**Информация по структурным подразделениям на 18 декабря 2024 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование подразделения** | **Задачи подразделения** | **ФИО руководителя подразделения** |
| 1 | Департамента по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью | Основными задачами Департамента являются:  1) выработка и проведение кадровой политики для реализации целей и задач Банка;  2) формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, его целям и задачам;  3) организация развития профессиональной компетенции работников Банка;  4) организация эффективной системы мотивации персонала Банка;  5) развитие и поддержка корпоративной культуры и корпоративного духа в Банке;  6) разработка и осуществление комплекса правовых, социально-экономических, организационно-технических санитарно-эпидемиологических, реабилитационных, лечебно-профилактических мероприятий по созданию и обеспечению безопасных и здоровых условий труда и предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;  7) организация и координирование работы по безопасности и охране труда в структурных подразделениях Банка и осуществление внутреннего контроля по безопасности и охране труда, за соблюдением работниками требований нормативных правовых актов по безопасности и охране труда;  8) осуществление мероприятий по защите работающего персонала, объектов Банка (филиалов) от воздействия современных средств поражения и чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;  9) создание и поддержание в готовности формирований Гражданской обороны и обеспечение их комплектованием обученными специалистами и необходимой техникой, средствами для проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ;  10) организация оповещения работников об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций, создания и поддержания в постоянной готовности локальных систем оповещения, средств коллективной и индивидуальной защиты;  11) осуществление мероприятий по обеспечению противопожарного состояния объектов Банка;  12) ведение воинского учета работников Банка;  13) достоверное, своевременное, правильное оформление и предоставление актов Банка в подразделение бухгалтерского учета;  14) организация контроля за соблюдением требований трудового законодательства Республики Казахстан, внутреннего трудового распорядка Банка, трудовой дисциплины, стандартов внешнего вида и других нарушений со стороны Работников/Сотрудников/Консультантов Банка;  15) создание необходимых материально-технических условий для эффективного функционирования подразделений Банка;  16) осуществление контроля за рациональным использованием материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей.  17) соблюдение отдельных видов нормативов и иных лимитов административных расходов Банка, утвержденных решениями Совета директоров Банка;  18) обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами;  19) организация процесса по использованию электронно-цифровой подписи (далее – ЭЦП) в Банке. | Директор Айткулов А. |
| 2 | Департамент безопасности | Основными задачами Департамента являются:  1) обеспечение экономической безопасности Банка: осуществление комплекса мер по выявлению, пресечению, предупреждению, профилактике и прогнозированию существующих и потенциальных внешних/внутренних угроз безопасности Банка, в том числе, мошеннических угроз, фрода, коррупционных правонарушений и иных противоправных действий против законных интересов Банка и его работников (сотрудников);  2) оперативное реагирование на внешние/внутренние угрозы и другие проявления негативных тенденций в функционировании Банка, причинившие либо способствующие причинению экономического или репутационного ущерба Банку;  2-1) защита экономических интересов Банка от различных видов внешних и внутренних угроз, содействие подразделению информационной безопасности в минимизации фрод-рисков, связанных с возможным причинением материального и репутационного ущерба Банку, в пределах своей компетенции и полномочий;  2-2) совместно с подразделением информационной безопасности участие в проведении анализа, оценки и расследований по фрод-событиям, в том числе, транзакциям, кредитному мошенничеству, в пределах своей компетенции и полномочий;  2-3) в случае необходимости - совместно с подразделением информационной безопасности участие в проведении анализа сводных данных по рискам мошенничества при совершении банковских операций с целью формирования предложений по противодействию мошенничеству;  2-4) разработка инструментов противодействия мошенничеству, основанных на современной практике и особенностях банковской деятельности; участие в разработке и согласовании новых процессов/проектов Банка с точки зрения рисков и противодействия мошенничеству;  3) организация пропускного и внутриобъектового режимов Банка, обеспечение сохранности ценностей Банка, в том числе, наличных денег, оборудования и другого имущества, принадлежащего Банку;  4) контроль за обеспечением сохранности материальных носителей информации Банка, содержащих сведения ограниченного доступа (банковскую, коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну): документов и других ресурсов с целью их защиты от несанкционированных выноса, разглашения информации или иного неправомерного использования;  5) создание условий по исключению/минимизации угроз повреждения/уничтожения имущества и ценностей Банка, связанных с наступлением природных, техногенных, социальных, политических и иных стихийных явлений;  6) защита прав и законных интересов Банка, его подразделений и работников на стадии досудебного расследования;  7) своевременное доведение до руководства Банка информации о состоянии экономической и внутренней безопасности Банка, а также техническом состоянии систем безопасности, оснащенности охраняемых объектов и принятых мерах по локализации/устранению нарушений требований безопасности Банка. | Директор Калимжанов А.К. |
