдегі банктердің қаржы жылының қорытындылары бойынша қаржылық есептілік аудитін міндетті түрде өткізуі туралы талап көзделген.
6.11	Банк аудитті жүзеге асыру тәртібін және сыртқы аудитор мен өзара қарым-қатынастарды, оның ішінде сыртқы аудиторды таңдау процесін, конкурстық комиссияның өкілеттіктері мен функцияларын, аудиторлық ұйымның қаржылық есептілік аудитімен және басқа ақпаратпен байланысты емес консультациялық қызметтер көрсету мәселелерін, аудиторлық ұйымдар мен аудиторлық ұйымның аға персоналын ротациялау мәселелерін, аудиторлық ұйымның бұрынғы қызметкерлерін жұмысқа қабылдау мәселелерін реттейтін құжаттарды бекітуі тиіс. Егер аудиторлық ұйым банкке қатарынан 5 жылдан астам аудиторлық қызмет көрсеткен жағдайда, қаржылық есептілік аудитіне жауапты аудиторлық ұйымның әріптестері мен аға персоналын ротациялау кемінде бес жылда бір рет жүзеге асырылады.	Сақталады	Банкте «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің 20.10.2017 жылғы шешімімен бекітілген (№ 14 хаттама) «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ сыртқы аудитін тарту саясаты (рәсімі) әзірленді. Қаржылық есептілік аудиті бойынша сыртқы аудитті ұйымдастыру мақсатында Банк ҚР заңнамасына сәйкес және сатып алу қағидаларында белгіленген тәртіппен мынадай рәсімдерді орындайды: 1. Қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымның көрсетілетін қызметтерін сатып алу рәсімдерін жүргізу; 2. Банк Басқармасының қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды және оның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы мәселені алдын ала мақұлдауы; 3. Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитетінің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды және оның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы мәселені алдын ала мақұлдауы; 4. Банктің Директорлар кеңесінің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау туралы мәселені алдын ала мақұлдауы, Директорлар кеңесінің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындауы; 5. Акционердің қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау туралы шешім қабылдауы; 6. Банктің қаржылық есептілігіне аудит жүргізуге шарт жасасу. Осы тармақтың күші Директорлар кеңесінің бастамасы не Акционердің талабы бойынша сыртқы аудит жүргізу жағдайларына қолданылмайды. 6. Өзге аудит бойынша сыртқы аудитті ұйымдастыру мақсатында Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және сатып алу қағидаларында белгіленген тәртіппен мынадай рәсімдерді орындайды: 1. Сыртқы аудитордың қызметтерін сатып алу рәсімдерін жүргізу; 2. Банк Басқармасының өзге аудитті жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау, сондай-ақ өзге аудитті жүзеге асыратын аудиторлық ұйымның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы шешім қабылдауы. 3. Банктің өзге аудитін жүргізуге шарт жасасу. Осы тармақтың күші Директорлар кеңесінің бастамасы не Акционердің талабы бойынша сыртқы аудит жүргізу жағдайларына қолданылмайды. 7. Теңдерлік комиссияның құрамын бекіту туралы шешім Банктің Басқарма төрағасының немесе ол уәкілеттік берген өзге де тұлғаның бұйрығы түрінде ресімделеді. 2023 жылы «ПрайвусерхаусКуперс» ЖШС аудиторлық ұйымы «Байтерек» Ұлттық басқарушы холдингі акционерлік қоғамының шешімі негізінде 2021 жылғы 21 желтоқсандағы № 15-2022/07 қаржылық есептілік аудиті бойынша қызметтерді ұзақ мерзімді сатып алу туралы шарттың талаптарына сәйкес «Отбасы банк» АҚ-ның 2023 жылғы қаржылық есептілігіне аудит жүргізді (2021 жылғы 15 желтоқсандағы № 67/21 Басқарма хаттамасы).



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<p>Банктің 2023 жылғы қаржылық есептілігінің аудитін аяқтау нәтижелері бойынша «ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС қаржылық есептілік 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банктің қаржылық жағдайын, сондай-ақ оның қаржылық нәтижелерін және Халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес көрсетілген күні аяқталған жылдағы ақша қаражатының қозғалысын барлық маңызды қатынастарда сенімді түрде көрсетеді деген қорытындымен есеп берді.</p> <p>Банктің 2023 жылғы жылдық қаржылық есептілігіне қаржылық жағдай туралы есеп, пайда мен залал туралы есеп және басқа жиынтық кіріс, меншікті капиталдағы өзгерістер туралы есеп, ақша қаражаттарының қозғалысы туралы есеп және қаржылық есептіліктегі ақпаратты ашу кіреді.</p>

