

ТҰРАҚТЫ  
ДАМУ  
ТҰРАЛЫ ЕСЕБИ

2023

ОТАБАСЫ ТЕН  
ҚҰҚЫҚТАР МЕН  
МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ



# МАЗМҰНЫ

Басқарма Төрағасының үндеуі .....	3	<b>ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ҚҰРАУШЫСЫ</b> .....	<b>41</b>
Есеп туралы .....	4	Энергия тұтыну және энергия тиімділігі .....	44
Тұрақты даму саласындағы қызмет көрсеткіштері .....	6	Су тұтыну .....	45
2023 жылғы Тұрақты даму саласындағы негізгі оқиғалар .....	6	Қалдықтарды басқару .....	45
<b>БАНК ТУРАЛЫ</b> .....	<b>8</b>	Қоршаған ортаны қорғау .....	46
Тұрақты дамуды басқару жүйесі .....	10	Атмосфераға парниктік газдар мен басқа да ластаушы заттардың шығарындылары .....	46
Банк қызметінің тұрақты даму саласындағы басым бағыттары .....	12	Климаттың өзгеруі .....	47
Тұрақты дамуды басқарудың ұйымдастырушылық құрылымы .....	12	Стратегиялық бағыт .....	48
Тұрақты даму саласындағы саясат .....	13	Тәуекелдерді басқару .....	49
Банктің БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі .....	14	Көрсеткіштер және нысаналы мәндер .....	49
2024 жылға арналған жоспарлар .....	21	<b>ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК ҚҰРАУШЫСЫ</b> .....	<b>50</b>
Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл .....	21	Жұмыспен қамту .....	52
Корпоративтік басқару жүйесі .....	25	Персоналдың құрамы мен құрылымы .....	52
Корпоративтік басқару құрылымы .....	26	Жауапты еңбек практикасы .....	56
Тәуекелдерді басқару жүйесі және ішкі бақылау .....	27	Жұмыскерлер мен басшылықтың қарым-қатынасы .....	56
<b>ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ҚҰРАУШЫСЫ</b> .....	<b>28</b>	Оқыту және білім беру .....	57
Банктің даму стратегиясы .....	30	Банк қызметкерлерінің еңбегіне ақы төлеу .....	58
Әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру .....	31	Алуантүрлілік және тең мүмкіндіктер .....	59
Азаматтардың жекелеген санаттарына арналған арнайы сервис .....	32	Гендерлік саясат .....	60
Экологиялық жобаларды іске асыру .....	32	Кемсітушілікке жол бермеу .....	61
Экономикалық нәтижелілік .....	33	Алуантүрлілік және инклюзия .....	62
Сатып алулар .....	33	Адам құқықтарын сақтау .....	63
Іскерлік этика .....	34	Әлеуметтік қорғаныс .....	64
Мүдделер қақтығысы .....	35	Еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды, азаматтық қорғанысты және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету .....	65
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл .....	35	Демеушілік және қайырымдылық .....	69
Клиенттің жеке өміріне қолсұқпаушылық .....	37	<b>ҚОСЫМША</b> .....	<b>70</b>
Заңнама талаптарына сәйкестік .....	38	GRI мазмұнының индексі .....	72
Жауапты кредиттеу және қаржылық өнімдер .....	39	SASB кестесі .....	80
Киберқауіпсіздік .....	40	Байланыс ақпараты .....	82
Қаржылық қызметтерге қолжетімділікті кеңейту .....	41		

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





# Басқарма Төрағасының үндеуі

## Құрметті ханымдар мен мырзалар, клиенттер мен серіктестер!

«Отбасы банк» АҚ (бұдан әрі – Отбасы банк, Банк) – еліміздегі тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін іске асыратын жалғыз банк. Ол мемлекеттің тұрғын үй мәселелерін шешуде маңызды рөл атқарады.

Банк елдің ипотекалық қарыздарының 60%-ын береді. Біз кәсіби этиканың жоғары стандарттары бойынша жұмыс істейміз және әрбір клиентке қарыз шарттарымен танысудың қолжетімділігін қамтамасыз ете отырып, жауапты кредиттеу қағидаттарын ұстанамыз.

Бүгінгі таңда Банктің өнім желісінде халықтың әрбір әлеуметтік тобы үшін, оның ішінде табысы өте төмен және кредиттеу үшін бастапқы жарнасы жоқ адамдар үшін сұранысқа ие көптеген өнімдер қалыптастырылған. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің жалпы портфельдегі әлеуметтік кредиттеу үлесі 33%-ды құрайды.

Әлеуметтік жобалардан басқа, соңғы жылдары біз экологияны және адамзаттың салауатты өмірін сақтауға ықпал ететін «жасыл» жобаларды белсенді түрде ілгерілетіп келеміз. 2023 жылы «жасыл ипотека» аясында 12,8 млрд теңге сомасына 492 заем берілді. 2023 жылы берілген заемдардың жалпы санының үлесі 0,6%-ды құрайды.

Болашақта біз ұзақ мерзімді келешекте таксономияға сәйкес келетін «жасыл» жобалар портфелін ұлғайтуға ұмтыламыз. Сонымен, 2024 жылы жасыл жобаларды дамыту мақсатында, халықаралық қаржыландыруға қол жеткізу үшін ESG рейтингін алуды жоспарлап отырмыз.

Есепті жылы Банк алдағы 10 жылға арналған өзінің жаңа даму стратегиясын бекіту бойынша жұмыс істеді, Банктің мұндағы стратегиялық таңдауы өз қызметін ESG-трансформациялау болып табылады. ESG факторларын басқару Банктің ұйымдастырушылық құрылымының барлық деңгейлеріне енгізіледі. Жаңа стратегияда біз тұрақты даму саласындағы дамудың негізгі бағыттарын айқындаймыз.

Банк өзінің операциялық қызметінде көміртегі ізін азайтуға ұмтылады, осы мақсатта Банк қызметінің нәтижесінде түзілетін парниктік газдар шығарындыларын сандық бағалау жүргізіледі және оларды азайту бойынша шаралар қабылданатын болады.

Банк ESG қағидаттарын пайдалана отырып, клиенттердің сенімін арттыруға, Қазақстанда орнықты және гүлденген қоғам құруға барынша мүмкін үлесін қосып, үздік қаржы ұйымы атануға ниетті.

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



# Есеп туралы

«Отбасы банк» АҚ (бұдан әрі – Отбасы банк, Банк) өзінің экономикалық және әлеуметтік қызметінің маңыздылығын түсінеді және ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге ұмтылады.

Банктің 2023 жылғы Тұрақты даму туралы есебі тұрақты даму саласындағы Жаһандық есеп беру бастамасының (GRI Standards), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Mortgage Finance (ипотекалық кредиттеуге арналған стандарт) стандарттарына, сондай-ақ Корпоративтік басқару кодексінің, Тұрақты даму саясатының ережелеріне және Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Қаржы

нарығын реттеу және дамыту агенттігінің банктер мен басқа да қаржы ұйымдары үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулығының (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) ұсынымдарын ескере отырып дайындалды.

Осы есеп Банктің 2023 жылғы 1 қаңтардан бастап 2023 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі қызметінің нәтижелерін көрсетеді. Есеп Банк Басқармасында, Банктің Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитетінде талқыланады, содан кейін Банктің Директорлар кеңесінің отырысында бекітіледі. Бұл есеп сыртқы куәландырудан өткен жоқ.

## ЕСЕП МАЗМҰНЫН АНЫҚТАУ

Осы есепке енгізілуі тиіс ақпараттың тізбесін айқындау үшін 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. Талдау нәтижелері бойынша сауалнама дайындалды, оның көмегімен Банктің

мүдделі тараптары арасында сауалнама жүргізілді (Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелері, Банк, Холдинг қызметкерлері, БАҚ өкілдері, сыртқы аудиторлар және т.б.). Сауалнама нәтижелері бойынша төменде келтірілген маңыздылық матрицасы құрылды. Осы матрицаның жоғарғы оң жақ бұрышына түскен тақырыптар ең маңызды деп танылды және осы есепте ашып көрсетілді. Есепте маңызды тақырыптар толығымен ашылды.

## МАҢЫЗДЫЛЫҚ МАТРИЦАСЫ



## ТАҚЫРЫПТАР

Тақырыптар	Банк	Аңыз
<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



## ЕСЕП ШЕКТЕРІ

Осы есеп Банк туралы ақпаратты қамтиды. Қызметтің операциялық нәтижелерін қоса алғанда, Банк туралы толығырақ ақпарат Банктің 2023 жылғы жылдық есебінде ашылған. Банктің 2023 жылғы

жылдық есебін біздің hcsbk.kz корпоративтік сайтымызда «Банк туралы»/«Есептілік» бөлімінде табуға болады. Маңызды тақырыптар бойынша ақпарат жинау шекаралары Есеп Банктің барлық маңызды әсерлерін сипаттап беретіндей етіп белгіленген.

## Тұрақты даму саласындағы қызмет көрсеткіштері

Көрсеткіш	2021	2022	2023
Банк қызметкерлерінің орташа тізімдік саны, адам	1 357	1 372	<b>1 511</b>
Бір адамға оқу сағаттарының орташа жылдық саны, адам-сағат	28	24	<b>14</b>
Банк қызметкерлерінің қатысу деңгейі, %	77	79	<b>79</b>
Кез келген белгілер бойынша кемсіту жағдайлары, саны	0	0	<b>0</b>
Жарақаттану жағдайлары, саны	0	0	<b>0</b>
Сыбайлас жемқорлық, құқық бұзушылық және қылмыс фактілері, саны	0	0	<b>0</b>
Банк қызметіне сенім индексі, %	86,8	88,1	<b>86</b>

## 2023 жылы тұрақты даму саласындағы негізгі оқиғалар

- 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.V.NURA» ЖШС, «Нұр City Invest» ЖШС, «Шұбаркөл көмір» АҚ, «Еурази-

- 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 қаржысын 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 ауылдар, кенттер, ауылдық округтер 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.
- Банк негізгі мемлекеттік жобалардың бірі – «Ұлттық қор – балаларға» уәкілетті операторы болды және оның Тұжырымдамасы мен оны іске асыру жөніндегі шараларды бекітті.
- Есепті жылы Банк азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске асыра бастады. Бағдарлама аясында 2023 жылы 12,8 млрд теңге сомасына 492 қарыз берілді.
- Отбасы банк Қазақстаннан жалғыз болып Орталық Азия өңірлік экономикалық ынтымақтастығында (ОАӨЭЫ) гендерлік чемпион болып танылды. Банк елдегі гендерлік теңдікті белсенді ілгерілету және «Ұмай» бағдарламасын табысты іске асырғаны үшін марапатқа 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.
- Банк пен «Ұлттық еріктілер желісі» ЗТБ арасында 2023 жылы Абай облысында орман өрттерінен зардап шеккен отбасыларға қайырымдылық көмек көрсету туралы келісімге қол қойылды.
- Банк қалдықтарды жинау, сұрыптау, өңдеу және тасымалдау жұмыстарын қайта бастады. Есепті жылы Банктің Орталық аппаратында қалдықтарды бөлек жинайтын контейнерлер орнатылды. 2023 жылы 222,5 кг макулатура, 51,9 кг шыны, 62,0 кг пластик жиналып, қайта өңдеуге берілді.



