



ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ 2021 ЖЫЛҒЫ ЕСЕП


МАЗМҰНЫ


2021 ЖЫЛ ТҰРАҚТЫ ДАМУ КОНТЕКСТІНДЕ	3
01 ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ	5
02 ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАФАСЫНЫҢ СӨЗІ	7
03 ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАФАСЫНЫҢ СӨЗІ	10
04 БАНКТИҢ ПОРТРЕТІ	13
05 ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА КӨЗҚАРАСЫМЫЗ	18
06 ЖОҒАРЫ ТҰРАҚТЫЛЫҚ ЖӘНЕ ЖҮЙЕЛІК МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ	35
07 БІЗДІҢ НАЗАРЫМЫЗДА – КЛИЕНТТЕР	47
08 АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ	59
09 ҚОРШАҒАН ОРТА ЖӘНЕ ҚОҒАМ	78
10 ЕСЕПТИ КҮННЕН КЕЙІНГІ МАҢЫЗДЫ ОҚИҒАЛАР	86
11 ҚОСЫМШАЛАР	88





2021 ЖЫЛ ТҰРАҚТЫ ДАМУ КОНТЕКСТІНДЕ

Halyk Bank – Қазақстан нарығындағы көшбасшы қаржы институты:

 **462,4** млрд теңге
таза пайдасы (2020 жылы 352,7 млрд теңге, өсім 31%-ті құрады)

 **31%**
активтер мөлшері бойынша нарық үлесі (2020 жылы 32%)

 **9,0** млн
бөлшек бизнестің белсенді клиенттері (2020 жылы 8,4 млн)

ҚР ең ірі компаниялардың
 **77%-і**
Банк клиенттері болып табылады


Ел экономикасындағы жоғары әлеуметтік маңыздылығы мен жүйе құраушы рөлі:


Зейнетақы мен әлеуметтік төлемдерді төлеу бөлігіндегі ең ірі төлем агенті

 **2,5** млн клиент


Көптеген мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде Банк бөлінген қаражат сомасы бойынша, сондай-ақ қол қойылған субсидиялау және кепілдік беру шарттарының саны мен көлемі бойынша көшбасшы орынға ие

Бірінші таңдау Банкі:


Қазақстан бойынша
 **589** қызмет көрсету орны

Айналымда
 **15,5** млн карта

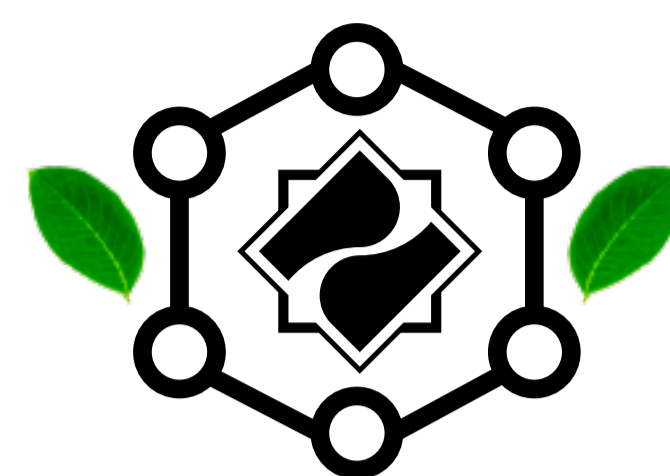
Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттану көрсеткіші (CSI):

 **98%** бөлшек бизнес клиенттері (2020 жылы 95%)

 **99%** ШОБ клиенттері (2020 жылы 98%)

Банк бөлімшелерінің
 **1/5**
бөлігі елдің шағын және моноқалаларда орналасқан





Экожүйелік өнімдерді құруға және дамытуға назар аудару

Halyk Club – Банк карталарын ұстаушыларға арналған эксклюзивті клуб

Halyk Tour – бірыңғай туристік сервис

Kino – кинотеатрларға билет сатып алу сервисі

Halyk Invest – қоғамдық IPO бағдарламаларын қоса алғанда, инвестициялық құралдарға оңай қол жеткізу

Halyk Travel – авиа, т/ж билеттерін және қонақ үйлерді онлайн брондау қызметтерін таңдау және сатып алу сервисі

Auto Insurance – бөлшек бизнес клиенттеріне арналған автосақтандыру өнімдері

Halyk Maps – қала картасында Банк бөлімшелерінің, банкоматтардың, терминалдар мен серіктестердің орналасқан жері

Halyk Market – Интернетте сатып алу үшін сенімді және ыңғайлы технологиялық шешім. Барлық төлем тәсілдері қолжетімді – кредиттер, бөліп төлеу, карталық төлемдер

Halyk Info – клиенттерге жеке көмекші (негізгі сөздер мен жиі қойылатын сұрақтар бойынша іздеу)

Gov Tech – қолжетімді мемлекеттік сервистерді оңтайландыру және Банктің бейінді бизнес-процестеріне интеграциялау мақсатында мемлекеттік қызметтер мен сервистерді мобильді қосымшаға аудару



Цифровизацияға ерекше назар:

Halyk Homebank – Google Play және App Store-да «Қаржы» санатындағы тегін мобильді қосымшалардың ішінде #1

4,2 млн MAU (ай сайынғы белсенді пайдаланушылар) / 1,344 тыс. DAU (күн сайынғы белсенді пайдаланушылар) – жылына 61,5%-ке өсім/ жылына 69,4%-ке өсім

Onlinebank – Қазақстанның бизнеске арналған мобильді банктерінің рейтингінде #1

КБ жән ШОБ клиенттеріне арналған Onlinebank – қосымшаның веб- + мобильді нұсқасында 156 мың MAU (жылына 83,5%-ке өсім). 388 мың жалпы клиенттер базасынан 273 мың клиент онлайн-банкінгке тиесілі.

Біздің қызметкерлер:

14 815 адам – Банк қызметкерлерінің саны

78% – әйелдердің үлесі

Қызметкерлердің әл-ауқатына қамқорлық жасау және қолдау мақсатында Банк ынталандыру жүйесін қайта қарап, қызметкерлердің еңбекақысын арттырды



Экологиялық әсерлер:

6% – Score 1 шығарындыларын қысқарту

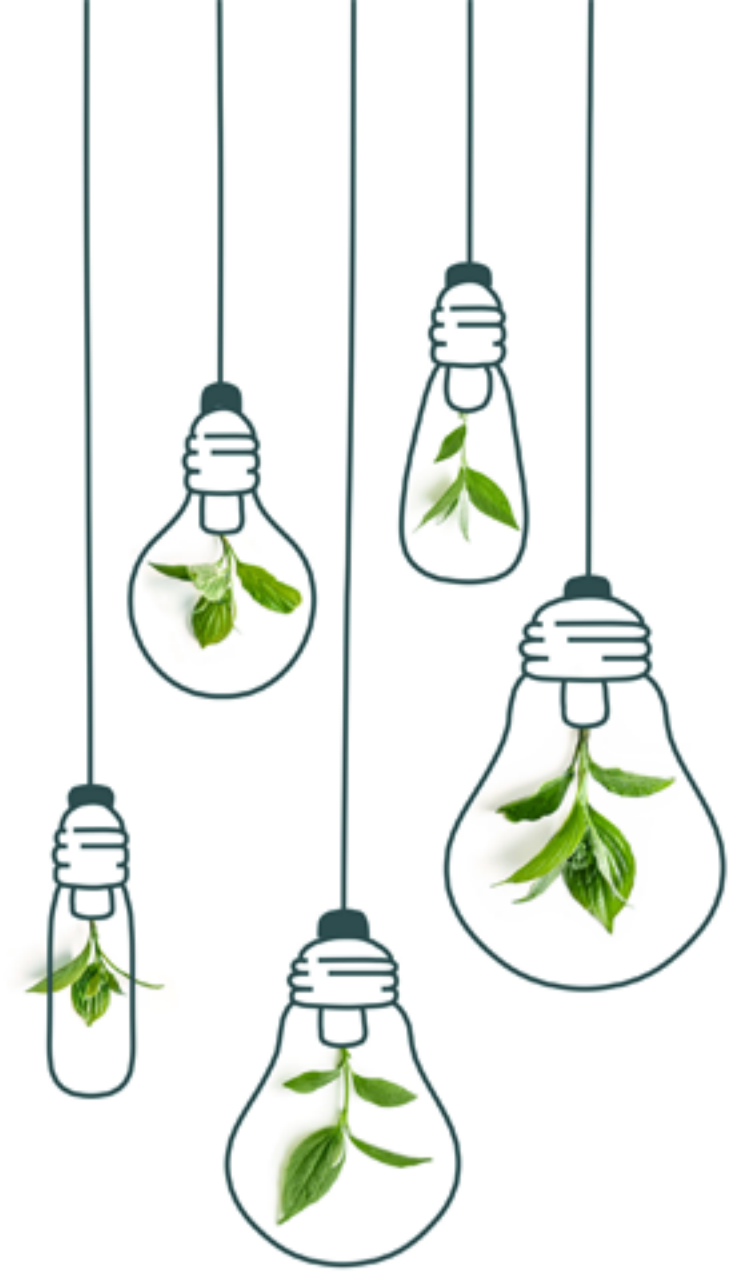
2% – Score 2 шығарындыларын қысқарту

2% – су тұтынуды азайту

5% – пластикті тұтынуды азайту (төлем карталарынан)

10% – қағазды тұтынуды азайту – шамамен 3 000 ағаш құтқарылды

4% – неғұрлым экологиялық энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманы іске асыру есебінен көмір тұтынуды қысқарту, бұл ретте энергия тұтынудың жалпы көлеміндегі көмірдің үлесі **1,7%-ті** құрайды



01

ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ



ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ

GRI 102-46 | 102-50 | 102-52 | 102-54

Осы есеп GRI Standards: Core option сәйкес дайындалды. Сонымен қатар Есепті әзірлеу кезінде Қазақстан қор биржасының (KASE) листингілік қағидаларының талаптары ескерілді және тұрақты даму бойынша есептілікке қатысты Лондон қор биржасының (LSE) ұсынымдары назарға алынды.

Есепте 2021 жылғы 1 қаңтардан бастап 2021 жылғы 31 желтоқсанды қоса алған күнге дейінгі кезеңдегі «Қазақстан Халық Банкі» АҚ пен оның Қазақстандағы филиалдары (есепте Halyk Bank немесе Банк де аталады) туралы ақпарат ұсынылды. Қаржылық деректер, егер мәтін бойынша өзгеше тікелей көрсетілмесе, халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес дайындалып, жеке аудиттелген қаржылық есептілікке сәйкес ұсынылды.



Halyk Bank-тің тұрақты даму туралы есебі Банк Басқармасының шешімімен бекітіледі және мүдделі тараптардың назарына корпоративтік интернет-сайтта қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жариялау арқылы жеткізіледі.

https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram

https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram

<https://halykbank.com/>





02

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСИ
ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗИ



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ

GRI 102-14

Құрметті клиенттер және акционерлер!

Өткен жылы Halyk Bank «Halyk» тобының негізгі қаржы институты ретінде клиенттердің көпшілігі, банк қызметтері нарығындағы негізгі ойыншы үшін бірінші таңдаудың жоғары технологиялық Банкі ретіндегі өз позициясын айтарлықтай кеңейте отырып, бейінді нарықтың барлық негізгі сегменттеріндегі көшбасшы орнын нығайтты. Жоғары рентабельділік, заманауи технологиялар, акционерлер мен клиенттердің мүдделеріне бағдарлану «Halyk» тобы компанияларының қызметінде бұрынғыдай шешуші болып қала береді, бизнестің жаңа бағыттарын дамыту үшін берік негіз қалыптастырады.

Бұл ретте Банк пен Топтың нарықтағы өз позицияларын одан әрі күшейту үшін елеулі резервтері бар. Есепті жылы «Halyk» тобының 2022 – 2024 жылдарға арналған жаңа Даму стратегиясы әзірленіп, бекітілді, ол Банк пен оның еншілес ұйымдарын дамыту жөніндегі келесі стратегиялық кезеңге арналған басымдықтар мен міндеттерді айқындады. Жаңа стратегияның негізгі басымдығы клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейі және сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсынудың кешенді тәсілі бар сенімді, технологиялық, инновациялық экожүйені қалыптастыру болды. Тағы бір маңызды стратегиялық бағыт ESG-күн тәртібін белсенді дамыту болды.

Біз қазіргі жағдайда ESG мәселелерін сауатты және дұрыс басқару өте маңызды екеніне сенімдіміз. Сондықтан біз корпоративтік басқару құрылымын икемді, тиімді және оңтайлы етуге ұмтыламыз. Осыған байланысты Банктің тұрақты дамуының стратегиялық желісінің барлық бағыттары экономика, қоғам және қоршаған орта арасындағы теңгерімді сақтауды ескере отырып тұжырымдалған.

2021 жылы тұрақты даму саласындағы қызмет тәсілдерін жүйелеу үшін банктің 2020 жылға тұрақты дамуы туралы есеп – Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын құжат дайындалып, жарияланды. Банктің ESG-есептерін жариялауының шағын кезеңіне (2020 жылдан бастап) қарамастан, біздің тұрақты даму саласындағы күш-жігеріміз беделді халықаралық сарапшылар тарапынан лайықты бағасын алды. MSCI ESG Research («MSCI») халықаралық агенттігі 2019 және 2020 жылдардағы тұрақты даму туралы жарияланған есептер негізінде Halyk Bank тұрақты даму рейтингін «B» деңгейінен «BB» деңгейіне дейін көтерді. Бұл «Halyk» тобындағы ESG даму жолындағы алғашқы шағын, бірақ маңызды жеңіс.

Директорлар кеңесі корпоративтік басқаруды, ESG, экожүйені дамыту және өз жұмысының тиімділігін арттыруға мүмкіндік беретін жаңа құралдарды енгізу жөніндегі бастамаларды жан-жақты қолдайды. 2021 жыл ішінде Директорлар кеңесі корпоративтік басқару жүйесіне тұрақты даму қағидаттарын имплементациялауға



*MSCI ESG Research LLC 1940 жылғы АҚШ-тың инвестициялық кеңесшілер туралы заңына сәйкес тіркелген инвестициялық кеңесші болып табылады және MSCI Inc компаниясының еншілес компаниясы болып табылады. Өнімдер мен қызметтерді MSCI ESG Research LLC ұсынады және олар бүкіл әлемдегі компаниялар үшін терең зерттеулер, рейтингтер және экологиялық, әлеуметтік және басқару әдістерін талдауға арналады. ESG рейтингтері, MSCI ESG Research LLC деректері мен талдауы MSCI ESG индекстерін құруда да қолданылады.

бағытталған бірқатар саясатты қабылдады. Сондай-ақ Банктің корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру және дамыту мәселелері бойынша Банктің тәуелсіз директорларының ұсыныстары қаралды.

Осылайша 2021 жыл ішінде банкте Директорлар кеңесінің отырыстарын шақыруға және өткізуге байланысты құжаттарды дайындау жөніндегі қағидалардың жаңа редакциясы әзірленді және бекітілді, ол директорлар кеңесінің мүшелері үшін материалдардың сапасын жақсартуды және көлемін қысқартуды қамтамасыз етті (Директорлар кеңесінің қағазға басып шығарылатын материалдарының көлемі 68%-ке қысқарды). Жалпы, Банк қабылдаған шаралардың арқасында 2021 жылы қағаз тұтынуды айтарлықтай азайтуға (10%-ке), ал оны үнемдеу есебінен 3000-ға жуық ағашты құтқаруға мүмкіндік туды. Сонымен қатар 2021 жылы Банк бүкіл ел бойынша 1 500-ден астам ағаш, 3 000-ға жуық бұта және 2 300-ге жуық жер жамылғысы өсімдіктерін отырғызды.

Люминесцентті шамдарды жарық диодты шамдарға ауыстыру арқылы электр энергиясын тұтынуды 2020 жылмен салыстырғанда 1,37%-ке төмендетуге мүмкіндік туды. Аэраторларды орнату есебінен су ресурстарын тұтыну 2%-ке төмендеді. Бұл фактілер Банктің тұрақты даму стратегиясы шеңберінде ресурстарды үнемдеу жөніндегі жоспарларды орындауына оң әсерін тигізді, табиғи ресурстарды ұтымды пайдалануға бағдарлай отырып, барлық қызметкерлердің мінез-құлық үлгісін елеулі түрде өзгертеді.

Банктің қызметі мен процестеріне тұрақты даму қағидаларын енгізу үшін бірқатар негізгі ішкі нормативтік құжаттар әзірленді және бекітілді: «Тұрақты даму саласындағы саясат», «Экологиялық саясат», «Қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу және жұмыс күшін әртараптандыру саласындағы саясат», Банктің және оның еншілес ұйымдарының Директорлар кеңесінің гендерлік құрылымында қыз-келіншектер санын ұлғайту мүмкіндігін қарау бойынша ұсынымдар әзірленді.

Директорлар кеңесінің функционалдық міндеттері саласы Банк стратегиясына тұрақты даму факторларын интеграциялау тәсілдерін

айқындау; Директорлар кеңесі жұмысында ESG-ның тиісті рәсімдері мен тәжірибелерін іске асыру; Директорлар кеңесі комитеттерінің тұрақты даму мәселелеріндегі міндеттерін айқындау; Банктің ESG мәселелерін реттейтін жоғарғы деңгейдегі ішкі құжаттарын (саясатын) бекіту, ESG-күн тәртібінің іске асырылуын бақылау бөлігінде кеңейтілді.

Осылайша, біз қаржылық ақпаратты ашу жоспарында да, біздің экологиялық және әлеуметтік бағдарламаларымыздың нәтижелері туралы қаржылық емес есептілікті жариялау шеңберінде де корпоративтік басқару мен ашықтықтың жаңа стандарттарын енгіземіз. Атап айтқанда, теңдессіз сын-қатерлерге қарамастан, 2021 жылы біз бірқатар жобаларды іске асыра алдық. Осылайша, банк жауапты қаржыландыру бойынша іс-шараларды жүзеге асыра отырып, тұрақты және әлеуметтік бағдарланған қағидаларды таратуға өз үлесін қосады. Біздің қаржы институтымыз Қазақстанның екінші деңгейдегі банктері арасында бірінші болып АХҚО жасыл қаржы орталығының тәуелсіз бағалауымен расталған «жасыл» кредит ұсынды. Аталған несие Қарағанды облысында қуаты 5 МВт биоэлектр станциясы құрылысына «Kaz Green Energy» ЖШС-ға берілді. Сондай-ақ Банк Нұр-Сұлтан және Алматы қалаларында экологияны жақсартуға және ауа бассейнін тазартуға байланысты бастамаларды қолдады. Мемлекет басшысының елорданы газдандыру жөніндегі тапсырмасын орындауды қолдау мақсатында Нұр-Сұлтан қаласының әкімдігі, Halyk Bank және «ECOJER» қауымдастығы арасында астаналықтарға үйлерін газбен жабдықтаудың орталық желілеріне қосу үшін пайызсыз кепілсіз кредит беру жөніндегі Ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойылды. Алматыда тұрақты туризмді ілгерілетудің әлеуметтік жобасы бойынша Банк ТЖМ қажеттіліктері үшін 11 құтқару үйшігін, 18 күн батареясын және 1 пилотсыз ұшу аппаратын сатып алды.

Сонымен қатар Halyk Academy стратегиялық, ұзақ мерзімді жобасы бойынша қаржы институты Қазақстанның үздік жоғары оқу орындары – ҚБТУ, ХАТУ және С. Демирел атынд. университеттерінде IT-мамандықтары бойынша білім алып жатқан дарынды жастарға қолдау көрсетеді.

Банк сондай-ақ мұқтаж отбасыларға бірінші сынып оқушыларын мектепке (бірінші сынып оқушысы жиынтығы), ал Ұлы Отан соғысының ардагерлері мен қатысушыларына Жеңіс күніне дайындауға көмек көрсетеді, спорттық ұйымдар мен мәдениет және өнер мекемелерінің, оның ішінде «Астана Опера» опера және балет театрының (Нұр-сұлтан қ.), Абай атынд. Қазақ мемлекеттік академиялық театрының (Алматы қ.), «Halyk Arena» мұз сарайы және т.б. жұмысына демеушілік жасайды.

Банк ұжымы өзінің жұмыс істеп тұрған өңірлерде, атап айтқанда, Нұр-Сұлтан қаласының Президенттік саябағында, Алматы тұрғындары мен қонақтарына арналған қалалық демалыс аймағы – Halyk Alanу-да көгалдандыру мен жасыл желектерді отырғызуға тұрақты түрде қатысады.

Өткен жыл өзінің ESG-қызметін реттеу және реттеу бойынша Банктің қарқынды жұмысының уақыты ретінде тарихқа енетінін атап өткім келеді. Біз өз клиенттеріміз бен жұмыскерлерімізді ESG-бастамаларына тарта отырып, тұрақты дамудың негізгі қағидаларын ілгерілетіміз және түсіндіре бастадық. Біз өзімізге алған барлық міндеттемелерді орындадық және технологиялық және тұрақты дамуға бағытталған жаңа стратегиямызды толық ауқымды іске асыру бағыты бойынша кезекті қадам жасадық.

Сіздердің назарларыңызға ұсынып отырған есепте біз осы жолдағы жетістіктеріміз бен нәтижелерімізді көрсетіп, ESG саласын одан әрі дамытуға және «Halyk» тобының барлық компанияларының қызметіне БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарын дәйекті түрде интеграциялауға бағытымызды жалғастыру ниетіміздің маңыздылығын растағымыз келеді.

Құрметпен,

**Директорлар кеңесінің Төрағасы
Александр Сергеевич Павлов**



03

БАСҚАРМА
ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ



БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ

GRI 102-14

Құрметті акционерлер, клиенттер мен әріптестер!

2021 жыл Қазақстанның экономикасы мен қаржы секторы үшін оң өзгерістердің басталуымен ерекшеленді. COVID-19 пандемиясымен байланысты шектеулердің төмендеуі отандық бизнестің пандемия жағдайына бейімделуіне ықпал еткен қоғамдағы жағымды пікірлердің өсуіне әсер етті,

ал энергия көздері мен шикізат тауарларының қымбаттауы іскерлік белсенділіктің жандануына және Қазақстан экономикасының біртіндеп қалпына келуіне әсер етті.

Осы жағдайларда Halyk Bank – Қазақстан экономикасы үшін ең ірі және қаржылық маңызы бар қаржы институты – оң динамиканы және негізгі қаржылық көрсеткіштердің өсуін көрсетті. Мәселен, өткен жылы Банк 462,4 млрд теңге табыс тауып, пайданы 30%-ке ұлғайтты, оның ішінде корпоративтік клиенттерге (+22%), ШОБ-қа (+31%) және бөлшек бизнесте (+44%) кредит беру көлемін 30%-тен астам ұлғайтты. Бұл көрсеткіштер бүгінгі таңда Қазақстанда Halyk Bank экономиканың нақты секторына кредит берудің негізгі драйвері болып табылатынын айқын көрсетеді.

Қазақстанның барлық өңірлерінде кеңінен тараған Halyk Bank бұрынғысынша ауқымды клиенттер базасы мен бүкіл ел бойынша 589 филиалдар мен бөлімшелер тармақталған филиалдық желісі бар бірінші таңдау банкі болып табылады. Бұл ретте Банк әлеуметтік миссиялардың бірі – әлеуметтік төлемдер мен зейнетақылар төлеуді орындаудағы Қазақстандағы ең ірі төлем агенті болып табылады.

Тиімді цифрлық экожүйені құруға, банк қызметтері мен өнімдерін одан әрі диджитализациялауға, өз клиенттерінің барлық санаттары үшін қолайлы ортаны әзірлеуге және енгізуге бағытталған орта мерзімді стратегияны іске асырумен қатар, Банк өз қызметкерлері үшін қолайлы жағдайлар жасай отырып, әлеуметтік және экологиялық маңызы бар жобаларды қолдай отырып, қазақстандық қоғамның өміріне белсенді түрде жәрдемдеседі және қатысады.

Halyk Bank жалпы әлемдік трендті қолдай отырып, қазақстандық банк секторындағы компаниялардың алғашқысы болып тұрақты даму бойынша қаржылық емес есептерді (ESG) қалыптастыра бастағаннан бері бірнеше жыл ғана өтті және алғашқы оң нәтижелерге қол жеткізді. Өткен жылдың айтулы оқиғасы MSCI ESG Research («MSCI») халықаралық агенттігінің Halyk Bank тұрақты даму рейтингін 2019 және 2020 жылдардағы тұрақты даму туралы жарияланған есептер базасында «BB» деңгейіне дейін көтеруі болды. Бұл рейтинг компанияны басқарудың экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік тәуекелдерін, компанияның бәсекелестермен салыстырғанда осы тәуекелдерді басқару мүмкіндігін, сондай-ақ оның экологиялық, әлеуметтік мәселелерді шешуге қатысуын және корпоративтік басқарудың даму деңгейін бағалайды. Жақында осындай есептілікті қалыптастыра бастаған алғашқы қазақстандық қаржы компаниясы ретінде біз үшін бағалаудан өтіп, ESG рейтингісінің жоғарылауына қол жеткізілді – бұл өте оң фактор.

Өткен жыл бойы Halyk Bank тұрақты даму қағидаттарын қамтамасыз етуге бағытталған өзінің тұрақты және жан-жақты қамтитын экожүйесін құра отырып, классикалық халықаралық тәжірибелер негізінде БҰҰ-ның Тұрақты даму саласындағы мақсаттарына қол жеткізуге өз үлесін қосуды жалғастырды.



Осы уақыт ішінде Банк құрылымында Тұрақты даму бойынша Комитет құрылды, ESG жұмысының негізгі қағидаттары мен қағидалары енгізілді, тиісті іс-шаралар әзірленді және іске асырылуда. Банк қағаз бен қағаз айналымын пайдалануды азайту, электр энергиясы мен су ресурстарын үнемдеу бойынша үлкен жұмыс жүргізді. Тұрақты даму мақсаттарын тиімді орындау және оған қол жеткізу үшін «Тұрақты даму саласындағы саясат», «Экологиялық саясат», «Қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу және жұмыс күшін әртараптандыру саласындағы саясат» әзірленіп, бекітілді.

Қаржы институтының ел экономикасын дамытудағы ерекше рөлі мен жағдайы, сондай-ақ климаттың өзгеру салдарына және табиғи ресурстардың ауқымды азып-тозуына қарсы іс-қимылға бағытталған жалпы әлемдік тренд Банктің түрлі жобаларды жауапты қаржыландыру тәжірибесін тиімді дамытып, енгізетін проактивті ұстанымына ықпал етеді. Бүгінгі күннің өзінде клиенттерімізге кредит беру кезінде біз қоғамға зиян келтіру, қоршаған ортаға залал келтіру факторлары мен тәуекелдерін ескеруге ұмтыламыз, осылайша қаржы секторында тұрақты және әлеуметтік бағдарланған қағидаттарды таратуға өз үлесімізді қосамыз.

Мәселен, өткен жылы жоғарыда аталған іс-шараларды іске асыру шеңберінде Halyk Bank Қазақстанның ЕДБ арасында бірінші болып АХҚО жасыл қаржы орталығының тәуелсіз бағалауымен расталған «жасыл кредит» берді. Бұл кредит Қарағанды облысында қуаты 5 МВт биоэлектр станция құрылысына «Kaz Green Energy» ЖШС берілді.

Қоғамдық өмірдің түрлі салаларын белсенді қолдап, спорттық, мәдени, білім беру, экологиялық және басқа да әлеуметтік жобаларға қатыса отырып, Банк қоршаған ортаны жақсартуға және экотуризмді дамытуға өз үлесін қосады. Мәселен, Алматыда тұрақты туризмді ілгерілету жөніндегі әлеуметтік жоба аясында Банк қала қажеттіліктері үшін 11 құтқару үйшігін, 18 күн батареясын және 1 пилотсыз ұшу аппаратын сатып алды.

Атмосфералық ауаның ластануы – экологияның тағы бір маңызды мәселелерінің бірі, әсіресе ірі отандық мегаполистер үшін. Осыған байланысты Halyk Bank газдандыру жөніндегі бағдарламалар шеңберінде Нұрсұлтан және Алматы қалаларында экологияны жақсартуға және ауа бассейнін тазартуға байланысты бастамаларды

қолдады. Өткен жылы Мемлекет басшысының елорданы газдандыру жөніндегі тапсырмасын орындауды қолдау мақсатында Нұр-Сұлтан қ. әкімдігі, Halyk Bank және «ECOJER» қауымдастығы арасында Қазақстан астанасының тұрғындарына үйлерін газбен жабдықтаудың орталық желілеріне қосу үшін пайызсыз кепілсіз кредит беру бойынша Ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойылды.

Halyk Bank Қазақстанның банк секторының ірі қатысушысы және көшбасшысы ретінде финтехтің озық технологияларын нәтижелі іске асырып, өзінің экожүйесін кеңейтуде, сондықтан банк саласы үшін білікті кадр резервін дайындауға мүдделі. Мемлекет пен бизнестің қазіргі сұраныстарын ескере отырып, қаржы институты Halyk Academy стратегиялық және ұзақ мерзімді жобасы шеңберінде Қазақстанның үздік жоғары оқу орындарында IT-мамандықтары бойынша білім алып жатқан талантты жастарды қолдауды жүзеге асырады. Halyk Academy бірлескен жобасына Қазақстан-Британ Техникалық Университеті мен Халықаралық ақпараттық технологиялар университетінің жетекші бейінді жоғары оқу орындарындағы практикалық оқу сабақтарына қатысатын банк қызметкерлері тартылды. 2021 жылы олардың артынан Сүлеймен Демирел атынд. университет Halyk Academy жобасына қосылды.

Сонымен қатар, банк жыл сайын өңірлерде мұқтаж отбасыларға бірінші сынып оқушылары үшін білім күніне арналған мектеп жиындарын дайындауға көмек көрсетеді, Жеңіс күніне орай ҰОС ардагерлері мен қатысушыларына көмек ұйымдастыруға жәрдемдеседі, спорттық ұйымдар мен мәдениет және өнер мекемелерінің, оның ішінде «Астана Опера» мемлекеттік опера және балет театрының (Нұр-Сұлтан қ.), Абай атындағы Қазақ мемлекеттік академиялық театры (Алматы қ.), Halyk Arena спорт сарайы, ҚР гимнастика федерациясы, «Қайрат» футбол клубы жұмысына демеушілік етеді, оның ішінде қызметкерлердің қатысуымен, «Алматы марафонын» өткізуге және тағы басқаға қолдау көрсетеді.

Halyk Bank салауатты еңбек жағдайларын жасау, гендерлік тепе-теңдікті сақтау және өзінің құнды активі – мәдени, этникалық, жас мөлшері сан алуандығы Банктің сәтті қызметін қамтамасыз ететін қызметкерлер командасымен ашық қарым-қатынас арқылы компания қызметкерлері арасында адалдықты арттыру арқылы өз қызметкерлерінің үздіксіз дамуына инвестициялауды жалғастыруда. 2021 жылы банк Қауымдастықтардың еркіндігін қолдау, ұжымдық

келіссөздер жүргізу, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ қызметкерлерінің сан алуандығы мен инклюзиясы саласындағы саясатты бекітіп, өз қызметкерлерінің құқықтары туралы ашық мәлімдеді. Әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын дәйектілікпен ұстана отырып және өзінің әрбір қызметкері мен оның отбасының әл-ауқатын тұрақты арттыруға ұмтыла отырып, Банк ынталандыру жүйесін қайта қарады және қызметкерлердің еңбекақысын ұлғайтты.