| 3 | Департамент банковских продуктов и технологий | Основными задачами Департамента являются:  1) обеспечение единой методологической политики и процедур обслуживания физических лиц по депозитным, кредитным, посткредитным операциям, кредитованию вкладчиков Банка в рамках государственных программ, работе с просроченными и проблемными займами и методологического сопровождения внедрения банковских продуктов и проектов;  2) организация работы Кредитного комитета Банка, Комитета по банковским продуктам, процессам и качеству обслуживания (далее - Комитеты) в соответствии с внутренними документами, регламентирующими работу Комитетов;  3) разработка, внедрение новых банковских продуктов/программ/проектов, развитие действующих продуктов/программ/проектов;  4) анализ и оптимизация бизнес-процесса по предоставлению банковских услуг физическим лицам;  5) оптимизация и усовершенствование информационных систем "Business Process Management", "Colvir" и "Социальная сеть консультантов" (далее – ИС Банка), разработка и постановка задач ИС Банка в части обслуживания физических лиц;  6) организация работы по сопровождению депозитных, кредитных, посткредитных операций физических лиц, в том числе в рамках государственных программ;  7) определение порядка расчета годовых эффективных ставок вознаграждения по банковским продуктам;  8) проведение работ в рамках разработки и внедрения проектов, схем сотрудничества с потенциальными партнерами Банка  9) осуществление тестовых работ в ИС Банка в части обслуживания физических лиц. (подпункт 9) пункта 10 дополнен решением Правления от 25.03.2021 г. (протокол №44).  10) координация и совершенствование работы Банка с контрагентами (Кредитные бюро, Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан"). (пункт 10 дополнен подпунктом 10 решением Правления от 23.05.2022 г. (протокол №72). | Управляющий директор-Директор Ендибаева Б. |
| 4 | Департамент бухгалтерского учета | Основными задачами Департамента являются:   1. обеспечение единой методологической политики и принципов бухгалтерского учета Банка основанных на международных стандартах финансовой отчетности и Учетной политики Банка; 2. составление и представление финансовой, статистической, налоговой и управленческой отчетности; 3. формирование Учетной и Налоговой политики, разработка внутренних/ распорядительных документов по всем проводимымоперациям Банка, касающимся бухгалтерских процедур по административно-хозяйственной деятельности, финансовым инструментам и налогам; 4. обеспечение в Банке ведения бухгалтерского учета и контроля за отражением на соответствующих балансовых и внебалансовых счетах операций Банка в соответствии с Учетной политикой Банка; 5. обеспечение правильности, достоверности и своевременности ведения Главной бухгалтерской книги Банка; 6. взаимодействие с внешними аудиторами; 7. обеспечение своевременного открытия и закрытия операционного дня; 8. обеспечение отправки внешних платежей в тенге через АО "Национальная платежная корпорация " Национального Банка Республики Казахстан" (далее – НПК) и валютных платежей через систему "SWIFT" и сверка оборотов и остатков по внешним корреспондентским счетам;   9) обеспечения контроля за входящими, исходящими сообщениями программного обеспечения ФАСТИ и мониторинг за переданными и принятыми электронными платежами в тенге по платежным системам клиринг и межбанковская система перевода денег в НПК. | Директор – главный бухгалтер Килтбаева Ж.А. |
| 5 | Департамент внутреннего аудита | Основными задачами ДВА является проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций:   1. надежности и эффективности системы внутреннего контроля; 2. надежности и эффективности системы управления рисками (в т.ч. комплаенс-рисками); 3. эффективности систем информационных технологий и информационной безопасности, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и(или)использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций; 4. достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности и др. информации Банка, а также оценки правил (принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям; 5. рациональности и эффективности использования ресурсов и применяемых методов (способов) обеспечения сохранности имущества (активов); 6. экономической целесообразности и эффективности совершаемых операций и сделок; 7. соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и иных документов Банка, а также эффективности систем и процедур, созданных и применяемых для обеспечения соответствия этим требованиям (комплаенс-контроль); 8. выполнения решений органов Банка и предписаний (предложений) уполномоченных (надзорных) государственных органов; 9. достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка; 10. эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей; 11. надежности и эффективность системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка. | Директор Смағұл Ғ. |
| 6 | Департамент планирования и стратегического анализа | Основными задачами Департамента являются:   1. обеспечение и осуществление стратегического планирования деятельности Банка; 2. обеспечение и осуществление финансового прогнозирования деятельности Банка; 3. мониторинг стратегического/ среднесрочного/ краткосрочного развития Банка; 4. обеспечение и осуществление бюджетного планирования; 5. обеспечение контроля на наличие средств в бюджете, инвестиционном плане Банка; 6. обеспечение и осуществление развития международных связей; 7. развитие системы показателей деятельности Банка; 8. планирование фондирования основной деятельности Банка; 9. финансовый анализ деятельности Банка; 10. обеспечение развития системы корпоративного управления; 11. *(подпункт 11 пункта 10 дополнен решением Правления от 17.05.2019г., протокол №49, подпункт 11 пункта 10 исключен решением Правления от 27.10.2022г, протокол №181)* 12. привлечение средств от международных финансовых институтов, привлечение средств из государственных источников (республиканский и местный бюджет в рамках государственных и региональных программ жилищного строительства, Национальный фонд Республики Казахстан, получение государственной гарантии) в форме пополнения уставного капитала, бюджетного кредита/кредита; 13. ведение деятельности в области устойчивого развития Банка.   14) формирование плановых показателей в разрезе региональных подразделений Банка;  15) координация взаимодействия с государственными органами по вопросам деятельности Банка по поручениям руководства Банка;  16) представление интересов Банка при участии в совещаниях, встречах, конференциях и других мероприятиях по поручению руководства Банка в городе Астана. | Директор Финогенова А.В. |