# БАНК ТУРАЛЫ

ОТБАСЫ  
ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР  
МЕН МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ





# 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).

## 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 Еркінқызы.

Банк Қазақстанның барлық өңірлерінде жұмыс істейді. Банктің бүкіл Қазақстан бойынша 19 филиалы, 18 Қызмет көрсету орталығы және 3 қызмет көрсету нүктесі, 1 132 агент-консультанты, 125 консультациялық орталығы, 1 агент-заңды тұлға – «Қазпошта»АҚ бар.

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 айқындайды;
- тұрақты даму қағидаттарын іске асыру үшін әрбір органның және Банктің барлық қызметкерінің рөлін, құзыретін, жауапкершілігін бекітеді;
- Банктің тұрақты дамуы мен негізгі процестерінің өзара байланысын анықтайды.

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

## БҰҰ-ның Жаһандық шартының қағидаттарын мойындай отырып, Банк өз қызметінде мынадай қағидаттарды ұстанатынын мәлімдейді:

<b>адам құқығын қорғау саласында</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Банк халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді және құрметтейді;</li> <li>• Банк адам құқықтарының бұзылуына қатыспауды қамтамасыз етеді.</li> </ul>
<b>еңбек қатынастары саласында</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Банк ұжымдық шарттар жасасу құқығын қолдайды және мойындайды;</li> <li>• Банк мәжбүрлі еңбекті, еңбек және жұмыспен қамту саласындағы кемсітушілікті жоюға ықпал етеді.</li> </ul>
<b>қоршаған ортаны қорғау саласында</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Банк сақтық қағидатына негізделген экологиялық мәселелерге көзқарасты қолдайды;</li> <li>• Банк қоршаған ортаның жай-күйі үшін жауапкершілікті арттыруға бағытталған бастамаларды қабылдайды;</li> <li>• Банк экологиялық қауіпсіз технологияларды дамытуға және таратуға жәрдемдеседі.</li> </ul>
<b>сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласында</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Банк сыбайлас жемқорлықтың барлық түрлеріне және басқа да заңсыз әрекеттерге, соның ішінде бопсалау мен парақорлыққа төзбеушілік туралы мәлімдейді.</li> </ul>

Тұрақты дамуды басқару жүйесі келесі элементтерді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

1. Банктің басқарудың барлық деңгейлеріндегі ESG қағидаттарына адалдығы;
2. ESG саласындағы тәуекелдерді анықтау;
3. стейкхолдерлер картасын қалыптастыру және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау;
4. тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен тиімділікті айқындау;
5. тұрақты даму саласындағы бастамаларды іске асыру;
6. Банктің бизнес-процестеріне тұрақты дамуды интеграциялау;
7. Банк қызметкерлерінің тұрақты даму саласындағы біліктілігін арттыру;

8. тұрақты даму саласындағы жыл сайынғы есептілік процесін ұйымдастыру;
9. тұрақты даму саласындағы нәтижелілікті өлшеу және ESG рейтингін алу;
10. тұрақты даму бойынша процесті жетілдіру.

Тұрақты даму есебінде біз қоршаған ортаға, қоғамға және экономикаға әсеріміз туралы ақпаратты ашуға тырысамыз. Осы бағыттарда қабылданатын шаралар ұзақ мерзімді тұрақтылыққа қол жеткізу, Банктің экономикалық тиімділігі мен әлеуметтік тұрақтылығын қамтамасыз ету тұрғысынан барынша оң әсер етеді.

# Тұрақты дамуды басқару жүйесі

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

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.

# Банк қызметінің тұрақты даму саласындағы басым бағыттары

ҰЛТТЫҚ ЭКОНОМИКАНЫҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫНА ЖӘРДЕМДЕСУ

ӨЗІНІҢ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ӘСЕРІН БАСҚАРУ

ЖАУАПТЫ ЕҢБЕК ПРАКТИКАСЫ

ЖАУАПТЫ ІСКЕРЛІК ПРАКТИКА

## Тұрақты дамуды басқарудың ұйымдастырушылық құрылымы

Банктегі тұрақты дамуды басқару корпоративтік басқарудың жалпы жүйесі шеңберінде жүзеге асырылады және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

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 жеткізілім ететін 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.

## Тұрақты даму саласындағы саясат

Банк ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін өз қызметінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік аспектілерін үйлесімді басқаруға ұмтылады. Орнықты даму саласындағы міндеттерді шеше отырып, Банк өз миссиясына, Банктің Даму Стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондай-ақ тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген халықаралық мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын пайдаланады.

Банктің тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарды пайдалануы өз қызметінің үздік халықаралық практикаға сәйкестігін қамтамасыз етудің және тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізудің қажетті шарты ретінде қарастырылады.

Банкте тұрақты даму саласындағы басқару жүйесін құру кезіндегі негіз қалаушы қағидаттар мен тәсілдерді айқындайтын Тұрақты даму саясаты бекітілді.

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

Банк жоспарлау, есеп беру, тәуекелдерді басқару, инвестициялар, операциялық қызмет, Банк мәдениеті және т.б. қоса алғанда, Даму стратегиясына

және Банктің негізгі процестеріне, сондай-ақ органдардан бастап (Жалғыз акционер, басқару органы, Басқарма) және қарапайым қызметкерлермен аяқталатын барлық деңгейлерде шешім қабылдау процестеріне тұрақты даму қағидаттарын қысқа және ұзақ мерзімді мүдделерді теңестіру және шешім қабылдау процесінде экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық аспектілерді ескеру мүмкін болатындай етіп кіріктіреді.

ESG қағидаттары Банктің келесі негізгі бизнес-процестеріне кіріктіріледі (бірақ олармен шектелмейді):

- жоспарлау және стратегиялық талдау;
- тәуекел-менеджмент;
- ішкі бақылау;
- персоналды басқару;
- сатып алу;
- ақпараттық қауіпсіздік;
- комплаенс-бақылау.

Банк 2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған БҰҰ тұрақты дамуының 17 мақсатын (бұдан әрі – ТДМ) қолдайды, олардың маңыздылығын мойындайды және ТДМ-ға қол жеткізуге елеулі үлес қосуға ұмтылады.



# Банктің БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі

Банк өз қызметі шеңберінде мынадай Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуді жүзеге асырады:

**1-ТДМ:** Кедейлікті оның барлық түрлерінде жаппай жою

- әлеуметтік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру;
- қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыруға бағытталған бастамаларды іске асыру;
- қайырымдылық және демеушілік көмек.

**3-ТДМ:** Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және барлық жастағы адамдардың әл-ауқатын қолдау

- Банк қызметкерлерінің қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау және денсаулығын сақтау;
- қызметкерлерді әлеуметтік қолдау.

**4-ТДМ:** Жан-жақты және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлығы үшін өмір бойы білім алу мүмкіндігін қолдау

- оқу бағдарламаларын құру және Банк персоналын оқытуды ұйымдастыру;
- Банк қаражаты есебінен қызметкерлердің кәсіби дамуын қолдау.

**5-ТДМ:** Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту

- әйелдерді қолдауға бағытталған бастамаларды іске асыру;
- арнайы әйелдер тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру;
- тең жұмыс жағдайлары мен мансаптық мүмкіндіктерді құру;
- қызмет пен сыйақыны бағалаудың тең жүйесін қамтамасыз ету.

**8-мақсат:** Үдемелі, жан-жақты және тұрақты экономикалық өсуге, барлығы үшін толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және лайықты жұмысқа жәрдемдесу

- лайықты еңбек жағдайларын қамтамасыз ету;
- өңірлердің дамуына әсер ету және сабақтас салалар мен тұтастай экономикаға мультипликативті әсер ету.

**9-мақсат:** Тұрақты инфрақұрылым құру, жан-жақты және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу

- цифрлық технологияларды іске асыру;
- Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру.

**11-мақсат:** Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өміршеңдігін және экологиялық орнықтылығын қамтамасыз ету

- тұрғын үйге қолжетімділікті қамтамасыз ету;
- қалалардың экологиялық тазалығы саласындағы бастамаларды қолдау және іске асыру.

**12-мақсат:** Тұтыну мен өндірістің ұтымды үлгілеріне көшуді қамтамасыз ету

- энергия үнемдеу мәдениетін арттыру;
- ресурстарды тұтынуды азайту (энергия тұтыну, су тұтыну);
- банктің бизнес-процестерін автоматтандыру арқылы қағаз құжат айналымын оңтайландыру.

**17-мақсат:** Тұрақты даму мүддесінде Жаһандық әріптестік шеңберінде жұмысты жүзеге асыру құралдарын нығайту және жандандыру

- тұрақты даму мүддесінде ынтымақтастық пен әріптестік қатынастарды қолдау.

## БҰҰ-ның тұрақты даму мақсаттары



**Кедейлікті оның барлық түрлерінде жаппай жою**

## БҰҰ-ның тұрақты даму міндеттері

Кедейлікті жою жөніндегі іс-шараларға жедел инвестициялауға жәрдемдесу үшін кедейлердің мүдделері мен гендерлік аспектілерді ескеретін даму стратегияларына негізделген ұлттық, өңірлік және халықаралық деңгейлерде сенімді стратегиялық тетіктер құру

## Банктің үлесі

*әлеуметтік Банктің салымы үй бағдарламаларын іске асыру:*

Жалпы портфельдегі «әлеуметтік» ипотеканың пайызы 33%-ды құрайды. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің әлеуметтік кредиттер портфелі 1 067 млрд теңге сомасына 93 086 қарызды құрайды.

Халықтың әлеуметтік осал топтары үшін тұрғын үйді жалға беруді субсидиялау бағдарламасы бойынша Банк мемлекеттің (оның ішінде жергілікті әкімдіктердің) бюджет қаражаты есебінен 5,6 млрд теңге сомасына 10 444 өтінім бойынша төлемдер жүргізді.