Банк өз тарапынан әлеуметтік бағдарды ұстанады, сондай-ақ экологиялық ағарту және қоршаған ортаны сақтауды қамтамасыз ету саласындағы түрлі қайырымдылық корпоративтік іс-шараларға өз командасын белсенді түрде тартады. Бұл – біздің корпоративтік мәдениетіміздің ажырамас бөлігі.

Банк алға жылжып, дами отырып, нарыққа біздің клиенттерімізге ең жоғары пайда мен жайлылықты қамтамасыз ететін озық инновациялық цифрлық шешімдерді ұсынуға, еліміздің әлеуметтік және экономикалық дамуына қосқан өз үлесі ретінде барлығы үшін оңтайлы, қолжетімді өнімдер мен қызметтерді жасап енгізуге ниетті.

Біз өз қызметімізді тиімді құра отырып, акционерлер, инвесторлар, қызметкерлер, жергілікті қоғамдастықтар және басқа да мүдделі тараптар үшін жоғары қаржылық және қаржылық емес нәтижелерді қамтамасыз етіп, тұрақты даму саласындағы жобалар мен бастамаларды жоспарлы түрде әрі дәйекті түрде енгізетін боламыз.

Осыған байланысты мен біздің барлық стейкхолдерлерімізге клиенттеріміздің, серіктестеріміз бен акционерлеріміздің мүддесінде қаржы институтын одан әрі жаңғыртуға ықпал ететін банк бизнесін дамытуға мүдделілік білдіргені үшін, нәтижелі ынтымақтастық пен тұрақты кері байланыс үшін алғысымды және шынайы ризашылығымды білдіргім келеді.

Құрметпен,

Басқарма Төрағасы,

Үміт Болатханқызы Шаяхметова



04

БАНКТИҢ ПОРТРЕТІ



БАНКТИҢ ПОРТРЕТИ

GRI 102-1 | 102-2 | 102-5 | 102-6 | 102-7

БАНК ТУРАЛЫ

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ – 95 жылдан астам уақыт бойы өз клиенттерінің игілігі үшін табысты жұмыс істеп келе жатқан Қазақстанның аса ірі әмбебап коммерциялық банкі.

Біз бөлшек бизнестің 9 миллион клиенттері, корпоративтік блок пен ШОБ-тың 248 мың клиенттері үшін бірінші таңдау Банкі бола отырып, қаржы қызметтері нарығында көшбасшы позицияға иеміз. Біздің қызметтер цифрлық арналарда, сондай-ақ бүкіл ел бойынша 589 қызмет көрсету орындарында қолжетімді. Бүгінгі таңда Қазақстанның 100 ірі компаниясының 78-і біздің тұрақты клиенттеріміз болып табылады.

Haluk Bank – бұл тұрақты өсу мен сапалы дамуға бағытталған, 15 мыңнан астам адамнан тұратын кәсіпқойлар командасы, бұл біздің жұмысымыздың нәтижелерінде көрініс табады. Банк Қазақстанда активтер мөлшері (жиынтық нарықтық үлесі 30,9%), меншікті капитал мөлшері (34,1%), таза пайда (39,7%) бойынша көшбасшы болып табылады; Haluk Bank-тің екінші деңгейдегі банктердің бөлшек депозиттер нарығындағы үлесі 32,2%-ті, заңды тұлғалардың депозиттер нарығындағы үлесі екінші деңгейдегі банктер арасында – 32,4%-ті құрайды; брутто қарыздары бойынша нарық үлесі 30,8%-ті, нетто қарыздары бойынша – 31,1%-ті, заңды тұлғаларға кредит беру нарығындағы үлесі (КБ + ШОБ) – 45%-ті, бөлшек кредит беру нарығындағы үлесі – 18%-ті құрайды. Бұл ретте біз клиенттеріміз үшін қызметтердің сапасын және жалпы бизнестің тиімділігін арттыруға назар аудара отырып, активтердің рентабельділігін тұрақты арттыруды, инновациялық цифрлық сервистерді енгізуді жалғастырамыз.

Тұрақты қаржылық жағдай, айтарлықтай және тұрақты клиенттік база, қаржы өнімдерінің кең жиынтығы, тармақталған инфрақұрылым және жоғары іскерлік бедел бізге өзімізді Қазақстандағы №1 банк ретінде көрсетуге мүмкіндік береді.

ӨСУ СТРАТЕГИЯСЫ

GRI 102-14

Біздің Миссия –

Қазақстанда және басқа да бірқатар елдерде қаржы нарығының барлық сегменттерінде халықаралық стандарттар деңгейінде қызметтер көрсетіп, сол арқылы клиенттер мен акционерлер қаражатының сақталуын, тиімді орналастырылуын және көбеюін қамтамасыз ету.

Халық банкінің 2019-2021 жылдарға арналған базалық стратегиясы өсу стратегиясы ретінде айқындалған, оның басымдықтары:

- өсіресе технологиялық, клиенттік тәжірибе және қызмет көрсету сапасы бөлігінде бәсекелестік артықшылықтарды пайдалану және күшейту қажеттілігі;
- Банктің негізгі серіктес және клиенттердің әртүрлі топтары үшін алғашқы таңдау банкі ретінде орналасуы;
- клиенттердің кең ауқымының қажеттіліктерін есепке алу және жалпы қоғам мен ҚР экономикасы үшін құндылықты құру, соның салдары ретінде – кірістілік пен өтімділік көздерін әртараптандыру;
- Қазақстандағы жобалар бойынша іріктемелі халықаралық экспансия және қытайлық инвесторлармен әріптестік.



2019-2021 жылдардағы стратегиялық циклге біз алдымызға мынадай қағидаттарға негізделген өршіл мақсаттар қойдық

Негізгі клиенттік сегменттердегі көшбасшылық

Корпоративтік және бөлшек бизнес секторларының клиенттік базасын кеңейту есебінен тоғыспалы сату мүмкіндіктерін дамыту және әртараптандыру бізге қаржы қызметтері нарығындағы өзіміздің жетекші позицияларымызды нығайтуға мүмкіндік береді.

Клиентке бағдарлану және қызметтер сапасына назар аудару

Ұзақ мерзімді перспективада қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін икемді бизнес-модельді әзірлеу бойынша жұмысты жалғастыру. Біз инновация мәдениетін көтермелейміз, ынталандыру жүйесін дамытамыз, шешім қабылдау тәсілдерін жетілдіреміз және қызметтеріміздің сапасын үнемі жақсарту үшін клиенттердің пікірлерін ескереміз.

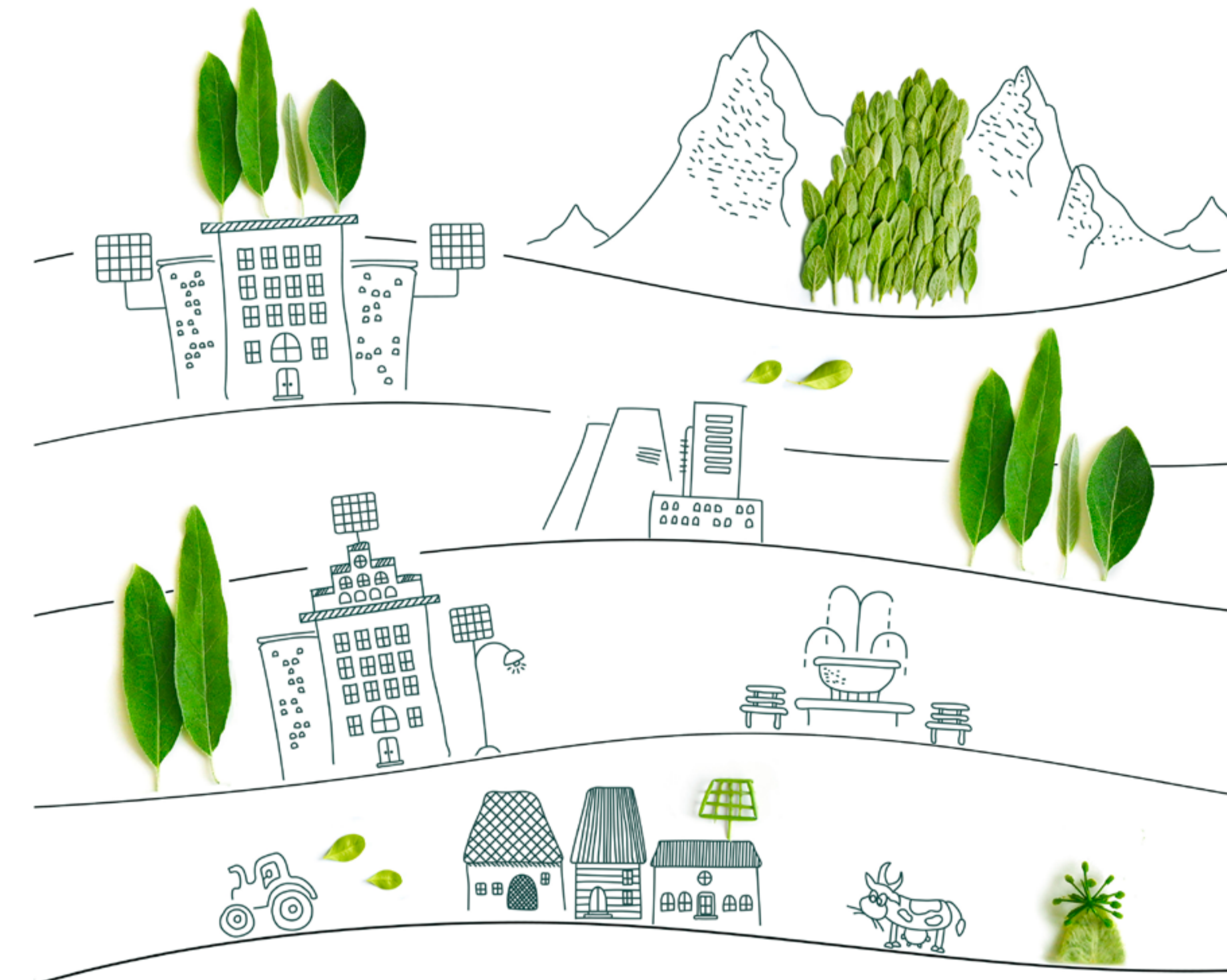
Цифрлық сервистерді ары қарай дамыту

Диджитализация және үздік нарықтық тәжірибеге сәйкес инновациялық қаржылық өнімдерді дамыту негізінде жоғары санаттағы клиенттік тәжірибені ұсыну біздің бәсекелестік артықшылықтарымызды одан әрі нығайтудың кепілі болып табылады.

Елдің бас транзакциялық банкі

Біз бөлшек және корпоративтік клиенттер үшін бірегей инфрақұрылымды (карталар процессингі, эквайринг, банкоматтар мен терминалдар инфрақұрылымы және т.б.), сондай-ақ бірқатар мамандандырылған цифрлық сервистер мен төлем шешімдерін пайдалана отырып, экономика ауқымындағы барлық төлем ағындары үшін транзакциялық қызметтердің көшбасшы жеткізушісі болуға ұмтыламыз. Банктің барынша ашық жайғасымының тағы бір элементі ел халқының барлық сегменттері үшін банк қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету болып табылады.

Аталған стратегиялық қағидаттарды іске асыру Halyk Bank пен Top қызметінің негізгі көрсеткіштерін жақсартуға, негізгі өнімдер бойынша нарық үлесінің айтарлықтай өсуіне, пайданы ұлғайтуға және тұрақты жоғары қаржылық коэффициенттерді қолдауға ықпал етеді. Бұған бағытталған және тиімді сату процесі, бәсекелестердің ұсыныстарынан озып, бірегей цифрлық шешімдерді енгізу арқылы қол жеткізіледі. Стратегиялық қағидаттарды іске асырудың нәтижесі Halyk Bank-тің клиенттердің барлық сегменттері үшін бірінші таңдау банкі және негізгі транзакциялық банк ретінде, жоғары технологиялық және сапалы сервис ұсынатын банк ретінде жайғасуы болып табылады.



Есепті жылы «Halyk» тобының 2022 – 2024 жылдарға арналған жаңа Даму стратегиясы әзірленіп, бекітілді, ол Банк пен оның еншілес ұйымдарын дамыту жөніндегі келесі стратегиялық кезеңге арналған басымдықтар мен міндеттерді айқындады. Жаңа стратегияның негізгі басымдығы клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейі және сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсынудың кешенді тәсілі бар сенімді, технологиялық, инновациялық экожүйені қалыптастыру болды. Тағы бір маңызды стратегиялық бағыт ESG-күн тәртібін белсенді дамыту болды.

Топтың 2022 – 2024 жылдарға арналған бекітілген стратегиясы шеңберінде біз БҰҰ-дың Банк үшін релевантты 17 тұрақты даму мақсатының 11-ін таңдап, тұрақты даму саласындағы стратегиялық басымдықтарды алғаш рет айқындадық.

БІЗДІҢ ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫМЫЗ

Біз қызметкерлермен және клиенттермен қарым-қатынасты заңдылық, өзара сыйластық және сенім қағидаттары негізінде құрамыз. Бизнес этикасының жоғары стандарттарын қамтамасыз ету Банктің корпоративтік мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады.

Біздің қызметіміз алты негізгі құндылыққа негізделеді:



1. КЛИЕНТКЕ БАҒДАРЛАНУ:

Біз клиенттеріміздің қажеттіліктерін түсінеміз және мақсаттарға жету үшін ең тиімді шешімдерді ұсыну үшін барлық ресурстарымызды бағыттауға тырысамыз.



4. ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК:

Біз халықтың барлық топтарының қажеттіліктері мен мүдделеріне бағдарланып, сондай-ақ қоғамның дамуына және әлеуметтік мәселелерді шешуге белсенді үлес қосамыз.



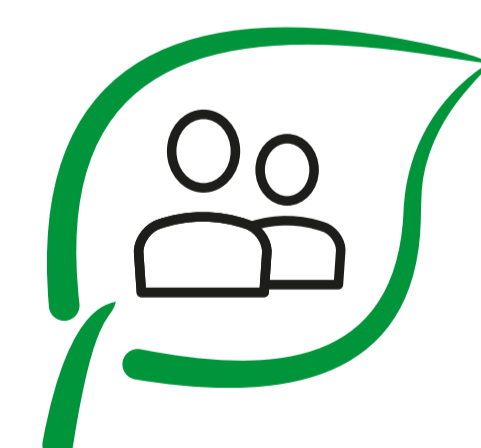
2. СЕНИМДІЛІК:

Біз халықаралық құқықтың жалпыға танылған қағидаттары мен нормаларын, Қазақстан Республикасының заңнамасын, сондай-ақ Банктің ішкі ережелері мен қағидаларын мүлтіксіз сақтаймыз.



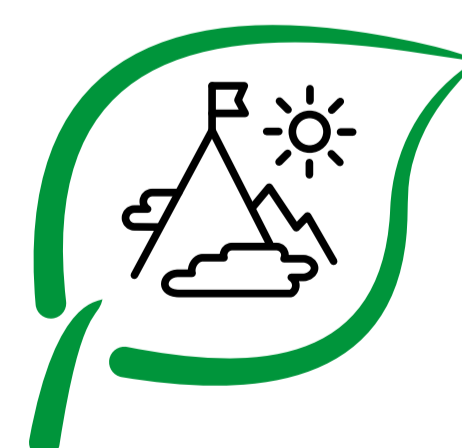
5. АДАЛДЫҚ:

Біз барлық қызмет салаларында, әрқашан және барлық жерде бизнесті мінсіз адал жүргізуге ұмтыламыз. Біз ішкі процестердің ашықтығы, өзара құрмет пен сенім білдіру негізінде клиенттермен қарым-қатынас орнату, қызметкерлер тарапынан іске адал қарауды қолдау және корпоративтік этика нормаларын сақтау қағидаттарын ұстанамыз.



3. КӨШБАСШЫЛЫҚ:

Біздің қызметкерлер нарықтың барлық сегменттерінде клиенттерге қызмет көрсетуде жетекші орын алуға мүмкіндік беретін бизнеске деген адалдықты, ынтажігерді және қайраттылық көрсетеді.



6. КӘСІБИЛІК:






Біз кәсіби қызметтің жоғары стандарттарына қол жеткізуді мақсат етеміз, инновациялар мен жаңа идеяларға ашықпыз. Біздің басты міндетіміз – клиенттермен берік және ұзақ мерзімді қарым-қатынасты қамтамасыз ететін клиенттерге қызмет көрсету бойынша барлық операцияларды адал, уақтылы және үздік талаптармен жүзеге асыру.



Банкте қызметтік міндеттерін орындау кезінде лауазымды тұлғалар мен қызметкерлердің кәсіби мінез-құлқын регламенттейтін, Банктің қызметкерлермен, акционерлермен, клиенттермен, серіктестермен, мемлекеттік органдармен және басқа да мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасы кезінде іскерлік этиканың ең маңызды қағидаттары мен нормаларын айқындайтын Корпоративтік этика қағидалары қабылданған.



Корпоративтік этика қағидаларының мақсаттары:

-  іскерлік этика мен мінез-құлық миссиясын, құндылықтарын, қағида ттары мен нормаларын бекіту;
-  жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет пен әдептілік атмосферасын қолдау;
-  Банкке оның акционерлері, клиенттері, іскер серіктестері, мемлекеттік билік органдары, жұртшылық және өзге де мүдделі тұлғалар тарапынан сенімді арттыру және сақтау, қаржы нарығының ашық және адал қатысушысы беделін нығайту;
-  мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимыл жасауға жәрдемдесу;
-  Банк қызметкерлерінің ҚР қолданыстағы заңнамасының нормаларын бұзуын болдырмау.

Банкте қабылданған іскерлік мінез-құлық нормалары барлық деңгейдегі қызметкерлер үшін міндетті болып табылады. «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Корпоративтік этика қағидалары Банк сайтының «Корпоративтік басқару» бөлімінде жария танысу үшін қолжетімді. Бұдан басқа, іскерлік этика нормалары қызметкерлерге жұмысқа қабылдау кезінде қол қою арқылы жеткізіледі, этика мәселелері жөніндегі ақпарат электрондық пошта арқылы тұрақты негізде таратылады, Halyk Bank миссиясы мен құндылықтары туралы қызметкерлерінің хабардарлығын және бейілділігін арттыруға бағытталған корпоративтік іс-шаралар өткізіледі.

Этикалық мінез-құлық мәселелерін тиімді басқару үшін банкте сенім телефоны жұмыс істейді – 8 (727)-259-68-78 қалалық нөмірі және бейне/аудио растамаларды алу үшін WhatsApp/Telegram қосымшаларымен байланысты +7 778-978-54-18 ұялы нөмірі «Halyk Info», «Halyk Zalog» интрасайтында орналастырылған және Банктің барлық тендерлік құжаттамаларында көрсетіледі. Банктің кез келген қызметкері немесе бөгде адам корпоративтік этика ережелерін немесе еңбек қатынастары саласындағы заңнаманың өзге де талаптарын бұзу фактілері туралы өтініш бере алады және мәлімдей алады. Бұл ретте өтінім берушіге анонимдік болып қалу құқығы бекітілген. Келіп түскен барлық шағымдар мен өтініштерді Банктің Ішкі қауіпсіздік басқармасы тіркейді. 2021 жылғы өтініштердің жалпы саны – 9 қоңырау. Келіп түскен барлық өтініштер белгіленген тәртіппен қаралды, олардың әрқайсысы бойынша тиісті тексерулер жүргізілді. 2020 жылмен салыстырғанда бұзушылық фактілері айтарлықтай төмендеді.





05

ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА КӨЗҚАРАСЫМЫЗ



ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА КӨЗҚАРАСЫМЫЗ

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

GRI 102-18

Жоғары сапалы корпоративтік басқару Halyk Bank пен оның еншілес ұйымдарының еркін және бәсекелі нарықтағы табысты қызметі үшін қажетті шарт болып табылады. Банкке және «Halyk» тобының компанияларына Директорлар кеңесі, Басқарма және акционерлер арасында қатынастар орнататын корпоративтік басқарудың тиімді жүйесі қажет.

Банктің корпоративтік басқару құрылымы Банк қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеуге негізделеді және Банктің табысты қызметіне, оның ішінде оның құндылығының өсуіне, қаржылық тұрақтылығы мен табыстылығын қолдауға ықпал етеді және инвесторлар мен акционерлерге олардың ақшаларының тиімді пайдаланылуына кепілдік береді.

Тиімді корпоративтік басқару Halyk Bank қызметінде, оның табысты, тұрақты дамуында, тәуекелдерді басқаруда, меншік иелерінің құқықтары мен мүдделерінің теңгерімін қамтамасыз етуде және менеджментте негізгі рөл атқарады. Тиімді корпоративтік басқаруды ұйымдастыру сараланған басқарушылық шешімдер қабылдауды, тәуекелдерді іске асырудың ықтимал салдарларын уақтылы анықтауды және бағалауды, тәуекелдерді болдырмау немесе азайту бойынша барабар шараларды айқындауды қамтамасыз етеді, бұл сайып келгенде ұйымның нарықтағы тұрақты ұстанымын, ұзақ мерзімді перспективада бизнестің жұмыс істеу тиімділігін қамтамасыз етеді, ұйымның сенімді контрагент және қаржылық делдал ретіндегі беделін жасайды. Сапалы корпоративтік басқару сонымен қатар Ұйымның экономикалық көрсеткіштеріне, ішкі тиімділігіне, инвесторлардың бағалы қағаздарының құнын бағалауына және ұйымның дамуына қажетті капиталды тарту қабілетіне әсер етеді.

Банк тиімді, ашық, тұрақты және инновациялық банк конгломератын құру мақсатында қаржы қызметі саласындағы стандарттарды айқындайтын халықаралық ұйымдар (Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы (ӘЫДҰ)¹, Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитеті² және т.б.) шығарған корпоративтік басқару теориясы мен тәжірибесі мәселелері бойынша құжаттарға мониторингті тұрақты негізде жүзеге асырады, ол өз жұмысында Қазақстанда да, ӘЫДҰ-ға кіретін мемлекеттердің аумағында да қабылданған корпоративтік басқарудың озық практикалары мен стандарттарын пайдаланады. 2006 жылдан бастап, Банк акцияларының Лондон қор биржасында (LSE) бастапқы орналастырылуы орын алған және қазіргі уақытқа дейін Halyk Bank корпоративтік басқару жүйесін үздіксіз жетілдіру және жетілдіру процесінде тұр.

Корпоративтік басқару қағидаттары

Корпоративтік басқару қағидаттары – бұл Банктің Корпоративтік басқару кодексінде бекітілген өзінің корпоративтік басқару жүйесін қалыптастыру, оның жұмыс істеуі және жетілдіру процесінде Банк басшылыққа алатын бастапқы қағидаттар.

Банкті корпоративтік басқару, ең алдымен, оның барлық акционерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін және Банктің өзінің мәртебесін құрметтеуге негізделеді және Банк қызметінің тиімділігінің өсуіне, оның ішінде Банк активтерінің өсуіне қол жеткізуге, жұмыс орындарын құруға және банктің қаржылық тұрақтылығы мен кірістілігін қолдауға бағытталған. Осы тарауда көрсетілген корпоративтік басқару қағидаттары Банкті басқаруға байланысты туындайтын қатынастарда сенім қалыптастыруға бағытталған.



¹G20/OECD Principles of Corporate Governance (September 2015).
²BCBS Guidelines on Corporate governance principles for banks (July 2015).

Банктің корпоративтік басқару кодексінде корпоративтік басқарудың мынадай қағидаттары бекітілді:

- Акционерлерге олардың Банкті басқаруға қатысу құқығын іске асыру үшін нақты мүмкіндікті қамтамасыз ету.
- Банктің акционерлері үшін Банктің таза табысын бөлуге (дивидендтер алуға) қатысудың нақты мүмкіндігін жасау.
- Банк акционерлерінің және инвесторлардың негізделген шешімдер қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз ету мақсатында Банк акционерлеріне Банктің қаржылық жағдайына, экономикалық көрсеткіштеріне, қызметінің нәтижелеріне, Банкті басқару құрылымына қатысты дұрыс ақпаратты уақтылы және толық ұсынуды қамтамасыз ету.
- Банк акционерлерінің барлық санаттарына тең қарым-қатынасты қамтамасыз ету.
- Банктің лауазымды тұлғалары қызметінің барынша ашықтығын қамтамасыз ету.
- Банктің Директорлар кеңесінің қоғам қызметін стратегиялық басқаруды жүзеге асыруын қамтамасыз ету және оның тарапынан қоғамның атқарушы органының қызметін тиімді бақылау, сондай-ақ директорлардың өз акционерлеріне есеп беруін қамтамасыз ету.
- Банк Басқармасының Банктің ағымдағы қызметіне тиімді басшылықты адал жүзеге асыру мүмкіндігін қамтамасыз ету, сондай-ақ Банк Басқармасының Банктің Директорлар кеңесіне және оның акционерлеріне есеп беруін белгілеу.
- Банк акционерлері үшін этикалық нормаларды анықтау.
- Банктің тиімді ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеуін және оны объективті бағалауды қамтамасыз ету.

Банк стратегиясына, Банктің тұрақты даму саясатына сүйене отырып, тұрақты даму саласындағы стандарттарды және жауапты қаржыландыру саласындағы халықаралық қағидаттарды басшылыққа ала отырып, Банк өз қызметінде ESG және тұрақты даму бағыты бойынша жеті қағидатты басшылыққа алады³:

- Банк барлық мүдделі тараптар үшін ұзақ мерзімді экономикалық құндылықты құру басымдығын басшылыққа алады;
- Банк өз қызметінде адам құқықтарының сақталуын, инклюзивтілікті, алуан түрлілікті, барлығына әділ және тең қарым-қатынасты қамтамасыз етеді;

- Банк қоршаған ортаға ұқыпты қарайды;
- Банк жауапты қаржыландыру тәжірибесін дамытады және ESG тәуекелдерін тиімді басқарады;
- Банк өзі жасаған әсер үшін жауап береді, барлық қолданылатын заңнамалық нормаларды сақтайды және өзіне алған міндеттемелерді орындайды;
- Банк этикалық іскерлік көзқарастарды ұстанады және корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелерін енгізеді;
- Банк ақпараттық ашықтық пен айқындықты жетілдіреді.

Банктің Корпоративтік басқару кодексін сақтау

2006 жылғы желтоқсанда Банк акционерлерінің жалпы жиналысында бекітілген Банктің қолданыстағы Корпоративтік басқару кодексі Директорлар кеңесі мен Басқарма, Банктің акционерлері мен лауазымды тұлғалары арасындағы қатынастарды, Банк органдарының жұмыс істеу және шешімдер қабылдау тәртібін қоса алғанда, Банкті басқару процесінде қолданылатын негізгі стандарттар мен қағидаттарды айқындайды.

Банктің Корпоративтік басқару кодексі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелеріне сәйкес, сондай-ақ корпоративтік басқару саласында қалыптасқан ұлттық және халықаралық тәжірибені ескере отырып әзірленді.

Банктің корпоративтік басқару кодексінде корпоративтік басқарудың мынадай қағидаттары бекітілген:

- Акционерлерге олардың Банкті басқаруға қатысу құқығын іске асыру үшін нақты мүмкіндікті ұсыну, Банк акционерлерінің барлық санаттарына тең қарым-қатынасты қамтамасыз ету;
- Банктің акционерлері үшін Банктің таза табысын бөлуге (дивидендтер алуға) қатысудың нақты мүмкіндігін жасау;
- Банк акционерлерінің және инвесторлардың негізделген шешімдер қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз ету мақсатында Банк акционерлеріне Банктің қаржылық жағдайына, экономикалық көрсеткіштеріне, қызметінің нәтижелеріне, Банкті басқару құрылымына қатысты дұрыс ақпаратты уақтылы және толық ұсынуды қамтамасыз ету;
- Банктің Директорлар кеңесінің қоғам қызметін стратегиялық басқаруды жүзеге асыруы және оның тарапынан қоғамның атқарушы органының қызметін тиімді бақылау, сондай-ақ директорлардың өз акционерлеріне есеп беру;



³Банктің Корпоративтік басқару кодексі 22.04.2022 ж. № 46 АЖЖЖ хаттамасында қамтылған алтыншы мәселе бойынша Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысының шешіміне сәйкес ESG және тұрақты даму қағидаттарымен толықтырылды.

Банк Басқармасының Банктің ағымдағы қызметіне тиімді басшылықты адал жүзеге асыру мүмкіндігін ұсыну, сондай-ақ Банк Басқармасының Банктің Директорлар кеңесіне және оның акционерлеріне есеп беруін белгілеу;

Банк акционерлері үшін этикалық нормаларды анықтау, сондай-ақ Банктің лауазымды тұлғалары қызметінің барынша ашықтығын қамтамасыз ету;

Банктің тиімді ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеуін және оны объективті бағалауды қамтамасыз ету.

Банктің Директорлар кеңесі мен Банк Басқармасы Банк қызметінің Корпоративтік басқару кодексінде айқындалатын корпоративтік басқару қағидаттарына, ережелеріне және рәсімдеріне сәйкес жүргізілетінін растайды.

Банктің корпоративтік басқару кодексінің, Банк Жарғысының және басқа да ішкі нормативтік құжаттардың ережелерін қабылдай, жетілдіре және мүлтіксіз сақтай отырып, Банк тиісті корпоративтік басқару тәжірибесін дамытуға және жетілдіруге өз ниетін растайды.

Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексін сақтау

Осы бөлім Ұлыбританияның қаржылық реттеу және қадағалау басқармасының Ашылу мен транспаренттілік қағидаларының Корпоративтік басқару туралы ережесіне (DTR 7.2.) сәйкес әзірленді.

GDR-ы Лондон қор биржасының ресми тізіміне енгізілген шетелдік компания ретінде Банк қаржылық есептілік жөніндегі кеңес – Ұлыбританияның тәуелсіз реттеушісі жариялаған Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексін сақтауға міндетті емес. Алайда, DTR 7.2 сәйкес. Банк өзінің жыл сайынғы есептілігінде оның Қазақстандық Корпоративтік басқару кодексін сақтауы туралы ақпаратты, сондай-ақ ҚР заңнамасында сақталуы талап етілетін тәжірибеге қосымша қолданылатын корпоративтік басқарудың қолданыстағы қағидаттары туралы ақпаратты беруге міндетті.

Банк Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексін корпоративтік басқаруды одан әрі дамыту үшін бағдар ретінде қарастырады.



Банктің Корпоративтік басқару кодексінің мәтіні Банктің сайтында келесі сілтеме бойынша орналастырылған:
<https://halykbank.kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie>.



БАНКТИҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІ ЖӘНЕ ҰЛЫБРИТАНИЯНЫҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІ

Банктің Корпоративтік басқару кодексінде Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінен кейбір айырмашылықтар бар. Төменде негізгі айырмашылықтар келтірілген:



ҰЛЫБРИТАНИЯНЫҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІ

1

Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексі Директорларды қайта сайлау үшін ең ұзақ үш жылдық мерзімді көздейді.

2

Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексі тәуелсіз директорлардың жылына кемінде бір рет, атап айтқанда, Директорлар кеңесі Төрағасының қызметін бағалау үшін жекелеген отырыстар өткізуін көздейді.