| 7 | Центр по обеспечению первым жильем | Основными задачами Подразделения являются:  1) организация и координация работы по взаимодействию Банка с государственными органами, местными исполнительными органами (далее–МИО), субъектами квазигосударственного сектора, операторами строительства, банками второго уровня, организациями, операторами программ и строительными компаниями в рамках программ жилищного строительства Республики Казахстан и собственных программ (далее – Программы), в рамках которых осуществляется продажа жилья через систему жилищных строительных сбережений, в том числе:  - Программы жилищного строительства "Нұрлы жер" (далее – Программа "Нұрлы жер");  - Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года (далее –Концепция);  - Программы "Свой дом"  2) организация и координация работы по реализации жилья в рамках Программ;  3) администрирование, инвентаризация, техническое, методологическое сопровождение Единой республиканской базы очередников;  4) создание, администрирование, инвентаризация, техническое, методологическое сопровождение базы данных Банка по постановке и учету граждан, нуждающихся в жилье, "Центр обеспечения жильем" (далее - Центр обеспечения жильем);  5) администрирование, техническое, методологическое сопровождение процесса субсидирования арендных платежей;  6) организация взаимодействия с государственными органами и иными организациями по вопросам деятельности Подразделения. | Управляющий директор – директор департамента Ашимов А. |
| 8 | Департамент информационных технологий | Основными задачами Департамента являются:  1) обеспечение осуществления мероприятий по развитию информационных технологий, политик информационной безопасности и защиты информации, функционирующей в ИТ инфраструктуре Банка в соответствии с задачами, функциями и полномочиями Департамента;  2) обеспечение исполнения установленных требований по качественному, устойчивому, непрерывному и бесперебойному функционированию ИТ инфраструктуры Банка, конфиденциальности, целостности и доступности данных информационных активов Банка (включая резервирование и (или) архивирование и резервное копирование информации), в соответствии с внутренними документами Банка;  3) обеспечение безопасности ИТ инфраструктуры Банка, с целью обеспечения защиты баз данных, автоматизированных банковских информационных систем/программных обеспечений, автоматизированных рабочих мест, вычислительных средств и информационно – коммуникационной инфраструктуры (далее – информационные активы) от внешних и внутренних угроз;  4) обеспечение и реализация работ по процессу защиты информации, содержащей персональные данные ограниченного доступа функционирующих в информационных активов Банка;  5) обеспечение единого подхода к обеспечению непрерывной работы информационных активов, связанных со средствами обработки информации в Банке, при наступлении непредвиденных чрезвычайных и нестандартных ситуаций/событий, а также обеспечение своевременного восстановления информационных активов Банка;  6) определение необходимых порядков и обеспечение выполнения процедур резервного копирования, тестирования, хранения и восстановления резервных копий информационных активов Банка;  7) обеспечение единого подхода к порядку проведения идентификации, классификации, маркировки информационных активов Банка, обеспечение их учета, распределения и контроля срока эксплуатации, в том числе организация своевременных ремонтно- восстановительных работ и/или вывод из эксплуатации и утилизации информационных активов Банка;  8) организация и реализация работ по администрированию и сопровождению информационных активов Банка, обеспечение технического обслуживания пользователей ИТ услуг Банка, взаимодействие и контроль исполнения работ поставщиками, оказывающими ИТ услуги Банку по заключенным договорам;  9) обеспечение единого и централизованного управления ИТ запросами и инцидентами Банка, в том числе автоматического учета ИТ запросов и инцидентов. Контроль и мониторинг соблюдения сроков и качества исполнения поступивших ИТ запросов и инцидентов ИТ работниками Банка и поставщиками, оказывающими ИТ услуги Банку по заключенным договорам. Оценка удовлетворенности решения запросов и ИТ инцидентов, получаемыми пользователями ИТ услуг Банка и формирование отчетности;  10) обеспечение организации системы управления лицензиями Банка, учет и планирование лицензий для соответствующих информационных систем/программных обеспечений, оптимизации затрат, сроков эксплуатации, а также минимизации риска нарушений при использовании и функционировании информационных систем/программных обеспечений;  11) участие в мероприятиях по приобретению Банком товаров, работ и услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, регламентирующими порядок осуществления закупок товаров, работ и услуг;  12) обеспечение единого понимания и прозрачности процессов Департамента, возможности совершенствования и улучшения детальности Департамента, в части поддержки эффективной работоспособности и управляемости ИТ – процессов, в том числе обеспечение проведения оценки зрелости ИТ – процессов Департамента;  13) участие в процессе управления рисками информационных технологий Банка;  14) обеспечение единого стандарта по методологии ИТ процессов и соответствия внутренних документов Банка законодательству Республики Казахстан, в том числе подготовка методических материалов для обучения пользователей ИТ услуг Банка и ИТ работников Банка;  15) разработка инициатив, предложений и участие в реализации мероприятий Стратегии развития информационных технологий Банка, Плана мероприятий по реализации Стратегии развития информационных технологий Банка, в части обеспечения доступности информационно – коммуникационных технологий для критичных бизнес – процессов, который раскрывает, но не ограничиваясь, следующее:   * определение потребностей в ресурсах, в том числе определение бюджета, связанного с развитием информационно-коммуникационных технологий; * описание требуемых мероприятий в области информационно-коммуникационных технологий с указанием сроков и ответственных за их реализацию.   16) разработка и участие совместно с другими подразделениями в подготовке проектов внутренних документов Банка, в том числе решений общего собрания акционеров (Единственного Акционера), решений Совета Директоров, Правления Банка, приказов и распоряжений, иных внутренних документов, письменных указаний руководства, договоров. Обеспечение согласования подготовленных проектов с заинтересованными подразделениями Банка и предоставление их в установленном порядке на рассмотрение руководству Банка;  17) участие в проведении ежегодной инвентаризации компьютерного и периферийного оборудования, оборудования связи, общесистемного и офисного программного обеспечения центрального аппарата Банка;  18) осуществление сбора информации на рынке по обесценению основных средств и нематериальных активов и предоставление в Комиссию по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов, залежалых товарно-материальных запасов в установленные сроки. | Директор Мусабеков Р. |