«Дипломмен ауылға» бағдарламасы бойынша ауылдардың, кенттердің және ауылдық округтердің тұрғындарын қолдау бойынша жалпы сомасы 17,38 млрд теңгеге 3 416 қарыз, сондай-ақ жалпы сомасы 1,5 млрд теңгеге 4 504 көтерме жәрдемақы берілді.

*қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыруға бағытталған бастамаларды іске асыру:*

халық үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін Банк ең төменгі тарифтер саясатын ұстанады. 2017 жылдан бастап Банк тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарт жасасқаны және шарт сомасын ұлғайтқаны үшін комиссияны нөлге теңеу туралы шешім қабылдады. Сондай-ақ, 2023 жылы Банк тарифтер жүйесіне мынадай өзгерістер енгізді:

- «жылдық 2%-дан аспайтын сыйақы мөлшерлемесі бойынша аралық және алдын ала тұрғын үй қарыздарын беру жолымен әлеуметтік кредиттік тұрғын үйді сату» бағыты бойынша 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде берілетін өтінімдер бойынша қарызды ұйымдастырғаны үшін комиссия, кредиттік өтінімді қарағаны үшін комиссия және сыртқы ақша аударымы үшін комиссия алмау;
- «Дипломмен ауылға» бағдарламасы шеңберінде қарыз ресімдеу кезінде клиенттің ағымдағы шотынан ақша қаражатын аударғаны үшін комиссия алмау.

Сондай-ақ, Банк өз клиенттеріне өнімдердің кең ассортиментін, ыңғайлы сервисті, оның ішінде қашықтықтан қызмет көрсету арналарын ұсынады, цифрлық технологияларды үнемі дамытады, киберқауіпсіздікті қамтамасыз етеді.

*қайырымдылық және демеушілік көмек:*

Жыл бойы Банк қызметкерлері қайырымдылық жобаларына түрлі нысандарда белсенді қатысты. Банк қызметкерлерінің күшімен қайырымдылыққа шамамен 1,8 млн теңге көлемінде ақшалай қаражат жиналды.

Сондай-ақ Банк қоғамдық ұйымдардың бастамаларына белсенді қатысады. 2023 жылы Банк Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің үйлестіруімен «Ұлттық еріктілер желісі» ЗТБ бастамасы аясында Абай облысында орман өрттерінен зардап шеккен отбасыларға несие бойынша төлемдерді кейінге қалдырды.



 <p><b>Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және барлық жастағы адамдардың әлауқатын қолдау</b></p>	<p>Денсаулық сақтау қызметтерімен жалпы қамтуды, оның ішінде қаржылық тәуекелдерден қорғауды, сапалы негізгі медициналық-санитариялық қызметтерге қол жеткізуді және барлығы үшін қауіпсіз, тиімді, сапалы және арзан негізгі дәрілік заттар мен вакциналарға қол жеткізуді қамтамасыз ету</p>	<p><b>Банк қызметкерлерінің қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау және денсаулығын сақтау:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сырқаттануға байланысты жұмыс орнында болмау коэффициенті 0,03%-ды құрады, бұл ретте:</li> <li>• уақытша мүгедектік жарақаттарының жиілік коэффициенті (LTIFR) – 0 %;</li> <li>• жазатайым оқиғалардың жиілік коэффициенті (LTAFR) – 0 %;</li> <li>• жазатайым оқиғалардың ауырлық коэффициенті – 0 %;</li> <li>• өлім жарақатының жиілік коэффициенті – 0 %;</li> <li>• кәсіби сырқаттанушылық коэффициенті – 0 %;</li> <li>• жоғалған күндердің коэффициенті – 0 %.</li> </ul> <p><b>қызметкерлерді әлеуметтік қолдау:</b></p> <p>Банк қызметкерлерге кең әлеуметтік пакеттің құрамына кіретін жеңілдіктер мен өтемақылар ұсынады. Банк өз қызметкерлеріне әлеуметтік қолдаудың мынадай түрлерін ұсынады: белгілі бір өмірлік жағдайларда материалдық көмек, ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасы (сырқаттану жағдайынан сақтандыру), жұмыс орнының өзгеруі жағдайлары бойынша өтемақы төлемдері, тұрғын үй мәселелерін шешуге жәрдемдесу. Сондай-ақ Банк өз қызметкерлеріне спорттық клубтарға абонементтер құнының 50%-ын өтейді.</p>
 <p><b>Жан-жақты және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлығы үшін өмір бойы білім алу мүмкіндігін қолдау</b></p>	<p>2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты жұмысқа тұру және кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін талап етілетін дағдылары, оның ішінде кәсіптік-техникалық дағдылары бар жастар мен ересектер санын едәуір ұлғайту.</p>	<p><b>оқу бағдарламаларын құру және Банк персоналын оқытуды ұйымдастыру, Банк қаражаты есебінен қызметкерлердің кәсіби дамуын қолдау:</b></p> <p>2023 жылы Сыртқы оқытудан Банктің 1 563 қызметкері өтті, оның ішінде бірегей – 979 қызметкер, бұл оқытылған қызметкерлердің жалпы санының 62,63%-ын құрайды. Банктің Орталық аппараты қызметкерлерінің 34%-ы тұрақты даму және ESG саласындағы тақырыптар бойынша сырттай оқытудан өтті. 2023 жылы ішкі оқытумен 1 412 адам қамтылды, бұл қызметкерлердің жалпы санының 100%-ын құрайды.</p>
 <p><b>Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту</b></p>	<p>Әйелдердің саяси, экономикалық және қоғамдық өмірде шешім қабылдаудың барлық деңгейлерінде жан-жақты және нақты қатысуын және олар үшін көшбасшылық тұрғысынан тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету. Барлық әйелдерге қатысты кемсітушіліктің кез келген түрін жою.</p>	<p><b>әйелдерді қолдауға бағытталған бастамаларды іске асыру:</b></p> <p>Персонал санының құрылымында әйелдердің үлесі 60%-ды құрайды (1 412 қызметкердің 846-ы әйелдер). Банктегі жоғары деңгейдегі басшылық лауазымдарды 7 қызметкер атқарады, олардың 43%-ы әйелдер (3 әйел).</p> <p>Барлық басшылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі – 11% (барлық тізімдік саннан).</p> <p>Банк қызметінің кіріс әкелетін бағыттары бойынша басшылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі – 4% (барлық тізімдік саннан).</p> <p>Біліктілікті арттыру бағдарламаларына қатысқан әйел қызметкерлердің үлесі – 84% (қатысушылардың жалпы санынан).</p> <p>Оқыту іс-шараларына қатысқан әйел қызметкерлердің үлесі – 51% (оқудан өткендердің жалпы санынан).</p>

	<p>Түрлі көтермелеулерді (нағрадаларды, т.б.) алған әйел қызметкерлердің үлесі – 55% (нағрадаларды алғандардың жалпы санынан).</p> <p>Банк БҰҰ-ның әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары жөніндегі жаһандық бастамасына қосылды (Women's Empowerment Principles).</p> <p><b>әйелдерге арналған арнайы тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру:</b></p> <p>Банк Азия даму банкімен ынтымақтастықта «Ұмай» ипотекалық бағдарламасы аясында 41,2 млрд теңге сомасына 3,7 мың әйелге қолдау көрсетті. Банктің клиенттері жеке тұлғалар болып табылады. 2023 жылдың қорытындысы бойынша салымшы клиенттердің 59%-ы – әйелдер және 41%-ы – ерлер, қарыз алушы клиенттердің 56%-ы – әйелдер және 44%-ы ерлер болды. Ерлер мен әйелдер үшін ипотекалық кредиттеу шарттары бірдей болғанымен, Банктің заемдар бойынша мәліметтер базасын талдау ерлер мен әйелдерге арналған кредиттер арасындағы кейбір айырмашылықтарды көрсетеді. Мәселен, әйелдерге берілген заемның орташа сомасы ерлерге қарағанда азырақ (15,4 млн теңге және 17,8 млн теңге); әйел қарыз алушылардың орташа жасы ерлерге қарағанда жоғары (38-ге қарсы 42); әйелдер ерлерге қарағанда жиірек бірлескен қарыз алушы болады (17%-ға қарсы 25%); әйелдер төлей алатын бастапқы жарна ерлерге қарағанда төмен (Банктің тұрғын үй заемдерінде әйелдердің үлесі 57%-ды құрайды).</p> <p>2023 жылы Банк елдегі гендерлік теңдікті белсенді түрде ілгерілеткені үшін Орталық Азия өңірлік экономикалық ынтымақтастық бағдарламасынан (ОАӨӘЫ) марапат алды.</p> <p>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 <a href="http://www.hcsbk.kz">www.hcsbk.kz</a> сайтында жарияланды.</p> <p><b>жұмыс пен мансаптық мүмкіндіктер үшін тең жағдай жасау:</b></p> <p>Банктің жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітушіліктің алдын алу жөніндегі мәселелерді реттейтін Кадр саясаты, Тұрақты даму саясаты, Іскерлік әдеп кодексі бар.</p> <p>Банкте омбудсмен институты, Іскерлік әдеп кодексін сақтамау туралы мәліметтерді жинау үшін келісім комиссиясы жұмыс істейді. Банк омбудсменінің қызметін әйел адам атқарады.</p> <p>Есепті жылы кемсітушілік жағдайлары болған жоқ.</p> <p><b>қызметті бағалаудың және сыйақының тең жүйесін қамтамасыз ету:</b></p> <p>2023 жылы жұмысшылар санаты бойынша ерлер мен әйелдердің орташа базалық жалақысының арақатынасы 1:0,8 болды.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





**8 айлық өнімді және экономикалық өсу**  
**Үдемелі, жан-жақты және тұрақты экономикалық өсуге, барлығы үшін толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және лайықты жұмысқа жәрдемдесу**

Үдемелі, жан-жақты және тұрақты экономикалық өсуге, барлығы үшін толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және лайықты жұмысқа жәрдемдесу

**лайықты еңбек жағдайларымен қамтамасыз ету:**

Банк 2 681 адамды лайықты еңбек жағдайларымен қамтамасыз етеді (Банк қызметкерлерінің нақты саны – 1 412 бірлік, штаттан тыс қызметкерлер – 137 бірлік, консультант-агенттер – 1 132 бірлік). Оның ішінде мүгедектігі бар Банк қызметкерлерінің саны – 12 бірлік.