3

Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінде Төрағаны қоспағанда, Директорлар Кеңесі құрамының кемінде жартысы тәуелсіз директорлардан тұруы тиіс деп көзделген.

4

Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінде атқарушы емес директорлар Басқарма жұмысын оның келісілген мақсаттар мен міндеттерге сәйкестігі тұрғысынан мұқият талдап, оның қызметін бақылауды жүзеге асыруы, сондай-ақ ұсынылатын қаржылық ақпараттың толықтығына, сондай-ақ қаржылық бақылау мен тәуекел-менеджмент жүйелерінің тиімді және сенімді екендігіне көз жеткізуі тиіс деп көзделген.

5

Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексі Директорлар кеңесінің компания мен Директорлар кеңесіндегі дағдылар мен тәжірибенің тиісті теңгерімін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ Директорлар кеңесінің кадрлық құрамын біртіндеп жаңартуды қамтамасыз ету үшін Директорлар кеңесінің мүшелері мен компанияның жоғары басшылығын тағайындау кезінде сабақтастықты тиісінше жоспарлаудың болуына көз жеткізуді көздейді.



БАНКТИҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІ

Банктің корпоративтік басқару кодексінде Директорлар кеңесін тұрақты түрде қайта сайлау талабы қамтылмаған. Оның орнына, акционерлердің жалпы жиналысының құзыретіне Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімін белгілеу кіреді. 2020 жылғы 22 мамырда өткізілген акционерлердің жалпы жиналысында Директорлар кеңесінің ағымдағы құрамының үш жылдық өкілеттік мерзімі белгіленді.

2021 жылдың ішінде Корпоративтік хатшы мен тәуелсіз директорлардың қатысуымен стратегияны, корпоративтік басқару процестерін жетілдіру, Директорлар кеңесінің қызметін, Корпоративтік хатшының жұмысын жақсарту мәселелерін талқылай отырып, бейресми кездесулер өткізілді.

Банктің Корпоративтік басқару кодексінде ҚР заңнамасының ерекшеліктеріне байланысты осындай тікелей талап жоқ, оған сәйкес Директорлар кеңесінің құрамында тәуелсіз директорлардың кемінде үштен бірі болуы тиіс. Алайда 2020 жылғы 22 мамырда акционерлердің жалпы жиналысында сайланған Директорлар кеңесінің құрамында Директорлар кеңесінің жеті мүшесінің бесеуі – тәуелсіз директор.

Банктің Корпоративтік басқару кодексі Банктің Директорлар кеңесінің барлық мүшелеріне осындай жауапкершілік жүктейді.

Банктің Корпоративтік басқару кодексі Директорлар кеңесінің тиімді жұмысы үшін қажетті тәжірибе мен білімнің оңтайлы теңгерімін қамтамасыз ету мақсатында Директорлар кеңесінің құрамын қалыптастыру тәртібін және Директорлар кеңесіне кандидаттарға қойылатын белгілі бір талаптарды айқындайды.



БАНКТИҢ ӨТКЕН ЖЫЛДАРДАҒЫ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУДЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕПТІ ЖЕТІСТІКТЕРІ:

- Налык Банк-тің жаһандық депозитарлық қолхаттарының Лондон қор биржасында (London Stock Exchange) айналымға түсіп жатқанын назарға ала отырып, Банк Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінің⁴ бірқатар ережелерін корпоративтік басқару жөніндегі өзінің ішкі нормативтік құжаттарында енгізді.
- Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінің маңызды қағидаттарына сәйкес Банкте директорлардың жалпы санының 50% артығы тәуелсіз директорлар болып табылатын Директорлар кеңесінің тиімді құрамы жасақталды. Директорлар кеңесінің Төрағасы тәуелсіз директор болып табылады.
- Инвесторлар үшін Банк акцияларының тартымдылығын арттыру және артық өтімділік деңгейін азайту мақсатында дивидендтік саясат қабылданды.
- Банкте Директорлар кеңесінің жанында келесі комитеттер құрылып, тиімді жұмыс істеп жатыр: Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет; Тәуекелдер жөніндегі комитет; Аудит жөніндегі комитет; Кадрлар және сыйақы жөніндегі комитет; Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет⁵. Әрбір көрсетілген комитеттің құрамына кемінде екі тәуелсіз директор кіреді, бұл ретте әрбір комитеттің басшысы тәуелсіз директор болып табылады.
- Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы қызметіне тәсілдерін жүйелеу мақсатында 2019 жылы Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясаты қабылданды.
- «Налык» тобында ішкі аудиттің, тәуекел-менеджменттің, комплаенс-бақылаудың тиімді функциялары, сондай-ақ тәуелсіз директорлар мен корпоративтік хатшы институттары бар.
- Үздік корпоративтік басқару тәжірибелерін ендіру мақсатында 2017 жылы Банктің корпоративтік хатшысы туралы ереже әзірленіп, бекітілді.

⁴The UK Corporate Governance Code (September 2014).

⁵Банктің Директорлар кеңесінің Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті Банктің Директорлар кеңесінің жүзбе-жүз отырысының 22.04.2022 № 3 хаттамасында қамтылған бесінші мәселе бойынша Директорлар кеңесінің шешіміне сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің Тұрақты даму жөніндегі комитеті болып қайта құрылды.

- 2017 жылғы қыркүйекте жүргізілген сыртқы бағалау нәтижелері бойынша PwC консультанттары Банктің Ішкі аудит департаменті қызметінің Ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттарына және Ішкі аудиторлардың әдеп кодексіне толық сәйкес келетінін растады.
- Налык» тобының 2019 – 2021 жылдар аралығындағы даму стратегиясын іске асыру кезеңінде корпоративтік басқару процестерін үйлестірумен байланысты бірыңғай стандарттар мен тәсілдер іске асырылды.
- Банкте директорлар кеңесінің жаңа мүшелеріне арналған кіріспе курс (Board Book) әзірленді, ол тұрақты негізде жаңартылып тұрады және Банктің Директорлар кеңесінің жаңа сайланған мүшелеріне танысу үшін ұсынылады.
- «Налык» тобы компанияларының корпоративтік хатшыларының біліктілігін көтеру мақсатында корпоративтік басқару бойынша оқыту курсы дайындалды, оқыту семинарлары және корпоративтік хатшылар/ДК хатшылары үшін әдістемелік қамтамасыз етулер ұйымдастырылды.
- Банкте корпоративтік хатшылар тізілімі және «Налык» тобының компанияларында тәуелсіз директор лауазымына үміткерлер тізілімі жүргізіледі және тұрақты жаңартылады.
- 2020 жылы Банктің Директорлар кеңесі Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты бекітті, ол сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарына қарсы іс-қимылға бағытталған негізгі қағидаттар мен талаптарды және сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарының салдарын барынша азайту және/немесе жою шараларын айқындады.
- 2020 жылы Банктің Директорлар кеңесінің қызметіне жыл сайын бағалау жүргізу үшін әдіснама мен құралдарды (сауалнамалар) анықтаған, Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін бағалау қағидалары әзірленіп, бекітілді.
- 2021 жылы «Налык» тобының 2022 – 2024 жылдарға жаңа даму стратегиясы әзірленіп, бекітілді, оның маңызды басымдықтары клиенттерге жоғары деңгейде қызмет көрсете отырып және сапалы өнімдер мен қызметтер ұсынуға кешенді тәсілі бар сенімді, технологиялық, инновациялық экожүйені қалыптастыру болып табылды. Жаңа Стратегияның ажырамас бөлігі ESG-бағытты белсенді дамыту болды. Налык Банк қызметінің ESG және тұрақты даму саласындағы негізгі мақсаттарымен келесілер анықталды: мүдделіліктің өсуі, ынтымақтастықты кеңейту және Налык тобы компаниялары қызметкерлерінің, клиенттердің, акционерлердің, инвесторлардың, әріптестер мен мемлекеттің сындарлы өзара қарым-қатынастарын дамыту негізінде қоғам үшін өркендеудің және қоршаған ортаны сақтаудың тиімді экономикасын құру

үшін ұлттық және халықаралық деңгейде ESG саласында жүйелі өзгерістерге қол жеткізу, сондай-ақ «жасыл» күн тәртібін іске асыру үшін қаржы өнімдерін жасау.

- 2021 жылы 2021-2022 жылдарға арналған Тұрақты даму қағидаттары мен мақсаттарын енгізу жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленді және бекітілді. Осы Іс-шаралар жоспарын іске асыру шеңберінде 2021 жылы «Тұрақты даму саласындағы саясат», «Экологиялық саясат», «Қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу және жұмыс күшін өртаптастыру саласындағы саясат» әзірленіп, бекітілді.
- 2021 жылы Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін үздік халықаралық тәжірибелерге сәйкес бағалау (өзін-өзі бағалау) жүргізілді. Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметіне жүргізілген бағалау (өзін-өзі бағалау) нәтижелері АЖЖЖ шеңберінде Банк акционерлерінің қарауына ұсынылды.
- 2021 жылы Банктің және еншілес ұйымдардың корпоративтік басқару жүйесіне тұрақты даму қағидаттарын (ESG) имплементациялау бойынша Банктің ұмтылысын ескеретін Банк пен еншілес ұйымдар үшін корпоративтік басқару деңгейін диагностикалаудың жаңартылған карталары әзірленді, сондай-ақ Банктің қазақстандық және шетелдік еншілес ұйымдарындағы корпоративтік басқару деңгейін диагностикалау жүргізілді және оны жақсарту бойынша есеп пен ұсынымдар дайындалды.
- 2021 жылы Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын екінші құжат болып табылатын Банктің 2020 жылға тұрақты дамуы туралы есеп дайындалды және жарияланды. Банк осы есепті жариялау арқылы тұрақты даму саласындағы өз жұмысының нәтижелері туралы негізгі ақпаратты ашық жариялауға қатысты ерікті міндеттемелерді қабылдады.
- Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы дұрыс емес немесе қате басқару шешімдері мен әрекеттерінен туындайтын тәуекелдерді түсінеді. Акционерлерді осындай оқиғалардан болатын залалдан қорғау үшін Банк директорлар мен лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін тұрақты негізде сақтандырады.
- Корпоративтік басқару ашықтығын қамтамасыз ету мақсатында Банктің ресми сайтында корпоративтік басқаруға арналған бөлім құрылды.
- Банк өзінің корпоративтік сайтында Корпоративтік басқару туралы есепті (жыл сайынғы Жылдық есеп шеңберінде) тұрақты жариялап отырады.

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ҚҰРЫЛЫМЫ

GRI 102-18

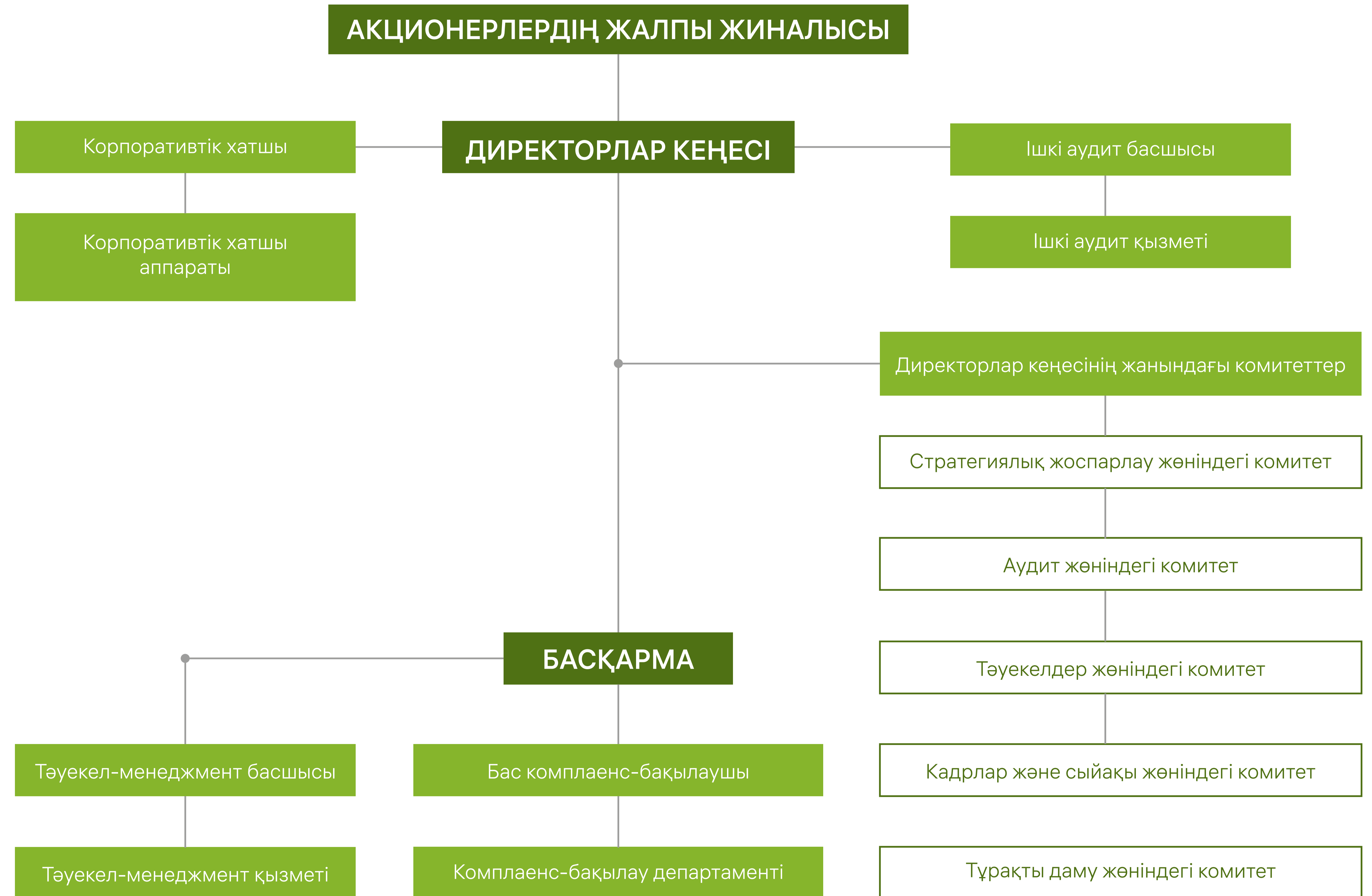
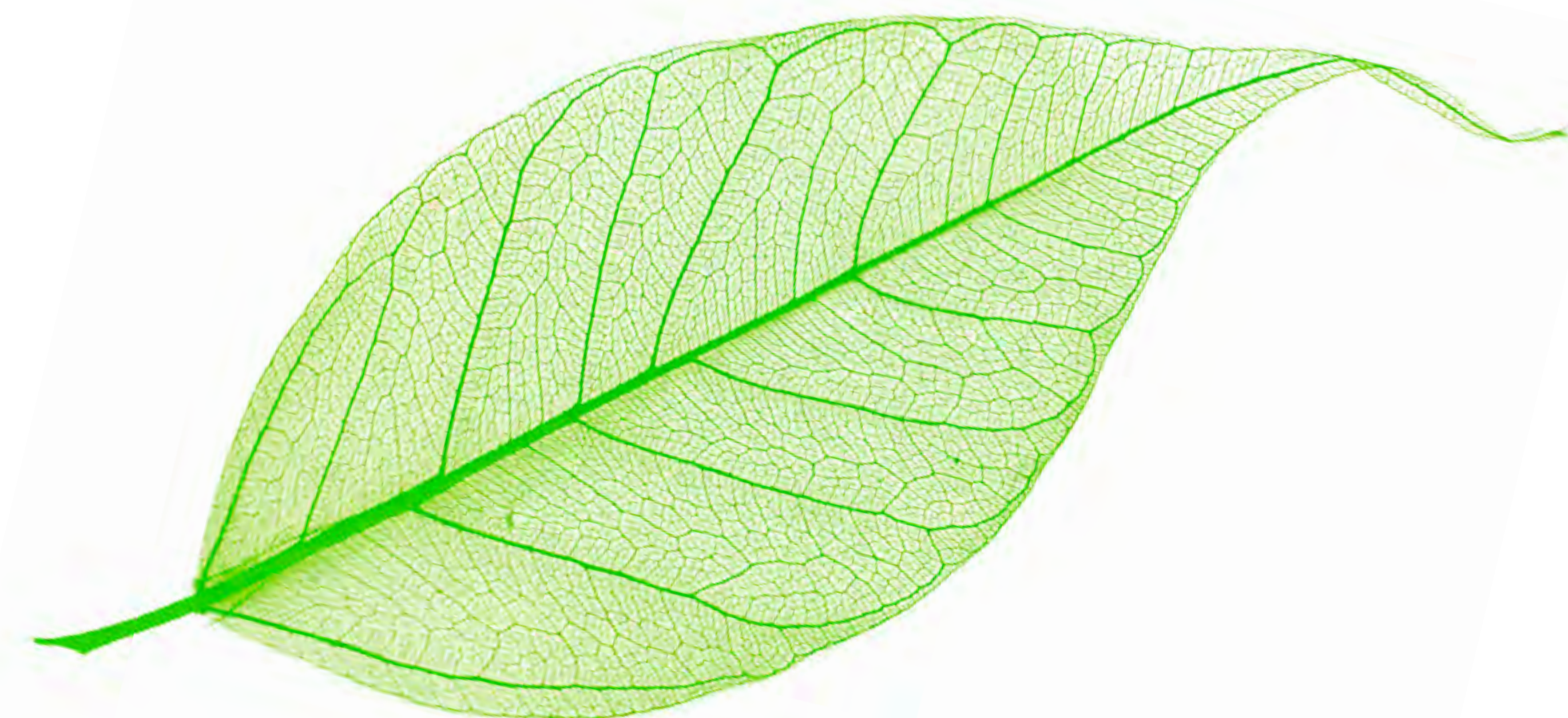
Банктің Директорлар кеңесінің жанында мынадай консультациялық-кеңесші органдар құрылды және жұмыс істейді: Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет, Аудит жөніндегі комитет, Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитет, Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет және Тәуекелдер жөніндегі комитет. Осы Комитеттердің жұмысы туралы толығырақ есеп төмендегі тиісті бөлімде орналастырылған.

Басқарма жанынан дирекциялар, Комитеттер және жұмыс топтары түрінде бірқатар жұмыс органдары құрылды. Бұл әрбір жеке сегмент бойынша ірі мәселелерді егжей-тегжейлі қарастыруға мүмкіндік береді. Қажет болған жағдайда және заңнама талаптары болған жағдайда, жұмыс органдарының осындай мәселелер бойынша қабылдаған шешімдері Басқарманың немесе Директорлар кеңесінің бекітуі үшін шығарылады.

Корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелерін енгізу үшін Директорлар кеңесіне ішкі және сыртқы аудиторлар, Ішкі аудит басшысы, Тәуекел-менеджмент басшысы, Бас комплаенс-бақылаушы, Бас заң кеңесшісі, Корпоративтік хатшы және т. б. көмек көрсетеді.

Банкте тәуекел-менеджмент, комплаенс-бақылау қызметтері, ішкі аудит бөлімшесі, сондай-ақ, атап айтқанда, корпоративтік басқару мәселелеріне жауап беретін Корпоративтік хатшы институты бар.

Директорлар кеңесі мен Басқарма арасында функцияларды бөлу ҚР заңнамасына сәйкес жүргізілді.



⁶Банктің Директорлар кеңесінің Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті Банктің Директорлар кеңесінің 22.04.2022 жылғы №3 жүзбе-жүз отырысының хаттамасындағы бесінші мәселе бойынша Директорлар кеңесінің шешіміне сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің Тұрақты даму жөніндегі комитеті болып қайта құрылды.

ДИРЕКТОРЛАР ҚЫЗМЕТІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

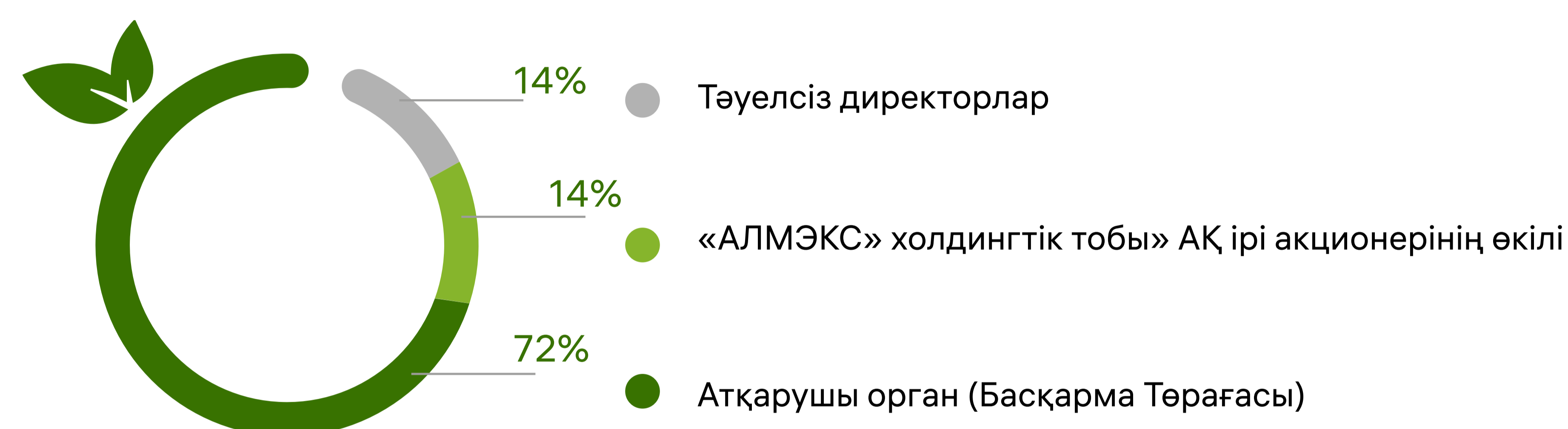
2022 жылғы 1 қаңтар жағдайы бойынша Банктің Директорлар кеңесінің құрамы келесідей болды:

Директорлар кеңесінің құрамы

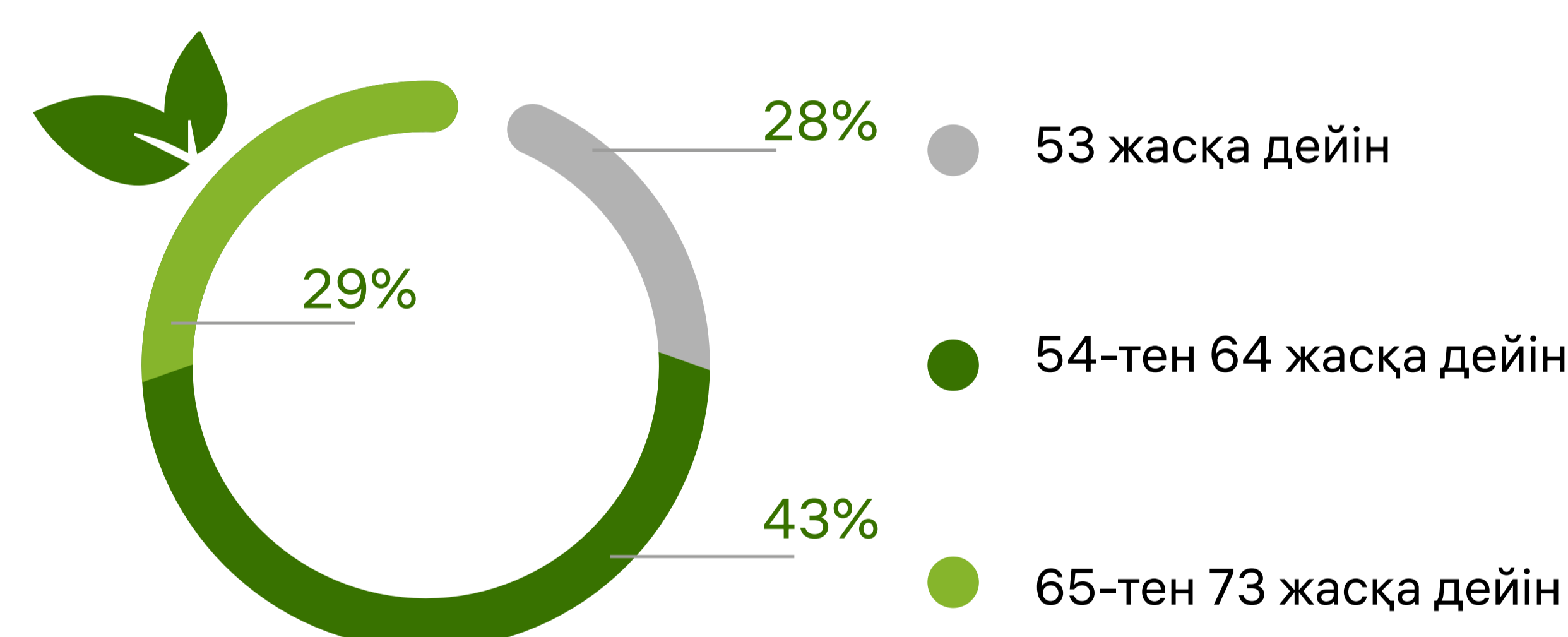
АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ ПАВЛОВ	Директорлар кеңесінің төрағасы, тәуелсіз директор, Тәуекелдер жөніндегі комитеттің төрағасы
АРМАН ҒАЛИАСҚАРҰЛЫ ДУНАЕВ	Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеттің төрағасы, Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор
КАЙЛАРС ФРЭНК	Кадрлар және сыйақы жөніндегі комитеттің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор
МӘЖИТ ТӨЛЕУБЕКҰЛЫ ЕСЕНБАЕВ	Директорлар кеңесінің мүшесі, «АЛМЭКС» холдингтік тобы» АҚ өкілі
РЁЛЬ КРИСТОФ	Аудит жөніндегі комитеттің төрағасы, тәуелсіз директор
ПЁТР РОМАНОВСКИ	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор
ҮМІТ БОЛАТХАНҚЫЗЫ ШАЯХМЕТОВА	Директорлар кеңесінің мүшесі, Басқарма төрайымы
БАРЛЫҒЫ	7 директор

Директорлардың тәуелсіздігін анықтайтын кезде ҚР заңнамасымен белгіленген өлшемдер қолданылды.

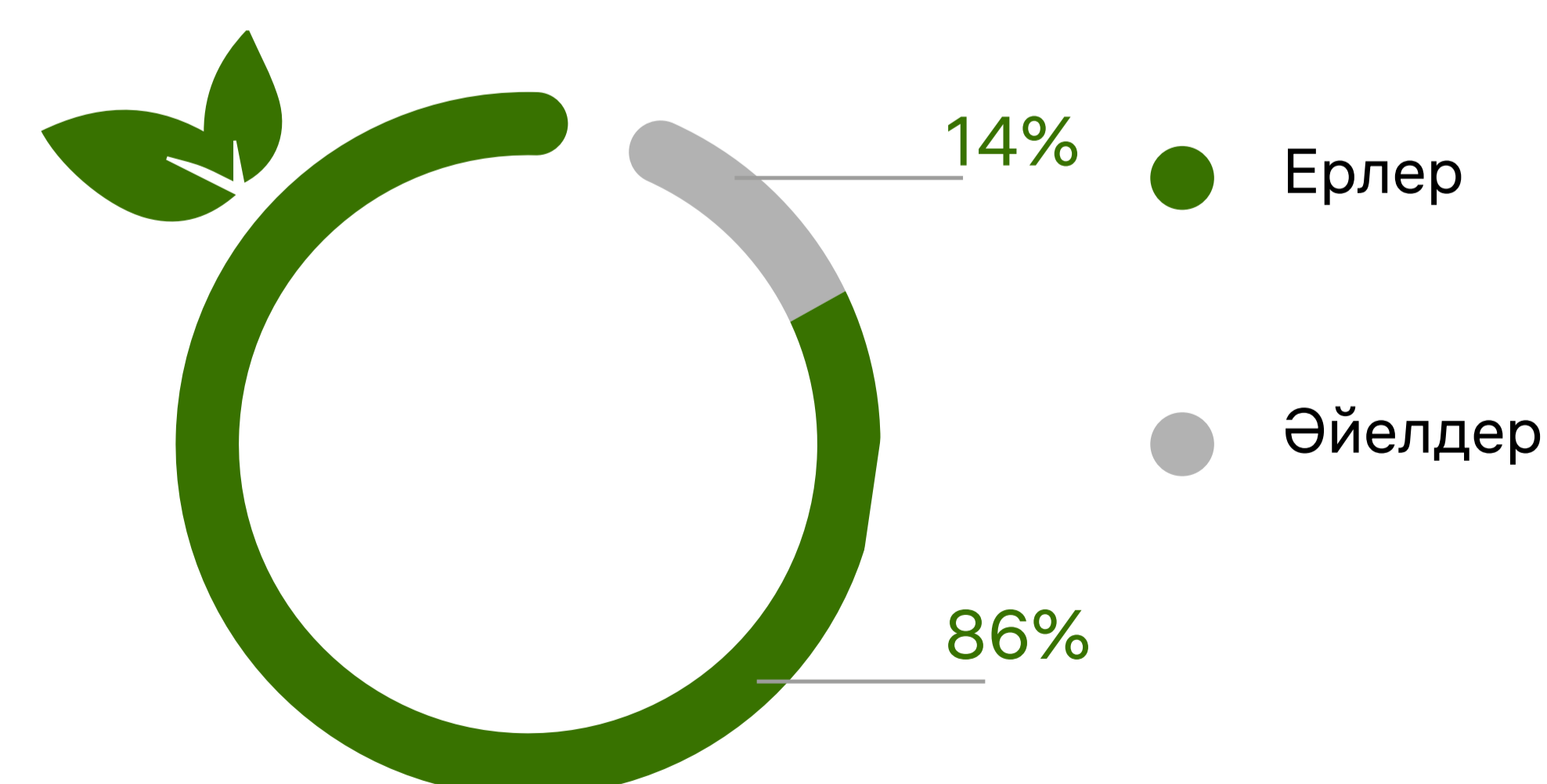
Банктің Директорлар кеңесінің құрылымы*:



Банктің Директорлар кеңесінің жас ерекшелігі бойынша құрылымы келесідей берілген*:



Банктің Директорлар кеңесінің гендерлік құрылымы*:



* Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы саны – 7 адам

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚЫЗМЕТІ

Тұтастай алғанда, Директорлар кеңесі мен оның Комитеттері өз жұмысын тиісті кезеңдерге арналған жұмыс жоспарларына сәйкес жүргізеді.

2021 жылы барлығы 5 жүзбе-жүз отырыс өткізілді, онда 46 сұрақ қаралды және Halyk Bank Директорлар кеңесінің 64 сырттай отырысы өткізіліп, онда 613 мәселе қаралды.

Директорлар кеңесі мүшелерінің отырыстарға қатысу статистикасы мынадай:

ДК мүшесінің Т.А.Ә.	Жүзбе-жүз отырыстар (отырыстар саны/ мәселелер саны)	Сырттай отырыстар (отырыстар саны/ мәселелер саны)
ПАВЛОВ А. С.	5/46	60/560
ДУНАЕВ А. Г.	5/46	64/612*
ЕСЕНБАЕВ М. Т.	5/46	55/527
КАЙЛАРС Ф.	5/46	48/492
РЁЛЬ К.	4/40	45/458
РОМАНОВСКИ П.	5/46	64/610**
ШАЯХМЕТОВА У. Б.	5/46	60/576***
БАРЛЫҒЫ:	5/46	64/613

* А. Г. Дунаев мырза ҚР заңнамасының шектеулеріне сәйкес кейбір мәселелерді қарауға және дауыс беруге қатысқан жоқ.