7. КОРПОРАТИВТІК ҚАҚТЫҒЫСТАР МЕН МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫН РЕТТЕУ ҚАҒИДАТЫ

7.1	<p>Банктің Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелері, Банк қызметкерлері өздерінің кәсіби функцияларын қақтығыстарды болдырмай, Жалғыз акционер мен Банктің мүддесі үшін адал және қисынды түрде орындайды.</p> <p>Корпоративтік қақтығыстар болған (туындаған) жағдайда қатысушылар Банктің және мүдделі тараптардың мүдделерін тиімді қорғауды қамтамасыз ету мақсатында келіссөздер жолымен оларды шешу жолдарын іздейді. Бұл ретте Банктің лауазымды тұлғалары Корпоративтік хатшыға және/немесе Омбудсменге қақтығыстың болуы (туындауы) туралы уақтылы хабарлайды.</p> <p>Корпоративтік қақтығыстардың алдын алу және реттеу жөніндегі жұмыстың тиімділігі мұндай қақтығыстарды толық және тез анықтауды және Банктің барлық органдарының іс-қимылдарын үйлестіруді көздейді.</p>	Сақталады	<p>Ықтимал корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу мақсатында Банктің Директорлар кеңесінің 2015 жылғы 27 наурыздағы шешімімен (№4 хаттама) Банктің корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу жөніндегі саясат (бұдан әрі – Саясат) бекітілді. Саясат қақтығыстарды сотқа дейінгі реттеу тәртібі мен рәсімдерін, сондай-ақ осы процестер шеңберінде Банк органдарының, лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің іс-әрекеттерін реттейді.</p> <p>Саясаттың мақсаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • корпоративтік қақтығыстардың, даулы қақтығыс жағдайларының алдын алу және реттеу, Банктегі мүдделер қақтығысын уақтылы анықтау және алдын алу рәсімін айқындау; • корпоративтік қақтығыс және/немесе мүдделер қақтығысы туындаған немесе туындау мүмкіндігі болған жағдайда Банктің барлық органдарының іс-әрекеттерін нақты үйлестіруді айқындау; • Банк пен оның Жалғыз акционерінің мүддесі үшін шешімдер қабылдаудың әділ, объективті және тәуелсіз процесін қамтамасыз ету арқылы Банк органдары қабылдайтын шешімдердің тиімділігін арттыру. <p>Сонымен қатар, Банктің қолданыстағы ішкі нормативтік құжаттарының нормаларын ескере отырып, корпоративтік қақтығысты және мүдделер қақтығысын бағалаудың объективтілігін қамтамасыз ету, оны тиімді реттеу үшін жағдай жасау мақсатында мүдделері қақтығысты қозғайтын немесе қозғауы мүмкін тұлғалар Банк омбудсменіне жүгіне алады.</p>
7.2	<p>Мүдделер қақтығысы Банк қызметкерінің жеке қызығушылығы лауазымдық міндеттерді бейтарап орындауға әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жағдай ретінде анықталады.</p> <p>Мүдделер қақтығысына байланысты елеулі бұзушылықтар Банктің беделіне нұқсан келтіруі және Жалғыз акционер мен өзге де мүдделі тараптардың оған деген сеніміне нұқсан келтіруі мүмкін. Лауазымды тұлғаның немесе қызметкердің жеке мүдделері олардың өздерінің лауазымдық, функционалдық міндеттерін бейтарап орындауына әсер етпеуі тиіс.</p>	Сақталады	<p>Банктің корпоративтік және мүдделер қақтығысын реттеу саясаты мүдделер қақтығысына әкелуі мүмкін келесі жағдайларды қарастырады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банктің лауазымды тұлғасы, жұмыскері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының кез келгені, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды тұлға немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға Банкпен байланысты шартта, жобада немесе мәміледе тарап болып табылатын жағдай, осыған байланысты жоғарыда аталған тұлғалардың өздері ретінде міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету үшін жасалған келісімдер мен шарттар жасасуына байланысты Банк қызметінің ерекшелігімен, тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттармен, қарыз шарттарымен және туындайтын шарттармен, үшінші тұлғалардың міндеттемелері бойынша, сондай-ақ Банктің негізгі құралдарының, материалдық емес активтердің, кепілге қойылған тауар-материалдық қорлардың, Банктің әкімшілік-шаруашылық қызметі нәтижесінде пайда болған мерзімі өткен дебиторлық берешектің баланстан тыс ұзақ мерзімді пайдалану мүлкін есепке алумен шығу және баланстан есептен шығару тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес аукциондар өткізу бойынша; 2. Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің Банкпен байланысты мәмілелерге, шарттарға, жобаларға (тікелей немесе жанама) кез келген коммерциялық немесе өзге де мүдделілігі;