Банк БҰҰ-ның Жаһандық шартының қағидаттарын, Корпоративтік басқару кодексін, Тұрақты даму саясатын, Адам құқықтарын сақтау және еңбек қатынастарын құру саласындағы еңбек қатынастары мен ішкі еңбек тәртібі ережелерін басшылыққа алады. Еңбек қатынастары практикасын бұзғаны үшін есепті жылы Банкке шағымдар жасалған жоқ. Балалар еңбегі мен мәжбүрлі еңбекті пайдаланатын, сондай-ақ жас қызметкерлер қауіпті жұмыстарды орындайтын бөлімшелер жоқ.

Банкте жұмыс беруші мен қызметкерлер арасында ұжымдық шарт жасалды. Банкте қызметкерлердің жалпы санының 100%-ы ұжымдық шарттармен қамтылған.

**өңірлердің дамуына әсер ету және сабақтас салалар мен тұтастай экономикаға мультипликативті әсер ету:**

Банк өз қызметі шеңберінде өңірлердің дамуына елеулі әсер етеді, демек, аралас салаларға және тұтастай экономикаға мультипликативтік әсер етеді. Халық үшін кредиттік қаражаттың қолжетімділігін арттыру шеңберінде тұрғын үй салуға арналған қаражатты пайдаланудың револьверлік қағидаты қамтамасыз етіледі. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасы бойынша 10 910 675 шаршы метр тұрғын үй (көп пәтерлі тұрғын үйлер) пайдалануға берілді. Оның ішінде Банк 7,0% немесе 762 600 шаршы метрді қаржыландырды.

Мультипликативті әсер құрылыс өнімдерін, электротехника, металлургия және мұнай-химия өнеркәсібін, сондай-ақ жаңа тұрғын үйді жайластыру заттарын шығарудың аралас салаларында өсу болып табылады.

Банктің тұрғын үй жобаларын іске асыру сондай-ақ шағын және орта бизнес кәсіпорындарының дамуына, қалалар мен басқа да елді мекендердің сәулеттік келбетін жақсартуға, құрылыс қызметінен бюджетке түсетін салық түсімдерін, оның ішінде: мүлік салығын, құрылыс саласы қызметкерлерінен алынатын табыс салығын және құрылысқа пайдаланылған материалдардың қосылған құн салығын ұлғайтуға ықпал етеді.

Тұрғын үй құрылысын қаржыландырудың бұл тетігі тұрғын үй құрылысының қарқынын жоспарлы деңгейде қолдауға мүмкіндік береді, осылайша экономиканың көптеген салаларында жұмыспен қамтуды және халық табысының өсуін қамтамасыз ететін бірқатар жұмыс орындарын құруды қамтамасыз етеді.

**цифрлық технологияларды іске асыру:**

Банк өзінің қолданыстағы ақпараттық қауіпсіздігін басқару жүйесі арқылы ұйымдастырушылық, әдіснамалық және аспаптық деңгейлердегі ақпараттық қауіпсіздік саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының, реттеушілердің және үздік әлемдік стандарттардың және практикалардың талаптарына нақты сәйкестігін қамтамасыз етеді. Банктің ақпараттық жүйелерін жүктемелік тестілеуді Банктің IT бөлімшелері Банктің осалдықтарды, қатерлерді және Банктегі ақпараттық жүйелердің жаңартуларын басқару жөніндегі ішкі құжаттарына сәйкес ұдайы (тұрақты негізде) жүргізеді.



**9 индустрияландыру және инновациялар**  
**Тұрақты ин-фрақұрылым құру, жан-жақты және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу**

Ақпараттық-коммуникациялық технологияларға қолжетімділікті едәуір кеңейту



**11 тұрақты қалалар мен елді мекендер**  
**Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өміршеңдігін және экологиялық орнықтылығын қамтамасыз ету**

2030 жылға қарай жеткілікті, қауіпсіз және арзан тұрғын үйлер мен негізгі қызметтерге жалпыға бірдей қол жетімділікті қамтамасыз ету және кедей түкпірлерді абаттандыру;

Дүниежүзілік мәдени және табиғи мұраны қорғау және сақтау бойынша күш-жігерді жандандыру.

Цифрлық арналарды дамыту және жетілдіру шеңберінде Банктің 2023 жылы жүргізген жұмысы туралы толық ақпаратпен біздің hcsbk.kz корпоративтік сайтымызда орналастырылған Банктің 2023 жылғы жылдық есебінде «Банк туралы»/«Есептілік» бөлімінде танысуға болады.

**банктің бизнес-процестерін автоматтандыру:**

Жыл қорытындысы бойынша Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру жөніндегі 2023 жылға арналған іс-шаралар жоспары 100%-ға орындалды. Банктің бизнес-процестерін автоматтандыруды дамыту шеңберінде Банктің 2023 жылы жүргізген жұмысы туралы толық ақпаратпен біздің hcsbk.kz корпоративтік сайтымызда орналастырылған Банктің 2023 жылғы жылдық есебінде «Банк туралы»/«Есептілік» бөлімінде танысуға болады.

**тұрғын үйге қолжетімділікті қамтамасыз ету:**

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

01.01.2024 жылғы жағдай бойынша Банк жалпы сомасы 6,0 трлн теңгеге 502 мың қарыз берді. Тек 2023 жылы жалпы сомасы 1,1 трлн теңгеге 65 мың қарыз берілді. Банктің кредиттік портфелі 8%-ға өсіп, 3,2 трлн теңгені құрады.

**қалалардың экологиялық тазалығы саласындағы бастамаларды қолдау және іске асыру:**

Банк 492 клиентке 12,82 млрд теңге сомасында жасыл ипотека берді. Банк жасыл құрылыс мәселелері бойынша құрылыс секторының 17 негізгі ойыншыларымен ынтымақтасады.



**12 жаппы тұтыну және өндіріс**  
**Тұтыну мен өндірістің ұтымды үлгілеріне көшуді қамтамасыз ету**

Барлық елдердің қатысуымен тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдерін пайдалануға көшу жөніндегі онжылдық іс-қимыл стратегиясын жүзеге асыру, бұл ретте дамыған елдер дамушы елдердің дамуы мен әлеуетін ескере отырып, оған бірінші болып кірісуге тиіс;

2020 жылға қарай химиялық заттарды және олардың бүкіл өмір циклі бойынша барлық қалдықтарды экологиялық тұрғыдан ұтымды пайдалануға қол жеткізу және олардың адам денсаулығы мен қоршаған ортаға теріс әсерін азайту үшін ауаға, суға және топыраққа түсуін айтарлықтай азайту;

**энергия үнемдеу мәдениетін арттыру:**

Банк экологиялық мәдениетті арттыру мақсатында қызметкерлер үшін экологиялық тренингтер өткізеді. 2023 жылы еліміздің қалаларын көгалдандыру бойынша (30-ға жуық ағаш отырғызылды), қоқысты жинау бойынша экологиялық акциялар өткізілді (30 қызметкер Almaty Clean & Green кең ауқымды эко-сенбілігіне қатысты).

2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің Орталық аппараты 222,5 кг мақұлатура-қағаз, 51,9 кг шыны, 62,0 кг қайта өңделетін шикізатты тапсырды және гидроқшаулау жолымен қайта өңдеуге және кәдеге жаратуға жіберді.

Өзінің операциялық процестерінің қоршаған ортаға әсерін төмендету, табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану мақсатында Банк Орталық аппараттағы дәліздерде жарықтандыруды автоматты бақылау жүйелерін (қозғалыс датчиктері) 2025 жылы Банктің 10 филиалында, 2026 жылы Банктің барлық 20 филиалында орнату сияқты мақсаттар қою практикасын енгізеді.

**ресурстарды тұтынуды азайту (энергия тұтыну, су тұтыну):**

Банк өткен жылмен салыстырғанда энергия ресурстарын тұтынуды 28%ға және Банктің орталық аппараты ғимаратында суды тұтынуды 12%-ға қысқартты.



2030 жылға қарай табиғи ресурстарды ұтымды игеруге және тиімді пайдалануға қол жеткізу;  
2030 жылға қарай қалдықтардың түзілуін болдырмау, оларды азайту, қайта өңдеу және қайта пайдалану бойынша шаралар қабылдау арқылы олардың көлемін едәуір азайту;  
Компанияларға, әсіресе ірі және трансұлттық компанияларға тұрақты өндіріс әдістерін қолдануға және өз есептерінде ресурстарды ұтымды пайдалану туралы ақпаратты көрсетуге кеңес беру.

**Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру арқылы қағаз құжат айналымын оңтайландыру:**  
2023 жылы Банк қағазды пайдалануды 2022 жылмен салыстырғанда 50%-ға қысқартты.



**Тұрақты даму мүддесінде Жаһандық әріптестік шеңберінде жұмысты жүзеге асыру құралдарын нығайту және жандандыру**

Аз дамыған елдердің мүддесі үшін инвестицияларды ынталандыру режимдерін қабылдау және қолдану.

**тұрақты даму мүддесінде ынтымақтастық пен әріптестік қатынастарды қолдау:**

1. Банк миссиясы ESG-қағидаттарын енгізу арқылы Қазақстан Республикасының орнықты даму және тиімді энергияға көшу мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу болып табылатын Ұлттық ESG-клубының тең құрылтайшысы болып табылады.

Клубтың мақсаты тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу, энергия тиімділігін арттыру, қоршаған ортаға әсерді азайту, еңбек жағдайларын жақсарту және адам құқықтарын сақтау үшін ESG қағидаттарын ілгерілету болып табылады.

Өзінің әлеуметтік жауапкершілігі шеңберінде Клубтың әрбір тең құрылтайшысы белсенді түрде ілгерілейтін және дамитын белгілі бір бағытты қабылдай алады. Клуб алаңында ESG-тәсілдерді енгізу, жауапты инвестициялау, сондай-ақ «жасыл» және тұрақты жобалар нарығын дамытуға жәрдемдесу мәселелері талқыланады.

Алдағы жұмыстар қатарында Банк орнықты даму және ESG саласындағы жаңа жобаларды іске асыруды, өз жобалары үшін, оның ішінде ESG-клубтың бірлескен күш-жігерінің көмегімен орнықты инвестициялар тартуды жоспарлап отыр.

2. Банк БҰҰ-ның әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары жөніндегі жаһандық бастамасына қосылды (Women's Empowerment Principles).