** П. Романовски мырза ҚР заңнамасының шектеулеріне сәйкес кейбір мәселелерді қарауға және дауыс беруге қатысқан жоқ.

*** У. Б. Шаяхметова ханым ҚР заңнамасының шектеулеріне сәйкес кейбір мәселелерді қарауға және дауыс беруге қатысқан жоқ.

2021 жылы Директорлар кеңесі жұмысының маңызды және ірі блогы келесі мәселелерді қарастыру болды:

1) 1) 2021 жылы «Halyk» тобының 2022 – 2024 жылдарға арналған Даму стратегиясы әзірленіп, бекітілді, ол Банкті және оның еншілес ұйымдарын дамыту жөніндегі келесі стратегиялық кезеңге арналған басымдықтар мен міндеттерді айқындады.

2) Топтың 2022 – 2024 жылдарға арналған бекітілген стратегиясы шеңберінде біз БҰҰ-ның Банк үшін релевантты 17 Тұрақты даму мақсатының 11-ін таңдап, тұрақты даму саласындағы стратегиялық басымдықтарды алғаш рет айқындадық.

3) Банктің 2020 жылға тұрақты дамуы туралы есеп дайындалды және жарияланды, ол Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын құжат болып табылады.

4) Банктің корпоративтік басқару кодексінің талаптарына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің 2020 жылғы қызметіне бағалау (өзін-өзі бағалау) жүргізілді, оның нәтижелері 2021 жылғы 23 сәуірде өткен Банк акционерлерінің жалпы жиналысының қарауына ұсынылды.

5) 2021 жылы Банктің Директорлар кеңесінің отырыстарын шақыруға және өткізуге байланысты құжаттарды дайындау жөніндегі қағидалардың жаңа редакциясы әзірленді және бекітілді, бұл Директорлар кеңесінің мүшелері үшін материалдар сапасының жақсаруына және көлемінің қысқаруына әсер етті (Директорлар кеңесінің қағазға басып шығарылатын материалдарының көлемі кем дегенде 30%-ке қысқарды). Бұл факт Банктің тұрақты даму мақсаттары (ESG) шеңберінде ресурстарды үнемдеу жөніндегі жоспарларды орындауына оң әсерін тигізді.

6) Банктің қызметі мен процестеріне тұрақты даму қағидаттарын (ESG) имплементациялау мақсатында 2021 жылы мынадай ішкі нормативтік құжаттар әзірленді және бекітілді: «Тұрақты даму саласындағы саясат», «Экологиялық саясат», «Қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу және жұмыс күшін әртараптандыру саласындағы саясат».

7) 2021 жыл ішінде Кадрлар және сыйақы жөніндегі комитет пен Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет мүшелерін ротациялау жүргізілді. Қазіргі уақытта Кадрлар және сыйақы жөніндегі комитеттің құрамы Банктің Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшелерінен ғана қалыптастырылды.

Жалпы, Директорлар кеңесінің «Halyk» тобының алдына қойған және Halyk Bank-ті Қазақстанның № 1 банкі позициясын ұстап тұруға, клиенттік сервисті жақсартуға және банктік өнімдерді дамытуға байланысты міндеттеріне қол жеткізілді.



Директорлар кеңесінің жүзбе-жүз отырыстары барысында аса маңызды стратегиялық мәселелер қаралды, мысалы:

- Halyk Bank Басқармасының және оның еншілес ұйымдарының 2019-2021 жылдарға арналған «Halyk» тобының даму стратегиясын және 2021 жылға арналған стратегиялық бастамаларды іске асыру жөніндегі Halyk Bank іс-шаралар жоспарын орындау туралы есептері (оның ішінде Банктің технологиялық трансформациясы және цифрлық өнімдер мен сервистерді дамыту мәселелері);
- Банктің және «Halyk» тобы ұйымдарының 2020 жылғы және 2021 жылдың бірінші жартыжылдығындағы қызметінің нәтижелері және бюджетінің атқарылуы;
- 2022 жылға арналған «Halyk» (ХҚЕС) және Halyk Bank тобының шоғырландырылған бюджетін бекіту туралы;
- «Halyk» тобының еншілес банктерінің бизнес-модельдерін одан әрі дамыту және оларды қатысатын елдерде орналастыру жөніндегі ұсыныстар;
- Ішкі аудит департаментінің (бұдан әрі – ІАД) 2022 жылға арналған жұмыс жоспары және ІАД-ның 2023-2025 жылдарға арналған ұзақ мерзімді жұмыс жоспары;
- Банк Басқармасының кейбір мүшелерін сайлау және олардың өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату, сондай-ақ Директорлар кеңесі жанындағы кейбір комитеттердің құрамын өзгерту;
- Банктің ірі жобалары;
- Банктің 2020 жылға арналған жылдық қаржылық есебін және Басқарманың қызмет нәтижелері туралы тоқсандық есептерін алдын ала бекіту;
- Бас комплаенс-бақылаушының басқару тиімділігі және комплаенс-тәуекелдерді бақылау, сондай-ақ Halyk Bank-тің ішкі бақылау мәселелері жөніндегі есептері;
- Банк портфелінің сапасын талдау;
- Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен жасалған мәмілелерді талдау және т. б.

Әлемдік экономиканың даму сценарийлерін құра отырып, Halyk Bank несие портфеліне және капиталына әсерін айқындай отырып, Halyk Bank-тің кредиттік портфелін стресс-тестілеу нәтижелері қаралды.

Сырттай дауыс беру заңнамалық және ішкі құжаттармен Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылған ағымдағы сипаттағы мәселелер және келесі жүзбе-жүз отырысқа дейін кейінге қалдыруға болмайтын неғұрлым шұғыл мәселелер бойынша өткізілді.

ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

GRI 102-15

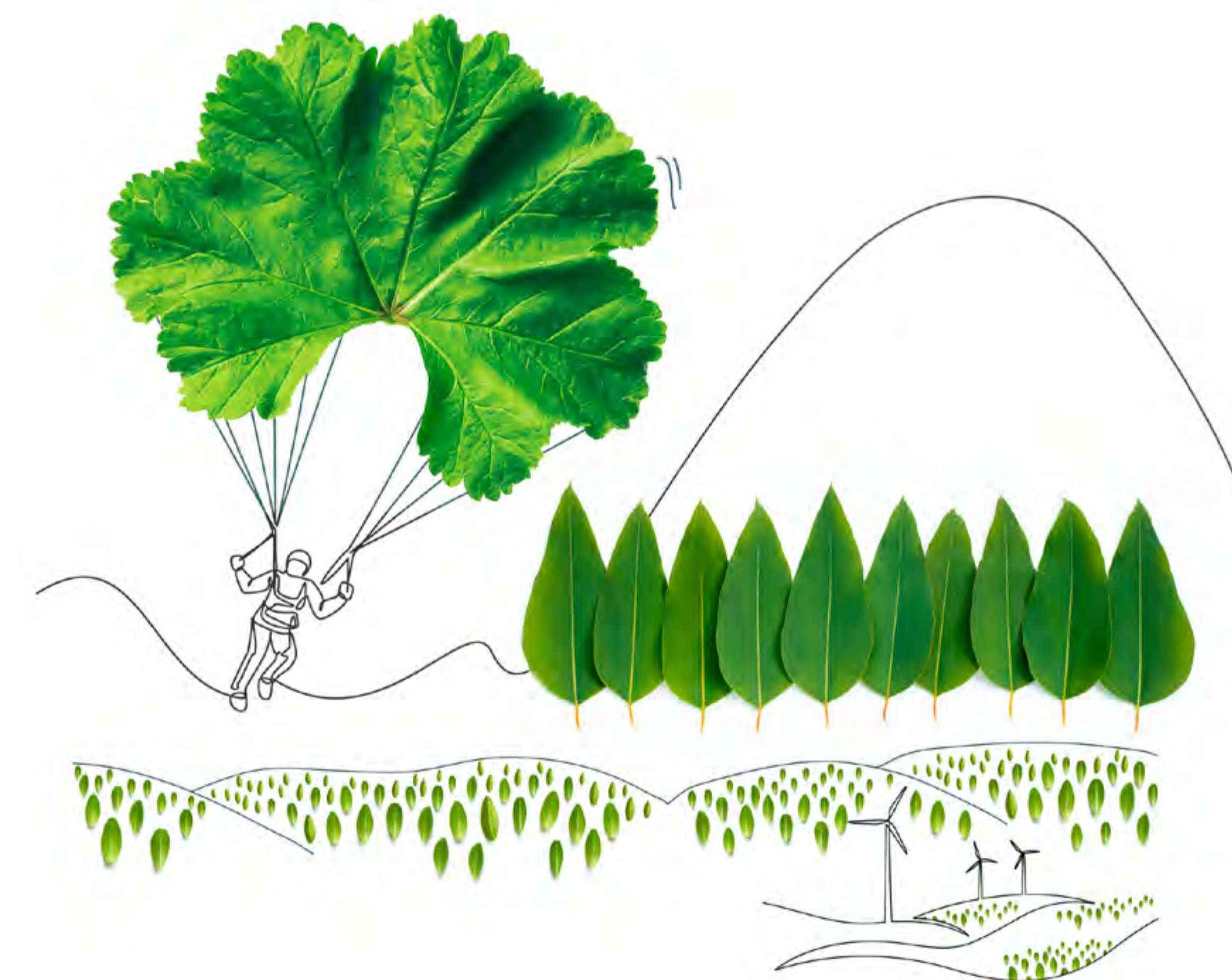
Банк бекітілген 2022-2024 жылдарға арналған ESG-күн тәртібі шеңберінде, оның ішінде жауапты қаржыландыру қағидаттарын енгізу бойынша тұжырымдама мен түпкі мақсаттарды әзірлеуді, қаржыландырылатын жобаларды бағалау және мониторингілеу процесіне ESG компоненттерін енгізуді, қарыз алушыларды тұрақты даму қағидаттарын сақтауға ынталандыруға бағытталған қаржыландыру өнімдері мен құралдарын әзірлеуді қамтитын іс-шаралар өткізуді жоспарлап отыр.

Банктегі тәуекелдерді басқару процесі барлық бизнес-процестермен және операциялармен тығыз байланысты. Мұндай біріктірілген тәсіл уақтылы ден қою үшін нақты іс-қимылдар мен шешімдерді айқындауға, сондай-ақ ықтимал тәуекелдерді барынша азайтуға бағытталған.

Тәуекел-менеджмент жүйесінің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін біз «Қазақстан Халық Банкі» АҚ тәуекелдерін басқару саясатын қабылдадық. Банктің тәуекелдерді басқаруға бірыңғай тәсілін енгізу, тәуекелдердің басқарылатын деңгейін қабылдау кезінде барынша кірістілікке қол жеткізу және Банкте ағымдағы нарықтық жағдайға, тәуекел-бейініне, тәуекел-тәбетіне, стратегиясына, қызмет түрлеріне, тәуекелдің мөлшеріне, сипаты мен күрделілігіне, меншікті капиталдың оны жабу үшін жеткіліктілігін қамтамасыз ету мақсатында Банктің қызметіне тән тәуекелдердің деңгейі мен түрлеріне сәйкес келетін тәуекелдерді басқарудың интеграцияланған жүйесін құру осы Саясаттың мақсаттары болып табылады. Саясат Банк қызметінде туындайтын тәуекелдердің негізгі ұғымдары мен түрлерін, тәуекелдерді басқарудың негізгі қағидаттарын, әдістері мен тәсілдерін белгілейді, сондай-ақ Банктің барлық көрсетілген ережелерді іске асыруға жауапты органдары мен бөлімшелерін айқындайды. Саясатты Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері орындауы міндетті.

Банктің тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде тәуекел-менеджмент қызметі әзірлеген Кредиттік саясат қолданылады, ол Банк кредиттемейтін қызмет түрлерін айқындайды, олардың қатарына мыналар кіреді:

1. қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға байланысты;
2. террористік іс-әрекет;
3. мемлекеттік тапсырыстарды қоспағанда, әскери мақсаттағы қару-жарақ, жабдық және амуниция өндіру және сату;



4. есірткі құралдарын (фармацевтикалық қызметтен басқа) өндіру және өткізу;

5. флора мен фаунаның жойылып бара жатқан түрлерін жою және сату;

6. қоршаған ортаны қорғау жөніндегі заңнама талаптарын бұза отырып жүргізілетін және жоғары экологиялық тәуекелдерді көтеретін қызмет;

7. табыс алу мақсатында құмар ойындарды және (немесе) бәс тігуді ұйымдастыруға және өткізуге байланысты кәсіпкерлік қызмет – ойын бизнесіне кредит беру (казино, тотализатор, букмекер кеңсесі);

8. әлеуметтік аспектілерге теріс әсер етумен байланысты қызмет (балалар еңбегін пайдалану, жұмыс орындарын жаппай қысқарту, ереуілдер өткізу және т. б.).

Тәуекел көздерін анықтау тәуекелдерді басқару қызметі және Банктің бизнес-операцияларын жүзеге асыратын дербес құрылымдық бөлімшелер деңгейінде жүргізіледі. Тәуекелдердің біреуін немесе жиынтығын іске асыру және олардың нәтижесінде елеулі залалдар Банктің төлем қабілеттілігі мен беделіне теріс әсер етуі мүмкін және соның салдарынан әлеуметтік наразылық пен шиеленістің, тұтастай алғанда банк жүйесіне сенімсіздіктің өсуіне алып келуі мүмкін. Сондықтан бастапқы кезеңдерде тәуекелдерді анықтап, оларды сапалы басқару біз үшін өте маңызды.

БАНКТИҢ ТӘУЕКЕЛДЕРІН БАСҚАРУ ҮШ ДЕҢГЕЙЛІ ҚОРҒАУ ЖҮЙЕСІНЕ НЕГІЗДЕЛГЕН:

1-ші қорғау желісі

Тәуекелдерді уақтылы анықтауға, өлшеуге, мониторинг жүргізуге және бақылауға, ол туралы ақпаратты екінші қорғау желісінің бөлімшелеріне, оның ішінде тәуекелдерді басқару қызметіне жеткізуге жауапты Банктің құрылымдық бөлімшелерінің өзі қамтамасыз етеді

2-ші қорғау желісі

Тәуекелдерді басқару, комплаенс-бақылау бойынша тәуелсіз бөлімшелер және бақылау функциясын атқаратын басқа бөлімшелер қамтамасыз етеді

3-ші қорғау желісі

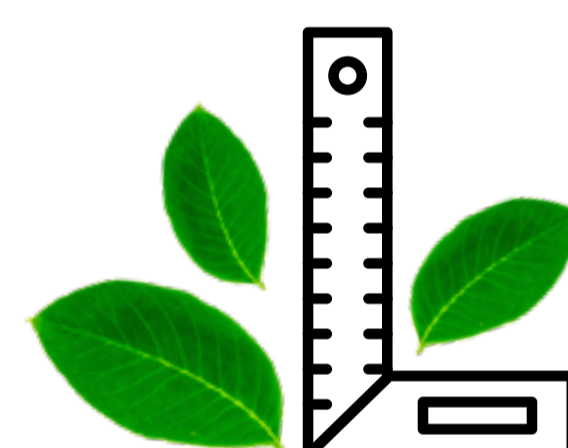
Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің сапасы мен тиімділігін бағалауға жауапты ішкі аудиттің, бірінші және екінші қорғау желісінің тәуелсіз бөлімшелері қамтамасыз етеді

Банкте тәуекелдерді басқару процесі қолданылады, ол келесі өзара байланысты кезеңдерден тұрады:



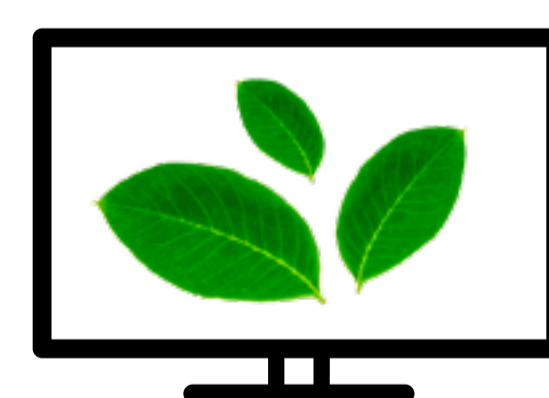
Тәуекелдерді анықтау:

Тәуекелдерді басқару қызметі және Банктің бизнес-процестерін көтеретін дербес құрылымдық бөлімшелер Тәуекелдерді басқару саясатында бекітілген тәсілдің негізінде ықтимал тәуекелдерді анықтайды



Тәуекелдерді өлшеу:

Банк қызметіне тән тәуекелдердің әр түрінен ықтимал залалдарды жабу үшін капитал мөлшерінің жеткіліктілігін анықтау, ықтимал кірістілігі бар тәуекелдерді салыстыру және Банк басшылығына аса негізді бизнес-шешімдер қабылдау мақсатында ықтимал шығындар көлемі туралы ақпаратты жеткізу



Тәуекелдерді бақылау және мониторинг жүргізу:

Мүдделер қақтығысының алдын алатын, тәуекелдерді басқару бойынша тиімді ұйымдастырушылық құрылым құру. Аталған кезең тәуекел-тәбет деңгейлеріне, лимиттердің әр түріне және пруденциалдық нормативтерге мониторинг жүргізуді, сондай-ақ тәуекелдерді тұрақты бақылауды және мониторинг жүргізуді қамтамасыз ететін операциялар мен бизнес-процестерді регламенттеуді шамалайды

Банк қызметіне тән тәуекелдерді толығымен жою мүмкін еместігін мойындай отырып, Банк тәуекелдерді анықтау, оларды басқару, сондай-ақ бағалау және бақылау әдістерін жетілдіруге бағытталған іс-шараларды жоспарлы түрде және дәйекті түрде іске асыра отырып, тәуекелдерді басқару жүйесін дамытуды жалғастырады.

Цифрлық өнімдердің дамуына байланысты 2020 жылдың ақпан айында жаңа құрылымдық бөлімше – Цифрлық кредиттеу тәуекелдері департаменті құрылды.

Цифрлық кредиттеу тәуекелдері департаменті 2021 жылға қойылған стратегиялық міндеттерді орындау шеңберінде төмендегілерді орындады:

- Decision Manager (DM) платформасында кредиттік шешімдерді автоматты түрде онлайн қабылдау процесін іске асыру;
 - «Өзін-өзі жұмыспен қамтығандар» клиенттер санаты үшін кепілсіз кредит беру өнімдері бойынша;
 - Бірыңғай кредиттік процесс шеңберіндегі ипотекалық өнімдер бойынша;
 - Бірыңғай кредиттік процесс шеңберінде автокредит беру;
- Инвестициялық мақсаттарға ЖК бойынша кредиттік шешімдер қабылдау жөнінде цифрлық онлайн-процесті іске асыру;
- Цифрлық бланкілік тендерлік кепілдік шығару сервисін іске асыру;
- Онлайн-кредиттеуге байланысты шешімдер қабылдау модельдерін және өзге де модельдерді әзірлеу және енгізу;
- Сапаны бақылау және қолданылатын үлгілердің мерзімді валидациясы;
- Кредиттік тәуекелдің рұқсат етілген деңгейін бақылау.



Банктің негізгі тәуекелдерін басқару туралы егжей-тегжейлі ақпарат (кредиттік тәуекел, нарықтық тәуекел, өтімділікті жоғалту тәуекелі, операциялық тәуекел, ақпараттық технологиялар тәуекелі, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелі және т. б.) Halyk Bank-тің 2021 жылғы жылдық есебінде көрсетілген:

https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2021/2021_9.pdf

ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ АУДИТ

Ішкі бақылау және аудит тәуекелдерді басқару жүйесінің негізгі элементтері болып табылады.

Ішкі бақылау жүйесі ағымдағы нарықтық жағдайға, стратегияға, Банктің активтерінің көлеміне және қызметіне сәйкес келеді және Банкке тән тәуекелдерді тұрақты негізде уақтылы анықтау мен бағалауға және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес елеулі тәуекелдерді барынша азайту бойынша уақтылы шаралар қабылдауға бақылауды қамтамасыз етеді. Ішкі бақылау мыналарға қол жеткізуге мүмкіндік береді:

- банктік тәуекелдерді, активтер мен пассивтерді басқару тиімділігін қоса алғанда, Банк қызметінің тиімділігін қамтамасыз ету, активтердің сақталуын қамтамасыз ету;
- ішкі және сыртқы пайдаланушылар үшін қаржылық, реттеуші және басқа есептіліктің толықтығын, дұрыстығын және уақтылығын, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету;
- Банктің ҚР заңнамасының, ішкі құжаттардың, соның ішінде КЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша талаптарын сақтауын қамтамасыз ету;
- Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасының, шет мемлекеттердің қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ комплаенс саласындағы халықаралық стандарттардың талаптарын, оның ішінде Базель комитетінің банктік қадағалау құжаттарын, FATF, КЖ/ТҚҚ саласындағы Вольфсберг қағидаттарын және ішкі құжаттарды сақтауын қамтамасыз ету;
- Банк пен оның қызметкерлерінің құқыққа қарсы қызметті жүзеге асыруға қатысуына, оның ішінде алаяқтыққа, қателіктерге, дәлсіздіктерге, алдауға, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыруға қатысуына жол бермеу.



ІШКІ АУДИТ

Банктегі үшінші қорғау желісінің функциясын Ішкі аудит департаменті (бұдан әрі – ІАД) орындайды. Ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттарына (бұдан әрі – Стандарттар) сәйкес ішкі аудиттің миссиясы тәуелсіз аудиторлық тексерулер мен консультациялар жүргізу және Топ қызметін жетілдіру жөнінде ұсынымдар беру арқылы «Налык» тобының құнын сақтау және арттыру болып табылады.

Ішкі аудит өз қызметінде заңнама нормаларын, реттеушінің талаптарын, Банктің Стандарттары мен ішкі нормативтік құжаттарын басшылыққа алады.

2017 жылдан бастап ІАД сыртқы аудиторлық компания – PwC растаған ішкі аудиторлар қызметінің Стандарттар мен Әдеп кодексіне толық сәйкестігін қолдайды.

Ішкі аудиттің тәуелсіздігі мен объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында ІАД функционалды түрде Банктің Директорлар кеңесіне бағынады және есеп береді. Банктің Директорлар кеңесінің мүшелерімен өзара іс-қимыл Аудит жөніндегі комитет арқылы да, тікелей де жүзеге асырылады. ІАД-ның ағымдағы қызметіне Ішкі аудит басшысы жетекшілік етеді.

ІАД қызметін реттейтін жылдық жұмыс жоспарын, бюджетті және ішкі нормативтік құжаттарды Банктің Директорлар кеңесі бекітеді. ІАД жүйелі түрде (тоқсан сайынғы және жылдық негізде) Банктің Директорлар кеңесіне өз қызметі бойынша есеп береді.

Бұдан басқа, ІАД тұрақты негізде Банктің еншілес ұйымдарының ішкі аудит қызметтері қызметінің Стандарттарға сәйкестік дәрежесін арттыру бойынша әдіснамалық көмек көрсетеді.

2021 жылы ІАД жүргізген аудиторлық тапсырмалар мен консультациялар АТ-аудит бағыттары, сондай-ақ ESG мәселелері, мысалы, корпоративтік әдеп, ресурстарды үнемдеу, дербес деректерді қорғау, персоналды басқару және клиенттермен өзара әрекеттесу мәселелері бойынша, капиталды басқару жүйесін қосқанда кредиттік, операциялық және басқа да қызмет және тәуекелдің рұқсат етілетін деңгейі бойынша, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау мақсатында жүзеге асырылды. Сондай-ақ банктік, брокерлік-дилерлік қызметтерді, инкассация бойынша қызметтерді жүзеге асыратын еншілес ұйымдарға аудиторлық тексерулер жүргізілді.

ІАД тапсырмаларының нәтижелері бойынша көрсетілген бағыттар бойынша тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау, корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсынымдар берілді.






ЗАҢНАМА ТАЛАПТАРЫНА СӘЙКЕС КЕЛУ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 419-1

Біздің қызметіміздің негізгі тәуекелдерінің бірі комплаенс-тәуекел болып табылады. Банк комплаенс-тәуекелді Банк пен оның қызметкерлерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының, оның ішінде уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің, Банктің қаржы нарығында қызметтер көрсету және операциялар жүргізу тәртібін регламенттейтін ішкі құжаттарының, сондай-ақ Банктің қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтамауы салдарынан шығындардың туындау ықтималдығы ретінде айқындайды. Бұл тәуекел Банктің қызметіне және жалпы беделіне теріс әсер етуі мүмкін болғандықтан, комплаенс-тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар тұрақты негізде жүргізіледі.

Комплаенс-тәуекелді басқару жүйесі қорғаудың үш желісіне негізделеді. Бірінші қорғау желісі өзіне бақылаудағы бөлімшелерді, екінші қорғау желісі – Комплаенс бақылау департаментін және бақылау функцияларын жүзеге асыратын өзге де бөлімшелерді, үшінші қорғау желісі – Ішкі аудит департаментінің комплаенс-тәуекелді басқарудың сапасы мен тиімділігін тәуелсіз бағалауды қамтиды.

Банктегі комплаенс-тәуекелді басқарудың негізгі әдістері:

-  Банктің қызметіне әсер ететін ҚР қолданыстағы заңнамасы мен шет мемлекеттердің заңнамасына тұрақты мониторинг жүргізу;
-  Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің ҚР заңнамасының және Банктің қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтауын бақылау;
-  Банктің құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің ҚР заңнамасын және Банктің ішкі құжаттарын, сондай-ақ Банктің қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасын дұрыс түсінуін және қолданылуын қамтамасыз ету;
-  жаңа банк өнімдері мен қызметтерін әзірлеу және құрылымдау, жаңа бизнес-процестерді, технологияларды енгізу және т. б. кезінде комплаенс-тәуекелдерді сәйкестендіру, өлшеу, мониторингілеу және бақылау;
-  реттеушінің / уәкілетті органның міндетті талаптарының уақтылы және сапалы орындалуын бақылау;



Комплаенс-бақылау департаментінің Банк бөлімшелерінің қызметіне комплаенс мониторинг (тексерулер) жүргізуі;

Банкте комплаенс-тәуекелдерді анықтау/бағалау бойынша түрлі құралдарды, оның ішінде өз қызметін бақылайтын бөлімшелердің бағалау/өзін-өзі бағалау бойынша құралдарды қолдануы;

инсайдерлік ақпаратқа қол жеткізу құқықтарының ара-жігін ажыратуды, құпиялықты сақтауды және Банктің инсайдерлік ақпаратына қол жеткізе алатын тұлғалардың тізімін жүргізу және өзекті күйде ұстау бойынша бақылауды қоса алғанда, инсайдерлердің мұндай ақпаратты заңсыз пайдалану мүмкіндігіне жол бермеуді бақылауды жүзеге асыру;

Банктің КЖ/ТҚҚ-ға бағытталған шараларды сақтауын қамтамасыз ету;

қызметкерлердің мүдделер қақтығысының алдын алу бойынша Банктің ішкі құжаттарында белгіленген талаптарды сақтауын бақылауды жүзеге асыру және т. б.

Жоғарыда көрсетілген бағдарламалар КЖ/ТҚҚ туралы ҚР заңына тиісті өзгерістер енгізілгеннен кейін Банкте әзірленіп, 2012 жылдан бастап қолданылады.

Бұдан басқа 2021 жылы Банк «Halyk» тобының бірыңғай комплаенс-мәдениетін әзірлеп, бекітті, ол «Halyk» тобының комплаенс-тәуекелін басқару, оның ішінде КЖ/ТҚҚ және комплаенс-мәдениетті құру мәселелерінде тәсілдерді, ұстанымы мен қағидаттарын сипаттайды.

«Halyk» тобының бірыңғай комплаенс-мәдениетінің мәтіні Банк сайтында келесі сілтеме бойынша салынған: <https://halykbank.kz/kz/about-bank/compliance>.

Комплаенс тәуекелді азайтудың басым бағыттарының бірі КЖ/ТҚҚ болып табылады.

КЖ/ТҚҚ рәсімдерін іске асыру шеңберінде Банк мынадай бағдарламаларды әзірлеп, іске асыруда:

- КЖ/ТҚҚ мақсатында ішкі бақылауды ұйымдастыру бағдарламасы;
- клиенттердің тәуекелдерін және технологиялық жетістіктерді пайдалану тәуекелін қоса алғанда, көрсетілетін қызметтерді қылмыстық мақсаттарда пайдалану тәуекелдерін ескеретін, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыру тәуекелін басқару бағдарламасы;

- клиенттерді сәйкестендіру бағдарламасы;
- күрделі, ерекше ірі және басқа да ерекше операцияларды қоса алғанда, клиенттердің операцияларын мониторингтеу және зерттеу бағдарламасы;
- КЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша банк қызметкерлерін даярлау және оқыту бағдарламасы;
- КЖ/ТҚҚ-ға бағытталған шараларды іске асыру шеңберінде алынған ақпарат пен құжаттарды сақтау және қорғау бағдарламасы.

Бұдан басқа, Банк жеке және заңды тұлғаларға қатысты уәкілетті органның және/немесе халықаралық ұйымдардың (UN, EC) және/немесе елдердің, мысалы АҚШ (OFAC SDN List/Non-SDN List/ SSI List) санкцияларының бар-жоғы тұрғысында олармен ынтымақтастық жасауға немесе біржолғы мәмілелер жүргізуге жол бермеу мақсатында оларды тұрақты тексереді.

Банктің қызметкерлері мен құрылымдық бөлімшелерін ҚР заңнамасындағы өзгерістер туралы уақтылы және тиісінше хабардар ету мақсатында Заң департаменті ҚР заңнамасындағы өзгерістер туралы шолуларды жүйелі түрде жібереді. Сондай-ақ нормалары Банктің қызметіне әсер етуі мүмкін заң жобалары бойынша шолулар да жіберіледі.

Заң департаменті өз құзыреті шеңберінде:

- 1) Банктің ішкі нормативтік құжаттары жобаларының олар келісілген кезде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін белгілейді;
- 2) жүргізілетін операциялардың Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігіне қатысты Банктің басшылығы мен құрылымдық бөлімшелеріне заң консультацияларын ұсынады.

Комплаенс-бақылау департаменті (КБД) тұрақты негізде комплаенс-тәуекелді басқару мәселелері бойынша, оның ішінде КЖ/ТҚҚ, ішкі бақылау мәселелері бойынша, сондай-ақ «Шетелдік шоттарды салықтық бақылау туралы» АҚШ Заңының (FATCA) талаптарын, сондай-ақ Common Reporting Standart (CRS) салық мақсаттары үшін Қаржылық ақпаратты автоматты түрде алмасу стандартының талаптарын сақтау мәселелері бойынша қызметкерлерді оқытуды ұйымдастырады және өткізеді. Жыл сайын Банктің жаңадан қабылданған қызметкерлері де, жауапты бөлімшелердің жұмыс істеп жүрген қызметкерлері де оқудан өтеді. 2021 жылы КБД 27 601 қызметкерге оқыту өткізді. Банк бекітілген Оқу жоспарларына сәйкес оқытудың әртүрлі форматтарын қолданады: аудиторияда, интерактивті (офлайн режимінде), қашықтықтан (онлайн режимінде).