| 9 | Департамент дистанционного обслуживания | Основными задачами Департамента являются:  1) информационно-консультационное обслуживание клиентов посредством различных каналов коммуникации о системе жилищных строительных сбережений, об услугах и продуктах Банка, об использовании единовременных пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения;  2) развитие, оптимизация, эффективная работа центра дистанционного обслуживания по каналам коммуникаций, в том числе увеличение доли клиентов, обсуживающихся в дистанционных каналах;  3) создание благоприятных предпосылок для установления долгосрочного партнерства с потенциальными клиентами Банка;  4) развитие альтернативных способов передачи информации клиентам в целях обеспечения продаж, сопровождения обслуживания, проведения опросов (смс/push -рассылка);  5) увеличение притоков по вкладам, наращивание портфеля по вкладам, кредитного портфеля Банка. | Директор Черниязов А.А. |
| 10 | Департамент продаж и развития сельских территории. | Основными задачами Департамента являются:  1) совместное с другими подразделениями и уполномоченным органом Банка осуществление стратегического планирования, реализации и контроля;  2) согласование плановых показателей филиалов;  3) обеспечение достижения утвержденных уполномоченным органом Банка целевых показателей по объемам продаж;  4) организация эффективной и высококачественной системы продаж и обслуживания клиентов;  5) внедрение системы управления взаимоотношениями с клиентами;  6) выявление и устранение причин, сдерживающих развитие Банка в регионах;  7) мониторинг и координация деятельности региональных подразделений Банка для эффективного решения задач по достижению стратегических целей Банка, в том числе по развитию сети структурных подразделений в регионах;  8) координация и совершенствование работы Банка с агентами, консультантами и партнерами Банка (юридическими и физическими лицами);  9) разработка и внедрение, усовершенствование модели клиентского сервиса;  10) реализация проектов по развитию альтернативных каналов приема платежей;  11) организация и контроль работ по развитию и информационному сопровождению и поддержке Портала недвижимости Баспана. | Директор Даткаева Г. |
| 11 | Департамент цифровой трансформации | Основными задачами Департамента являются:  1) ведение единого портфеля проектов Банка;  2) внедрение и поддержка единого стандарта и методологии управления и отчетности по проектам;  3) разработка и внедрение методики классификации проектов;  4) участие в разработке и реализации Стратегии развития Банка на 2024-2033 годы (далее Стратегия);  5) управление и контроль за реализацией проектов Банка согласно Правилам управления проектами в Банке;  6) организация мероприятий по развитию и/или внедрению систем онлайн (электронного) банковского обслуживания клиентов;  7) осуществление процедур эффективного мониторинга, контроля планирования и управления исполнением в целях оптимизации работ по проектам;  8) участие в постановке и реализации задач цифровой трансформации, включая вопросы внедрения современных цифровых технологий в деятельности Банка;  9) внедрение новых продуктов, развития и поддержка функционалов/дополнении CRM системы Банка "Creatio" (далее – CRM) в рамках цифровой транформации Банка;  10) организация мероприятий по интеграции CRM системы с другими информационными системами и сервисами;  11) работы по разработке/доработке/сопровождению процессов информационной системы Интернет банкинг (online.hcsbk.kz) и портала недвижимости "Баспана" (otbasybank.kz), платформы по использованию пенсионных накоплений (enpf-otbasy.kz);  12) обеспечивает корректное функционирование систем в части программного кода, разработанного Управлением развития и сопровождения дистанционных каналов, а также поддерживает информационную систему Интернет банкинг (online.hcsbk.kz), портал недвижимости "Баспана"(otbasybank.kz), платформу по использованию пенсионных накоплений (enpf-otbasy.kz) и CRM в состоянии, соответствующем требованиям бизнес-владельца информационной системы. | Директор  Герцен Е. |
| 12 | Департамента андеррайтинга и залогового обеспечения | Основной задачей Департамента является организация работы по управлению кредитными, в том числе и залоговыми рисками, которая реализуется в рамках осуществления основной деятельности Департамента, а именно:  1) соблюдение установленных Банком требований по управлению кредитными/залоговыми рисками, включающие политики и процедуры управления данными рисками, идентификация и контроль уровней кредитного/залогового риска при анализе кредитных заявок клиентов Банка;  2) анализ и выявление существенных текущих и потенциальных рисков, присущих кредитной деятельности Банка;  3) участие в оценке кредитных рисков в рамках компетенции Департамента;  4) проведение мониторинга и переоценки залогового портфеля Банка;  5) участия в разработке, оптимизации и автоматизации процессов по контролю и управлению кредитных/залоговых рисков;  6) обеспечение проведения в Банке внутренней валидации моделей оценки кредитного риска;  7) предоставление отчетности по управлению кредитными/залоговыми рисками Уполномоченным органам Банка;  8) обеспечение выполнения планов мероприятий по реализации Карты сбалансированных показателей Департамента и Плана развития Банка в части деятельности Департамента;  9) обеспечение контроля за использованием информационных систем в рамках компетенции Департамента. | Директор Мейржанов С. |