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/ сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
			<ol style="list-style-type: none"> 3. Банктің лауазымды тұлғасы немесе қызметкері қызмет көрсету, шарт жасасу, жобаны немесе үшінші тараппен мәмілені іске асыру бөлігінде Банкпен бәсекелесетін жағдай; 4. Банктің лауазымды тұлғасы немесе қызметкері Банк органдарының тиісті рұқсаттарын алмай, егер рұқсат алу лауазымды тұлғамен немесе Банк қызметкерлерімен жасалған еңбек шартынан туындаса, қажет болған жағдайда басқа ұйымдардың Директорлар кеңестеріне/Бақылау кеңестеріне кіретін немесе педагогикалық, ғылыми және өзге де шығармашылық қызметпен айналысуды қоспағанда, Банктегі жұмысынан басқа өзге ұйымдағы жұмысты қоса атқаратын жағдай; 5. лауазымды тұлға, Банк қызметкері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының бірі, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды тұлға немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға лауазымды тұлға немесе қызметкер орындағаны үшін ақша, көрсетілетін қызметтер түрінде және өзге де нысандарда сыйақы алатын жағдай Банктің лауазымды тұлғасының немесе қызметкерінің тиісті міндеттерін орындамайтын ұйымдардан және жеке тұлғалардан өздерінің кәсіби міндеттерін орындауына байланысты басқа да қызметтер; 6. лауазымды тұлға, Банк қызметкері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының бірі, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды тұлға немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға өзінің кәсіби міндеттерін атқаруына байланысты не оған тәуелді адамдардан сыпайылық пен қонақжайлылықтың жалпы қабылданған нормаларына сәйкес немесе хаттамалық және өзге де ресми іс-шараларды өткізу кезінде назар аударудың символдық белгілері мен символдық кәдесыйларды қоспағанда, олардың жұмысы бойынша сыйлықтар немесе қызметтер алатын жағдай; 7. Банктің лауазымды адамы, жұмыскері, олардың жақын туыстары немесе өзі немесе оның жақын туыстарының кез келгені, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды тұлға немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлға Банк жеткізушілерінен немесе Тапсырыс берушілерінен басқа лауазымды тұлғаларға, банк қызметкерлеріне немесе олардың жақын туыстарына дербес жеңілдіктер немесе жалпы қолжетімсіз басқа да айрықша артықшылықтар алатын жағдай; 8. Банктің лауазымды тұлғасы немесе қызметкері Банктің ресурстарын, зияткерлік меншігін және жабдығын (корпоративтік пошта мен компьютерлік бағдарламаларды қоса алғанда) жеке мақсатта пайдаланатын жағдай; 9. Банктің лауазымды тұлғасы немесе қызметкері өзінің кәсіби міндеттерін атқаруына байланысты жақын туыстары немесе ол не оның жақын туыстарының кез келгені, оның жұбайы (зайыбы) лауазымды тұлға немесе ірі қатысушы болып табылатын заңды тұлғамен байланысты өзіне белгілі болған құпия ақпаратты немесе ашылуы Банктің мүдделеріне теріс әсер етуі мүмкін ақпаратты, сондай-ақ Банкпен байланысты құпия ақпаратты Банктің лауазымды тұлғасының, қызметкерінің немесе олардың жеке пайдасын алу үшін кез келген пайдалануды ашатын жағдай. 10. Банктің лауазымды тұлғасы немесе қызметкері оның жұмысын бағалау, қайта тағайындау (қайта сайлау), сыйақы төлеу мәселелері немесе өзіне қатысты өзге де мәселелер бойынша талқылауға немесе шешім қабылдауға қатысатын жағдай. Саясатта көрсетілген мүдделер қақтығысының жағдайлары толық емес. <p>Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері барлық жағдайларда осы Саясаттың 6-тармағында келтірілген мүдделер қақтығысын айқындауды басшылыққа алуға тиіс.</p>



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
7.3	Банк қызметкерлері мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін жағдайға өздеріне де (немесе өзіне байланысты тұлғаларға), басқаларға да жол бермейді. Банк Директорлар кеңесінің өз міндеттерін объективті орындауына кедергі келтіретін мүдделер қақтығысын болдырмау және Банктің Директорлар кеңесінің процестеріне саяси араласуды шектеу үшін оларға жол бермеу және реттеу тетіктерін енгізеді.	Сақталады	Банктің лауазымды тұлғалары Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген Банктің және Жалғыз акционердің алдында олардың әрекеттерімен және (немесе) әрекетсіздігімен келтірілген зиян үшін және жаңылыстыратын ақпарат немесе көрінеу жалған ақпарат беру нәтижесінде келтірілген залалдарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, ірі мәмілелер, жасауға мүдделілігі бар мәмілелер және Банкпен ерекше қатынастағы тұлғалармен мәмілелер жасасу туралы шешімдер қабылдау туралы ұсыныстар беру тәртібін бұзғаны үшін, оның ішінде олардың не олардың үлестес тұлғаларының Банкпен осындай мәмілелер жасасу нәтижесінде пайда (кіріс) алуы мақсатында Банктің залалдарының туындауына әкеп соққан жосықсыз іс-әрекеттері және (немесе) әрекетсіздігі нәтижесінде Банк шеккен залалдар үшін жауапкершілік атқарады.