⁹Ряд сотрудников прошли несколько тренингов за отчетный период.

СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 105-2

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл Halyk Bank корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігінің негізгі қағидаттарының бірі болып табылады. Біз өз қызметімізді Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасына, қолданылатын халықаралық құқық нормаларына және ішкі нормативтік құжаттарға қатаң сәйкестікте жүзеге асырамыз. 2020 жылы Банкте «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты қабылданды (<https://halykbank.com/esg>).

Банктің Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатына сәйкес сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жүйесінің негізгі міндеттері Банк қызметінің барлық деңгейінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы қағидаттарды енгізу болып табылады. Банктегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдері, ең алдымен, Банк қызметкерлерінің ҚР заңнамасында және/немесе Банктің ішкі нормативтік құжаттарында көзделмеген қаржылық немесе өзге де пайданы/артықшылықтарды алу үшін қызметтік жағдайымен және/немесе лауазымдық өкілеттіктерімен байланысты мүмкіндіктерді өзіне немесе үшінші тұлғалардың пайдасына пайдалануына байланысты. Өткізілген іс-шаралардың нәтижелері бойынша банк құжаттарына тиісті өзгерістер енгізілді.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы ақпараттандыру мақсатында 2021 жылы 11 765 қызметкер (оның ішінде 8 913 филиал қызметкері және 2 852 бас кеңсе қызметкері) оқытылып, кейіннен Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат талаптарын білуге арналған тестілеуден өткізілді. Банк қызметкерлерін жыл сайын оқыту және тестілеу жоспарлануда.

Банктің уәкілетті органы бекіткен Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың іске асырылу барысы туралы 2020 жылғы есепке сәйкес тәуекелдерді басқару бөлімшелері Парақорлыққа және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл тәуекелін бағалау сауалнамасын әзірледі. 2022 жылдың бірінші тоқсанында Банкте қалған сыбайлас жемқорлық тәуекелін бағалау рәсімі өткізілді.

Есеп беру кезеңінде Банктің жаңадан қабылданған қызметкерлері мен жұмыс істеп жүрген қызметкерлері арасында жүргізілген іс-шаралар нәтижесінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтары анықталған жоқ.



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-47 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Біз барлық мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасты тұрақты, ашық және диалогтық негізде құруға ұмтыламыз. Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимылын ұйымдастыру процесі мынадай қағидаттарға негізделген:

Тәуекелді азайту:

біздің жұмысымыз негізгі мүдделі тараптар үшін бизнесті жүргізудің теріс салдарын азайтуға бағытталған.

Пайданы барынша арттыру:

біз акционерлерімізге пайда әкелетін, сондай-ақ елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына ықпал ететін жобаларға инвестиция салуға тырысамыз.

Жүйелілік және ықпалдастық:

корпоративтік-әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму мәселелерін басқарудың тиімділігі мен бірыңғай тәсілін қамтамасыз етеді.

Кешенділік:

біз тұрақты дамудың үш бағыты: экономика, экология және әлеуметтік саясат бойынша мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды жүзеге асырамыз.

Әлеуметтілік:

біздің қызметіміз жекелеген әлеуметтік топтарға да, жалпы қоғамға да бағытталған.

Ашықтық және әрекет ету:

біз мүдделі тараптар үшін өзекті, шынайы және мазмұнды ақпарат ұсыну арқылы жұмысымыздың ашықтығын қамтамасыз етуге ұмтыламыз. Сондай-ақ біз мүдделі тараптардың сыни бағалары мен ескертулеріне уақтылы және жедел ден қоямыз.

Есеп беру:

біз мүдделі тараптар мен қоғам алдында қабылдаған міндеттемелерімізге жауап береміз.

АКЦИОНЕРЛЕРМЕН ЖӘНЕ ИНВЕСТОРЛАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ

Банктің акционерлермен қарым-қатынасы Жарғымен, Корпоративтік басқару кодексімен, Корпоративтік әдеп ережелерімен, КӘЖ саясатымен және Банктің басқа да ішкі құжаттарымен реттеледі. Акционерлер алдындағы өз жауапкершілігімізді сезіне отырып, біз негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде олардың құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз етуге ұмтыламыз. Сонымен қатар, біз барлық акционерлеріміз бен инвесторларымызға қаржы қызметінің нәтижелері туралы сенімді ақпарат, жоспарлар, жетістіктер, қызмет проблемалары туралы қосымша мәліметтер, сондай-ақ Top жүргізетін талдамалық материалдар мен зерттеулер туралы ақпарат беруге тырысамыз.

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ

Банктің қызметкерлермен өзара қарым-қатынасы жоғары кәсіби, ынталы және білікті персоналды қалыптастыруға бағытталған ашық, айқын кадр саясатына негізделген. Біз барлық қызметкерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктерді, олардың қызметінің нәтижелерін әділ бағалауды, сондай-ақ қызметкерлерді іріктеу және мансаптық өсуін тек қана кәсіби қабілеттерге, білім мен дағдыларға негіздеп қамтамасыз етуге ұмтыламыз.

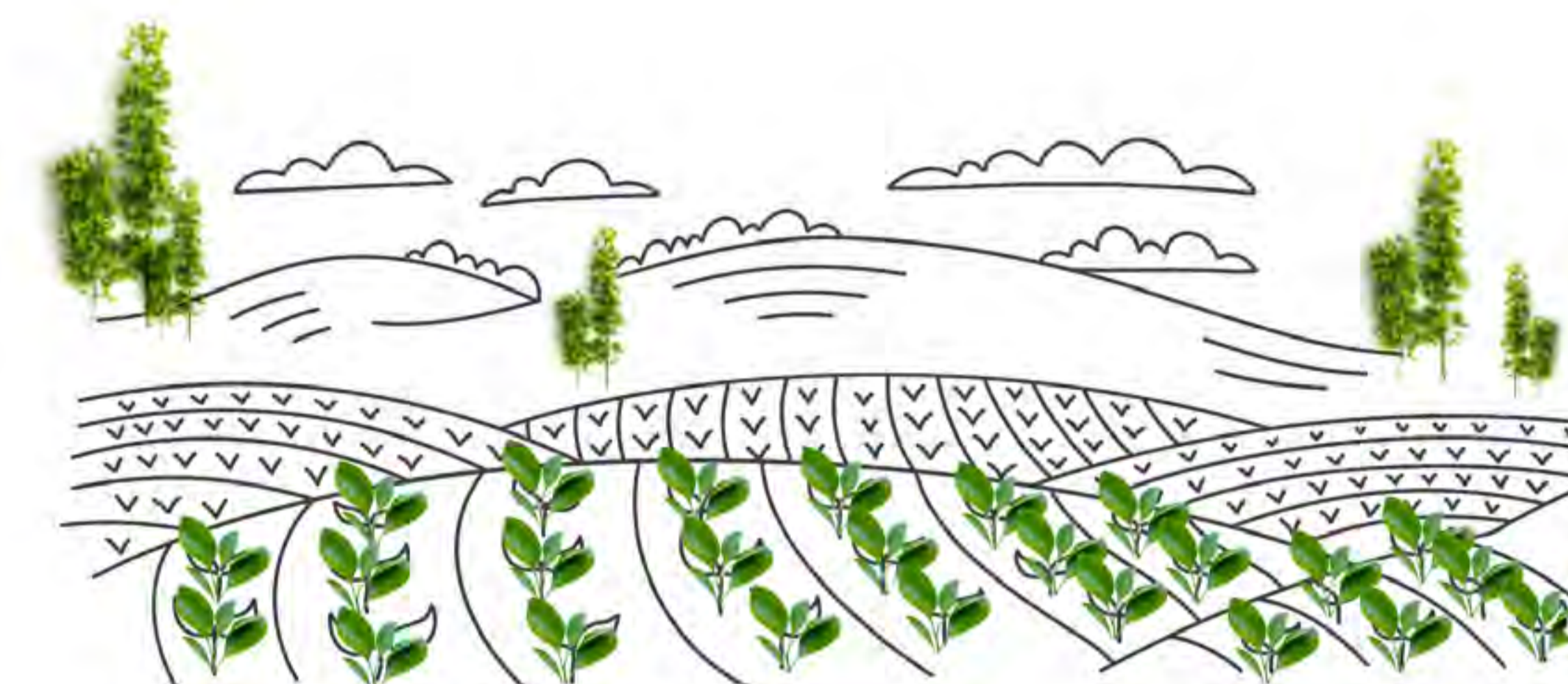
СЕРІКТЕСТЕРМЕН ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ

Серіктестермен және клиенттермен өзара қарым-қатынастарды құру кезінде біз ашықтық, адалдық, өзара тиімділік мүдделерін сақтау, қабылданған міндеттемелер үшін толық жауапкершілікті түсіну қағидаттарын басшылыққа аламыз, сондай-ақ шарттық қатынастардың барлық талаптарын және жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға тырысамыз. Өзара қарым-қатынаста құрмет пен адалдық таныту да біз үшін басымдық болып табылады.

МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ

Банк және оның қызметкерлері мемлекеттік органдармен және мемлекеттік қызметшілермен қарым-қатынастарды мемлекеттік органдар мен Банктің барлық бастамалары ел экономикасын дамытуға бағытталуы тиіс екенін түсіне отырып, әріптестік және сыйластық қағидаттарында құрады. Банк жауапты және адал салық төлеуші болып табылады.

Төменде Банктің негізгі мүдделі тараптарымен – акционерлермен, инвесторлармен, клиенттермен және қызметкерлермен есепті кезеңде өзара іс-қимылдың негізгі нәтижелері мен тәсілдері келтірілген.



2021 жылы негізгі мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл кестесі

Мүдделі тараптар тобы

Өзара іс-қимыл тәсілдері/арналары және негізгі нәтижелері

АКЦИОНЕРЛЕР

- Акционерлердің жалпы жиналысы
- Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысына қатысу үшін Банк акционерлерімен дербес өзара іс-қимыл жасау
- Дауыс беруге арналған бюллетеньдердің нысандары мен материалдарды ұсыну
- Ақпараттық хабарламалар және электрондық пошта және/немесе телефон арқылы жазбаша өтініштер
- Хаттар

- Жылдық және аралық қаржылық есептер
- Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер
- Қаржылық есептілік депозитарийінің және «Қазақстан қор биржасы» АҚ, АХҚО және LSE интернет-ресурстарында жарияланымдар
- Баспасөз релиздері
- Жалпы корпоративтік сайт және инвесторлар мен акционерлерге арналған сайт

ИНВЕСТОРЛАР

- Жылдық және аралық қаржылық есептер
- Банктің қаржылық нәтижелері бойынша таныстырылыммен инвесторлармен тоқсан сайынғы конференц-қоңыраулар
- Non-deal road show (виртуалды), конференцияларға қатысу
- Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер

- Қаржылық есептілік депозитарийінің және «Қазақстан қор биржасы» АҚ, АХҚО және LSE интернет-ресурстарында жарияланымдар
- Баспасөз релиздері
- Электрондық хаттар, кездесулер, соның ішінде виртуалды, телефон қоңыраулары
- Инвесторлар мен акционерлерге арналған сайт

КЛИЕНТТЕР

- Байланыс орталығы
- Интернет-банкинг, сондай-ақ Банктің мобильді қосымшасы
- Корпоративтік сайт
- Жарнамалық кампаниялар
- Әлеуметтік желілер

- Баспасөз релиздері
- Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер
- Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттануын бағалау
- Бөлімшелер
- SMS-ақпараттандыру

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР

- Бөлімшелердегі қызметкерлердің қанағаттану деңгейін және әлеуметтік-психологиялық ахуалды зерттеу
- Корпоративтік пошта
- Жедел желі (сенім телефоны)
- Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер

- Ішкі байланыс және хабарландырулар
- Оқыту
- Ерікті және волонтерлік қызмет
- Корпоративтік іс-шаралар

Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимылының тағы бір құралы Тұрақты даму туралы осы есепті дайындау және жариялау болып табылады. Бұл есеп Банктің экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік аспектілерді басқару саласындағы қызметінің нәтижелерін объективті және ашық ұсыну мақсатында қаржылық емес ақпаратты ашудың үздік тәжірибелеріне және халықаралық GRI Standards-қа сәйкес дайындалған. Есеп негізгі мүдделі тараптар үшін қажетті барлық ақпаратты көрсетуі үшін Банк маңызды тақырыптарды айқындау рәсімін жүргізді. Бағалау барысында ұқсас банктердің тәжірибесі, БАҚ шолулары және банк саласын дамытудың халықаралық трендтері ескерілді. Жүргізілген бағалау нәтижелері Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің неғұрлым маңызды аспектілерін көрсететін маңызды тақырыптар матрицасында ұсынылған.

2021 ЖЫЛДЫҢ МАҢЫЗДЫ ТАҚЫРЫПТАРЫ

Маңыздылықты бағалау нәтижелері бойынша корпоративтік басқару, экономикалық, экологиялық және әлеуметтік, сондай-ақ банк секторы үшін ерекше Halyk Bank қызмет аспектілерінің 26 маңызды тақырыбы айқындалды.

Банктің Тұрақты даму туралы есебінде ашу үшін маңызды тақырыптарының тізімі

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ		ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТІЛЕР		ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТІЛЕР		ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТІЛЕР		БАНК САЛАСЫ ҮШІН ЕРЕКШЕ ТАҚЫРЫПТАР	
1	Банк стратегиясы	7	Экономикалық нәтижелілік	10	Материалдар	16	Жұмыспен қамту	23	Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі және сапасы
2	Әдеп және адалдық	8	Тікелей экономикалық әсерлер	11	Энергия ресурстарын пайдалану/энергия тиімділігі	17	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық	24	Цифрландыру және инновациялар
3	Корпоративтік басқару	9	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	12	Суды пайдалану	18	Оқыту және білім беру	25	IT-жүйелер және кибер-тәуекелдерге төзімділік
4	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау			13	Шығарындылар	19	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер	26	Жауапты қаржыландыру
5	Ішкі бақылау және аудит			14	Қалдықтарды басқару	20	Клиенттің құпиялылығы		
6	Тәуекел менеджмент			15	Қоршаған ортаны қорғау	21	Әлеуметтік-экономикалық сәйкестік		
						22	Қайырымдылық және демеушілік		



06

ЖОҒАРЫ ТҰРАҚТЫЛЫҚ ЖӘНЕ ЖҮЙЕЛІК МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ



ЖОҒАРЫ ТҰРАҚТЫЛЫҚ ЖӘНЕ ЖҮЙЕЛІК МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

Бүгінгі таңда Halyk Bank активтер мөлшері (жиынтық нарықтық үлесі 31%), меншікті капитал мөлшері (34%) және таза пайда (39,7%) бойынша нарықтың қомақты үлесін қалыптастыра отырып, Қазақстанның банк саласының даусыз көшбасшысы болып табылады. Бұдан басқа, Банктің клиенттік базасы және сату арналарының желісі ең ірі болып саналады және барлық негізгі бизнес-сегменттер бойынша нарықтың елеулі бөлігін білдіреді.

Әлеуметтік төлемдер төлеу жөніндегі аса ірі төлем агенті бола отырып, біз 2,5 миллион қазақстандыққа зейнетақы мен жәрдемақыларды уақтылы төлеуді қамтамасыз етеміз. Бұл жерде біз Halyk Bank-тің ерекше әлеуметтік миссиясы бар деп санаймыз.

Halyk Bank жеке және заңды тұлғаларға кредит беру, салымшылардың қаражатын сақтау және көбейту, ел бюджетіне салықтар мен басқа да міндетті төлемдерді төлеу, жұмыс орындарын құру және қолдау, төлем функциясын және басқа факторларды қамтамасыз ету арқасында қалыптасатын Қазақстан экономикасына айтарлықтай әсер етеді.

Halyk Bank – бұл Қазақстан экономикасын дамытудың өзіндік барометрі, ондағы жағдай тұтастай алғанда елдегі экономикалық жағдайды көрсетеді. Сенімді қаржылық жағдай теріс макроэкономикалық оқиғаларға және операциялық ортаның сын-тегеуріндеріне қарсы тұруға мүмкіндік береді, нарықтағы мықты позиция және жоғары әлеуметтік маңыздылық Банктің жүйе құраушы рөлін растайды.

НЕГІЗГІ ЭКОНОМИКАЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРГЕ ШОЛУ

GRI 102-7 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-1 | 201-4

Жай акционерлерге таза пайда 2020 жылдағы 352,7 млрд теңгемен салыстырғанда 2021 жылы 31,1%-ке 462,4 млрд теңге дейін барлық саладағы бизнестің жалпы өсімі нәтижесінде ұлғайды.

2020 және 2019 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жылдар ішіндегі пайда мен залал туралы шоғырландырылған есепте жіктемеге оны 2021 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жыл үшін есепті ұсыну нысанына сәйкес келтіру үшін өзгерістер енгізілді, өйткені ағымдағы жылдың есебін ұсыну нысаны Топтың қаржылық нәтижелері туралы неғұрлым нақты түсінік береді. Қайта жіктеу Банк карталық операциялар бойынша клиенттерге бонустар есептейтін ниеттестік бағдарламасымен байланысты, олар өз кезегінде 15 ХҚЕС (IFRS) сәйкес «түсімнің азаюы», яғни бұл жағдайда комиссиялық табыстың азаюы ретінде көрсетілуі тиіс. Осыған байланысты, 2021 жылдың аяғынан бастап клиенттерге төленуге тиісті ниеттестік бағдарламасының бонустары қызмет көрсету кірістері мен комиссияларға қосылды. Барлық алдыңғы кезеңдер сәйкесінше қайта жіктелді.

2021 жылы Банктің пайдаға салынатын салықтар бойынша шығыстары 62,2 млрд теңгені, басқа салықтар бойынша – 9,6 млрд теңгені құрады.

Halyk Bank мемлекеттен қаржылай көмек алмайды.



Кесте: Құрылған және таратылған экономикалық құн¹

Көрсеткіш	Өлшем бір.	2021	2020	2019
Құрылған тікелей экономикалық құн	млрд теңге	802,1	608,9	603,5
Таза пайыздық кіріс	млрд теңге	517,1	372,6	367,9
Қызмет көрсету мен комиссиялар бойынша таза кірістер	млрд теңге	66,6	60,9	66,0
Басқа пайыздық емес кірістер	млрд теңге	218,4	175,4	169,6
Тоқтатылған қызметтен бір жыл ішіндегі пайда	млрд теңге			
Бақыланбайтын үлеске жататын пайда	млрд теңге	-0,001	-0,001	-0,001
Таратылған экономикалық құн:	млрд теңге	339,7	467,0	468,7
Пайызсыз шығыстар, оның ішінде:	млрд теңге	277,5	219,3	233,0
операциялық шығыстар	млрд теңге	176,6	145,8	135,3
қызметкерлердің жалақысы және сыйақылары	млрд теңге	105,4	85,3	79,2
әлеуметтік салаға инвестициялар (қайырымдылық және әлеуметтік іс-шаралар)	млрд теңге	3,1	2,8	2,3
салықтар, пайдаға салынатын салықты қоспағанда	млрд теңге	9,6	8,3	7,8
Пайдаға салынатын салық бойынша шығыстар	млрд теңге	62,2	36,9	36,0
Есепті кезеңде төленген дивидендтер	млрд теңге	0 ²	211	199,8
Таратылмаған экономикалық құн = Құрылған тікелей экономикалық құн – Таратылған экономикалық құн	млрд теңге	462,4	141,9	134,7

Әртараптандырылған кредиттік портфель

Біздің жиынтық кредиттік портфеліміздің көлемі жеке тұлғалар мен шағын және орта бизнес кәсіпорындарына кредит беру сегменттеріндегі өсімнің айтарлықтай жылдамдауының арқасында 30%-ке ұлғайды, сондай-ақ Банк корпоративтік сегменттегі өзінің көшбасшылық орнын нығайта түсті.

2021 жылғы 31 желтоқсан жағдайы бойынша «Halyk» тобының несиелік портфелі құрылымының маңызды үлес салмағы бөлшек бизнеске – 30,5% (26,0% – тұтынушылық қарыздар мен 4,5% – ипотекалық қарыздарды қосқанда) тиесілі. Салалар бөлінісінде алып қарағанда ең ірі үлес келесі салаларға берілген қарыздарға тиесілі: қызмет көрсету (12,0%), көтерме сауда-саттық (7,0%), бөлшек сауда-саттық (5,5%), мұнай-газ саласы (5,3%) және жылжымайтын мүлік (4,9%).

¹ Деректер «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың 2021, 2020 және 2019 жылдары 31 желтоқсанда аяқталған жылдардағы аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілігінен қабылданды.

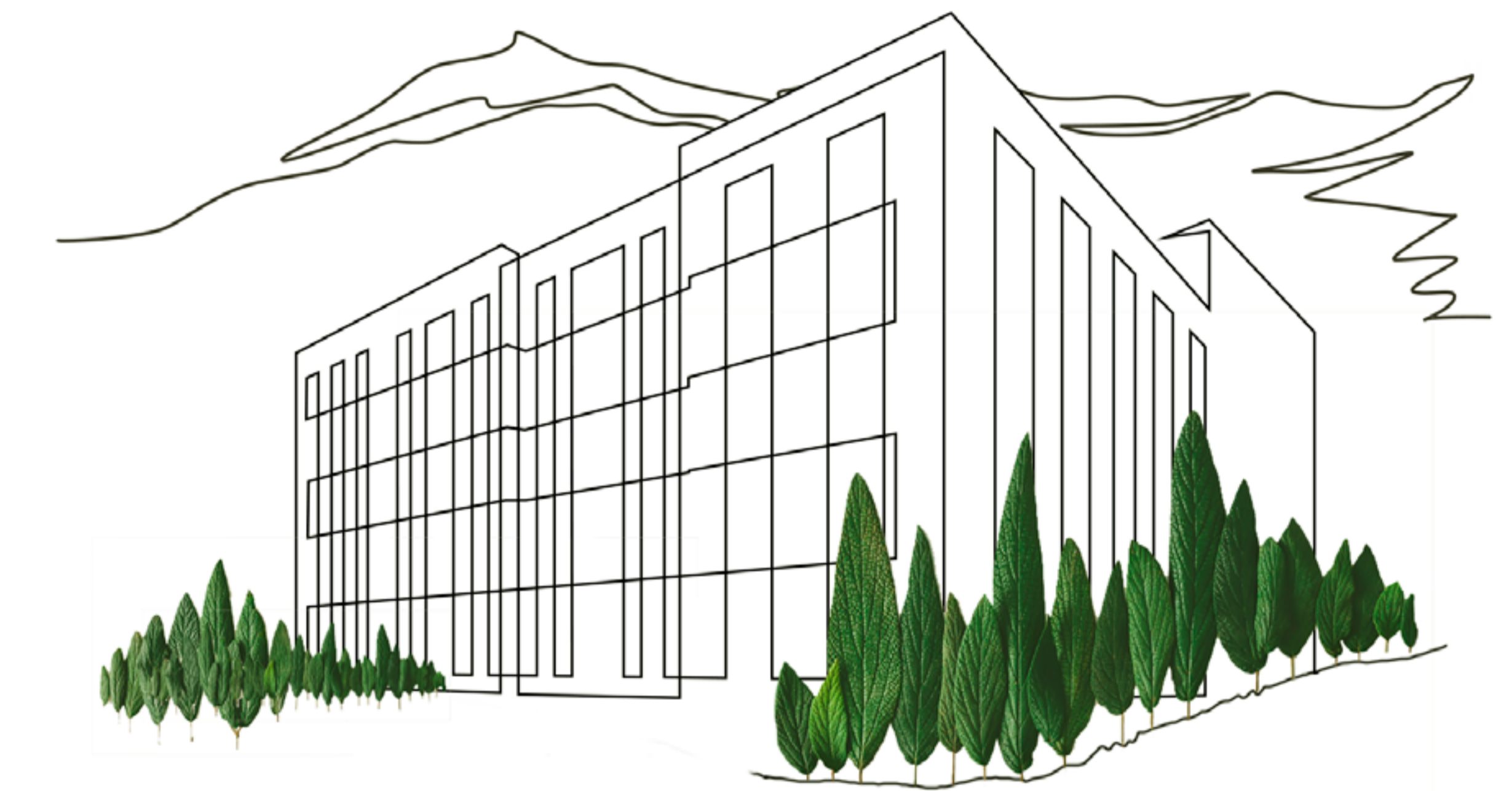
² Осы Есепті жасау күніне нақты төленген дивидендтер.

«Halyk» тобының экономикалық салалар бойынша несиелік портфелінің құрылымы,%

31 желтоқсан 2021 жыл



31 желтоқсан 2020 жыл



2021 жылғы 31 желтоқсан жағдайы бойынша Halyk Bank-тің ең ірі он қарыз алушысы бойынша қарыздардың шоғырлануы 1 192 775 миллион теңгені құрап, Halyk Bank-тің жиынтық кредиттік портфелінің 19% көрсетті (2020 ж. 31 желтоқсан – 840 995 миллион теңге, 17%). 2021 жылы тұтынушылық және ипотекалық қарыздар портфелінің көлемі тиісінше 54% және 5%-ке өсті. Портфельдің өсімі, сондай-ақ қаржы саласына кредит беруде (+148%),

көтерме сауда-саттықта (+17%), бөлшек сауда-саттықта (+11%) және көрсетілетін қызметтерде (+9%) байқалды.

Halyk Bank-тің қаржылық нәтижелері туралы толық ақпарат 2021 жылғы жылдық есепте және 2021, 2020 және 2019 жылдары 31 желтоқсанда аяқталған жылдардағы аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілікте мына сілтеме бойынша қолжетімді: <https://halykbank.kz/kz/about-bank/investoram>

Шетелдік қатысусыз екінші деңгейдегі қазақстандық банктер арасындағы ең ұзақ мерзімді кредиттік рейтингтер:

- Moody’s Investor Services** – Baa2 (тұрақты, 12 сәуір 2022)
 Банктің рейтингтері тәуелсіз рейтинг деңгейінде расталды және рейтинг бойынша болжам тұрақты рейтингке өзгертілді. Moody’s Investor Services бағалауы Halyk Bank беріктігінің қорларын, соның ішінде капиталдандыру, кірістілік және өтімділік бойынша қорларын көрсетеді. Ұзақ мерзімді рейтингтер бойынша тұрақты болжам Moody’s Investor Services-тің Банктің капиталдандыруы, кірістілігі және өтімділігі жиынтығында неғұрлым жоғары инфляция аясында активтер сапасының төмендеу және қаржыландыру шарттарының қатаңдану тәуекелдерін тегістейдіндігі туралы болжамын көрсетеді.
- Fitch Ratings** – BBB – (тұрақты, 11 сәуір 2022) Банктің Fitch Ratings рейтингі «BBB -» деңгейінде расталды, болжам тұрақты. Fitch Ratings бағалауы бойынша Halyk Bank қаржылық тұрақтылық рейтингі Қазақстанның банк секторындағы қаржы институтының айтарлықтай бәсекелестік артықшылықтарымен, сондай-ақ жеткілікті кірістілікпен және капиталдандырумен нығайтылды. «Тұрақты» болжамы Fitch Ratings-тің ағымдағы рейтингті сақтау үшін Банктің қаржылық көрсеткіштер бойынша жеткілікті қауіпсіздік қоры бар деген пікірін көрсетеді.
- Standard & Poor’s** – BB+ (тұрақты, 26 мамыр 2022) Банктің Standard & Poor’s берген рейтингі нарықтағы көшбасшылық позицияны және Қазақстанның банк секторы үшін жоғары маңыздылығын, сондай-ақ тәжірибелі менеджерлер командасының болуын, маңызды тәжірибені және түрлі дағдарыстардың сәтті өтуінің оң тарихын көрсетеді. «Тұрақты» болжамы Standard & Poor’s-тың Банк өзінің нарықтық позициясын соңғы бір жарым жыл бойы сақтап қалатынына қатысты болжамын көрсетеді.

Беделді халықаралық рейтингтік агенттіктердің жоғары бағасы – бұл бизнес-модельдің тұрақтылығының дәлелі және әртүрлі дағдарыстық жағдайларда бірнеше рет расталған Банктің нарықтағы тиімді қызметінің мойындалуы.

Негізгі бизнес-сегменттердегі нарықтың елеулі үлесі:

32,1% – екінші деңгейдегі банктердің бөлшек депозиттері нарығындағы Halyk Bank-тің үлесі;

32,4% – екінші деңгейдегі банктердің заңды тұлғалар депозиттері нарығындағы үлес;

18% – бөлшек кредит беру нарығындағы үлес;

30,8% – брутто қарыздары бойынша нарықтағы үлес.

Цифрландыруға назар аудару

2021 жылы Банк клиенттер қашықтықтан жұмыс істей алатын: төлем операцияларын, шетел валютасымен операцияларды жүргізу, тарифтік пакеттерді қосу, бизнеске арналған карталарды шығару және тағы басқалар бойынша, IOS және Android платформасында Onlinebank мобильді қосымшасының функционалын үнемі кеңейтіп отырды. Мобильді қосымшаның өзінде ғана белсенді пайдаланушылардың саны бір жылда 47 мыңнан 109 мыңға дейін (+130%) өсті. Бұл ретте Onlinebank пайдаланушыларының жалпы саны (оның ішінде desktop-нұсқасы) 2021 жылы 214 мыңнан 273 мыңға дейін (+28%) өсті.

2022 жылы Onlinebank клиенттері үшін цифрлық бланкілік тендерлік кепілдік шығару және ЖШС (Ондбординг ЖШС) үшін шоттарды қашықтықтан бірінші ашу сияқты сервистер іске қосылды. Сервис жұмыс істеген бірнеше ай ішінде 1 400-ден астам шот ашылды.

Банк қолма-қол ақшасыз төлем жасау үшін инфрақұрылымды белсенді дамытуда. Банк клиенттері үшін тауарлар мен қызметтер үшін төлемді карта көрсетпей қолма-қол ақшасыз төлем жасау мүмкіндігі кеңейтілді. QR арқылы еліміздің барлық өңірлерінде 60 мыңнан астам құрылғымен сатып алу ақысын төлеуге болады. Енді картаны өзіңізбен бірге алып жүрудің қажеті жоқ.

2022 жылғы қаңтарда Банк банк бөлімшесіне бармай-ақ, мемлекеттік сатып алу порталдары мен «Самұрық-Қазына» АҚ-та 5 минут ішінде электрондық бланкілік тендерлік кепілдіктер шығару сияқты цифрлық өнімді іске қосты. Цифрлық кепілдік кепілсіз және қосымша құжаттамасыз ресімделеді. Кепілдікті шығару уақытын қысқартумен қатар, бір ғана жолды – сатып алу нөмірін толтыру арқылы өтінім беру процесі оңайлатылды, бұл клиенттің өтінімді дұрыс толтырмауын болдырмайды. Өнім іске қосылғаннан бері 4 957 кепілдік шығарылды (02.06.2022 ж. жағдайы бойынша).