| 13 | Департамента финансовых и кредитных рисков | Основными задачами Департамента являются:  1) разработка системы управления кредитными, рыночными рисками, и риском ликвидности, включающей политики и процедуры управления рисками, стратегию риск-аппетита и определение уровней риск-аппетита в рамках компетенции Департамента, а также:  а) системы по минимизации рисков в части достаточности капитала и ликвидности Банка с целью выполнения стратегии Банка, обеспечения устойчивой работы Банка;  б) систему методик количественной и качественной оценки рисков по видам используемых финансовых инструментов, по всем видам проводимых сделок;  в) расчет и утверждение ограничений (лимитов) по рискам и контроль их соблюдения в рамках компетенции Департамента;  г) разработку, утверждение и реализацию планов мероприятий по минимизации рисков в рамках компетенции Департамента;  д) разработку форм отчетности в рамках компетенции Департамента;  е) регулярный анализ влияния текущих рисков на уровень достаточности собственного капитала Банка;  ж) обеспечение организации работы по управлению рисками в соответствии с требованиями законодательства РК;  з) выявление существенных текущих и потенциальных рисков, присущих деятельности Банка в рамках компетенции Департамента;  2) оценка рисков и определение агрегированного (агрегированных) уровня (уровней) риск-аппетита в рамках компетенции Департамента;  3) разработка для последующего вынесения на рассмотрение Комитета по управлению рисками и утверждение Советом директоров Банка уровней риск-аппетита, мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита в рамках компетенции Департамента;  4) разработка систем раннего предупреждения и триггеров, направленных на выявление нарушений уровней риск-аппетита в рамках компетенции Департамента;  5) определение и расчет внутреннего (экономического) капитала Банка;  6) предоставление управленческой отчетности Комитету по управлению активами и пассивами, Правлению, Комитету по управлению рисками и Совету директоров Банка в рамках компетенции Департамента;  7) предоставление руководству Банка своевременной и актуальной информации о позициях Банка по рискам и состоянии систем управления рисками с целью обеспечения принятия адекватных управленческих решений;  8) обеспечение выполнения планов мероприятий по реализации Карты сбалансированных показателей Департамента и Плана развития Банка в части деятельности Департамента;  9) обеспечение контроля за использованием информационных систем в рамках компетенции Департамента. | Директор Матаев К. |
| 14 | Департамент развития и поддержки информационных систем | Основными задачами Департамента являются:  1) Поддержка и совершенствование автоматизированной банковской информационной системы и задач вспомогательного учёта;  2) Мониторинг причин возникновения системных проблем, извещение о них изготовителя информационной системы и выполнение коррективных мер для предотвращения их повторного возникновения, анализ характера таких проблем, сбор и учет данных по фактически полученному ущербу, вследствие возникновения системных проблем;  3) Организация и выполнение мероприятий по разработке и внедрению автоматизированных информационных систем и их составных частей;  4) Программирование локальных задач;  5) Работы, связанные с поддержкой функционирования ИС Банка;  6) Внедрение новых технологий и информационных платформ в рамках своей компетенции;  7) Сопоставление стратегии развития Банка с развитием IТ-технологий;  8) Формирование предложений по автоматизации бизнес-процессов в рамках Банка;  9) Проведение обследований функционала существующих информационных систем в соответствии с требованиями структурных подразделений Банка;  10) В случае возникновения в Банке потребности в оказании IT-услуг внешними поставщиками, оказание помощи в проведении поиска и подбора поставщиков IT-услуг;  11) Организация бесперебойной работы информационных систем в пределах своей компетенции;  12) Консультативная помощь посредством программного обеспечения "Service Desk" сотрудникам Центрального аппарата Банка и филиалов;  13) Организация и осуществление сбора, регистрации и анализа заявок подразделений Банка по автоматизации их деятельности, формирование на их основе предложений по разработке и развитию автоматизированных информационных систем;  14) Разработка технических порядков и методик в рамках своей компетенции;  15) Разработка предложений по использованию готовых проектов;  16) Разработка методических материалов для обучения пользователей и специалистов по сопровождению ИС;  17) Изучение и обобщение отечественного и зарубежного опыта в области программирования и автоматизации процессов в банках;  18) Составление квартальных планов работ Департамента и предоставление отчетов о их выполнении;  19) Рассмотрение проектов внутренних документов, разработанных подразделениями Банка, других внутренних документов Банка;  20) Участие в работе постоянно действующих и других комиссий, рабочих групп Банка. | Директор Сейсенбин Е. |
| 15 | Департамент ситуационного мониторинга | Основными задачами Департамента являются:  1) централизованный мониторинг и контроль за ведением и организацией процессов по предоставлению банковских услуг и клиентского сервиса физическим и юридическим лицам (далее - клиентов), в Филиалах и в других подразделениях, участвующих в процессе обслуживания клиентов, а также в Консультационных центрах;  2) централизованный контроль за соблюдением стандартов обслуживания клиентов и потенциальных клиентов Банка;  3) централизованная обработка и анализ информации по организации и качеству выполнения бизнес-процессов, в том числе связанных с предоставлением услуг в качестве уполномоченного оператора по единовременным пенсионным выплатам, а также услуг по распределению жилья в рамках государственных жилищных программ;  4) проведение работы с обращениями клиентов и запросами Государственного органа по регулированию и развитию финансового рынка, иных государственных органов и лиц Республики Казахстан, негосударственных организаций, АО НУХ "Байтерек" и других организаций по вопросам, связанным с предоставлением услуг и обслуживания (клиентский сервис), поступившим со всех инструментов обратной связи, а также при личном обращении клиентов в Центральный аппарат Банка;  4-1) взаимодействие с Государственным органом по регулированию и развитию финансового рынка, иными государственными органами и лицами Республики Казахстан, негосударственными организациями, АО НУХ "Байтерек" и другими организациями по обращениям клиентов к ним;  4-2) взаимодействие с подразделениями Банка по урегулированию вопросов клиентов, возникших в ходе предоставления услуг и обслуживания (клиентский сервис), по выявленным несоответствиям в рамках рассмотрения обращений;  5) предоставление руководству и подразделениям Банка статистической и аналитической отчетности по результатам мониторинга качества процессов обслуживания, в том числе результатам анализа поступающих обращений клиентов с предложениями, направленными на устранение/нивелирование выявленных/ потенциальных проблем;  6) организация деятельности, направленной на совершенствование процесса приема, обработки обращений, подготовки ответов на них и анализ факторов повышения эффективности работы с обращениями. | Директор Ескараева А. |