Банктегі тұрақты дамуды басқару қызметті басқарудың жалпы жүйесі шеңберінде жүзеге асырылады және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

Банк Басқармасы Банктің 2023 жылға арналған тұрақты даму жөніндегі іс-шаралар жоспарын бекітті. 2023 жылға арналған Банктің тұрақты даму жөніндегі іс-шаралар жоспарына тұрақты дамуды басқару практикасын жетілдіру, тұрақты даму саласындағы Банк қызметкерлерінің біліктілігін

арттыру, ақпаратты ашу, Банктің интернет-ресурстарында, БАҚ-та тұрақты даму туралы есептілік, экологиялық іс-шаралар мен қайырымдылық акцияларын өткізу жөніндегі іс-шаралар енгізілді. Мәселен, 2023 жылы Тұрақты даму бойынша жоспарланған 20 іс-шараның 20-сы орындалды. Банктің тұрақты дамуы жөніндегі іс-шаралар жоспарының орындалуы жөніндегі есепті Басқарма қарайды. Бұдан басқа, тұрақты даму саласындағы есептілік

жыл сайын Банктің Директорлар кеңесінің қарауына ұсынылады.

## 2024 жылға арналған жоспарлар

Банк Басқармасы 2023 жылғы 07 желтоқсандағы Банктің 2024 жылға арналған Орнықты даму жөніндегі іс-шаралар жоспарын бекітті, оған мынадай бағыттағы бірқатар іс-шаралар кіреді:

- Банктің әлеуметтік жобаларды іске асыру және «жасыл» жобалар нарығын дамытуға жәрдемдесу арқылы БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосқан үлесі;
- Банктің негізгі процестері мен әкімшілік-шаруашылық қызметіне тұрақты даму қағидаттарын енгізу;
- қаржылық емес ақпаратты ашудағы ашықтықты арттыру;
- тұрақты даму бойынша құзыреттерді кеңейту.

Атап айтқанда, Жоспарда мыналар көзделеді:

- Корпоративтік басқару жүйесін диагностикалау нәтижелері бойынша Банктің корпоративтік басқаруын жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспарын орындау;
- қазақстандық компаниялардың жылдық есептер конкурсына және жылдық есепте ESG

(environmental, social governans) - ақпаратты ашып көрсету деңгейі бойынша рейтингіне қатысу;

- тұрақты даму және ESG бойынша Банктің жауапты қызметкерлерінің біліктілігін арттыру;
- Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің хабардарлығын арттыру, тұрақты даму саласындағы тақырыптарда оқыту жүргізу;
- Банк жұмыскерлерін/қызметкерлерін Банктің экологиялық және қайырымдылық жобаларына тарту;
- Банктің брендтелген өнімдерін экологиялық таза материалдардан сатып алу;
- Банк қалдықтарын жинауды, сұрыптауды, өңдеуді және тасымалдауды ұйымдастыру бойынша жұмыстар;
- парниктік газдар шығарындыларын азайту шеңберінде іс-шаралар өткізу;
- ESG рейтингін алу.
- Банктің тәуекел-менеджмент жүйесіне климаттық тәуекелдерді кіріктіру.

## 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.

№	Мүдделі тарап	«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
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

№	Мүдделі тарап	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
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
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.



№	Мүдделі тарап	«Мүдделер/уәждер»	Ықпал ету құралдары	Өзара әрекеттесу стратегиясы
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.
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; • ұрғын 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.

## Корпоративтік басқару жүйесі

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 кодексінә 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. Банктің Директорлар кеңесінің жанында 4 Комитет жұмыс істейді: Аудит жөніндегі комитет (Банктің қаржылық есептілігін дайындау жөніндегі мәселелерді қарайды және Банктің қаржылық есептілігінің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді, Банктің Директорлар кеңесіне қызметтің (дамудың) басым бағыттарын әзірлеу және Банктің тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуі мәселелері бойынша ұсынымдар дайындайды), Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитет (Банктің орта және ұзақ мерзімді келешектегі қызметінің тиімділігін арттыруға, оның табысты қызметі мен тұрақты дамуына ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу жөніндегі мәселелерді қоса алғанда, қызметтің басым бағыттары мен стратегиялық мақсаттар, сондай-ақ корпоративтік даму мәселелерін қарайды), Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет (Директорлар кеңесіне қызметтің (дамудың) басым бағыттарын әзірлеу және Банкте тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуі, тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру және нығайту мәселелері бойынша ұсынымдар дайындайды) және Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет (Кадрлық саясат, тағайындаулар мен сыйақылар жүйесі, сондай-ақ Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің, Банк Басқармасы мүшелерінің қызметін

тұтастай және жеке бағалау, Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің сабақтастығын жоспарлау және Корпоративтік хатшының қызметін бағалау саласындағы мәселелерді қарайды);

- атқарушы орган – Басқарма. Банк Басқармасы жанында 11 комитет жұмыс істейді: Стратегия және корпоративтік даму комитеті, Активтер мен пассивтерді басқару комитеті, Банк өнімдері мен процестері және қызмет көрсету сапасы жөніндегі комитет, Кредиттік комитет, Ақпараттық ресурстар комитеті, Бюджет комитеті, Бақылау комитеті, Кадр мәселелері жөніндегі комитет, Ақпараттық қауіпсіздік комитеті, Негізгі құралдардың, материалдық емес активтердің және жатып қалған тауар-материалдық қорлардың құнын анықтау және есептен шығару жөніндегі комитет, Тәуекелдер жөніндегі комитет;
- 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.

## Тәуекелдерді басқару жүйесі және ішкі бақылау

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.

Банктегі ішкі бақылау жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының, Банктің 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.

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.



A woman wearing a vibrant, multi-colored headscarf (hijab) with patterns of blue, purple, and orange. She is looking upwards and to the right with a hopeful expression. The background is a dramatic sky at sunset or sunrise, with warm orange and yellow light breaking through dark blue and grey clouds. The overall mood is one of optimism and aspiration.

# ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ҚҰРАУШЫСЫ

ОТБАСЫ  
ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР  
МЕН МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ



# Банктің даму стратегиясы

## МИССИЯ

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

## 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 басшылығы 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.

## 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».

### 2023 ЖЫЛДЫҢ СОҢЫНА ҚАРАЙ С ТРАТЕГИЯЛЫҚ 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% -ын online режиміне аудару;
- клиенттердің қанағаттану деңгейін (CSI) 4,7 деңгейінде ұстау.

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, мемлекеттік 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.

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

# Әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру

Банк мемлекеттің тұрғын үй саясатын іске асыру жөніндегі негізгі операторлардың бірі болып табылады. Есепті жылы Банк көп балалы отбасылар, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған

отбасылар, мүгедек адамдар, жетім балалар, әскери қызметшілер, жастар, әйелдер сияқты әлеуметтік топтар үшін арнайы тұрғын үй бағдарламаларын іске асырды.

### Бағдарламалар бойынша қорытындылар келесі кестеде келтірілген:

Кредит түрі	2023 жыл (кезең үшін)		01.01.2024 ж. жағдай бойынша КБ	
	Саны	Көлемі, млрд теңге	Саны	Көлемі, млрд теңге
Нұрлы жер	2 814	26,22	29 705	180,73
«ШАҢЫРАҚ» пилоттық жобасы	975	10,55	19 316	232,02
Бақытты отбасы	3 243	37,98	17 774	191,70
Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2023-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасы	1 280	13,72	1 276	13,68
«Ұмай» әйелдер ипотекасы	1 315	15,94	3 505	39,29
Жаңа баспана (әскери өнім)	2 212	65,21	15 597	316,07
Өңірлік бағдарламалар	2 148	35,94	5 799	91,00
Жас отбасы	67	1,44	114	2,06
<b>Жиыны</b>	<b>14 054</b>	<b>207,00</b>	<b>93 086</b>	<b>1 066,56</b>

Жалпы портфельдегі «әлеуметтік» ипотеканың пайызы 33%-ды құрайды.

Бұдан басқа, 2022 жылдан бастап Банк мемлекеттің (оның ішінде жергілікті әкімдіктердің) бюджет қаражаты есебінен халықтың әлеуметтік осал топтары үшін тұрғын үйді жалға беруді субсидиялау бағдарламасын іске асыруда. 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 бюджет қаражаты, 3,4 млрд теңге – жергілікті бюджет қаражаты. 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 5,6 млрд теңге сомасына 10 444 өтінім бойынша төлемдер жүргізілді.

2023 жылдан бастап Банк «Дипломмен ауылға» мемлекеттік бағдарламасын іске асыруда. Бағдарла-

ма 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 тең-



еге барлығы 3 416 заем, сондай-ақ жалпы сомасы 1,5 млрд теңгеге 4 504 көтерме жәрдемақы берілді.

Сондай-ақ, есепті жылы Банк негізгі мемлекеттік жобалардың бірі – «Ұлттық қор – балаларға» жобасы-

ның уәкілетті операторы болды және оның Тұжырымдамасы мен оны іске асыру жөніндегі шараларды бекітті. Бағдарламаны іске асыру 2024 жылдың басынан бастап жүзеге асырылатын болады.

## 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.

## Экологиялық жобаларды 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 P, BREEAM, LEED) бойынша сертификатталған «жасыл стандартқа» сәйкестігі болып табылады.

Бұл құрылыс салушы үйді салған кезде экологиялық таза және қоршаған ортаға қауіпсіз материал-

дарды 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.

## Экономикалық нәтижелілік

### Экономикалық құнды бөлу, млн теңге

	2021	2022	2023
<b>Құрылған экономикалық құн (кірістер):</b>			
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
<b>Бөлінген экономикалық құн:</b>			
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	–	–	–
<b>Бөрудің экономикалық құны (таза пайда)</b>	<b>65 755</b>	<b>96 035</b>	<b>147 528</b>

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.

## 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 қағидаларға 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).

## 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, құзыретілігіне 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 Республикасының заңнамасына сәйкес реттеледі.

публикасы заңнамасының нормаларына және Саясатқа сәйкес ашылуы және реттелуі тиіс. Мүдделер 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.

## 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.



Өңір	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
<b>Жиыны</b>	<b>1285 (100%)</b>	<b>1379 (95,8)</b>

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 ескерілді. Бұл ретте, Банктің әрбір қызметкері Банк қызметкерлерінің қайсыбірінің сыбайлас жемқорлық қызметке артылу фактілерін жасырған 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 байланыс 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.

## 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 етпеуі 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, айқын-дауға 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 хабар-дар етуі;

- 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;
- 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.

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 Рассталған 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.

## 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.



## 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:

- Тұрғын үй заемдары;
- Аралық тұрғын үй заемдары;
- 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 өзгер-

туге 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.