8. БАНКТИҢ ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ АҚПАРАТТЫ АШУДЫҢ АШЫҚТЫҒЫ МЕН ОБЪЕКТИВТІЛІГІ ҚАҒИДАТЫ

8.1	Мүдделі тараптардың мүдделерін сақтау мақсатында, Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген ақпаратты, сондай-ақ қаржылық жай-күйін, қызмет нәтижелерін, меншік және басқару құрылымын қоса алғанда, өз қызметінің барлық маңызды аспектілері туралы ақпаратты уақтылы және анық ашып көрсетеді.	Сақталады	Банк эмитенттің ақпаратты ашу қағидаларының талаптарына және эмитент ашуға жататын ақпараттың мазмұнына қойылатын талаптарға, сондай-ақ эмитенттің Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 тамыздағы №189 қаулысымен бекітілген қаржылық есептілік депозитарийінің интернет-ресурсында, Қазақстан қор биржасында және «Астана» халықаралық қаржы орталығында Банктің корпоративтік оқиғалары, сондай-ақ Банктің үлестес тұлғаларының тізімі бөлігінде ақпаратты ашу мерзімдеріне сәйкес ақпаратты ашып көрсетеді. «Қазақстан қор биржасы» АҚ-ға Банк 2024 жылғы 9 қаңтардағы №09/1-16-12/1165 куәландыру хатын жолдады (Банктің аяқталған жылы биржаға корпоративтік оқиғалар туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасына және бағалы қағаздарға рұқсат беру бастамашыларының ақпаратты ашу қағидаларына сәйкес толық көлемде беруі туралы).
8.2	Ақпаратты ашудың жүйелілігін қамтамасыз ету үшін Банкте ақпаратты ашу мен қорғаудың қағида-дәттары мен тәсілдерін, мүдделі тұлғаларға ашылатын ақпараттың тізбесін, ақпаратты ашу мерзімдерін, тәртібін, тәсілін, нысанын, олардың функциялары мен міндеттерін көрсете отырып, жауапты лауазымды тұлғалар мен қызметкерлерді, сондай-ақ ақпаратты ашу процестерін реттейтін басқа да ережелерді айқындайтын ішкі құжаттар бекітіледі.	Сақталады	Ақпараттық қауіпсіздіктің құпиялылығын қамтамасыз ету, коммерциялық, қызметтік және заңмен қорғалатын өзге де құпияның сақталуын қамтамасыз ету, «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ және орналастыру кәздері туралы ақпаратты ашу мәселелері мынадай ішкі нормативтік құжаттармен реттелген: - «Корпоративтік оқиғалар, қаржылық есептілік және аудиторлық есептер, «Отбасы банк» АҚ үлестес тұлғаларының тізімі және «Отбасы банк» АҚ Басқарма мүшелеріне жыл қорытындысы бойынша сыйақының жиынтық мөлшері туралы ақпарат беру туралы» 04.09.2023 жылғы №137 өкім. Бұдан басқа, Банктің Директорлар кеңесінің 2018 жылғы 15 қазандағы шешімімен (№12 хаттама) «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын қорғалатын ақпараттың тізбесі бекітілді.
8.3	Коммерциялық және қызметтік құпияны құрайтын ақпаратты қорғау мақсатында Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ақпаратты қол жеткізу санаттарына жатқызу тәртібін, ақпаратты сақтау және пайдалану шарттарын айқындайды. Банк коммерциялық және қызметтік құпияны құрайтын ақпаратқа еркін қол жеткізуге құқығы бар адамдар тобын айқындайды және оның құпиялылығын қорғауға шаралар қабылдайды.	Сақталады	Банкте келесі құжаттар бекітіліп, жұмыс барысында қолданылады: • Ақпаратты, ақпараттық активтерді санаттау және Банкте қорғалатын ақпараттың тізбесін әзірлеу қағидалары (12.05.2020 ж. №44 РП бекітілген) • «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтер туралы ақпаратты қамтитын қорғалатын ақпараттың тізбесі (15.10.2018 ж. ДК бекіткен, №12 хаттама); • «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да қорғалатын ақпаратты есепке алу, пайдалану және сақтау қағидалары (19.02.2015 ж. №28 хаттамамен бекітілген)