| 16 | Департамент сводной отчетности | Основными задачами Департамента являются:  1) составление регуляторной, статистической и иной отчетности о деятельности Банка и предоставление её руководству Банка, единственному Акционеру, Комитету по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства регионального развития Республики Казахстан, Национальному Банку Республики Казахстан, Агентству Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, АО "Казахстанский фонд гарантирования депозитов", АО "КЖК" и иным уполномоченным органам (организациям);  1-1) составление расчетов к финансовой отчетности о деятельности Банка и предоставление её в подразделение бухгалтерского учета для включения в финансовую отчетность;  1-2) формирование и представление информации для составления отдельной промежуточной и годовой финансовой отчетности;  2) размещение финансовой, регуляторной и иной отчетности о деятельности Банка на интернет – ресурсе депозитария финансовой отчетности и Банка, на портале Национального Банка Республики Казахстан;  3) обеспечение подготовки управленческой отчетности, входящей в компетенцию Департамента и своевременной передачи ее в заинтересованные подразделения Банка в порядке установленном внутренними документами Банка, регламентирующими организацию системы отчетности в Банке;  6) подготовка данных по ссудному портфелю Банка;  7) определение системы отчетности Банка и мониторинг ее функционирования. | И.О.Директора Байдосов Т. |
| 17 | Департамент закупок | Основными задачами Департамента являются:  1) организация и проведение своевременных и качественных процедур по закупкам в целях обеспечения функционирования и выполнения уставной деятельности Банка, с соблюдением законности и обеспечением соответствия процедур закупок требованиям действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;  2) установление взаимоотношений и осуществление взаимодействия с юридическими и физическими лицами по вопросам, связанными с закупками;  3) предупреждение, выявление, анализ и управление рисками, связанными с процедурой закупок. | Директор Калыбеков Б. |
| 18 | Департамент Казначейства | Основными задачами Департамента являются: 1) поддержание текущей платежеспособности Банка;  1-1) осуществление управления ликвидностью, прогнозирование и моделирование денежных потоков Банка, в том числе с учетом поступлений пенсионных накоплений граждан;  1-2) управление позицией внутридневной ликвидности, в том числе внутридневным риском ликвидности;  2) осуществление оперативного управления Активами и Обязательствами Банка;  3) участие в формировании высокодоходной структуры баланса Банка;  3-1) управление капиталом Банка в части организации работы при возможных изменениях капитала;  3-2) осуществление операций хеджирования в соответствие со стратегией фондирования, инвестирования, хеджирования;  4) проведение анализа и мониторинга состояния финансового рынка с целью эффективного управления активами и минимального воздействия рисков;  5) обеспечение соблюдения нормативов и лимитов по операциям, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами Банка;  6) привлечение денежных средств на текущие счета юридических лиц, открытые в Банке, и их инвестирование в финансовые инструменты;  7) привлечение денежных средств посредством выпуска и размещения собственных облигаций Банка;  8) проведение работы по урегулированию допущенного дефолта по проблемным активам в рамках компетенции Департамента в досудебном порядке;  9) участие в разработке депозитных продуктов для юридических лиц и формирование ставок вознаграждения по ним в целях их эффективного управления. | Директор Антонова Е.В. |
| 19 | Операционный департамент | Основными задачами Департамента являются:   1. координация и совершенствование работы Банка с контрагентами (АО "Казахстанская Жилищная Компания", АО "Казахстанский фонд гарантирования депозитов"; 2. осуществление поддержки и сопровождения филиалов по операциям, проводимым по текущим счетам юридических лиц; 3. осуществление последконтроля по валютным операциям в рамках валютного контроля по счетам клиентов физических и юридических лиц; 4. осуществление работы по предоставлению сведений, составляющих банковскую тайну, а также исполнению документов о наложении ареста и обращения взыскания на денежные средства клиентов, находящиеся в АО "Отбасы банк", а также по ведению справочника должников по исполнительным производствам; 5. осуществление работ по направлению запросов в соответствии с требованиями законодательства в банки второго уровня, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций по вопросам наличия и номерах банковских счетов клиентов, с дальнейшим выставлением платежных требований и отзывов по ним; 6. совершенствование и координация работы подразделений сопровождения и посткредитного обслуживания филиалов; 7. организация и координация кредитного администрирования, посткредитного/постдепозитного обслуживания клиентов Банка; 8. организация, контроль и сопровождение основной операционной деятельности филиалов, осуществляемой в информационных системах Банка по направлению выдачи займов и посткредитного обслуживания; 9. организация и координация бухгалтерского учета и контроль по вкладным/заемным операциям в соответствии с Учетной политикой Банка; 10. осуществление поддержки и сопровождение филиалов по кассовым операциям и проведение ревизий касс; 11. обеспечение контроля качества формирования досье клиентов Банка и ценных пакетов, содержащих оригиналы правоустанавливающих документов по залоговой недвижимости в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим ведение и учет досье и ценных пакетов; 12. обеспечение своевременной и достоверной подготовки отчетности входящей в компетенцию Департамента, установленной внутренними документами Банка, регламентирующими организацию системы отчетности в Банке; 13. автоматизация и совершенствование подконтрольных бизнес-процессов; 14. осуществление своевременной проверки документов, подтверждающих целевое использование пенсионных выплат и корректность указания реквизитов; 15. осуществление своевременной проверки документов по заявкам, предназначенным для выплаты отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде; 16. осуществление своевременной проверки/сверки документов по заявкам для предоставления и обслуживания бюджетных кредитов, в соответствии с Правилами предоставления и обслуживания бюджетных кредитов в рамках доверительного управления АО "Отбасы банк" по программе "С дипломом в село!". 17. осуществление своевременной проверки документов, подтверждающих целевое использование выплат целевых накоплений в рамках проекта «Национальный фонд детям". | Директор Мисирова Л.Д. |