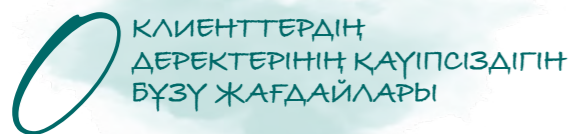
2023 жылы тарифтер жүйесінде келесі өзгерістер болды:

- «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 ставкалар мен тарифтер туралы ақпаратты Банктің интернет-ресурсында орналастырады.



# 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 талаптарды, 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:

- ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі ішкі нормативтік құжаттар базасын өзекті күйде ұстау;
- Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын пайдаланушылардың ақпараттық қауіпсіздік саласындағы хабардарлығының деңгейін арттыру;
- сыртқы Реттеушінің комплаенсына сәйкестікті қамтамасыз ету;
- Банктің мынадай бағыттарды қамтитын ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі бағдарламалық-аппараттық шараларды техникалық қолдау және дамыту:
  1. ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын мониторингтеу;
  2. ақпараттық қауіпсіздік бойынша инциденттерді тіркеу және шешу, сондай-ақ олар бойынша білім базасын дамыту;

3. қорғалуы тиіс маңызды ақпараттың айналымын бақылау (дербес деректер және банк құпиясы);
4. Банктің қолданбалы ақпараттық жүйелеріндегі қолжетімділікті басқаруды бақылау;
5. Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымындағы осалдықтарды басқару;
6. деректер базасындағы ақпаратты қорғау;
7. артықшылықты қолжетімділікті бақылау;
8. Internet-пен жұмыс істеу барысында электрондық поштаны және пайдаланушыларды қорғау;
9. Банктің web-қосымшалары мен мобильді қосымшаларын қорғау;
10. Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын эшелондалған антивирустық қорғау;
11. Банктің маңызды хосттарындағы өзгерістерді бақылау және қосымшаларды бақылау.

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

сындағы бұзушылықтарға байланысты төленген айыппұлдардың жалпы сомасы – 0.

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

## 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 ұсына-тын 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 сыйлықты 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.





# ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ҚҰРАУШЫСЫ

ОТБАСЫ  
ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР  
МЕН МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ





# Тұрақты дамудың экологиялық құраушысы

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 энергия тиімділігі

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. 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:

Энергия түрі	2021	2022	2023
Электр энергиясы (сатып алу), кВт*сағ	2 639 507,27	2 556 782,62	1 829 498,76
<i>оның ішінде жаңартылатын көздерден</i>	0	0	0
<i>оның ішінде жаңартылмайтын көздерден</i>	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:

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 Documentolog 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-үдерістерді 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 баста-

ды. Осылайша, 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 гидроидырату 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
<i>оның ішінде:</i>			
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 на-

сихаттайды, 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, Банспен 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 көміртегі ізін 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 жинауға, 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 <sub>2</sub> баламасындағы ПГ тікелей шығарындыларының жалпы көлемі (тонна) (1-қамту)	305,13
2023 жылғы CO <sub>2</sub> баламасындағы ПГ тікелей шығарындыларының бір жұмыскерге/қызметкерге көлемі (тонна)	0,16
2023 жылғы CO <sub>2</sub> баламасындағы ПГ жанама шығарындыларының жалпы көлемі (тонна) (2-қамту)	5 808,44
2023 жылғы CO <sub>2</sub> 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.

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



# ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК ҚҰРАУШЫСЫ

ОТБАСЫ  
ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР  
МЕН МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ





## 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.	Оның ішінде				
				Әйелдер, бірл.	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						
	<b>Жиыны</b>	<b>1 464</b>	<b>1 412</b>	<b>846</b>	<b>566</b>	<b>226</b>	<b>1 061</b>	<b>125</b>

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
<b>Жаңа қызметкерлердің жасы бойынша саны</b>	
30 жастан төмен қызметкерлер	100
30-50 жастағы қызметкерлер	134
50 жастан жоғары қызметкерлер	6
<b>Жаңа қызметкерлердің жынысы бойынша саны</b>	
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	Қызметкерлердің жалпы саны, бірл.	оның ішінде				
			Әйелдер, бірл.	Ерлер, бірл.	30 жасқа дейін, бірл.	30-дан 50 жасқа дейін, бірл.	50 жастан жоғары, бірл.
1	Алматы қ. (ОА)	5	2	3		5	
2	Ақмола облысы	1		1		1	
3	Ақтөбе ОФ	1	1			1	
4	Алматы ОФ						
5	Атырау ОФ						
6	Шығыс Қазақстан ОФ						
7	Жамбыл ОФ						
8	Батыс Қазақстан ОФ	1		1			1
9	Қарағанды ОФ	1	1			1	
10	Қостанай ОФ						
11	Қызылорда ОФ	1		1		1	
12	Маңғыстау ОФ						
13	Павлодар ОФ						
14	Солтүстік Қазақстан ОФ	1		1		1	
15	Түркістан ОФ						
16	Алматы қ. филиал						
17	Астана қ. филиал						
18	Абай ОФ						
19	Шымкент қ. филиал	1		1			1
20	Жетісу ОФ						
<b>Жиыны</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>10</b>	<b>2</b>

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

зметкерлер 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**

<b>Толық жұмыс күніне жұмыспен қамтылған жұмыскерлердің/ қызметкерлердің саны, бірл.</b>	<b>1412</b>
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
<b>Толық емес жұмыс күніне жұмыспен қамтылған жұмыскерлердің/ қызметкерлердің саны, бірл.</b>	<b>0</b>
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 мәжбүрлі тұрақтамауы	11,9%
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%

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%.





## Жауапты еңбек практикасы

Қызметкерлер – негізгі құндылық және негізгі ресурс, олардың кәсібилігі мен қауіпсіздігі деңгейіне Банк қызметінің нәтижелері тікелей байланысты. Банк өз қызметкерлерімен еңбек қатынастарын заңдылық қағидаты және қызметкердің жалпыға бірдей танылған еңбек құқықтарын сақтау негізінде құрады.

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 ауысымының) ұзақтығы апталық норма 40 сағат болғанда 8 сағаттан аспауға негізделеді. Күнделікті жұмыстың (жұмыс ауысымының) ұзақтығы, күнделікті жұмыс

тың (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. Ұжымдық шарт Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтау, тараптар өкілдерінің өкілеттігі, оның мазмұнын құрайтын мәселелерді таңдау, талқылау және шешу еркіндігі, қабылданған міндеттемелерді қамтамасыз ету шындығы негізінде ерікті түрде жасалды.

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 және 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 (жылы-статуға) 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	
<b>Оқыту сағаттары, барлығы</b>	<b>18 726</b>	<b>13,5</b>
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.

## Банк қызметкерлеріне еңбекақы төлеу

Банк өз қызметкерлерін еңбек қызметі барысында олардың әлеуетін іске асыру, олардың нәтижелерін риясыз және әділ бағалау үшін тең мүмкіндіктермен қамтамасыз етеді. Әділ сыйақы белгілеу саласында Банк еңбек нәтижелерін тануға және қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге, біліктілік пен құзыреттілік деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына негізделеді.

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 сыйақы-

ның 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.

## 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 %
<b>Қазақтар</b>	<b>93</b>	<b>19</b>
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
<b>Қалған ұлттар жиынтықта</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
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 айтарлықтай 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 бастамасына (Women’s Empowerment Principles) қосылды.

### 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.

Банк әйелдердің бастамалары мен әйелдер көшбасшылығына қолдау көрсетеді. Банк БҰҰ-ның әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттары жөніндегі жаһандық бастамасына қосылды (Women’s Empowerment Principles). Әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту қағидаттарын 2010 жылы «БҰҰ-әйелдер» құрылымы және БҰҰ-ның жаһандық шарты әзірледі. Құжат бизнес пен корпоративтік секторға арналған практикалық нұсқаулық болып табылады және гендерлік теңдікті ілгерілету, сондай-ақ әйелдердің үш саладағы мүмкіндіктерін кеңейту бойынша ұсыныстар жинағын қамтиды: компания ішіндегі жұмыс орнында; тұтыну нарығымен жұмыс істеуде; әлеуметтік жобаларды іске асыру және азаматтық сектормен өзара іс-қимыл арқылы қоғамдастықта. WEPs қағидаттарына қол қою Банктің гендерлік теңдікті ілгерілетуге және әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейтуге қызығушылық пен белсенді ұстаным бойынша жария бастамасы болып табылады.

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

2021 жылдан бастап Отбасы банкте Азиялық даму банкімен бірлесіп «Ұмай» әйелдер ипотекалық

бағдарламасы іске асырылуда, ол Қазақстанның түрлі қызмет салаларында жұмыс істейтін және табыс деңгейі әртүрлі әйелдерге өз баспаналарына қол жеткізуге көмектеседі.

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

ОАӨЭЫ – 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. ОАӨЭЫ 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](http://www.hcsbk.kz) сайтында жарияланды.

## 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 бастамашылық, жаңа білім алуға ұмтылу және осы білімді әріптестерімен бөлісуге дайын болуды күтеді.

Банктің Кадр саясаты, Тұрақты даму саясаты, сондай-ақ Іскерлік этика кодексі жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітушіліктің алдын алу мәселелерін реттейді. Кадрларды іріктеу және ілгерілету тең мүмкіндіктер қағидатын іске асырады және қызметкерлердің құқықтарын кемсіту мен бұзудың кез келген көріністерін қоспағанда, лауазымға қойылатын біліктілік талаптарына сәйкес кәсіби білімді, тәжірибені объективті бағалауға ғана негізделеді.

Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары қарамағындағылармен қарым-қатынаста еңбекті, денсаулықты қорғауға, тиімді қызмет үшін қауіпсіз және қажетті жағдайлар жасауға, сондай-ақ жұмыскерлердің/қызметкерлердің ар-намысы мен қадір-қасиетіне кемсітушілік пен қол сұғушылықтың кез келген нысандарын болдырмайтын қолайлы моральдық-психологиялық ахуал құруға бағытталған шараларды қабылдауға тиіс.

## 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 жедел ден 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-

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.

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 мәдениетаралық 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 жүргізледі 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 балалардың 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.



# 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 (сырқаттану жағдайларынан 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 құжаттар 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.

# 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.

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.