Есепті кезеңде Банк келесі жобаларды іске асырды:

- Halyk Bank тұрғын үй жағдайларын жақсарту мақсатында БЖЗҚ АҚ-тан төленетін біржолғы зейнетақы төлемдерін (БЗТ) мақсатты пайдалану жөніндегі операторға айналды.
- Homebank-тің «Үйдегі Банк» негізгі идеологиясын толық сақтаған Halyk (Homebank) жаңартылған мобильді қосымшасы іске қосылды.
- Төлемнің жаңа түрі іске асырылды: «Қазақтелеком» АҚ (ЗТ, ЖК) абоненттерінің «Onlinebank HALYK» жүйесінде көрсетілген телекоммуникациялық қызметтер үшін берешекті төлеуі, бұл «Қазақтелеком» АҚ тіркелген дербес шоттары бойынша байланыс қызметтері және БКМ ФДО (бақылау-касса машинасының фискалдық деректер операторы) үшін төлем жүргізуге мүмкіндік береді.
- Заңды тұлғалар үшін қысқа мерзімді салымды автоматты орналастыру сервисі әзірленіп, іске қосылды.
- Halyk Bank төлем жүйелері-серіктестердің тізбесін кеңейтті – POS-терминалдар мен банкоматтарда Ресейдің «Мир» төлем жүйесінің карталары қабылдана бастады.
- Halyk Bank-тің Байланыс орталығы дауыс биометриясы технологиясын пайдалана бастады, бұл қызмет клиенттің дербес деректері туралы ақпаратты сұрамай оның жеке басын даусы арқылы растауға мүмкіндік береді.
- Homebank қосымшасында «Halyk май құю бекеттері» қашықтықтан автокөлікке май құю сервисі іске қосылды, оның көмегімен АЖҚБ-да мобильді телефон арқылы автокөліктен шықпай май құюға болады.
- Halyk Pos мобильді қосымшасында шағын және микро-бизнес өкілдеріне арнайы әзірленген, жанасусыз төлемдерді қабылдауға арналған American Express ХТЖ карталарын қабылдау мүмкіндігі пайда болды.
- Бала туу бойынша жәрдемақыны онлайн ресімдеу және бір жылға дейінгі бала күтімі бойынша төлем жобасы іске асырылды.
- Homebank мобильді қосымшасы арқылы QR-кодтың көмегімен ҚР азаматының төлқұжаты мен жеке куәлігін дайындау үшін мемлекеттік салық төлемін қабылдау мүмкіндігі іске асырылды.
- Halyk Bank өз клиенттері үшін картаға зейнетақы немесе жәрдемақы алу үшін деректемелерді ауыстыру процесін жеңілдетті және пандемия жағдайында артық байланыстар қажеттілігін азайтты.
- Автокөлікті қайта ресімдеу қызметі іске асырылды.
- Блокчейн технологиялары жылжымайтын мүлікті сатып алу процесіне енгізілді – қазақстандықтар жаңа тұрғын үйді онлайн режимінде ресімдеу мүмкіндігіне ие болды.
- Google Play-мен бірге қолма-қол ақшасыз төлемдер жүйесі іске қосылды.



ЕЛДІҢ ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ ДАМУЫНА ИНВЕСТИЦИЯЛАР

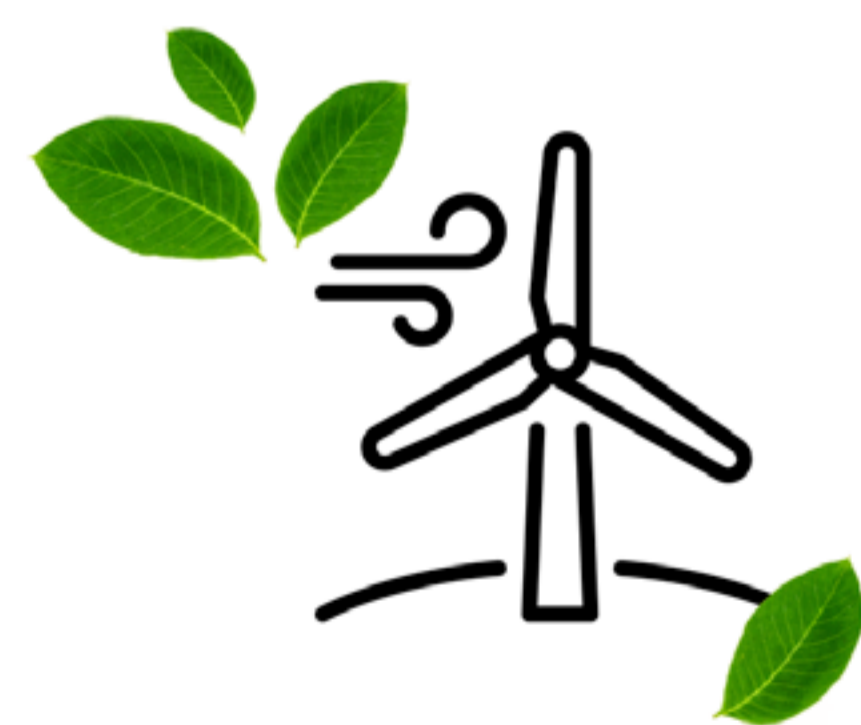
GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-1

Жасыл энергетика саласындағы жобаларға қолдау көрсету

Жаңартылатын энергия көздері (ЖЭК) – табиғи жүретін табиғи процестер есебінен үздіксіз жаңартылатын энергия көздері, олар мынадай түрлерді қамтиды: күн сәулесінің энергиясы, жел энергиясы, судың гидродинамикалық энергиясы; геотермалдық энергия, сондай-ақ бастапқы энергия ресурстарының антропогендік көздері.

2012 жылы ҚР Үкіметі елдегі ұзақ мерзімді экономикалық даму бағыттарын айқындайтын «Қазақстан-2050» стратегиясын қабылдады.

2013 жылғы мамырда ауқымды мақсаттары бар «Елдің «жасыл экономикаға» көшуі жөніндегі тұжырымдамасы» қабылданды, оған сәйкес 2050 жылға қарай өндіруші қуаттардың құрылымы газ, атом және жаңартылатын энергия көздерін қоса алғанда, 50%-ке көмір мен мұнайға балама энергия көздерінен тұруы тиіс. Қазақстан Республикасының Үкіметі бұған ескірген инфрақұрылымды пайдаланудан біртіндеп шығару, «баламалы» отынды пайдалануды кеңейту, энергия тиімді технологиялық жабдықты орнату және қатаң экологиялық стандарттарды сақтау арқылы қол жеткізуді жоспарлап отыр.



2021 жылы Halyk Bank «БЖК – 2025» бағдарламасын іске асыруға қатысуын жалғастырды. Банк қолдау көрсеткен әлеуметтік маңызды жобалардың бірі «Wind Power city» ЖШС және «Wind Electricity» ЖШС жобалары болды. Компаниялар жалпы қуаты 4,5 МВт жел электр станциясын салу және пайдалану бойынша инвестициялық жобаларды жүзеге асырып жатыр, олар Жамбыл облысы Талас ауданы, Қызылөуіт ауылдық округінде орналасқан. Қазіргі уақытта Жамбыл облысы бойынша энергия өндіретін жел электр станциясы салынып, іске қосылған.



2021 жылғы қарашада Halyk Bank Қазақстанның ЕДБ арасында бірінші болып Қарағанды облысында қуаты 5 МВт биоэлектр станциясын салуға АХҚО-ның Жасыл қаржы орталығының тәуелсіз бағалауымен расталған «жасыл» кредитті «Kaz Green Energy» ЖШС-ге берді.

«ENEVERSE KUNKUAT» ЖШС жаңартылатын энергия көздерінен алынатын электр энергиясын, оның ішінде күн электр станциялары өндіретін электр энергиясын өндіреді және сатады. 2018-2019 жылдары компания Алматы облысындағы Қонаев қ. маңындағы 400 га жер телімінде орналасқан, қуаты 100 МВт күн электр станциясын салып, пайдалануға енгізді. Бұл жоба баламалы энергетика саласында бірегей болып табылады. Жобалық есептер бойынша күн электр станциясы жыл сайын шамамен 160 млн кВт сағат электр энергиясын өндіретін болады және атмосфераға CO2 шығарындыларын жылына 150 мың тоннаға шартты түрде қысқартады.



Halyk Bank және «ENEVERSE KUNKUAT» ЖШС Алматы облысының Қонаев қаласында қуаты 100 МВт күн электр станциясының құрылысына берілген «жасыл» қарызды қайта қаржыландыру туралы шартқа қол қойды. Бұл біздің республикамызда «жасыл» кредит беру тетіктерін дамыту мен ілгерілетудегі маңызды кезең болды. «Жасыл» жобаны қолдау мақсатында Halyk Bank қолданыстағы қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендетіп, кредит талаптарын жақсартты.

Жобаның жалпы құны 27,7 млрд теңгені құрады, оның ішінде инвесторлардың өз қаражаты 10,4 млрд теңгені құрайды. Сондай-ақ, қаржыландыру үшін «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ-тың қарыз қаражаты (10,8 млрд теңге) және «ҚДБ-Лизинг» АҚ қаржы лизингі (6,5 млрд теңге) тартылды.

ENEVERSE KUNKUAT ЖШС – сингапурлық ENEVERSE KUNKUAT PTE. Ltd. компаниясының еншілес кәсіпорны. Соңғы бақылау иесі Шанхайда, Гонконгта, Сингапурда, Алматыда офистері бар Universal Energy (UE) компаниясы болып табылады. UE қызметі күн және жел энергиясына бағытталған. Қазақстанда жаңартылатын энергия көздеріне негізделген іске асырылып жатқан алты жобаның жалпы қуаты 380 МВт құрайды.
«Green Point Central Asia (GPCA)» ЖШС – төмен көміртекті даму, жасыл қаржыландыру, қоршаған ортаны қорғау, климаттың өзгеруі және жаңартылатын энергетика саласындағы инвестициялық жобалар саласында маманданған компания. GPCA International Capital Market Association, Loan Market Association, Asia Pacific Loan Market Association, Loan Syndications және Trading Association өзірлеген халықаралық Жасыл инвестициялар мен облигациялар принциптеріне негізделе отырып жасыл инвестициялар, облигациялар мен қарыздар бойынша консультациялық қызметтер көрсетеді. Компания құрамында қалалық деңгейде төмен көміртекті стратегияларды және талдау құжаттарын өзірлеуде, парниктік газдар шығарындыларын есептеуде, жасыл қаржыландыру жобаларын қолдауда, климаттың өзгеруіне бейімделу, салдарын жұмсарту және тәзімді болу бойынша жобаларды өзірлеуде және жаңартылатын энергия көздері бойынша жобаларды дайындауда бай тәжірибесі бар халықаралық және жергілікті сарапшылар командасы бар.

Топырақты тазарту жобасын қолдау

Маңғыстау облысында Қазақстан мұнайының едәуір бөлігі өндіріледі, бұдан басқа мұнай құбырларының ұзындығы басқа облыстармен салыстырғанда көбірек. Мұнай өндіру, мұнай өңдеу және газ өнеркәсібі салалары қоршаған ортаны ластайтын жетекші салалар болып табылады. Жыл сайын көптеген аумақтар ұңғымалардан мұнайдың ағып кетуінен бастап, мұнай құбырының жарылуына дейінгі әртүрлі себептерге байланысты мұнай өнімдерімен ластануына ұшырайды. Нәтижесінде ластанған жер телімдері пайдалануға жарамсыз болып қалады.



Осы проблеманы шешу жолының бірі ластанған жер телімдерін қалпына келтіру болып табылады. 2021 жылдың соңында Halyk Bank «CleanFieldKazakhstan» ЖШС-ға қаржыландыруды ұсынды, оның мақсаты топырақты қалпына келтіру және мұнаймен ластанған топырақтан, бұрғылау шламынан және басқа да қатты заттардан мұнайды алу жабдығын сатып алу болып табылады. Қаржыландыру «Даму» қоры кепілдігінің қатысуымен берілді, қарыз алушы үшін кредиттік жүктеме БЖК-2025 бағдарламасы аясында сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялау есебінен төмендетілді. Бұл бірегей жобаны іске асыру 2022 жылдың сәуір айында басталды, бұл болашақта өңірдің және жалпы елдің экологиясына оң әсерін тигізеді.

Мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру арқылы ШОБ-ты қолдау

2021 жыл ішінде Halyk Bank кәсіпкерлік субъектілерін қолдауға арналған Мемлекет іске асыратын бағдарламаларға белсенді қатысуды жалғастырды.

Кәсіпкерлікті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыруда Halyk Bank-тің негізгі серіктестерінің бірі, шағын және орта кәсіпкерлікті қолдау бағдарламаларының көпшілігінің операторы «Даму» қоры болып қала береді.

Halyk Bank «Даму» қорымен ынтымақтаса отырып, дамудың неғұрлым басым бағыттары ретінде өңдеу өнеркәсібі салаларында және өңдеу өнеркәсібі саласына қызмет көрсететін салаларда жұмыс істейтін кәсіпкерлерді, оның ішінде импортты алмастыру мен экспортты ынталандыруды белсенді қолдайды. Өңдеу өнеркәсібі мен қызмет көрсету саласындағы шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қолдау бағдарламасы 2014 жылы іске қосылды және осы уақытқа дейін Halyk Bank осы бағдарлама аясында кәсіпкерлерді 10 жылға дейінгі мерзімге белсенді түрде қаржыландыруда. 2021 жылдың басында бағдарлама талаптарына 3,6 млрд теңгеге дейінгі сомаға қаржыландыруды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін өзгерістер енгізілді (бұрын лимит 1,85 млрд теңгеге шектелген болатын), бұл жеңілдікті қаржыландыруға қолжетімділікті кеңейтті. Halyk Bank бағдарламасына қатысу кезеңінде барлығы 274,1 млрд теңге сомасына 6,7 мыңнан

астам қарыз берді. Бөлінген және игерілген қаражат көлемі бойынша Halyk Bank осы бағдарламаны іске асырудың көшбасшысы болып табылады.



Өңдеу өнеркәсібі мен қызмет көрсету саласындағы шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қолдау бағдарламасы бойынша қаржыландырылған жобалардың бірі Солтүстік Қазақстан облысындағы **ЖК К. Т. Татаеваның** жобасы болып табылады. Қаржыландыру аяқ киім өндірісі үшін құрамдас бөліктерді сатып алуға бағытталды. Татаева Күляш Түлегеновна жеке кәсіпкер ретінде 2018 жылы тіркелген. ЖК қызметінің негізгі түрі былғары және оған жататын өнімдерді өндіру болып табылады. ЖК Татаева К.Т. жобасы өңір үшін, атап айтқанда ауылдық жер үшін дәстүрлі болған, сұранысқа ие аяқ киім шығаруды көздейді. Осылайша Halyk Bank қолдауымен шұға-үлбір және киіз бұйымдарын шығару ұйымдастырылды. Қаржыландыру өндірісті кеңейтуге, кредит бойынша шығындарды азайтуға, айналым капиталын толықтыру үшін қаражатқа қол жеткізуге сондай-ақ жұмыс орындарын сақтап қалуға мүмкіндік берді.

Қаржыландыру өндірісті кеңейтуге, кредит бойынша шығындарды азайтуға, айналым капиталын толықтыру үшін қаражатқа қол жеткізуге сондай-ақ жұмыс орындарын сақтап қалуға мүмкіндік берді.

2021 жылы Halyk Bank облыс әкімдіктерімен бірлесіп жүзеге асырылатын «Даму» қорының жобасына – Шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін өңірлік қаржыландыру бағдарламасына қатысуды жалғастырды. Жоба өңірлер мен жекелеген салалар үшін мақсатты бағдарламалар шеңберінде жүзеге асырылады, жеңілдікті кредит беруді, субсидиялауды, ал қамтамасыз ету жетіспеген жағдайда – «Даму» қоры тарапынан кепілдік беруді көздейді. Бағдарлама шеңберінде қарыз алушы негізгі құралдарды сатып алуға және айналым қаражатын толықтыруға 7 жылға дейінгі мерзімге кредит алуға құқылы. Есепті кезеңнің соңына қарай Банк жалпы сомасы 26,8 млрд теңгеге 74 келісім жасасты.

Әйелдер мен жастар кәсіпкерлігін қолдау

Шымкент қаласында шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін өңірлік қаржыландыру бағдарламасы «Мен кәсіпкер боламын!» деген атаумен іске асырылуда. Аталған бағдарлама Шымкент қаласының әкімдігімен, «Даму» қорымен, «Атамекен» ҰКП-мен және «Shymkent» ӘКК» АҚ-пен бірлесіп әйелдер мен жастар кәсіпкерлігін қолдау үшін әзірленді. Halyk Bank бұрынғысынша бағдарламаның негізгі қатысушысы болып табылады. Жобаларды іріктеу жергілікті атқарушы органмен бірлесіп жүргізіледі, әлеуетті жобалардың тізімдері Банкке беріледі, онда мамандар қаржыландыруға арналған өтінімдерді қабылдайды және өңдейді. Бағдарлама аясында кредит бойынша мөлшерлеме «Shymkent «ӘКК» АҚ беретін субсидиялау есебінен жылдығы 1%-ке дейін төмендетілді, қаржыландыру сомасы 10 млн теңгеге дейін, салалық шектеулер жоқ. 2021 жылғы шілдеде Halyk Bank бағдарлама бойынша қаражаттың үшінші траншын тартты, Банкке бөлінген жалпы сома 400 млн теңгені құрады.



2021 жылы Шымкент қаласына арналған бағдарламаға қатысушылардың бірі «Alem SU» ЖШС болды, оның басшысы әйелдер кәсіпкерлігінің жарқын өкілі Пастухова Лилия Алексеевна болып табылады. «Alem SU» ЖШС Тассай-Ақсу жер асты суларының кен орнындағы № 518 жеке артезиан ұңғымасынан су шығарады. Жер асты су көзінен су сыйымдылығы 10 тонна жинақтаушы резервуарларға жиналады, одан әрі сүзу, тазалау процесі өтеді және 19 литрлік үлкен бөтелкелерге құйылады. Ауыз су «Sevens water» сауда маркасымен сатылады. Halyk Bank қолдаған жоба бөтелкедегі суды құю жабдықтарын сатып алуға бағытталған болатын, бұл судың құйылуын 3 есе арттыруға және процесті автоматтандыруға мүмкіндік берді.

Қазақстандағы әйелдер кәсіпкерлігінің бай тарихи негізі бар. Мәселен, бірқатар салаларда, мысалы, тамақ өнеркәсібінде, бөлшек саудада, білім беруде және медицинада – кәсіпкер әйелдердің саны кәсіпкер ерлердің санымен салыстыруға келеді немесе олардың санынан да асып түседі. Әйелдер бизнесі дамуының жоғары әлеуетін назарға ала отырып, 2021 жылы Halyk Bank әйелдер кәсіпкерлігін дамытудың өз бағдарламасын қайта бастады. Бағдарламаның мақсаты өндірісті қосымша ынталандыру және нарықты тауарлармен және қызметтермен толтыру үшін әйелдер кәсіпкерлігі субъектілеріне микрокредит берудің тиімді жүйесін құру, сондай-ақ ісін жаңа бастаған кәсіпкер әйелдерге өз ісін жүргізу тәжірибесін алуға жәрдемдесу болды. Банк нарықтағы ең төменгі проценттік мөлшерлемелер бойынша – екі жылға дейінгі мерзімге жылдығы 5% және жеті жылға дейінгі мерзімге жылдығы 7% кредиттер ұсынады. Кредиттің ең жоғары сомасы 15 млн теңгені құрайды. Айта кететін жай қаржыландыру бастапқы бизнесті және Банктің арнайы аграрлық бағдарламаларына жататын өсімдік шаруашылығы саласын қаржыландырудан басқа бизнестің кез келген түріне беріледі. Қарыз алу үшін жұмыс істеп тұрған бизнес пен кепіл мүлкі болуы керек. Кепіл үшін меншікті қаражат жетіспеген жағдайда қарыз алушыға қажетті қаражаттың 85%-ке дейін «Даму» Қорының кепілдігімен берілуі мүмкін.

Бағдарламаны іске асырудың бүкіл кезеңінде (2018 жылдан бастап) бизнес қоғамдастықтың әйелдер жартысы тарапынан жеңілдікті кредиттерге жоғары сұраныс байқалғанын атап өту маңызды. Бағдарламаның қайта басталу сәтінен басталатын кезеңде 32 қарыз алушы 300 млн теңгеден астам сомаға қаржыландыру алды.

Шағын және орта бизнес кез келген елдің экономикасында маңызды рөл атқарады. Осыны түсіне отырып, Halyk Bank «Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік

бағдарламасы (бұдан әрі – БЖК-2025 бағдарламасы) шеңберінде бизнеске кредиттеудің төмендетілген мөлшерлемесін ұсынады. Бағдарламаның мақсаты моноқалалар, шағын қалалар мен ауылдық елді мекендер кәсіпкерлерінің жаңа бизнес бастамаларын қолдау, сондай-ақ экономиканың басым секторларының кәсіпкерлерін салалық қолдау болып табылады. Halyk Bank субсидиялау бағытында (қол қойылған субсидиялау шарттарының саны бойынша – 21 795), сондай-ақ кепілдік беру бағытында (кепілдіктердің жиынтық көлемі бойынша – 85,1 млрд теңге немесе осы бағдарлама бойынша шығарылған кепілдіктердің жалпы сомасының 32%) бағдарламаға қатысушы банктер арасында анық бірінші орын алып отыр.

Білім беру саласындағы жобалар

Студенттік жатақханаларда тұру орындарының жеткіліксіздігін шешу үшін мемлекет студенттерді, магистранттар мен докторанттарды жатақханалардағы орындармен қамтамасыз етуге мемлекеттік тапсырысты орналастыру тетігін әзірледі, ол мемлекет тарапынан құрылыс салушыға инвестициялық шығыстарды кезең-кезеңімен өтеуді және кәсіпкерлік субъектілерінің студенттік жатақханаларды салуға және қайта құруға кеңінен қатысуын көздейді.

Мемлекеттік-жеке меншік әріптестік принциптеріне негізделген жаңа тәсіл Шымкент қаласында білім беру саласының әлеуметтік инфрақұрылымын айтарлықтай нығайтуға мүмкіндік берді. Halyk Bank-пен бірлесіп жүзеге асырылған алғашқы жобалардың бірі ЖК «Шарталь» болды.



2020 жылдың соңында ЖК «Шарталь» атынан Утюбаева Шарипа Айтуевна Шымкент қаласында ауданы 3900 ш.м. жатақхана құрылысына БЖК-2025 бағдарламасы бойынша кейінгі субсидиялаумен қаржыландыруды ұсыну туралы өтінішпен Halyk Bank-ке хабарласты. Клиент ҚР Білім және ғылым министрлігі ММ-мен 13.12.2019 ж. студенттерді, магистранттарды және докторанттарды 400 орындық жатақханалардағы орындармен қамтамасыз ету бойынша шарт жасасты. Болашақ жатақхана М.Әуезов атындағы ОҚМУ университетінің (300 м), ОҚМУ колледжінің (500 м) және Педагогикалық университеттің (250 м) жанында өте ыңғайлы жерде орналасқан.

Жатақханалардағы орын тапшылығы мәселесі барлық өңірлерде өзекті. 2021 жылдың қараша айында іске қосылған жатақханада 400 орын бар, бұл М. Әуезов атындағы ОҚМУ жатақханаларындағы орын тапшылығын азайтуға мүмкіндік берді.



Білім беру саласындағы тағы бір жоба **«ALTYN SAQA-2019» ЖШС** жобасы болып табылады. «ALTYN SAQA» балабақшасы – бұл заманауи технологиялар қолданылған оқытудың инновациялық әдістерін ғана емес, сонымен қатар әр оқушыға жоғары көңіл бөлуді де қамтиды. Балабақшаға арналған үй-жайды сатып алуды қаржыландыру кәсіпорынға Балқаш қаласында мектепке дейінгі білім беру қызметін көрсететін ірі ұйымның позициясын сақтап қалуға, сондай-ақ 10 жаңа жұмыс орнын қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. 2021 жылы балабақшаға арналған үй-жай сатып алынды және күрделі жөндеуден кейін Балқаш қаласында «ALTYN SAQA» атты 3-ші балабақша ашылды. Бұл жобаны Halyk Bank «Даму» қорымен бірлесіп қаржыландырды. Қаржыландыру құрылымы Банктің меншікті қаражатын және кейіннен субсидиялау бөлігінде БЖК-2025 бағдарламасының қосылуымен «Даму» қорының портфельдік кепілдігін қамтыды. Жоба сондай-ақ мемлекеттік-жеке меншік әріптестік принциптеріне негізделген.

Басым жобаларға кредит беру тетігі-қарапайым заттар экономикасы

2021 жылы Halyk Bank Басым жобаларға кредит беру тетігіне – Қарапайым заттар экономикасына (бұдан әрі – ҚЗЭ бағдарламасы) қатысуды жалғастырды. ҚЗЭ бағдарламасы шеңберінде субсидия мөлшері сыйақы мөлшерлемесінің 10%-ке дейін, қаржыландыру 10 жылға дейінгі мерзімге беріледі. Қаржыландырудың неғұрлым басым салалары ретінде өңдеу өнеркәсібі, агроөнеркәсіптік кешендегі өндіріс және қайта өңдеу салалары бөлінді. 31.12.2021 жағдай бойынша Банк кәсіпкерлерден 511,6 млрд теңге сомаға өтінімдер қабылдады, Банк мақұлдаған сома 479,6 млрд теңгені құрайды.

Азық-түлік өндірісі саласындағы жобаларды қолдау ҚЗЭ бағдарламасы шеңберіндегі басым бағыттардың бірі болып табылады. Осылайша, Ақтөбе облысының әкімдігімен мемлекеттік-жекеменшік әріптестіктің арқасында, «Даму» қорының ынтымақтастығымен Halyk Bank Ақтөбе облысында орналасқан «Агрофирма Тау» ЖШС жобасын қаржыландырды.



«Milky Land» сауда маркасымен жұмыс істейтін **«Агрофирма Тау» ЖШС** 2015 жылы құрылған. Негізгі қызметі ашыған сүт өнімдерін өндіру болып табылады. Компанияның өзіндік өндірістік базасы бар. Қазіргі уақытта «Агрофирма Тау» ЖШС зауытында сүт және қышқыл сүт өнімдерін өндіру цехы бар. Компания сүт, ашыған сүт өнімдерінің және биоөнімдердің кең ассортиментін шығарады. Барлығы – 41 өнім атауы. Цех серіктес жылына 3,5 мың тонна көлеміне жеткізген өндірістік қуатқа ие. Жобада Ақтөбе, сондай-ақ Атырау, Түркістан, Қызылорда облыстарының аумағындағы және Нұр-Сұлтан қаласындағы тұтынушыларды қамту көзделеді.



Ақтөбе облысында орналасқан тағы бір жоба **«Саяжан медициналық орталығы» ЖШС** жобасы болды. «Саяжан медициналық орталығы» ЖШС 2010 жылдың қыркүйек айында «Сенім-clinic» атты Емдеу-диагностикалық орталығын ашты. 2021 жылы «Даму» қорының қолдауымен, сондай-ақ Ақтөбе облысының әкімдігімен мемлекеттік-жекеменшік әріптестігінің арқасында Банк осы компанияны ҚЗЭ бағдарламасы бойынша сыйақы мөлшерлемесінің арзандатылуымен қаржыландырды. Жаңа жабдықты сатып алу жаңа жұмыс орындарын құруға және жоғары білікті медициналық қызметтерді көрсетуге мүмкіндік береді, бұл қала мен облыстың саны өсіп келе жатқан халқы үшін өзектілігін ешқашан жоғалтпайды.



ҚЗЭ бағдарламасы аясында қаржыландырылған тағы бір жоба Шымкент қаласындағы **«ABADAN-SUCCESSFUL» ЖШС** білім беру саласындағы жобасы болып табылады. Жоба жеке меншік мектептің құрылысын және ашылуын көздеді. Жобаның қажеттілігі елдегі білім беру қызметтерінің сапасын арттыру қажеттілігімен түсіндіріледі. Кәсіпорын жеке меншік жалпы білім беретін мектеп болып табылады, ол бастауыш жалпы білім беру бойынша қызметтерді жүзеге асырады, сондай-ақ мектепке дайындық, ағылшын тілі курстарын өткізу бойынша қосымша сабақтар өткізеді. Мұндай жобаны қолдау Шымкент қаласындағы мектептер тапшылығын азайтуға, жаңа жұмыс орындарын құруға, сондай-ақ сапалы білім беруді қамтамасыз етуге мүмкіндік берді.

Бұл жобаның идеялық шабыттандырушысы және ұйымдастырушысы білім беру саласында мол тәжірибесі бар Калмуратова Динара Болатбековна болып табылады. Ол құрған жеке меншік мектептің ерекшелігі оның әр оқушысына жеке көңіл бөлуі болып табылады, өйткені қазіргі заманғы мектеп балалардың жеке ерекшеліктерін шығаруға және дамытуға жағдай жасауы керек. Осы жобаның спецификациясын таңдаған кезде екі шешуші фактор болды: бұл ата-аналық сұраныс және отандық еңбек нарығындағы тенденциялар. Осылайша, бірінші жағдайда ағылшын тілін тереңдетіп оқытуға баса назар аударылды, екінші жағдайда – елде техникалық мамандықтар бойынша білікті мамандардың елеулі жетіспеушілігіне байланысты математиканы тереңдетіп оқытуға ерекше көңіл аудару туралы шешім қабылданды.

Halyk Bank мемлекеттік-жеке меншік әріптестік аясында облыстық және қалалық әкімдіктермен ынтымақтастықты тұрақты түрде дамытып келеді. Атырау қаласында орналасқан «Serpin-2030» ЖШС жобасы осындай серіктестіктің тамаша үлгісі болып табылады.



«Serpín-2030» ЖШС бүкіл Қазақстан бойынша бизнесін белсенді түрде кеңейтетін JM Capital көп салалы инвестициялық холдингіне кіреді. Компания өнеркәсіптік және тұрғын үй құрылысы бағыттарында белсенді дамып келеді, көпірлерді, технологиялық объектілерді, әр түрлі көлемдегі үйлерді – әлеуметтік тұрғын үйден бастап коттедж жобаларына дейін салуда. Бүгінгі таңда компания Батыс Қазақстанның құрылыс саласының негізгі қатысушысы болып табылады. Өзінің өндірістік базасы мен арнайы автотехника паркінің арқасында JM Capital сыртқы жеткізушілерге тәуелсіз бола отырып, сенімді түрде құрылысты мерзімінде оорындап, сапасын сақтайды.

Атырау қаласы әкімдігімен мемлекеттік-жекеменшік әріптестігінің арқасында, ҚЗЭ бағдарламасы аясында «Даму» қорымен бірлесіп және Halyk Bank-тің 10,5 млрд теңге мөлшерінде қаржыландыруының арқасында компания Атырау қаласында 2 610 орындық 9 мектепке дейінгі білім беру мекемесінің құрылысын жүзеге асыруда.

Осы жобаны іске асыру келесі мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік береді:

1. Атырау қаласындағы мектепке дейінгі тәрбие беру ұйымдарында орын тапшылығын азайту.
2. Атырау қаласындағы жалпы орта білім беретін мектептің бірінші сатысында оқытудың басталуына балаларды дайындау сапасын жақсарту.
3. Атырау қаласында мектепке дейінгі жастағы балаларды сапалы, тұрақты мектепке дейінгі тәрбиемен және біліммен қамтамасыз ету.