| 20 | Департамент информационной безопасности | Основными задачами Департамента являются:   1. организация системы управления информационной безопасностью (далее – СУИБ), осуществление координации и контроля деятельности подразделений Банка по обеспечению информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов информационной безопасности; 2. осуществление выбора, внедрения и применения методов, средств и механизмов управления, обеспечения и контроля информационной безопасности Банка в рамках своих полномочий; 3. разработка и реализация системы организационно-технических мер по защите информации в рамках реализации Политики информационной безопасности Банка; 4. определение угроз, выявление уязвимостей, а также организация разработки и внедрение мер по обеспечению целостности, доступности и конфиденциальности защищаемой информации; 5. минимизация фрод-рисков, связанных с возможным причинением материального и репутационного ущерба Банку, защита экономических интересов Банка от различных видов внешних и внутренних фрод-угроз; 6. организация антифрод-процесса в Банке и его филиалах. | И.О. Директора Майданюк Д. |
| 21 | Департамент внутреннего контроля | Основными задачами Департамента являются:  1) организация и развитие системы внутреннего контроля,системы управления операционными рисками, систем управления рисками информационных технологий и информационной безопасности Банка, включающей:  а) организацию работ по внутреннему контролю,управлению операционными рисками, упарвлению рисками информационных технологий и рисками информационной безопасности (далее – рисками ИТ и ИБ) в соответствии с требованиями законодательства РК;  б) систему методических материалов по вопросам внутреннего контроля, управления операционными рисками, управления рисками ИТ и ИБ.  2) координация деятельности подразделений Банка по вопросам внутреннего контроля, управления операционными рисками, управления рисками ИТ и ИБ;  3) предоставление руководству Банка актуальной информации о состоянии системы внутреннего контроля, системы управления операционными рисками, систем управления рисками ИТ и ИБ для своевременного принятия управленческих решений. (пункт 9 изменен ПП № 51 от 28.12.2017г.) | Директор Досыбаева Г.З. |
| 22 | Управления комплаенс-контроля | Основной задачей Управления является обеспечение и организация деятельности по осуществлению эффективного управления комплаенс-риском, внутреннего контроля за соответствием деятельности Банка требованиям законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка. | Начальник Ардабаев Е. |
| 23 | Департамент по работе с проблемными займами | Основными задачами Департамента являются:  1) Обеспечение общего порядка работы с просроченными (с 21 дня просроченной задолженности) и проблемными займами в целях возврата задолженности по займу и эффективной работы с должниками;  2) централизованное управление и мониторинг работы с просроченными и проблемными займами в филиалах Банка путем сбора, консолидации и анализа информации, предоставляемой филиалами Банка на ежемесячной основе, с вынесением результатов на рассмотрение курирующего руководителя/уполномоченного органа;  3) содействие в изучении нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних документов Банка работниками филиалов Банка в рамках компетенции;  4) разработка, участие в разработке, согласовании и утверждении на уполномоченном органе Банка внутренних документов по процессам, касающимся взыскания просроченной и проблемной задолженности и дальнейшей работы с проблемными займами;  5) предоставление руководству Банка своевременной и актуальной отчетности о проведенных мероприятиях по взысканию задолженности;  6) мониторинг, координация и контроль работы филиалов Банка по применению мер реструктуризации займов в Банке, процедуры списания и процедуры прощения задолженности.  7) координация и контроль работы филиалов Банка по мониторингу соблюдения внесения вкладчиком рекомендуемой суммы ежемесячного взноса на сберегательный счет (при получении предварительного жилищного займа). | Директор Соловьев В. |
| 24 | Пресс служба | Основными задачами Управления является:  1) разработка маркетингового и PR-плана Банка;  2) участие в реализации Стратегии развития Банка;  3) осуществление контроля за репутацией Банка, в том числе мониторинг и контроль репутационных рисков (публикации/трансляции в средствах массовой информации) Банка, согласование публичных выступлений руководителей Банка, руководителей филиалов, руководителей структурных подразделений Банка, а также осуществление контроля за информацией о продуктах, услугах Банка;  4) планирование и ведение антикризисных PR-мероприятий Банка;  5) организация работы по проведению маркетинговых исследований (репутационный аудит, анализ рынка, медиа-анализ и т.д.);  6) разработка рекламной концепции с учетом потребительских предпочтений и региональных особенностей филиалов в соответствии с внутренними документами Банка в части предлагаемых Банком услуг, продуктов;  7) планирование и реализация рекламных и PR-мероприятий;  8) продвижение продуктов, услуг Банка, формирование эффективного информационного воздействия на целевую аудиторию путём реализации маркетингового и PR-плана Банка;  9) разработка, согласование и утверждение медиа-планов;  10) ведение внешнего сайта Банка;  11) создание, ведение и продвижение страниц Банка в социальных сетях;  12) согласование и контроль соблюдения требований к единому корпоративному стилю (наружная и внутреняя реклама банка, полиграфическая продукция и т.д.) согласно утвержденного брендбука;  13) разработка и исполнение Бюджета доходов и расходов, Инвестиционного плана и плана закупок товаров, работ и услуг в части реализации рекламной и PR деятельности Банка;   1. 14) предоставление отчетности по исполнению Бюджета доходов и расходов, Инвестиционного плана и плана закупок товаров, работ и услуг в части реализации рекламной и PR деятельности Банка. | Директор Масгутова З.С. |