## 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

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

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

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

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

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

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

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



# ҚОСЫМША

ОТБАСЫ  
ТЕН ҚҰҚЫҚТАР  
МЕН МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ



# GRI мазмұнының индексі

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
<b>GRI 1: Негіздер</b>			
<b>GRI 2: 2021 жылғы жалпы ақпарат</b>			
<b>2-1 Ұйымның профілі</b>			
2-1 a	Ұйымның ататуы	Банк туралы	10
2-1 b	Меншік сипаты және ұйымдық-құқықтық нысаны	Банк туралы	10
2-1 c	Штаб-пәтердің орналасқан жері	Банк туралы, Байланыс ақпараты	10, 82
2-1 d	Қызметті жүзеге асыру орны	Нарықтарға қатысу	10
<b>2-3 Есепті кезең, кезеңділік және байланыс тармағы</b>			
2-3 a	Есепті кезең және кезеңділік		
2-3 b	Есептілік кезең және қаржылық есептіліктің кезеңділігі	Есеп туралы	4
2-3 c	Есептің жарияланған күні		
2-3 d	Осы есепке қатысты сұрақтармен жүгінуге болатын байланыстағы тұлға	Байланыс ақпараты	82
<b>2-5 Сыртқы куәландыру</b>			
2-5 a	Ұйымның есептілікті сыртқы куәландыруды қамтамасыз етуге қатысты саясаты мен тәжірибесі	Есеп туралы	4
<b>2-6 Қызмет, құнын белгілеу тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар</b>			
2-6 a	Ұйым жұмыс істейтін секторлар (мемлекеттік, жеке/қаржылық немесе басқа)	Банктің Жылдық есебінде: Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесінің мемлекеттік саясаты және Негізгі қызмет нәтижелері, Экономикалық орта бөлімдерінде ашылады	15, 31, 21
2-6 b	Құнын белгілеу тізбегі	Банктің Жылдық есебінде: Операциялық қызметтің нәтижелері, Жауапты кредиттеу және қаржылық өнімдер бөлімдерінде ашылады	46, 42
2-6 c	Басқа іскерлік қатынастар	Банктің Жылдық есебінде: Мемлекеттік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру, Тартылған қаражат, Қаржы қызметінің нәтижелері бөлімдерінде ашылады	33, 38, 50
2-6 d	Алдыңғы есепті кезеңмен салыстырғанда 2-6 a, 2-6 b в және 2-6 c-дағы елеулі өзгерістер	Банктің Жылдық есебінде: Операциялық қызметтің нәтижелері, Жауапты кредиттеу және қаржылық өнімдері, Мемлекеттік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру, Тартылған қаражат, Қаржылық қызметтің нәтижелері бөлімдерінде ашылады	46, 42, 33, 38, 50
<b>2-7 Қызметкерлер</b>			
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	Персоналдың құрамы және құрылымы	52

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
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	Персоналдың құрамы және құрылымы	52
2-7 e	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы		
<b>2-8 Жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын жұмыскерлер</b>			
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	Персоналдың құрамы және құрылымы	52
2-8 c	Есепті кезеңде және есепті кезеңдер арасындағы жалданған жұмыскерлер болып табылмайтын қызметкерлер санының айтарлықтай ауытқуы		
<b>2-9 Басшылық құрылымы және құрамы</b>			
2-9 a	Басшылықтың, соның ішінде жоғары басшылық комитеттерінің құрылымы	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер, Басқарма, Басқармаға есеп беретін комитеттер бөлімдерінде ашылады	12, 26
2-9 b	Шешім қабылдауға және ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін бақылауды қадағалауға жауапты жоғары басшылық органның комитеттері	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер бөлімінде ашылады	12
2-9 c	Жоғары басқару органының және оның комитеттерінің құрамы	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер бөлімдерінде ашылады	12, 26
<b>2-10 Жоғарғы басқару органын тағайындау және таңдау</b>			
2-10 a	Жоғары басқару органы мен оның комитеттеріне кандидаттарды ұсыну және іріктеу процестері	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер бөлімдерінде ашылады	12, 26
2-10 b	Жоғары басқару органын ұсыну және іріктеу үшін қолданылатын критерийлер		
<b>2-11 Жоғары басқарушы органның төрағасы</b>			
2-11 a	Жоғары басқарушы органның Төрағасы	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесі бөлімінде ашылады	12
2-11 b	Ұйым шеңберінде Жоғары басқарушы орган Төрағасының функциялары		
<b>2-12 Жоғары басқарушы органның әсерлерді басқаруды қадағалаудағы рөлі</b>			
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	Банктің Жылдық есебінде: Тұрақты дамуды басқару бөлімінде ашылады	20
2-12 b	Ұйымның экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерін анықтау және басқару бойынша процестерді қадағалаудағы жоғары басқарушы органның рөлі		
2-12 c	Ұйым процестерінің тиімділігін талдаудағы жоғары басқарушы органның рөлі (2-12 a, 2-12 b), қарау жиілігі		

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
<b>2-13 Әсерді басқару үшін жауапкершілікті беру</b>			
2-13 a	Экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға әсерді басқару үшін жауапкершілікті жоғары басқару органының беруі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	10
2-13 b	Мониторинг процесі және кезеңділік		
<b>2-14 Жоғары басқару органының тұрақты даму бойынша есептіліктегі рөлі</b>			
2-14 a	Берілген ақпараттағы жоғары басқару органының жауапкершілігі	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	10
<b>2-15 Мүдделер қақтығысы</b>			
2-15 a	Жоғары басқару органының мүдделер қақтығысын алдын алуды ұйымдастыру процесі	Мүдделер қақтығысы	35
2-15 b	Мүдделі тараптарға мүдделер қақтығысын ашу		
<b>2-16 Маңызды мәселелер туралы хабарлау</b>			
2-16 a	Жоғары басқару органының назарына маңызды мәселелерді жеткізу процесі	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесі бөлімінде ашылады	47
2-16 b	Есепті кезеңде жоғарғы басқару органына хабарланған маңызды мәселелердің жалпы саны мен сипаты		
<b>2-17 Жоғары басқару органының ұжымдық білімі</b>			
2-17 a	Тұрақты даму бойынша жоғары басқару органының ұжымдық білімін, дағдыларын және тәжірибесін дамыту бойынша қабылданатын іс-шаралар	Банктің Жылдық есебінде: Кәсіби даму бөлімінде ашылады	73
<b>2-18 Жоғары басқару органының қызметін бағалау</b>			
2-18 a	Жоғары басқару органының қызметін бағалау процесі	Банктің Жылдық есебінде: Директорлар кеңесін бағалау бөлімінде ашылады	72
2-18 b	Бағалау тәуелсіздігі, бағалау кезеңділігі		
2-18 c	Бағалауға қабылданған әрекеттер		
<b>2-19 Сыйақы саясаты</b>			
2-19 a	Жоғары басқару органының мүшелері мен жоғары буын басшыларына сыйақы төлеу саясаты	Банктің Жылдық есебінде: Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары бөлімінде ашылады	26
2-19 b	Жоғары басқару органының мүшелері мен жоғары буын басшыларының қызмет нәтижесінің сыйақы төлеу саясатына әсері		
<b>2-20 Сыйақы белгілеу процесі</b>			
2-20 a	Сыйақы саясатын әзірлеу және сыйақыны белгілеу процесі	Банктің Жылдық есебінде: Басқарма және Директорлар кеңесі мүшелері сыйақысының негізгі қағидаттары бөлімінде ашылады	26
2-20 b	Сыйақы саясаты мен ұсыныстары бойынша мүдделі тұлғалардың (акционерлерді қоса алғанда) дауыс беру нәтижелері туралы есеп		
<b>2-22 Тұрақты даму стратегиясы туралы есеп</b>			
2-22 a	Ұйым үшін тұрақты даму өзектілігі және оның тұрақты дамуға көмектесу стратегиясы туралы жоғары басқару органының немесе ұйымның аға басшысының есебі, мәлімдемесі	Банктің Жылдық есебінде: Корпоративтік басқару кодексінің сақталуы, Банктің корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтауы/ сақтамауы туралы есеп бөлімдерінде ашылады	4

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
<b>2-23 Саяси міндеттемелер</b>			
2-23 a	Бизнесі жауапты жүргізу жөніндегі саяси міндеттемелер		
2-23 b	Адам құқықтарын сақтауға саяси міндеттеме		
2-23 c	Саяси міндеттемелерге сілтемелер		
2-23 d	Ұйымдағы саяси міндеттемелердің әрқайсысы мақұлданған деңгей	Тұрақты дамуды басқару жүйесі	10
2-23 e	Саяси міндеттемелердің ұйымның қызметіне және оның іскерлік қатынастарына қолданылу дәрежесі		
2-23 f	Саяси міндеттемелерді қызметкерлердің, іскерлік әріптестердің және басқа да тиісті тараптардың назарына жеткізу		
<b>2-27 Заңдарды және нормативтік актілерді сақтау</b>			
2-27 a	Есепті кезеңде заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың елеулі жағдайларының жалпы саны (айыппұл салынған және ақшалай емес санкциялар қолданылған оқиғалар бойынша бөлінген)		
2-27 b	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)	Заңнама талаптарына сәйкестік	38
2-27 c	Заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың маңызды жағдайлары		
2-27 d	Заңдар мен нормативтік актілерді сақтамаудың елеулі жағдайларын анықтау		
<b>2-28 Қауымдастықтарға мүшелік</b>			
2-28 a	Салалық бірлестіктер, басқа мүше-бірлестіктер және ұйым маңызды рөл атқаратын ұлттық немесе халықаралық құқық қорғау ұйымдары	Банктің Жылдық есебінде: Халықаралық ұйымдарға мүшелік бөлімінде ашылады	20
<b>2-29 Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі</b>			
2-29 a	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі, сонымен қоса ол өзара әрекет ететін және олар қалай сәйкестендірілетін мүдделі талаптардың санаттары; мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу мақсаты; мүдделі тараптармен маңызды өзара әрекеттесу	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу	21
<b>2-30 Ұжымдық шарттар</b>			
2-30 a	Ұжымдық шарттармен қамтылған қызметкерлердің жалпы санының пайыздық үлесі	Персоналдың құрамы мен құрылымы	52
2-30 b	Ұжымдық шарттармен қамтылмаған қызметкерлер үшін еңбек жағдайларын және жалдау талаптарын ұйымдастыру		
<b>GRI 3: 2021 Маңызды мәселелер</b>			
<b>3-1 Маңызды мәселелерді анықтау процесі</b>			
3-1 a	Өз қызметі мен іскерлік қарымқатынастары 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	4
3-1 b	Пікірлері маңызды тақырыптарды анықтау процесіне әсер еткен мүдделі тараптар мен сарапшылар		



Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
<b>3-2 Маңызды мәселелердің тізімі</b>			
3-2 а	Маңызды мәселелердің тізімі		
3-2 б	Өткен есепті кезеңмен салыстырғандағы маңызды тақырыптар тізіміндегі өзгерістер	Есеп туралы	4
<b>3-3 Маңызды мәселелерді басқару</b>			
3-3 а	Экономикаға, қоршаған ортаға және әлеуметтік ортаға нақты және ықтимал, жағымсыз және жағымды әсер	Экономикалық нәтижелілік, Тұрақты дамудың экологиялық құраушысы, Тұрақты дамудың әлеуметтік құраушысы	44, 50
3-3 б	Ұйымның өз қызметінің нәтижесінде немесе іскерлік қатынастарының нәтижесінде жағымсыз әсерлермен байланысы		
3-3 с	Материал тақырыбына қатысты саясат немесе міндеттемелер		
3-3 д	Тақырыпты басқару үшін жасалған әрекеттер және онымен байланысты салдарлар		
3-3 е	Қабылданған әрекеттердің тиімділігін қадағалау	Есеп туралы	4
3-3 ф	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың қабылданған шараларға әсері (3-3 д) және іс-қимылдың тиімділігі туралы хабарлау (3-3 е)		
<b>GRI 201: 2016 Экономикалық көрсеткіштер</b>			
<b>201-1 Құрылатын және бөлінетін тікелей экономикалық құн</b>			
201-1 а	Есептеулер негізінде құрылатын және бөлінетін тікелей экономикалық құн, сонымен қоса ұйымның жаһандық операцияларына арналған негізгі компоненттер	Экономикалық нәтижелілік	33
201-1 б	Ел, өңір немесе нарық деңгейіндегі тікелей экономикалық құн, сонымен қатар маңыздылықты анықтау үшін пайдаланылатын критерийлер туралы		
<b>201-2 Климаттың өзгеруіне байланысты қаржылық салдар және басқа да тәуекелдер мен мүмкіндіктер</b>			
201-2	Климаттың өзгеруіне байланысты операциялардағы, кірістердегі немесе шығыстардағы елеулі өзгерістерге әлеуетті алып келуі мүмкін тәуекелдер мен мүмкіндіктер	Климаттық өзгерістер	47
<b>201-3 Белгіленген төлемдермен жоспар бойынша міндеттемелер және басқа зейнетақы жоспарлары</b>			
201-3 а	Ұйымның жалпы ресурстары есебінен жабылатын міндеттемелердің есептік құны		
201-3 б	Зейнетақы міндеттемелерін төлеу қоры	Банк қызметкерлерінің еңбегіне ақы төлеу. Банктің барлық қызметкерлері мемлекеттік жинақтаушы зейнетақы жүйесімен қамтылған.	58
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		
<b>201-4 Үкіметтен алынған қаржылық көмек</b>			
201-4 с	Акционерлер құрылымында қандай да бір үкіметтің болуы, қатысу дәрежесі	Банк туралы	10
<b>GRI 202: 2016 Нарықта болу</b>			
<b>202-1 Жынысы бойынша болумен бастапқы деңгейдегі стандартты жалақының жергілікті ең төменгі жалақыға қатынасы</b>			
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	58
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	Банк қызметкерлерінің жалақысы	58

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
<b>GRI 204: 2016 Сатып алулар тәжірибесі</b>			
204-1	Жергілікті жеткізушілерге шығындар үлесі	Сатып алулар	33
<b>GRI 205: 2016 Сыбайлас жемқорлықпен күрес</b>			
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	35
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған іс-әрекеттер		
<b>GRI 206: 2016 Бәсекелестікке қарсы (монополияға қарсы) мінез-құлық</b>			
206-1	Бәсекелестікке қарсы, монополияға қарсы және монополиялық тәжірибе үшін сот талап-арыздары	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	35
<b>GRI 207: 2019 Салық салу</b>			
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		
<b>GRI 301: 2016 Материалдар</b>			
301-1	Салмағы немесе көлемі бойынша қолданылатын материалдар		
301-2	Пайдаланылған қайталама бастапқы материалдар	Қалдықтарды басқару	45
301-3	Кәдеге жаратылған өнімдер және олардың орау материалдары		
<b>GRI 302: Энергия 2016</b>			
302-1	Ұйым ішінде энергияны тұтыну		
302-2	Ұйымнан тыс энергия тұтыну		
302-3	Энергия сыйымдылығы	Энергияны тұтыну және энергия тиімділігі	44
302-4	Энергия тұтынуды азайту		
302-5	Өнімдер мен қызметтердің энергия тұтынуын азайту		
<b>GRI 303: 2018 Су және ағынды сулар</b>			
303-1	Ортақ ресурс ретінде сумен өзара әрекеттесу		
303-2	Суды ағызуға байланысты әсерлерді басқару		
303-3	Су алу ғимараттары	Суды тұтыну	45
303-4	Суды ағызу		
303-5	Суды тұтыну		
<b>GRI 305: 2016 Шығарындылар</b>			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
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	46
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		
<b>GRI 306: 2020 Қалдықтар</b>			
306-1	Қалдықтардың түзілуі және қалдықтармен байланысты елеулі әсер		
306-2	Қалдықтармен байланысты елеулі әсерді басқару	Қалдықтарды басқару	45
306-3	Түзілетін қалдықтар		
306-4	Кәдеге жаратуға қабылданбаған қалдықтар		
306-5	Кәдеге жаратуға бағытталған қалдықтар		
<b>GRI 401: 2016 Жұмысқа тұрғызу</b>			
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	Персоналдың құрамы мен құрылымы	52
401-3	Бала күтіміне байланысты демалыс (Декреттік демалыс)		
<b>GRI 402: 2016 Еңбек/басқару қарым-қатынастары</b>			
402-1	Жұмысты өзгерту үшін ескертудің ең қысқа мерзімдері	Жауапты еңбек тәжірибесі	56
<b>GRI 403: 2018 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы</b>			
403-1	Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі		
403-2	Қауіпті анықтау, тәуекелді бағалау және оқиғаны зерттеу		
403-3	Еңбекті қорғау жөніндегі қызметтер		
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	65
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		
<b>GRI 404: 2016 Оқыту және Білім беру</b>			

Стандарт нөмірі	Көрсеткіш	Есептің бөлімі/Түсініктеме	Бет
404-1	Бір қызметкерге жылына оқу сағаттарының орташа саны		
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және өтпелі кезеңде көмек көрсету бағдарламалары	Оқыту және білім беру	57
404-3	Нәтижелілігі мен мансабының дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің пайызы		
<b>GRI 405: 2016 Алуантүрлілік және тең мүмкіндіктер</b>			
405-1	Басқару органдары мен қызметкерлердің алуантүрлілігі	Алуантүрлілік және тең мүмкіндіктер. Персоналдың құрамы мен құрылымы	59, 52
405-2	Әйелдер мен ерлердің негізгі жалақысы мен сыйақысының арақатынасы		
<b>GRI 406: 2016 Кемсітпеушілік</b>			
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және жағдайды түзету бойынша қабылданған шаралар	Кемсітушілікке жол бермеу. Гендерлік саясат	61, 60
<b>GRI 408: 2016 Балалар еңбегі</b>			
408-1	Бала еңбегін қолдану жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшыраған операциялар мен жеткізушілер	Жауапты еңбек тәжірибесі	56
<b>GRI 409: 2016 Мәжбүрлі немесе міндетті еңбек</b>			
409-1	Мәжбүрлі немесе міндетті еңбек жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшыраған операциялар мен жеткізушілер	Жауапты еңбек тәжірибесі	56
<b>GRI 410: 2016 Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері</b>			
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	65
<b>GRI 415: 2016 Мемлекеттік саясат</b>			
415-1	Саяси үлес	Банктің Жылдық есебінде: Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің мемлекеттік саясаты, стратегиялық міндеттер шеңберіндегі жұмыс бөлімінде ашылады	5, 12
<b>GRI 418: 2016 Клиенттердің құпиялылығы</b>			
418-1	Клиенттердің құпиялылығының бұзылуына және тұтынушы деректерінің жоғалуына негізделген шағымдар	Клиенттің жеке өміріне қол сұғылмаушылық	37



# SASB кестесі

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

Метрикалар	Санат	Өлш.бірл.	Код	2023 жылғы деректер
<b>КРЕДИТТЕУ ПРАКТИКАСЫ</b>				
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. Сомасы: 105,8
2. Кредитті мерзімінен бұрын өтегені үшін айыппұлдың жалпы сомасы.				
3. Қайта құрылымдалған ипотекалық кредиттер бойынша кепіл болып табылатын тұрғын үй жылжымайтын мүлік объектілерінің саны мен жиынтық құны;				1. Саны: 208 Сомасы: 4 919
4. 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 Сомасы: 116,4
5. Басқа мүлкті 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).
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.

Метрикалар	Санат	Өлш.бірл.	Код	2023 жылғы деректер
<b>ДИСКРИМИНАЦИЯЛЫҚ КРЕДИТТЕУ</b>				
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
Кемсітусіз ипотеканы қамтамасыз ету саясаты мен процедураларының сипаттамасы	Талқылау және Талдау	қ/м	FN-MF-270b.3	Жоқ
<b>ҚОРШАҒАН ОРТАҒА ҚАТЫСТЫ ТӘУЕКЕЛГЕ ТӘН СИПАТТАМАЛАРЫ</b>				
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 мүлкті сатып алуға қарыз бермейді).
Санаттар бойынша сатып алынған ипотекалық кредиттердің саны мен құны: тұрғын үй және коммерциялық	Сандық	ед., млн теңге	FN-MF-000.B	Жоқ

## Байланыс ақпараты

Осы Есеп бойынша сұрақтарыңызды, түсініктемелеріңіз бен ұсыныстарыңызды, сондай-ақ Есептің қағаз нұсқасын алуға өтінішіңізді мына мекенжайға жіберуіңізге болады: «[mail@otbasybank.kz](mailto:mail@otbasybank.kz)».

**Мекенжай:**

А05А2Х0, Алматы қ., Абылай хан даңғылы, 91.

**Телефон:**

+7 (727) 330-93-00,  
+ 7 (727) 279-35-11

**Call-центр:**

300,  
8-8000-801-880

**Факс:**

+7 (727) 279 35 68





ОТБАСЫ  
БАНК

ОТБАСЫ  
ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР  
МЕН  
МҮМКІНДІКТЕРГЕ  
ҚОЛ ЖЕТКІЗУ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ  
ТУРАЛЫ ЕСЕБІ  
2023