Халықтың өмір сүру деңгейін арттыру үшін әлеуметтік инфрақұрылымды дамыту қажет. Осыған байланысты Банк мектепке дейінгі білім беру мекемелерін салу және жаңғырту жобаларын белсенді түрде қаржыландырады.

Halyk Bank кәсіпкерлікті және «KazakhstanExport» экспорттық сақтандыру компаниясы» АҚ, «Аграрлық несие корпорациясы» АҚ, «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ, «Қазақстандық тұрғын үй компаниясы» АҚ сияқты басқа да даму институттарын қолдау бағдарламаларын іске асырудағы серіктес болып табылады. Айта кететін жай, жыл сайын агроөнеркәсіптік кешен субъектілерін қолдау мақсатында Банк «Аграрлық несие корпорациясы» АҚ жүзеге асыратын көктемгі егіс және егін жинау жұмыстарын жүргізуге кәсіпкерлерді қаржыландыруға арналған «Кең Дала» бағдарламасына қатысады. Осы бағдарлама аясында 2021 жылы Банк 31,8 млрд теңге сомаға 116 жобаны қаржыландырды.

2021 жылдың нәтижелері бойынша Halyk Bank:



«Бизнесің жол картасы-2025» бағдарламасы аясында субсидиялау және кепілдік беру бағыттары бойынша қатысушы банктер арасында 1 орынға ие болды.



Басым жобаларға кредит беру тетігі – Қарапайым заттар экономикасы аясында қатысушы банктер арасында 1-орынға ие болды.

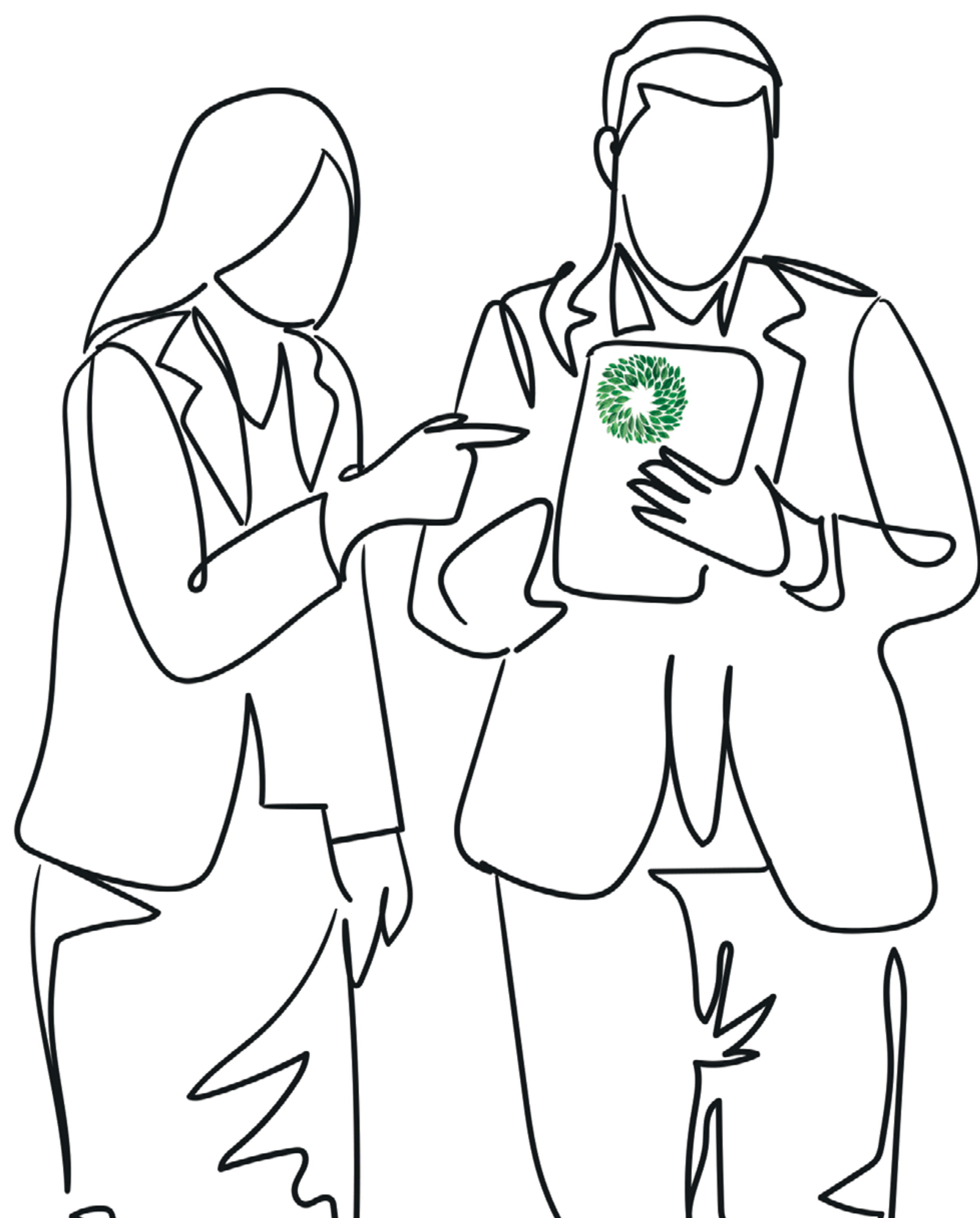


Кең-Дала бағдарламасына қатысушылар арасында 1 орынға ие болды.

ЖЕТКІЗУ ТІЗБЕГІН БАСҚАРУ

GRI 102-9

Біз қазақстандық тауарлар мен қызметтерді өндірушілерге қолдау көрсетуге тырысамыз. Банктің жеткізушілермен өзара қарым-қатынасы Тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алу тәртібі мен шарттары туралы қағидаларға, сондай-ақ ҚР қолданыстағы заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады. Банк өзінің іскер серіктестеріне құрметпен қарайды және адал бәсекелестікке жағдай жасау үшін тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді жеткізушілерді әділ таңдайды. Біздің сатып алу қызметіміздің негізгі қағидаттары жиынтық шығындардың құнын барынша азайту, адал бәсекелестікті және сатып алу процесінің жариялылығын қамтамасыз ету, сондай-ақ жеткізушілерге тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету болып табылады. Есепті кезеңнің соңында Банктің ҚР резидент компанияларынан сатып алуының жалпы сомасы шамамен 98 млрд теңгені (2020 жылы – 73,8 млрд теңге) құрады, бұл сатып алудың жалпы сомасының 96%-ін (2020 жылы – 95%) құрайды.





07

БІЗДІҢ НАЗАРЫМЫЗДА – КЛИЕНТТЕР



ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ ЖӘНЕ САПАСЫ

GRI 102-7 | 102-10 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 102-4

Halyk Bank – клиенттік базаның және сату арналары желісінің көлемі бойынша Қазақстанның ең ірі банкі. Біз еліміздің барлық өңірлерінде қызмет көрсету орындарын дамыту және барлық қазақстандықтар үшін қызметтеріміздің қолжетімділігін арттыру бойынша жұмыс істейміз.

Тарату желісін дамыту

2021 жылы біздің филиалдарымыздың желісі бүкіл Қазақстан бойынша 589 қызмет көрсету орнын қамтыды, соның ішінде:



Банк біздің бөлшек сауда және бизнес-клиенттеріміз үшін қашықтан өзіне-өзі қызмет көрсету арналарының кең таңдауын ұсынады. 2021 жылы Halyk Bank желісіндегі банкоматтардың жалпы саны 4 526 бірлікті құрады, бұл нарықтық үлесі 36% болатын біздің банкоматтар паркінің Қазақстандағы ең ірі банкоматтар паркі екенін көрсетеді.

Halyk Bank сондай-ақ нарықтағы көшбасшы эквайер-банктердің бірі болып табылады – біздің желі 148 351 POS-терминалды және 970 төлем терминалын қамтиды.

Дебеттік карталарды шығару арналары кеңейтілді, бұл клиенттерге карталарды олар үшін неғұрлым ыңғайлы тәсілмен шығаруға мүмкіндік береді. Банк бөлімшесінде картаны ашу клиенттің бар

болғаны 5 минутын алады, картаны шығару мобильді эмбоссер арқылы жүргізіледі. 2021 жылдың желтоқсан айында жедел карталарды шығару үлесі 90%-ті құрады.

Клиенттерге ыңғайлы болу үшін Банк өзі эмбоссерлеушілерді орнату бойынша үлкен жұмыс жүргізді, өзі эмбоссерлеушілер картаны шығаруға ғана емес, сондай-ақ оларды қайта шығаруға да мүмкіндік береді. Банктің филиал желісі бойынша барлығы 120 өзі эмбоссерлеушілер орнатылды, 2022 жылы Банк оларды арттыру бойынша жұмысты жалғастырады.

Байланыс орталығы департаменті (бұдан әрі – БОД) жеке тұлғаларға да, сондай-ақ заңды тұлғаларға да әртүрлі бағыттарда қызмет көрсетеді: кіріс қоңыраулар мен онлайн чаттарды қабылдау және өңдеу (кіріс байланыс орталығы), клиенттерге банктік қызметтердің жекелеген түрлерін көрсете отырып, бейне байланыс арқылы қызмет көрсету (бейне банкинг), шығыс қоңырауларды жүзеге асыру

(телемаркетинг). Сонымен қатар, біздің Байланыс орталығымызда техникалық қолдаумен, жобаларды дамытумен және жаңа сервистерді енгізумен, есептілікті жүргізумен және көрсетілетін сервистің сапасын талдаумен айналысатын бөлімшелер бар.

2021 жылы заңды тұлғаларға арналған банктік өнімдердің шығыс сатылымдарымен айналысатын қызметкерлер саны ұлғайды, бейне-банкинг арқылы, оның ішінде заңды тұлғалар үшін де қызмет көрсету саласы кеңейтілді.

2021 жылы кіріс ағынында 25,5 млн өтініш келіп түсті, оның ішінде өтініштердің 46%-і автоматты түрде (IVR, робот, чат-бот) өңделді, ал 54%-ін операторлар өңдеді. 12 млн өтінішті біздің Айман және I-Dos

роботтары сәтті өңдеді. Орташа алғанда, клиенттердің 88% алғашқы 40 секундта жауап алады.

БОД қызметкерлері 3,5 млн шығыс қоңырауын жүзеге асырды (конверсия 4,3%-ті құрады), нәтижесінде 153 мың кепілсіз қарыз сатылды, оның ішінде мөлшері 216 млрд теңгеден асатын Homebank – өзіне-өзі онлайн қызмет көрсету арналары арқылы сатылды (барлық сатылымдардың 18% үлесі) және жеке тұлғаларға арналған 15,7 мыңнан астам кредиттік карта берілді. Заңды тұлғаларға арналған банктік өнімдерді қашықтан сату артты – 8 587 шот ашылды (ашылған шоттардың жалпы санының 37%) және ЖК-ге 2 331 кредит онлайн берілді.



ҚОЛЖЕТІМДІ БАНК

GRI FS13 | FS14

Тұратын өңіріне және мүмкіндіктеріне қарамастан, біздің барлық клиенттеріміз үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру Halyk Bank-тің басым міндеттерінің бірі болып табылады. Біз еліміздің шағын және шалғай елді мекендерінде қызмет көрсету орындарын дамытуға ерекше көңіл бөлеміз. Қазақстанда елді мекендердің осы санатына шағын және моноқалаларды жатқызуға болады¹. Өңірлерді дамытудың 2020 – 2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасына сәйкес Қазақстанда 41 елді мекен шағын қалаларға жатады және 27 елді мекен моноқалаларға жатады.

Елдің шағын және моноқалаларында Банктің барлық бөлімшелерінің 1/5 бөлігі орналасқан. Олардың ішінде бөлімшелердің 95%-і жеке тұлғаларға қызмет көрсетеді, ал 31%-і толық қызмет көрсететін филиалдар болып табылады, яғни жеке тұлғаларға да, сондай-ақ заңды тұлғаларға да қызмет көрсетеді.

Қазақстанның барлық моноқалаларында Банктің кем дегенде бір филиалы бар. Балқаш, Теміртау, Жаңаөзен, Екібастұз сияқты қалаларда 5-тен астам банк бөлімшелері жұмыс істейді. Сонымен қатар, біздің қызмет көрсету орындарымыз елдегі 41 шағын қаланың 39-ында банктік қызметтер көрсетеді.

Біз барлық клиенттер үшін өз қызметтеріне тең қол жеткізуді қамтамасыз етуге тырысамыз. Жаңа қызмет көрсету орындары мен күрделі жөндеу жұмыстары жүргізіліп жатқан орындар мүмкіндіктері шектеулі адамдардың, халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының және егде жастағы адамдардың кедергісіз кіруіне арналған инфрақұрылыммен жабдықталып жатыр, оларға ыңғайлы болу үшін пандустар, сыртқы шақыру қоңыраулары, кассалардың ыңғайлы жайластырылуы көзделген. Көру қабілеті бұзылған немесе көру қабілеті жоқ адамдар үшін тактильді жолдар, көрсеткіштер және қызметкерді сыртқы шақыру қоңыраулары орнатылған. Банктің барлық қызметкерлері мүмкіндігі шектеулі адамдармен жұмыс істеу және оларға көмек көрсету қағидаларына оқытылды. Банк бөлімшелерінің 92%-і қандай да бір дәрежеде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолжетімді (2020 жылы 89,7%), 39%-і ҚНЖЕ-ге толық сәйкес келеді. Біз ҚНЖЕ-ге сәйкес келу бөлігінде жақсарту бойынша жұмыс істеп жатырмыз, алайда кейбір бөлімшелерде сәулеттік және техникалық шектеулер бар. Біз Halyk Homebank қосымшасының ағылшын, қазақ және орыс тілдеріндегі Веб және мобильді нұсқалары арқылы қызметтер аясын кеңейтуге ұмтыламыз. **(Инновацияларды дамыту және цифрландыру бөлімін толығырақ қараңыз).**



Банктің Қазақстанның моноқалаларындағы бөлімшелері



¹Шағын қала – халық саны 50 мың адамға дейінгі қала. Моноқала – өнеркәсіп өндірісінің және еңбекке қабілетті халықтың негізгі бөлігі (20% және одан көп) бір немесе бірнеше (көп емес) қала құраушы кәсіпорындарында, әдетте, бір бейіндегі және шикізаттық бағыттағы (мономамандандырылу) кәсіпорындарда шоғырланған, бұл ретте қалада болып жатқан барлық экономикалық және әлеуметтік процестерді айқындайтын қала.

HALYK HOMEBANK

2021 жылы қашықтан қызмет көрсету аясында үлкен жұмыс атқарылды. Күнделікті қолдануға арналған сервистер жетілдірілді, дәстүрлі банктік өнімдер цифрландырылды және мобильді қосымшаға шығарылды. Барлық қызметтер Halyk Homebank арқылы қолжетімді болуы үшін лайфстайл қызметтері құрылды. Бізді таңдаған және ай сайынғы белсенді пайдаланушылар болып табылатын төрт миллион екі жүз мыңнан астам клиент осының растауы болып табылады. Halyk Homebank банктік қосымшасын пайдаланушылар саны 8 млн клиентке дейін өсті, ал Halyk Homebank-ке кірушілер саны айына жүз миллионнан асты.

Бүгінгі таңда Halyk Homebank-те алты мың жеті жүзден астам төлем түрін, әртүрлі ыңғайлы ішкі және халықаралық аударымдарды жасауға, телефон нөмірі, карта немесе деректемелер арқылы жеке тұлғаларға да, сондай-ақ бизнес клиенттерге де аударымдар жасауға болады. Біздің клиенттеріміздің қалауын ескере отырып, әртүрлі QR, GPay, Samsung Pay және Apple Pay жанасусыз төлем түрлері іске қосылды, оларды біздің клиенттеріміз Қазақстанда да, сондай-ақ бүкіл әлем бойынша да пайдалана алады. 2021 жылдың төртінші тоқсанының өзінде төлемдер мен аударымдар көлемі 1,4 трлн теңгеден асты.

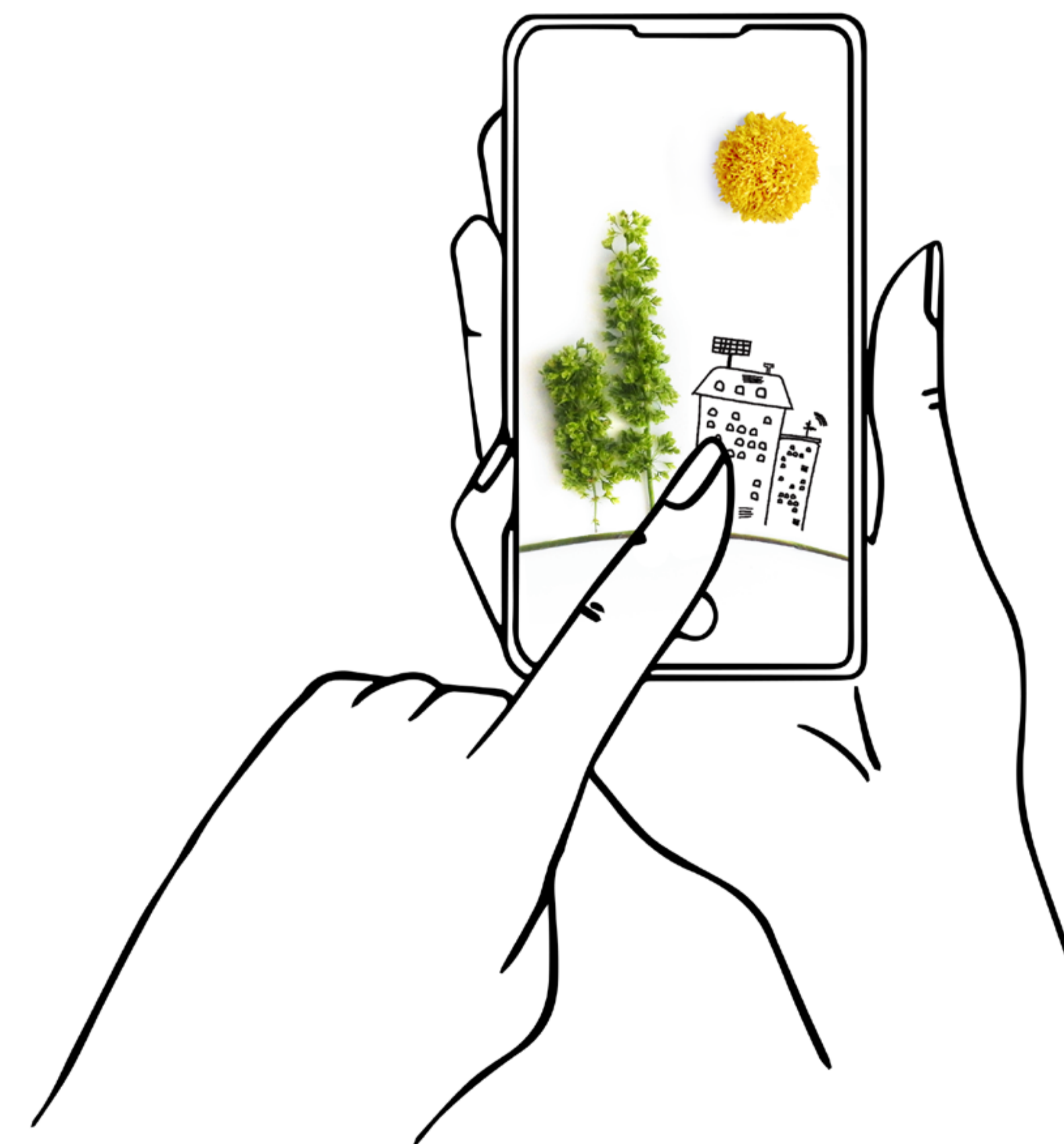


<https://homebank.kz/#/>

Қарқынды дамып келе жатқан технологиялар мен клиенттердің артып келе жатқан үміттері жағдайында біз өзіміздің

- Halyk Homebank
- Onlinebank
- Halykzalog

онлайн-платформаларымызды белсенді түрде дамытып жатырмыз және оларды үнемі жаңа әрі ыңғайлы сервистермен және қызметтермен толықтырудамыз.



Halys Bank-тің 2019-2021 жылдардағы клиенттер саны

	2019	2020	2021
Бөлшек сауда клиенттері (белсенді), мың	7 695	8 367	9 025
ШОБ белсенді клиенттері, мың	165,7	199,0	246,2
Корпоративтік клиенттер	2 884	2 858	3 034



4,2 млн MAU (ай сайынғы белсенді пайдаланушылар) / 1,344 мың DAU – күнделікті белсенді пайдаланушылар) – жылдан жылға өсім 61,5%/ жылдан жылға өсім 69,4%

КБ және ШОБ клиенттеріне арналған Onlinebank – 273 мың онлайн-банкінг клиенті, 156 мың MAU қосымшаның Веб + мобильді нұсқасында (жылдан жылға өсім 83,5%).

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН АРТТЫРУ

Клиентке бағдарлану және сервис сапасына назар аудару Halyk Bank-тің стратегиялық дамуының негізгі басымдықтары ретінде айқындалған. Біз әр клиентке жеке көзқарас пен цифрлық шешімдерді дамытуға негізделген клиенттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша бірізді жұмыс жүргізіп жатырмыз.

Негізгі назар клиенттік жолдарды жақсартуға және жеке және заңды тұлғалар бойынша Банктің нақты өнімдерін/сервистерін зерттеуге аударылды.

Осылайша, 2021 жылы бизнес-бөлімшелердің сұрау салуы бойынша Банктің өнімдері мен қызметтеріне қатысты клиенттердің қанағаттану мәніне 219 қосымша зерттеу (B2B бойынша 149 және B2C секторлары бойынша 142) жүргізілді. Сату арналарынан қашықтық арналарға операциялардың ауып кетуі байқалғандықтан, алдыңғы кезеңмен салыстырғанда зерттеулер бойынша барынша қамту online арналар мен карталық өнімдер бойынша болды. Зерттеулер нәтижесінде клиенттерге жиі кездесетін қиындықтар мен проблемалар анықталды, қызметтер пысықталды, клиенттердің жолдар жақсартылды.

2021 жылдың нәтижелері бойынша Банк бойынша NPS көрсеткіші 91%-ті құрады. Көрсеткіш мақсатты мәннен (85%) 6%-ке асып түсті және өсім 2020 жылмен салыстырғанда (88%) 3%-ті құрады.

2021 жылы CSI көрсеткіші енгізілді, ол Банк қызмет көрсеткен кезде және Банктің өнімін/сервисін пайдаланған кезде клиенттің қанағаттану деңгейін айқындайды.

Жылдың қорытындысы бойынша Банк бойынша CSI 94%-ті құрады, бұл мақсатты мәннен (85%) 9%-ке асады.

Сонымен қатар, Банк еншілес ұйымдардың сервистері мен өнімдерінің сапасын өлшеуді жүзеге асыру үшін белсенді жұмыс жүргізуде.

Жалпы, жыл қорытындысы бойынша, алаяқтық операциялар бойынша арыздардың өсуі байқалғанына қарамастан, Байланыс орталығына, әлеуметтік желілерге және басқа да коммуникация арналарына келіп түскен өтініштер (шағымдар) саны азайды.

Сонымен:

- EMC-тегі жазбаша шағымдар (электрондық құжат айналымы) 65%-ке төмендеді.
- OCRM БЖ-да Байланыс орталығы тіркеген ауызша шағымдар 13%-ке төмендеді.

- Homebank-ке өтініштер (кері байланыс) 48%-ке төмендеді.

Сонымен, 2021 жыл ішіндегі өтініштер саны:

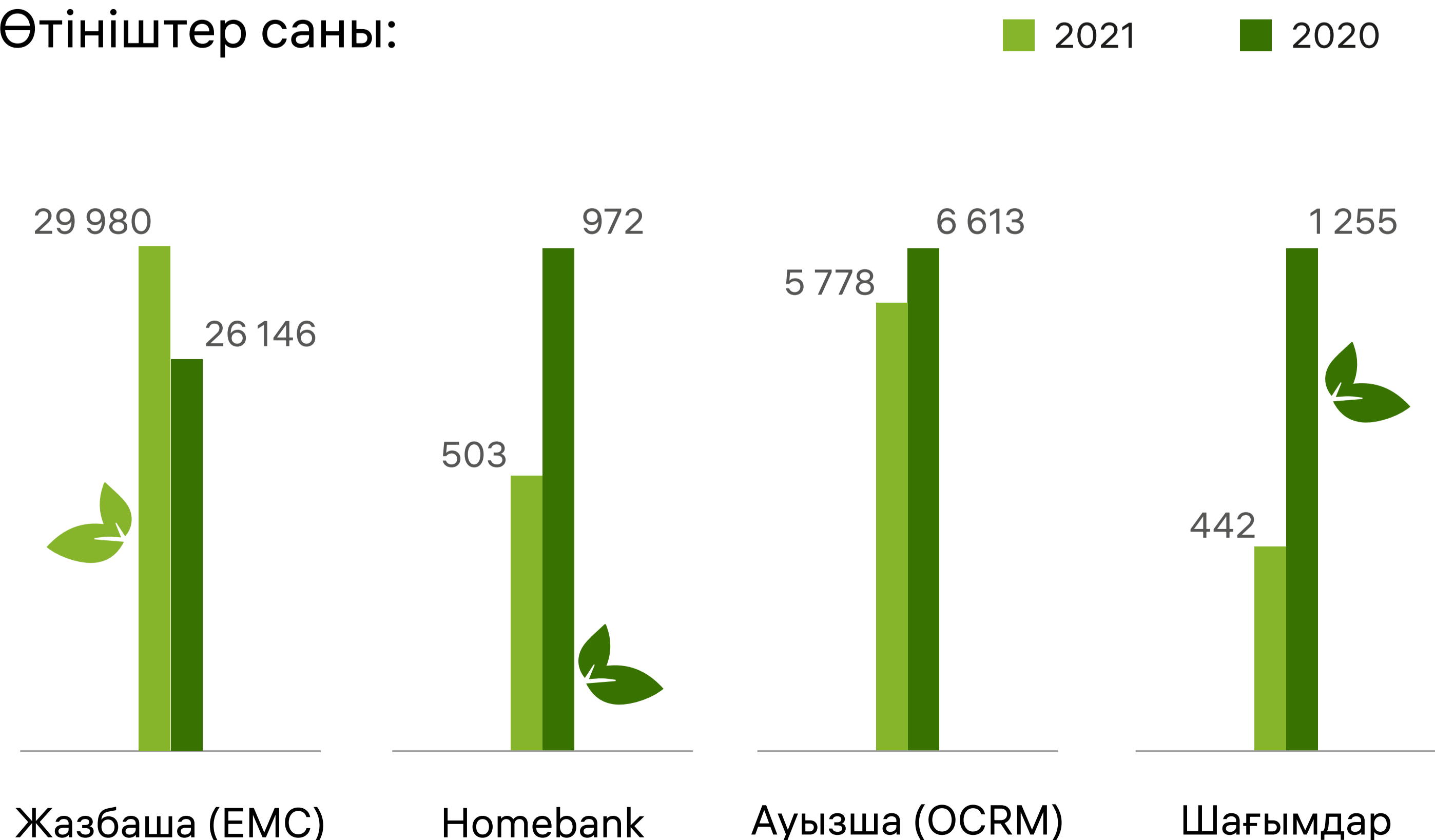
- Жазбаша (EMC) – 29 980 дана (2020 жылы 26 146 дана), оның ішінде шағымдар – 442 дана (2020 жылы 1 255 дана).
- Ауызша (OCRM) – 5 778 дана (2020 жылы 6 613 дана).
- Homebank-тегі өтініштер саны – 503 дана (2020 жылы 972 дана).

2021 жылы құпия ақпаратты жария ету туралы өтініш тіркелді – 15 дана:

- EMC – 2 дана негізсіз.
- OCRM – 13 дана, оның ішінде – 3 негізделген шағым және 10 негізсіз шағым.

Құпия ақпаратқа қатысты бұзушылықтар жағдайларының қайталануына жол бермеу үшін техникалық пысықтаулар жүргізілді және жалпыға қолжетімді қосымшаларда баптаулар оңтайландырылды, электрондық пошта хабарламаларының жөнелтілуіне ұйымдастырушылық бақылау күшейтілді, Банк қызметкерлерінің ақпараттық қауіпсіздік бойынша хабардарлығын арттыру материалдарына құпия ақпараттың қорғалуын қамтамасыз ету бойынша ақпарат енгізілді.

Өтініштер саны:



Банк ақпаратты белгілі бір өнімге немесе қызметке жетекшілік ететін жауапты бизнес бөлімшесіне жеткізу арқылы клиенттік сервисті жақсарту үшін проблемалық аймақтарды анықтайды.

ИННОВАЦИЯЛАРДЫ ДАМУ ЖӘНЕ ЦИФРЛАНДЫРУ

Банк цифрлық банкинг саласындағы позицияларын күшейтуді және инновациялық шешімдерді дамытуды жалғастыруда. 2021 жылы осы бағыттағы жұмыс шеңберінде Банк барлық негізгі клиенттік сегменттерде Деректер фабрикасы бағдарламасы аясында жаңа цифрлық банктік сервистерді, модельдер мен науқандарды іске қосты.

Бөлшек сауда сегментіндегі инновациялар

Haluk Homebank қосымшасында келесі қосымша сервистер ұсынылған:

- Онлайн сақтандыру бойынша клиенттер автокөлікті, жылжымайтын мүлікті сақтандыра алады немесе басқа да қызықты пайдалы сақтандыру өнімдерін сатып ала алады.
- Ниеттестік бағдарламасы – Haluk Club. Банктің барлық карта ұстаушыларына арналған эксклюзивті клуб, 17 мың серіктесті қамтиды. 2021 жылы клиенттер Банк пен коммерсанттардан жиынтығында 17 млрд астам бонус алды. Олардың ішінде клиенттер Haluk терминалдары желісінде және Haluk Homebank қосымшасында 14 млрд астам бонус жұмсады.

Байланыс орталығы қызметінің негізгі бағыты сервис сапасын арттыру, ұсынылатын қызметтерді кеңейту және автоматтандыру болып табылады, бұл Банк клиенттеріне қажетті ақпаратты Байланыс орталығы консультанттарының қатысуынсыз өз бетінше 24/7 алуға мүмкіндік береді.