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағида-дәттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
8.4	Корпоративтік интернет-ресурс құрылымдалған, навигацияны пайдалану үшін ыңғайлы және Банктің қызметін түсіну үшін мүдделі тұлғаларға жеткілікті ақпаратты қамтиды. Ақпаратты корпоративтік интернет-ресурстың жеке тақырыптық бөлімдерінде орналастыру ұсынылады. Корпоративтік интернет-ресурсты өзектендіру қажеттілігіне қарай, бірақ аптасына кемінде бір рет жүзеге асырылады. Банкте корпоративтік интернет-ресурста орналастырылған ақпараттың толықтығы мен өзектілігін бақылау тұрақты негізде жүзеге асырылады, сондай-ақ корпоративтік интернет-ресурстың қазақ, орыс, ағылшын нұсқаларында орналастырылған осы ақпараттың сәйкестігі айқындалады. Осы мақсатта корпоративтік интернет-ресурстағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігіне жауапты тұлғалар (құрылымдық бөлімше) бекітіледі.	Сақталады	Банк Басқармасының 2017 жылғы 28 желтоқсандағы шешімімен (№51 хаттама) бекітілген «Отбасы банк» АҚ ақпаратты ашу қағидаларымен Банктің Интернет-ресурсында ақпаратты орналастыру және жаңарту міндеті жауапты бөлімшеге және ақпараттық технологиялар бөлімшесіне жүктелді. Жауапты бөлімшелердің тізбесіне сәйкес «Отбасы банк «АҚ сыртқы Интернет-ресурсының бөлімдерінде ақпаратты қалыптастыру, орналастыру және жаңарту туралы» 04.10.2019 жылғы №451 бұйрықтың сыртқы Интернет-ресурсының бөлімдерінде ақпаратты орналастыру және жаңарту үшін қажеттілігіне қарай және ішкі құжаттарға сәйкес мерзімдерде Банктің интернет-ресурсындағы ақпарат өзектендіріледі.
8.5	Банктің корпоративтік интернет-ресурсында мынадай ақпарат қамтылады: 1. Банктің миссиясы, негізгі міндеттері, қызметінің мақсаттары мен түрлері, меншікті капиталының мөлшері, активтерінің мөлшері, таза кірісі және персонал саны туралы ақпаратты қоса алғанда, Банк туралы жалпы ақпарат; 2. даму стратегиясы және/немесе даму жоспары туралы (кем дегенде стратегиялық мақсаттар); қызметтің басым бағыттары; 3. органдардың, комитеттердің, Корпоративтік хатшының қызметін реттейтін Банктің Жарғысы мен ішкі құжаттары; 4. этикалық қағида-дәттер туралы; 5. тәуекелдерді басқару туралы; 6. дивидендтік саясат туралы; 7. Директорлар кеңесінің мүшелері туралы, мынадай мәліметтерді қоса алғанда: фотосуреті (Директорлар кеңесі мүшесінің келісімі бойынша), тегі, аты, әкесінің аты, туған күні, азаматтығы, Директорлар кеңесі мүшесінің мәртебесі (тәуелсіз директор, Жалғыз акционердің өкілі), Директорлар кеңесі мүшесінің функцияларын көрсету, оның ішінде Директорлар кеңесі комитеттеріне мүшелік немесе Директорлар Кеңесі Төрағасының функцияларын орындау, білімі, оның ішінде негізгі және қосымша білімі (білім беру мекемесінің атауы, бітірген жылы, біліктілігі, алған дәрежесі), соңғы бес жылдағы жұмыс тәжірибесі, негізгі жұмыс орны және қазіргі уақытта атқарып жүрген басқа да лауазымдары, кәсіби біліктілігі, Директорлар кеңесіне бірінші сайланған күні және қолданыстағы Директорлар кеңесіне сайланған күні, үлестес ұйымдардың тиесілі акцияларының саны мен үлесі;	Сақталады	Банк Басқармасының 2017 жылғы 28 желтоқсандағы шешімімен (№51 хаттама) бекітілген «Отбасы банк» АҚ ақпаратты ашу қағидаларында Банктің сыртқы Интернет-сайтында мынадай ақпаратты орналастыру көзделген: 1. Банк қызметінің негізгі бағыттары; 2. Банктің жылдық есебі; 3. Банк өміріндегі елеулі оқиғалар туралы ақпарат; 4. Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасының құрылымы туралы ақпарат; 5. қолданыстағы бос жұмыс орындары, Банктің кадр саясаты туралы ақпарат; 6. Банк филиалдарының тізбесі мен мекенжайлары; 7. үлестес тұлғалар туралы мәліметтер; 8. Банктің акционерлері мен әріптестері туралы ақпарат; 9. Банктің стратегиялық дамуы туралы ақпарат; 10. Банктің есеп саясаты; 11. Банктің баспасөз хабарламалары және жарнамалық-ақпараттық мақалалары; 12. Банктің презентациялық сюжеттері мен жарнамалық роликтері.



p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
	<p>8. Басқарма мүшелері туралы, мынадай мәліметтерді қоса алғанда: фотосуреті, тегі, аты, әкесінің аты, туған күні, азаматтығы, лауазымы және атқаратын функциялары, білімі, оның ішінде негізгі және қосымша білімі (білім беру мекемесінің атауы, бітірген жылы, біліктілігі, алған дәрежесі), соңғы бес жылдағы жұмыс тәжірибесі, кәсіптік біліктілігі, қоса атқаратын лауазымдары, үлестес ұйымдардың тиесілі акцияларының саны мен үлесі;</p> <p>9. қаржылық есептілік туралы;</p> <p>10. жылдық есептер;</p> <p>11. сыртқы аудитор туралы;</p> <p>12. сатып алу қағидаларын, хабарландыруларын және нәтижелерін қоса алғанда, сатып алу қызметі туралы;</p> <p>13. жарғылық капиталдың құрылымы туралы, мынадай мәліметтерді қоса алғанда: шығарылған акциялардың (қатысу үлестерінің) саны мен номиналды құны, акциялармен берілетін құқықтардың сипаттамасы, жарияланған, бірақ орналастырылмаған акциялардың саны мен номиналды құны, Жалғыз акционер туралы мәліметтер, оларға тиесілі жай акциялардың (қатысу үлестерінің) саны мен үлесі, меншік құқықтарына билік ету тәртібі;</p> <p>14. барлық деңгейдегі үлестес ұйымдар туралы ақпаратты қоса алғанда, олардың қызмет саласын қысқаша көрсете отырып, активтердің құрылымы туралы;</p> <p>15. корпоративтік оқиғалардың жылдық күнтізбесі туралы;</p> <p>16. мәміле тараптары, мәміленің елеулі шарттары (мәміленің мәні, мәміленің бағасы) туралы мәліметтерді қоса алғанда, жасауға мүдделілігі бар мәмілелер туралы, мәмілені мақұлдау туралы шешім қабылдаған орган туралы;</p> <p>17. мәміле тараптары, мәміленің елеулі шарттары (мәміленің мәні, мәміленің бағасы) туралы мәліметтерді қоса алғанда, ірі мәмілелер туралы, мәмілені мақұлдау туралы шешім қабылдаған орган туралы;</p> <p>18. орнықты даму саласындағы қызмет туралы;</p> <p>19. бекітілген дивидендтердің мөлшері туралы;</p> <p>20. жаңалықтар мен баспасөз хабарламалары туралы.</p>		