| 25 | Департамент маркетинга | Основными задачами Департамента является:  1) разработка маркетинговой стратегии Банка;  2) разработка рекламной концепции с учетом потребительских предпочтений и региональных особенностей филиалов в соответствии с внутренними документами Банка в части предлагаемых Банком услуг;  3) разработка и утверждение медиа-планов;  4) создание и продвижение страниц Банка в социальных сетях;  5) работа по созданию и реализации перспективных и текущих маркетинговых мероприятий, направленных на осуществление политики Банка в области рекламы;  6) планирование и ведение антикризисных мероприятий Банка;  7) разработка и исполнение Бюджета доходов и расходов, Инвестиционного плана и плана закупок товаров, работ и услуг Банка в части доходов и расходов, связанных с реализацией политики Банка в области рекламы и связи с общественностью;  8) предоставление отчетности по исполнению Бюджета доходов и расходов, Инвестиционного плана и плана закупок товаров, работ и услуг в части доходов и расходов, связанных с реализацией политики Банка в области рекламы и связи с общественностью;  9) участие в продвижении продуктов Банка, формирование непрерывного и эффективного информационного воздействия на целевую аудиторию путём реализации маркетинговой стратегии Банка;  10) обеспечение выполнения мероприятий, установленных в рекламной концепции стратегии Банка. | Директор Муратов М. |
| 26 | Юридический департамент | Основными задачами Департамента являются:  1) содействие соблюдению законности и обеспечение соответствия внутренних документов Банка требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, правильного применения законодательства подразделениями Банка;  2) юридическое сопровождение деятельности Банка в целом и работы всех его подразделений;  3) защита прав и законных интересов Банка, его подразделений и работников;  4) правовая пропаганда, содействие в изучении нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних документов Банка работниками Банка;  5) организация деятельности Правления Банка | Директор Бактияр А. |
| 27 | Департамент по юридическим лицам | Основными задачами Департамента являются:  1) обеспечение методологического сопровождения открытия, ведения и закрытия банковских (текущих/сберегательных) счетов юридических лиц;  1-1) обеспечение единой методологической политики и процедур обслуживания физических лиц в рамках осуществления единовременных пенсионных выплат на цели улучшения жилищных условий и лечения;  1-2) обеспечение единой методологической политики и процедур обслуживания получателей целевых накоплений в рамках осуществления использования и выплаты целевых накоплений для улучшения жилищных условий и (или) оплаты образования, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан по проекту "Национальный фонд-детям";  1-3) разработка, внедрение новых банковских продуктов/программ/проектов, развитие действующих продуктов/программ/проектов юридических лиц;  2) совместно с заинтересованными подразделениями Банка, реализация оказания электронных банковских услуг юридическим лицам;  3) реализация и модернизация бизнес-процессов по предоставлению банковских услуг юридическим лицам;  3-1) оптимизация и усовершенствование информационных систем "Business Process Management", "Colvir" и интернет банкинг юридических лиц "ЖССБ-ONLINE" (далее – ИС Банка), разработка и постановка задач ИС Банка в части обслуживания юридических лиц;  3-2) оптимизация и усовершенствование платформы enpf-otbasy.kz, разработка и постановка задач в части обслуживания физических лиц;  3-3) осуществление тестовых работ ИС Банка в части обслуживания юридических лиц и платформы enpf-otbasy.kz в части обслуживания физических лиц;  4) организация и координация работы по взаимодействию и предоставлению услуг Банка юридическим лицам, открывающие сберегательные счета;  5) (Подпункт 5) пункта 8 исключен решением Правления от 10.10.2023 г. (протокол №159)).  6) организация и координация работы по взаимодействию Банка с государственными органами, местными исполнительными органами (далее-МИО), уполномоченными органами, субъектами квазигосударственного сектора и другими организациями (в том числе с банками второго уровня, ипотечными организациями, АО "Samruk-Kazyna Construction", исламским банком в рамках сотрудничества и интеграции с внешними платформами) по вопросам осуществления единовременных пенсионных выплат на цели улучшения жилищных условий и лечения, а также связанным с иными направлениями деятельности Департамента;  6-1) организация и координация работы по взаимодействию Банка (в части обслуживания МИО) с МИО в целях реализации мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов Акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты, в виде предоставления кредитов на приобретение или строительство жилья за счет бюджетных средств по программе "С дипломом в село!";  6-2) организация и координация работы по взаимодействию Банка (в части обслуживания получателей целевых накоплений – граждан Республики Казахстан, достигших восемнадцатилетнего возраста, имеющих право на получение целевых накоплений из АО "Единый накопительный пенсионный фонд") с Министерством науки и высшего образования Республики Казахстан, Министерством просвещения, АО "Единый накопительный пенсионный фонд", АО " Финансовый центр" по вопросам использования и выплаты целевых накоплений получателям целевых накоплений для улучшения жилищных условий и (или) оплаты образования, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в рамках проекта "Национальный фонд-детям";  7) контроль, управление и регулирование деятельности филиалов (далее - региональных подразделений) Банка для решения задач по достижению стратегических целей Банка по работе с юридическими лицами;  8) формирование плановых показателей в разрезе региональных подразделений Банка;  9) обеспечение достижения утвержденных уполномоченным органом Банка целевых показателей по объемам продаж;  10) организация и координация работы Банка по реализации проекта оффтейк-контрактов. (Дополнен подпункт 10) пункта 8 в редакции решения Правления от 07.07.2022 года (протокол №103)).  11) обеспечение методологического сопровождения осуществления валютного контроля при проведении валютных операций клиентов Банка. | Директор Баймукашев М. |