p/c №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
8.6	<p>Банк жылдық есепті осы Кодекстің ережелеріне және ақпаратты ашудың үздік тәжірибесіне сәйкес дайындайды. Жылдық есепті Директорлар кеңесі бекітеді.</p> <p>Жылдық есеп құрылымдық құжат болып табылады және қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жарияланады (қажет болған жағдайда).</p> <p>Жылдық есеп дайындалады және Банктің Директорлар кеңесі бекіткеннен кейін интернет-ресурста орналастырылады.</p>	Сақталады	<p>Банк Жарғысының 9-бабы 9.2-тармағының 19) тармақшасына сәйкес Жалғыз акционердің айрықша құзыретіне Банктің жылдық есебін бекіту жатады.</p> <p>2023 жылы Банктің Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 30 мамырдағы шешімімен (№7 хаттама) және «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқармасының 2023 жылғы 29 маусымдағы шешімімен (№25/23 хаттама) 2022 жылғы жылдық есеп алдын ала бекітілді.</p> <p>2023 жылы Банктің интернет-ресурсында Банктің 2022 жылғы жылдық есебі орналастырылды.</p>
8.7	<p>Жылдық есептің мазмұнына қойылатын талаптар мынадай ақпараттың болуын ең аз деңгейде болжайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директорлар Кеңесі Төрағасының өтініші; 2. Банк Басқармасы Төрағасының өтініші; 3. Банк туралы: жалпы мәліметтер; жарғылық капиталдың құрылымы туралы мынадай мәліметтерді қоса алғанда: шығарылған акциялардың (қатысу үлестерінің) саны мен атаулы құны, акциялармен берілетін құқықтардың сипаттамасы, жарияланған, бірақ орналастырылмаған акциялардың саны мен атаулы құны, Жалғыз акционер туралы мәліметтер, оған тиесілі жай акциялардың саны, меншік құқықтарына билік ету тәртібі; миссия; даму стратегиясы, оны іске асыру нәтижелері; нарыққа шолу және нарықтағы жағдай; 4. есепті жылдағы қаржылық және операциялық қызметтің нәтижелері: қойылған міндеттерге қатысты қызметті шолу және талдау; қызметтің операциялық және қаржылық көрсеткіштері; негізгі елеулі оқиғалар мен жетістіктер; елеулі мәмілелер туралы ақпарат; мемлекеттен алынатын/алынған кепілдіктерді және Банк өзіне қабылдаған мемлекет пен қоғам алдындағы кез келген міндеттемелерді қоса алғанда, кез келген қаржылық қолдау (егер ХҚЕС-ке сәйкес ашылмаса); 5. барлық деңгейдегі еншілес ұйымдарды қоса алғанда, активтердің құрылымы, шолу, олардың қаржылық және өндірістік қызметінің негізгі қорытындылары; 6. болашақ кезеңдерге арналған мақсаттар мен жоспарлар; 7. тәуекелдің негізгі факторлары және тәуекелдерді басқару жүйесі; 	Сақталады	<p>2023 жылы Банктің Жалғыз акционерінің қарауына 2022 жылға арналған жылдық есеп шығарылды, онда Банк қызметінің қорытындылары туралы ақпарат ұсынылды, оның ішінде:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Банк Директорлар Кеңесі Төрағасының, Банк Басқармасы Төрағасының өтініші; • негізгі қызмет түрлері және көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат; • маңызды корпоративтік оқиғалар туралы ақпарат; • даму стратегиясы (миссиясы, мақсаттары мен міндеттері) туралы ақпарат; • тәуекелдерді басқару туралы ақпарат; • корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және қоршаған ортаны қорғау туралы ақпарат; • Банктің басқару органдары мен ұйымдық құрылымы туралы ақпарат; • Банктің корпоративтік басқару қағидаттары, оның ішінде Мүдделер қақтығысын реттеу саясаты туралы ақпарат; • Банктің бекітілген корпоративтік басқару кодексіне сәйкес өзін өзі бағалау нәтижелері туралы ақпарат; • Банктің ашықтығы және ақпаратты ашу процестерінің тиімділігі туралы ақпарат; • жылдық қаржылық есептілік және аудиторлық қорытындылар; • «Қазақстан қор биржасы» АҚ талаптарына сәйкес қосымша ақпарат.



р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
8.	корпоративтік басқару: корпоративтік басқару құрылымы; акционерлердің құрамы және иелік ету құрылымы; біліктілігін, таңдау процесін қоса алғанда, Директорлар кеңесінің құрамы, оның ішінде тәуелсіз директорлар туралы олардың тәуелсіздігін айқындау өлшем-шарттарын көрсете отырып; Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің қызметі туралы есеп, онда Директорлар кеңесі мен оның комитеттерінің есепті кезеңдегі қызметінің қорытындылары көрсетіледі, елеулі оқиғалар, қаралған мәселелер, отырыстар саны, отырыстар нысаны, оларға қатысу; корпоративтік басқару практикасының осы Кодекстің қағидаттарына сәйкестігі туралы ақпарат, ал ол сәйкес келмеген кезде қағидаттардың әрқайсысының сақталмау себептері туралы түсіндірмелер; Банк Басқармасының құрамы; Басқарма қызметі туралы есеп; лауазымды тұлғаларды марапаттау саясаты;		
9.	тұрақты даму;		
10.	аудитордың қорытындысы және ескертулері бар қаржылық есептілік;		
11.	жылдық есепке енгізілетін талдамалық көрсеткіштер мен деректерде өткен кезеңге қатысты салыстырмалы талдау мен қол жеткізілген прогресс (регресс) (өткен жылдық есепте көрсетілген ұқсас көрсеткіштердің мәндерімен салыстыру) көрсетілуі тиіс. Көрсеткіштерді ұқсас салада жұмыс істейтін халықаралық деңгейдегі компаниялармен салыстыру мақсатында салалық бенчмаркинг-талдау жүргізуге мүмкіндік беретін қызмет көрсеткіштерін жариялау ұсынылады.		
8.8	Басқарма күндізгі отырыстар өткізеді және даму стратегиясын және/немесе даму жоспарын, Жалғыз акционердің, Директорлар кеңесінің және операциялық қызметтің шешімдерін іске асыру мәселелерін талқылайды. Басқарма отырыстары тұрақты негізде өткізіледі. Сырттай отырыстар өткізу жағдайлары шектеулі және Банктің Жарғысы мен ішкі құжаттарында айқындалған.	Сақталады	2023 жылы Банк Басқармасы: • 46 күндізгі отырыс (256 мәселе бойынша шешімдер қабылданды); • 149 сырттай отырыс (593 мәселе бойынша шешімдер қабылданды).
8.9	Басқарма күнтізбелік жылдың басына дейінгі мәселелер тізбесімен алдағы жылға арналған жұмыс жоспарын қалыптастырады. Басқарма мүшелері тиісті сападағы материалдармен алдын ала қамтамасыз етіледі. Даму стратегиялары және/немесе даму жоспарлары, инвестициялық жобалар, тәуекелдерді басқару сияқты мәселелерді қарау кезінде бірнеше отырыстар өткізуге жол беріледі.	Сақталады	Банк Басқармасының 2023 жылға арналған жұмыс жоспары Басқарманың 30.12.2022 жылғы шешімімен (№ 226 хаттама) бекітілген. Қажет болған жағдайда даму стратегиялары және/немесе даму жоспарлары, инвестициялық жобалар, тәуекелдерді басқару сияқты мәселелерді талқылау кезінде Басқарманың бірнеше отырысын өткізуге болады.

р/с №	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелері	Сақталады/сақталмайды	«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар
8.10	Әрбір мәселені қарау кезінде шешім қабылдауға/қабылдамауға және олардың Банктің табысты қызметіне тигізетін әсеріне байланысты тәуекелдер жеке талқыланады. Басқарманың бастамасы бойынша Директорлар кеңесінің және Жалғыз акционердің қарауына шығарылатын барлық мәселелерді Басқарма алдын ала қарайды және мақұлдайды.	Сақталады	Құзыреті шеңберінде Банк Басқармасы әрбір мәселені қарау кезінде шешім қабылдауға/қабылдамауға және олардың Банктің рентабельді қызметіне ықпалына байланысты тәуекелдер мәселелері бойынша жеке талқылау жүргізеді. Басқарманың бастамасы бойынша Директорлар кеңесінің және Жалғыз акционердің қарауына шығарылатын барлық мәселелер осы тармақшада көрсетілген ерекшеліктерді ескере отырып, Банк Жарғысының 11-бабы 11.5-тармағының 13) тармақшасына сәйкес Банк Басқармасының алдын ала мақұлдауынан өтеді.
8.11	Басқарма Төрағасы мен мүшелері мүдделер қақтығысы жағдайының туындауына жол бермейді. Мүдделер қақтығысы туындаған кезде олар бұл туралы Директорлар кеңесін немесе Басқарма төрағасын алдын ала хабардар етеді, оны жазбаша түрде тіркеу және мәселе бойынша шешім қабылдауға қатыспау қажеттігі туралы хабарлайды.	Сақталады	2023 жылы тікелей немесе жанама ықтимал мүдделер қақтығысына байланысты жағдайлар жоқ. Басқарма тікелей Басқарма мүшелерінің біріне қатысты мәселелерді қараған жағдайда, аталған Басқарма мүшесі осы мәселе бойынша қарауға және дауыс беруге қатыспайды.



Қысқартулар тізімі

Белгіленуі	Толық жазылуы
ТҚЖ	Тұрғын үй құрылыс жинақтары (тұрғын үй құрылыс жинақтары)
ЭКСПО	(ағылш. Exposition) – индустрияландырудың символы және техникалық және технологиялық жетістіктерді көрсететін ашық алаң болып табылатын халықаралық көрме
БАҚ	бұқаралық ақпарат құралдары
KASE	Қазақстандық қор биржасы (Kazakhstan Stock Exchange – KASE) – Алматы қаласында штаб-пәтері бар қор биржасы, Қазақстан
SMS	ағылш. short message service – «қысқа хабарламалар қызметі» – ұялы (және кейбір басқа) байланыс желілеріндегі қызмет түрі, қысқа мәтіндік хабарлама
АЕК	айлық есептік көрсеткіш
ЕКБ	есеп айырысу-кассалық бөлім
ISO	ағылш. International Organization for Standardization – стандарттарды шығарумен айналысатын халықаралық ұйым
ҚО	Банктің қызмет көрсету орталығы
ЖСН	жеке тұлғаның жеке сәйкестендіру нөмірі
ЕО	Еуропалық Одақ – 27 еуропалық мемлекеттің экономикалық және саяси бірлестігі
ЖІӨ	жалпы ішкі өнім
АҚШ	Америка Құрама Штаттары
ЕДБ	екінші деңгейдегі банктер
ЖТСМ	жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі
ТБ	тарифтік бағдарлама
МБ	мемлекеттік бағдарлама
ӨДБ	«Өңірлерді 2020 жылға дейін дамыту» мемлекеттік бағдарламасы
ЖТҚ	жеке тұрғын үй құрылысы
АТ	ақпараттық технологиялар
АЖ	ақпараттық жүйелер
ВРМ	ағылш. Business Process Management – Банктің бизнес-процестерді басқару мақсатында құрылған ақпараттық жүйесі
ЭОЖ	электрондық оқыту жүйесі
ЖК	жеке кәсіпкер
ОФ	Банктің облыстық филиалы
ҚН	Банктің қызмет көрсету нүктесі
PR	ағылшын тілінен аударғанда «қоғамдық қатынастар, қоғаммен байланыс» дегенді білдіретін Public Relations-тен қысқартылған термин
ГЭП	берілген мақсатқа жету үшін қадамдарды іздейтін стратегиялық талдау әдісі
ҚЕХС	Қаржылық есептіліктің халықаралық стандарттары
АҚ	ақпараттық қауіпсіздік
ФКИ	физикалық көлем индексі

Байланыс ақпараты

Мекенжайы:

Қазақстан Республикасы
А05А2Х0, Алматы қ.,
Абылай хан даңғылы, 91

Телефоны:

+7 (727) 330-93-00
+ 7 (727) 279-35-11

Call-центр:

300, 8-8000-801-880

Факс:

+7 (727) 279 35 68

Электрондық пошта:

mail@otbasybank.kz

Банк кеңсесі:

+7 (727) 330-93-00

Сыбайлас жемқорлық және алаяқтық мәселелері бойынша жедел желі:

+7 (727) 330-94-82

antifraud@otbasybank.kz

пошта мекенжайы: Қазақстан Республикасы, 050000, Алматы қаласы,
Алмалы ауданы, Абылай хан даңғылы, 91, қауіпсіздік бөлімшесінің басшысына («жеке қолына» белгісімен)

Аудит және тіркеуші деректемелері:

«ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС

A25D5F6, Алматы қ., Әл-Фараби даңғылы, 34. «А» ғимараты, 4-қабат

БСН 970940001318, ЖСК KZ6783201T0200370000 Ситибанк Казахстан АҚ-да, БСК СІТІКЗКА, Бек 17, ТМК 859

«Бағалы қағаздардың орталық депозитарийі» АҚ

050040, Алматы қ., Сәтбаев к-сі, 30/8, 163 тұрғын емес үй-жай

тел.: +7 (727) 262 08 46, 355 47 60

БСН 970740000154, ЖСК KZ72125KZT1004300114 «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі» КОО-да, БСК NBRKKZKX, Бек 15, ТМК 841, ISIN KZ1C00003201

Инвесторлармен және акционерлермен жұмыс бойынша жауапты тұлғалардың байланыс деректері:

Қазынашылық департаменті, +7 (727) 330-93-00 ішкі 00330, 00331

Осы есепке қатысты мәселелер бойынша жауапты тұлғалардың байланыс деректері:

Жоспарлау және стратегиялық талдау департаменті, +7 (727) 330-93-00 ішкі 00360, 00373, 00370

Баспасөз қызметі:

pr@hcsbk.kz (тек БАҚ сұраулары үшін)

+7 (727) 330-93-00 ішкі 00520, 00522, 00521, 00523



ОТБАСЫ
БАНК

ОТАН СЕЗІМІН НЫҒАЙТУ

ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП 2023