IVR мәзірін оңтайландыру жүзеге асырылды:

- Клиенттерде өнімдердің болуына байланысты IVR динамикалық мәзірін баптау;
- Бұғатталған карталары бар клиенттерге қызмет көрсетудің предиктивтік моделі енгізілді (Homebank-те карта мәртебесі және бұғаттан шығару мүмкіндігі туралы ролик автоматты түрде көрсетіледі);
- Айман дауыстық роботына жіберу үшін клиенттерді сегменттеу енгізілді;
- Зейнеткер сегментіне арналған жеңілдетілген мәзір енгізілді;
- БЖЗҚ мәселелері бойынша жаңа бөлім құрылды;
- мерзімі өткен берешек туралы SMS жіберілген клиенттер үшін қысқа маршрут бапталды;
- алаяқтық транзакцияларды болдырмау мақсатында шетелден соғылатын қоңырауларға арналған Antifraud желісі бапталды;
- Homebank-і жоқ сенімді нөмірлер үшін AppStore және Play Market-те жүктеуге сілтемесі бар автоматты түрде SMS жіберу іске асырылды;
- банкоматтар мен бөлімшелердің мекен-жайлары көрсетілген SMS жіберу бапталды;
- Homebank-те тіркеуден өте алмаған клиенттердің onboarding бойынша автоматты шығыс қоңырау процесі бапталды;

Келесі процестер мен қызметтер автоматтандырылды:

- Homebank арқылы ATM-да ұмытып кеткен карталарды бұғаттан шығару сервисін пысықтау;
- сөйлесу кезінде клиенттерге PUSH/SMS хабарламалар жіберу мүмкіндігі іске асырылды;
- клиенттерге бөлімшелерге бармай-ақ телефон арқылы қолма-қол ақшаның ірі сомасына алдын ала тапсырыс беру мүмкіндігі енгізілді;

Бөлімшелерден жүктемені азайту үшін 3Т өтініштерін орталықтандыру (филиалдардан барлық қоңыраулардың трансфері);



Кепілсіз қарыздарды сату арналарын дамыту:

- сайттан лидтар (әлеуетті клиент) бойынша өтінімдер автоматтандырылды, скрипттерді оңтайландыру жүргізілді;
- Деректер фабрикасы аясында тестілік науқандар өткізіледі;
- тұрақты негізде қоңырау шалу науқандарының тиімділігіне талдау жүргізіледі;
- компанияларға сәтті қоңырау шалу және конверсияны арттыру үшін компаниялардың жүйеге уақтылы жүктелуін үнемі бақылау;

Клиенттерге бейне консультация беру (пилоттық жоба) – белгілі бір операциялар бойынша бөлімшелерге бармай-ақ, қашықтан консультация беру және клиенттерге қызмет көрсету;

Видеобанкинг арқылы сату арналарында заңды тұлғаларға қызмет көрсету (пилоттық жоба өткізілді);

Жаңа чат-бот платформасын және WhatsApp арнасын енгізу бойынша пилоттық жоба өткізілді;

IT-бөлімшелерін тартпай, БОД арқылы өтініштерді бастапқы өңдеу бойынша пилоттық жоба өткізілді;

Банк бойынша Бірыңғай Білім базасы іске қосылды (Жеке және заңды тұлғалар).

Байланыс орталығы клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру, сервистерді оңтайландыру және автоматтандыру, клиенттерге коммуникациялардың ең жақсы қарапайым және ыңғайлы нұсқасын ұсыну үшін жасанды интеллектті пайдалану келешегі бойынша үнемі жұмыс істеп жатыр.

Анағұрлым қол жетімді болған қолданыстағы өнімдердегі өзгерістер

Банк клиенттеріне үйден шықпай-ақ депозиттер ашу және смартфонның көмегімен өз депозиттерін басқару қолжетімді әрі ыңғайлы болды. 2022 жылдың бірінші жартыжылдығының соңында цифрлық депозиттердің үлесі іс жүзінде екі есе өсті және әрбір үшінші депозит онлайн ашылады.

Банк клиенттері онлайн-кредиттер ала алады, клиенттерді тауарлық кредиттеу бойынша серіктестерден тауарларды офлайн-форматта да, онлайн-форматта да бөліп төлеу арқылы немесе кредитке сатып ала алады, бірнеше минут ішінде өз кредиттерін басқа ЕДБ-де қайта қаржыландыра алады. Halyk Homebank қосымшасындағы цифрлық кредиттер жоғары танымалдылыққа ие болды, 2021 жылғы төртінші тоқсанда үш кредиттің екеуі онлайн берілді. 2020 жылдың басынан бастап сатудағы цифрлық кредиттердің үлесі барлық кредиттер санынан 12%-тен 82%-ке дейін өсті. 2021 жылы кредиттік портфельдің 59% өсімі онлайн-қарыздар есебінен болды.

2021 жылдың қазан айында Halyk Homebank платформасында «Жаппай бөліп төлеу» өнімі басталды, оның шеңберінде жеке тұлға клиенттер түрлі санаттағы сауда серіктестерінен тұрмыстық техниканы, зергерлік бұйымдарды, үйге арналған тауарларды, киім және т.б. бөліп төлеуді/немесе кредитті ресімдей алады.

Бөліп төлеуді ресімдеу үшін клиентке сауда серіктесінен ұнаған тауарды таңдап, Halyk Homebank қосымшасында онлайн-режимде қажетті сомаға өтінімді ресімдеу жеткілікті, Банк шешімді бар-жоғы бірнеше минут ішінде қабылдайды.

Карталық өнімдерді цифрландыру

Айта кету керек, тұтынушылар арасында танымал цифрлық өнімдер Halyk Homebank-тің артықшылықтарының бірі болып табылады. Банк клиенттері цифрлық карталарды онлайн аша алады. Карталарды адрестік жеткізу сервисі үлкен танымалдылыққа ие болуда, және тегін болып табылатын осы қызметті клиенттер қуана-қуана пайдаланады. Осылайша, 2021 жылы клиенттерге 60 мыңға жуық карта жеткізілді.

Мемлекеттік қызметтерді мобильді қосымшада іске асыру

Банктің клиенттеріне Halyk Homebank мобильді қосымшасы арқылы мемлекеттік қызметтерді ұсыну басым бағыттардың бірі болып табылады. 2021 жылы Ashuq мәртебесін тексеру, көлік құралын қайта тіркеу, жүктілік және босануы бойынша жәрдемақы алу, сондай-ақ бір жасқа дейінгі бала күтімі бойынша әлеуметтік төлемдер сияқты қызметтер іске асырылды. Қызметтерді таңдау критерийлері олардың пайдалылығы мен азаматтар арасында танымалдылығы болды. Мемлекеттік қызметтерді іске асыру кезінде Банк үшін

оларды қағазсыз форматта, сондай-ақ бұл мүмкін болған жерде толық қашықтан қызмет көрсете отырып іске асыру өте маңызды болды.

Жұмыстар 2022 жылы жалғасып, бірқатар мемлекеттік қызметтер іске асырылды:

- Туу туралы куәлікті алудың толық цифрландырылған процесі;
- Зейнетақы мен жәрдемақы алу үшін шотты қашықтан ауыстыру;
- Цифрлық құжаттар;
- Тұрғылықты жері бойынша тіркелу;
- egov.kz порталында әлеуметтік қызметтерді ресімдеу кезінде шотты растау.

2022 жылдың соңына дейін Банктің мобильдік қосымшасында халық арасында танымал мемлекеттік қызметтердің одан да көп санын іске асыру жоспарланып отыр. Азаматтардың мемлекетпен өзара іс-қимылын цифрландыру инклюзияны жақсартуға мүмкіндік береді және одан да көп азаматтарға, оның ішінде арнайы қажеттіліктері бар адамдарға мемлекеттік қызметтерді алуға мүмкіндік береді.

ЭКОЖҮЙЕЛІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ДАМУ

- Сондай-ақ, біздің клиенттерге ыңғайлы болу үшін әр түрлі ақпараттық сервистер, Halyk Info, Карталар, Чат-Бот жасалды, олар біздің клиенттерімізге күн сайын көмектеседі.
- Gov Tech бағытын атап өткен жөн, бүгінгі күні біздің клиенттеріміз жәрдемақыларды рәсімдеп, бірден арнайы карта аша алады, ЖК тіркей алады, автокөлікті қайта ресімдей алады, зейнетақы қорында шот аша алады, төлемдер ала алады, сондай-ақ өзіңіздің COVID-мәртебеңізді тексеруіңізге болады, біздің клиенттеріміз осы қызметті 15 миллионнан астам рет пайдаланды.
- Halyk Travel – саяхатшыларға арналған сервис те өзінің танымалдылығына ие болуда, осы сервис аясында клиенттер билеттерді сатып ала алады, қонақүйлерді брондай алады немесе бірден толық туристік жолдаманы сатып ала алады. Барлық сатып алуларды бөліп төлеу немесе кредит арқылы жүзеге асыруға болады, бұл ретте біздің серіктестерімізден жоғары бонустарды алуға болады.
- Дамудың маңызды бағыты – бұл Маркетплейс. Онлайн алаң іске қосылды, сондай-ақ нақты сауда орындарынан сатып алу кезіндегі клиенттік жол цифрландырылды. Енді клиенттер біздің серіктестерімізден офлайн арналарда да, сондай-ақ онлайн арналарда да бөліп төлеу немесе кредит арқылы сауда жасай алады. Маркетплейстегі сатып алу көлемі 2021 жылдың 4 тоқсанында 70 млрд теңге деңгейінен асып түсті.
- Сонымен қатар, Банктің Halyk Market онлайн алаңы болып табылатын Е-commerce-тегі жетістігін атап өткіміз келеді, ол басталған сәттен бастап сатып алу көлемі 40 еседен астам өсті және 2021 жылдың төртінші тоқсанында 17,3 млрд теңге деңгейінен асты. Біздің клиенттер арасында ең танымал санаттар электроника, түрлі аксессуарлар мен зергерлік бұйымдар болып табылады.



Цифрлық кредиттеу

2021 жылы Halyk Bank жеке кәсіпкерлерге арналған цифрлық кредиттік өнімдерді белсенді дамытуды жалғастырды. 2021 жылы дамудың негізгі бағыты жаңа цифрлық кредиттік өнімдердің желісін кеңейту және цифрлық кредит алу кезінде клиенттік тәжірибені жақсарту болды. Клиенттік тәжірибені жақсарту бағыты аясында Банктің бизнеске арналған Onlinebank мобильді қосымшасы арқылы цифрлық кредитке өтінім беру мүмкіндігі қосылды, цифрлық кредиттік процесті оңтайландыру бойынша жұмыстар жүргізілді. Барлық пысықтаулардың қорытындысы бойынша қазіргі сәтте, кредит алу уақыты, өтінім берген сәттен бастап шотқа ақша есептелу сәтіне дейін 10 минуттан аз уақытты құрайды.

Сондай-ақ, бағыттардың бірі цифрлық кредиттік өнімдердің желісін кеңейту болды. Банк 2021 жылы Банктің POS-терминалдарын ұстаушыларға арналған цифрлық кредитті, сондай-ақ инвестициялық мақсаттарға арналған цифрлық кредитті өзіндік және іске қосты.

Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, 2021 жылы Банк шағын және Микробизнес сегментіне кредит беру қарқынын едәуір арттыра алды. Мәселен, 2021 жылы шағын және микробизнесінің цифрлық қарыздары бойынша Банктің кредиттік портфелі 360%-ке ұлғайды, Банктің осы сегменттен кредит алатын клиенттерінің жалпы саны 2020 жылмен салыстырғанда 134,5%-ке ұлғайды.

2021 жылғы наурыз айында «Даму» қорының «Бизнесінің жол картасы – 2025» бағдарламасы аясында микро және шағын кәсіпкерлікті қолдау бағыты бойынша цифрлық кредиттеуді толық автоматтандыру жүзеге асырылды. Осы бағыт аясында қолдау кредит бойынша сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялауды, оны қарыз алушы үшін жылдығы 6%-ке дейін төмендетуді, сондай-ақ қамтамасыз ету ретінде «Даму» қорының кепілдігін беруді көздейді, ол бойынша өтелуі кредит сомасының 85%-ін құрайды. 2021 жылдың нәтижелері бойынша Банк ЕДБ қаржыландырған қарыз алушылардың жалпы санының 38,8% қаржыландырып, осы бағытты іске асыру бойынша көшбасшы болып табылады.

Сондай-ақ, ағымдағы шындықтар тұрғысынан мұндай цифрлық сервистерді дамыту экономика мен экологияға оң әсер ету есебінен де неғұрлым өзекті болып отырғанын атап өткен жөн. Экология бөлігінде цифрландырудың оң әсері қағаз құжат айналымын толығымен жою болып табылады. Процесті толық цифрландыру есебінен клиенттерге кредит алу

үшін Банкке құжаттар пакетін берудің қажеті жоқ. Кредит алу үшін қажетті кредит шарты, кредитті өтеу кестесі және т. б. сияқты барлық құжаттар электрондық түрде қалыптастырылады және оларға электрондық цифрлық қолтаңба арқылы қол қойылады. Банк жағында кредиттік досье де толығымен электронды түрде қалыптастырылады.

Экономика тұрғысынан бірнеше оң факторларды атап өтуге болады. Процесті цифрландыру кредиттік өтінімді қарау уақытын едәуір қысқартты, кредит алу үшін Банк бөлімшесіне барудың қажеті жоқ, бұл тиісінше Банк клиенттерінің де уақыт және операциялық шығындарын төмендетеді, сондай-ақ тұтастай алғанда олардың экономикалық белсенділігін жеделдетеді. Тағы бір оң факторды атап өтуге болады – цифрлық кредиттеу жеке кәсіпкерлерді өз бизнесінің нақты айналымын ашуға ынталандырады. Яғни банктердегі ағымдағы шоттар арқылы өз бизнесінің айналымын жүргізу, қолма-қол ақша мен «көлеңкелі» айналымның үлесін азайту. Нәтижесінде, бұл бизнестің ашықтығының артуына алып келеді, сондай-ақ кәсіпкерлердің ел бюджетіне салық аударымдарының көлемін ұлғайтады.

2021 жылдың екінші жартысында Halyk Bank бизнеске арналған, бірақ жауапкершілігі шектеулі серіктестіктің (бұдан әрі – ЖШС) ұйымдық-құқықтық нысаны бар заңды тұлғаларға арналған жаңа цифрлық кредиттік өніммен жұмыс істей бастады.

Өнім цифрлық ретінде анықталады, өйткені оны банкке бармай және қандай да бір құжаттарды берместен қашықтан пайдалануға болады. Заңды тұлға кредитті тез арада ала алады, кредиттік өтінім берген сәттен бастап шотқа ақша аударылған сәтке дейін 10 минуттан артық емес уақыт жұмсау жоспарланып отыр. Өтінім беру үшін Клиент Банктің Onlinebank-те авторландырудан өтуі керек және кредит алу процесіне бастамашылық етуі қажет.

Бастапқы кезеңде өнім Банктің белсенді транзакциялық клиенттеріне ұсынылатын болады. Кейіннен өнім ұсынуды Банк клиенттері болып табылмайтын ЖШС-геш масштабтау жоспарлануда.

ЖШС арналған цифрлық кредиттік өнім есебінен Банктің транзакциялық базасындағы кредиттік клиенттердің үлесін арттыру, Банкке транзакциялық клиенттердің келуін ынталандыру, сондай-ақ, тұтастай алғанда, бизнесті өз ағымдарының ашықтығына ынталандыру және нәтижесінде бизнестен бюджетке түсетін төлемдерді ұлғайту көзделіп отыр.



АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІКТІ ДАМУЫ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРДІҢ ДЕРЕКТЕРІН ҚОРҒАУ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 418-1

Банк басшылығы ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін қолдауға және тұрақты жетілдіруге бағытталған.

Клиенттер туралы мәліметтерді, олардың құпия деректерін қамтитын Банктің ақпараттық активтерін санкцияланбаған қол жеткізу, таралып кету, жария болу және жоғалту қауіп-қатерлерінен қорғауды күшейту мақсатында 2021 жылы Банк қашықтан жұмыс жүргізу барысында мультифакторлық аутентификация, жетілдірілген вирусқа қарсы қорғау АҚ-тың ықтимал қатерлерін проактивті талдау сияқты бірқатар құралдар мен процестерді енгізді, сыни жүйелерге мониторинг жүргізуді қамтуды кеңейтті. Антифрод өнеркәсіптік жүйесі енгізілді.

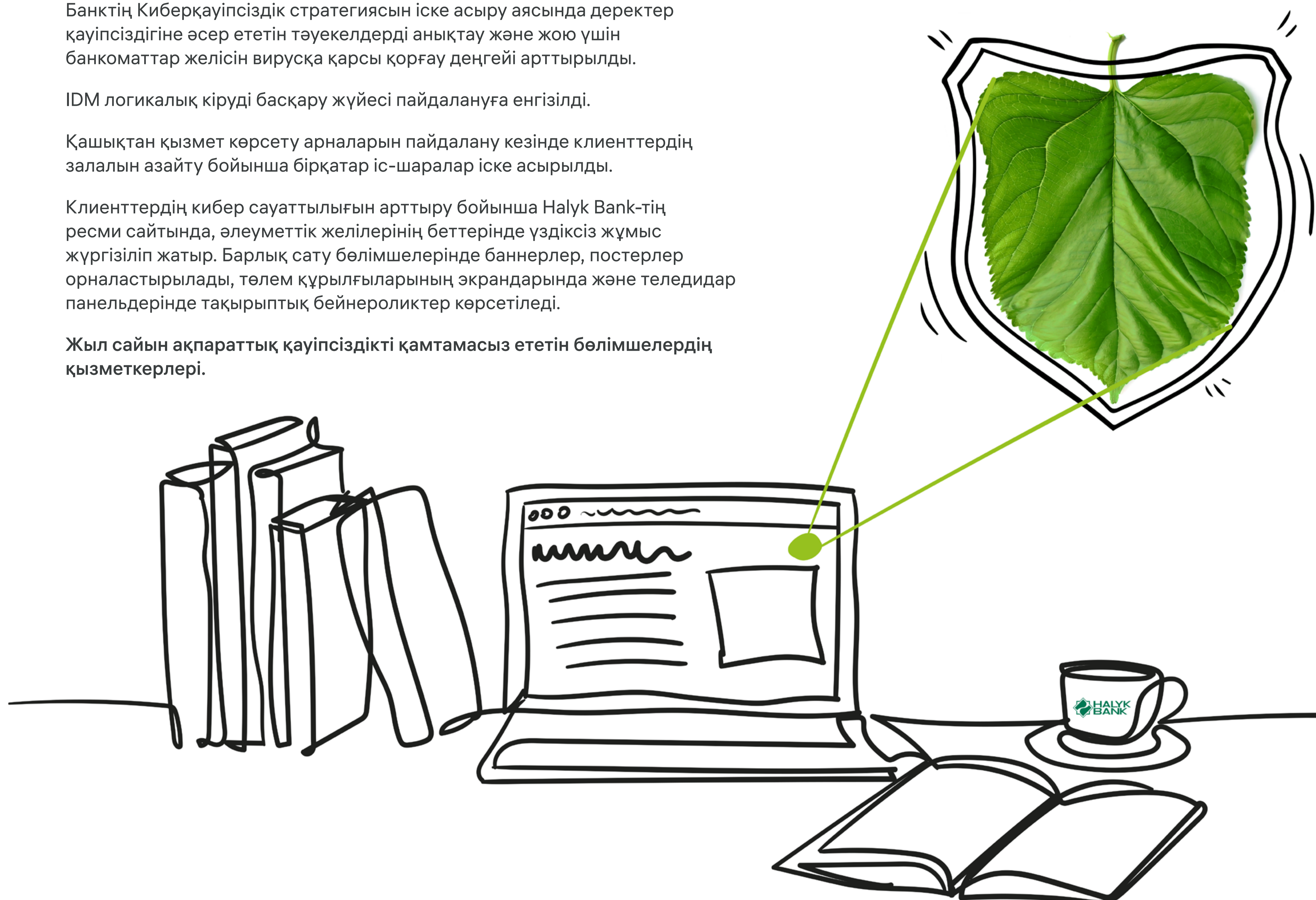
Банктің Киберқауіпсіздік стратегиясын іске асыру аясында деректер қауіпсіздігіне әсер ететін тәуекелдерді анықтау және жою үшін банкоматтар желісін вирусқа қарсы қорғау деңгейі арттырылды.

IDM логикалық кіруді басқару жүйесі пайдалануға енгізілді.

Қашықтан қызмет көрсету арналарын пайдалану кезінде клиенттердің залалын азайту бойынша бірқатар іс-шаралар іске асырылды.

Клиенттердің кибер сауаттылығын арттыру бойынша Halyk Bank-тің ресми сайтында, әлеуметтік желілерінің беттерінде үздіксіз жұмыс жүргізіліп жатыр. Барлық сату бөлімшелерінде баннерлер, постерлер орналастырылады, төлем құрылғыларының экрандарында және теледидар панельдерінде тақырыптық бейнероликтер көрсетіледі.

Жыл сайын ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ететін бөлімшелердің қызметкерлері.



Банк қызметкерлерінің ақпараттық қауіпсіздік саласындағы хабардарлығын арттыру бағдарламасын үнемі жаңартып отырады. Қызметкерлердің жекелеген топтарын оқыту қосымша жүргізіледі.

Ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша заңнамаға мониторинг және Банктің ішкі нормативтік құжаттамасына өзектілендіру тұрақты негізде жүргізіледі. Жеткізушілермен және үшінші тұлғалармен жұмыс істеу кезінде клиенттердің құпия деректерінің қауіпсіздігін бақылау қамтамасыз етіледі.

Дағдарыстық жағдайлар басталған кезде қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету рәсімдері тұрақты негізде орындалады.

Қашықтан жұмыс істеу режимінде барлық IT-сервистер мен қызметтердің жоғары қолжетімділігі мен қорғалуы сақталады.

Банк кезекті рет компьютерлік жүйелер мен желілердің PCI DSS/3DS төлем карталары индустриясының деректер қауіпсіздігінің халықаралық стандарттарының талаптарына сәйкестігін растады, сондай-ақ SWIFT жергілікті инфрақұрылымының CSCF сәйкестігін оң нәтижемен бағалануынан өтті.

Ақпарат қауіпсіздігін басқару және ақпараттық технологиялар/ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару мәселелеріне жүйелі көзқарас Банктің кінәсінен орын алған клиенттер деректерінің құпиялылығын бұзуға байланысты болатын оқыс оқиғалардың ең аз деңгейін ұстап тұруға мүмкіндік берді: есепті кезеңдегі Банктің ақпараттық қауіпсіздік режимін бұзуы салдарынан болған клиенттер деректерінің таралып кету, ұрлану, жоғалуы жағдайлары төмендегі кестеде көрсетілген:

Клиент деректерінің құпиялылығының бұзылу, таралып кету, ұрлану немесе жоғалу жағдайлары

Көрсеткіш	2019	2020	2021
Клиент деректерінің таралып кетуінің, ұрлануының және жоғалуының тіркелген негізделген жағдайларының жалпы саны, оның ішінде:	0	0	7
Деректердің таралып кету жағдайлары	0	0	0
Деректерді ұрлау жағдайлары	0	0	4
Деректерді жоғалту жағдайлары	0	0	0
Банк филиалдары қызметкерлерінің клиент деректерін жария ету жағдайлары	0	0	3

Банк ақпаратының таралып кетуіне қарсы әрекет ететін DLP жүйесі қызметкерлердің құпия ақпаратты шифрланбаған түрде сыртқы поштаға жіберуін тіркейді және бұғаттайды.

Клиенттер деректерінің құпиялылығын бұзу жағдайларының қайталануын болдырмау үшін техникалық пысықтаулар жүргізілді және жалпыға қолжетімді қосымшаларда баптаулар оңтайландырылды, электрондық пошта хабарламаларының жіберілуіне ұйымдастырушылық бақылау күшейтілді, Банк қызметкерлерінің ақпараттық қауіпсіздік бойынша хабардарлығын арттыру бойынша материалдарға дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету бойынша ақпарат енгізілді.

08

АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ



АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ

Налык Банк – бұл өз жұмысына берілген, болашаққа сеніммен қарайтын, тұрақты жұмыс орны, бәсекеге қабілетті жалақысы, тартымды әлеуметтік пакеті, көптеген мотивациялық және ынталандырушы бағдарламалары, кәсіби және мансаптық даму үшін үлкен мүмкіндіктері бар екенін білетін адамдар тобы!

БІЗДІҢ ҰЙЫМШЫЛ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР – БҰЛ ТАБЫСҚА ЖЕТУДІҢ КІЛТІ ЖӘНЕ БАСТЫ КАПИТАЛ!

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ БАСҚАРУ

GRI | 102-8 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 401-1 | 402-2 | 401-3

Банк қаржы секторындағы ірі жұмыс беруші ретінде өзінің тиімділігін дәлелдеген үздік тәжірибелерді сақтау туралы ұмытпай, ең үздік оңтайлы құралдарды енгізе отырып, қызметкерлерді басқару тәсілдерін жетілдіру бойынша тұрақты жұмыс істейді.

Банктің кадрлық саясатының негізгі принциптері мыналар болып табылады:

- Банк пен қызметкерлердің мүдделері мен мақсаттарының өзара байланысы – Банк өз қызметкерлерін құрметтейді және бағалайды, қызметкерлерде қызметтің жалпы нәтижесі үшін корпоративтік жауапкершілікті қалыптастыру үшін жағдай жасайды. Қызметкерлер Банк мақсаттарына жету үшін бар күшін салады.
- Конкурстылық, ротация, жеке қасиеттер мен мүмкіндіктерді бағалаудың тұрақтылығы – Банк үміткерлерді конкурстық негізде

іріктеуге, лауазымдарды тігінен және көлденеңінен жоспарлы ауыстыруға, нақты лауазымға резерв дайындауға, қызметкерлердің бейімділігін анықтауға және дамытуға ұмтылады.

- Қарым-қатынастардың ұзақ мерзімді сипаты – Банк өзінің қызметкерлермен қарым-қатынастарының ұзақ мерзімді болуына ұмтылады. Білім мен тәжірибенің сабақтастығы, қызметкерлерді дамыту мен оқытуға баса назар аудару – оқыту мен дамуға инвестициялар Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізудегі қажеттіліктеріне сәйкес келуі тиіс.
- Банк қызметкерлердің кәсіби өсуі мен дамуын қамтамасыз етуге ұмтылады. Банкте тәлімгерлік бар және ол дамуда, қызметкерлер оқып үйреніп жүр және жинаған білімдері мен дағдыларымен бөлісуде.
- Қызметтің қол жеткізілген нәтижелерін бағалау – Банк әрбір қызметкердің үлесін бағалайды. Лауазымдық нұсқаулықтардағы талаптар, қызметтің негізгі көрсеткіштері (теңдестірілген көрсеткіштер жүйесінің карталары және еңбек құзыретін бағалау), құзыреттердің корпоративтік моделі, стандарттарды орындау сапасын бағалау, қызметкерлерді ынталандыру және көтермелеу арқылы нәтижелілікті басқару жүйесі енгізілді.
- Еңбекақының орындалатын жұмыстың көлемі мен күрделілігіне сәйкестігі – Банк ішкі әділеттілік пен сыртқы бәсекеге қабілеттілік принциптеріне негізделген еңбекке ақы төлеудің тиімді жүйесін құруға ұмтылады. Еңбек тиімділігін арттыруға әсер ететін факторларды анықтау және дамыту.
- Қолайлы моральдық-психологиялық ахуалды қалыптастыру және қолдау – Банк тиімді қызметке ықпал ететін ұжымда қолайлы еңбек жағдайларын жасауға және қарым-қатынас орнатуға ұмтылады.

Банктің еңбекті ұйымдастыру жүйесін қызметкерлерді басқарудың әрбір бағыты бойынша қолданыстағы және ҚР Еңбек Кодексінің, ҚР «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Кодексінің, ҚР «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңының, ҚР «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Заңының нормаларына және басқа нормативтік актілеріне негізделген ішкі нормативтік құжаттарды құруға көмектеседі.



ЖҰМЫСПЕН ҚАМТУ

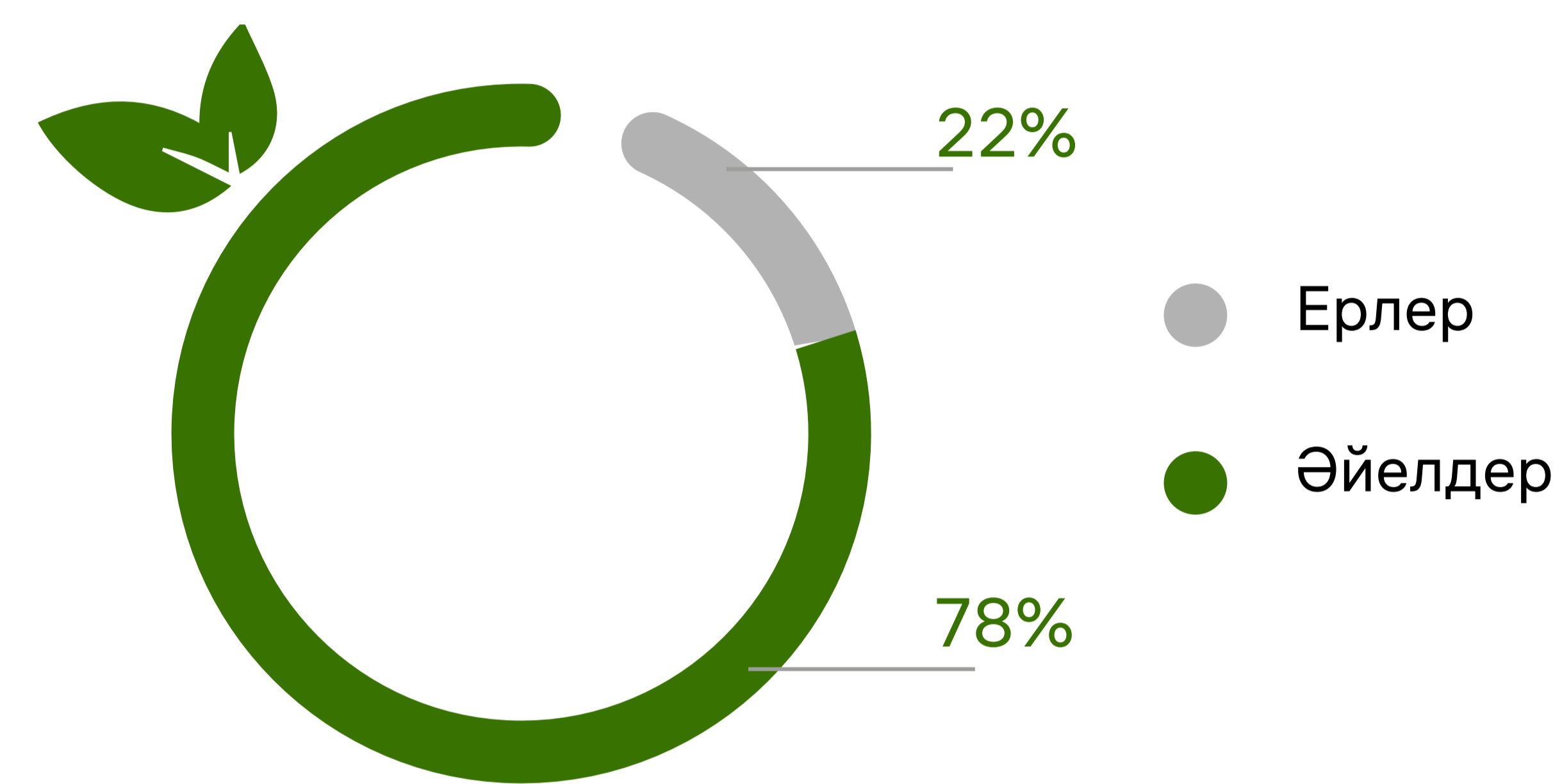
Жоғары білікті мамандар командасының тұрақтылығын сақтауға ұмтыла отырып, Банк қызметкерлерге және Банк штатына қызметке болуға үміткерлерге еңбек және жұмыспен қамту саласында тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді, халықаралық құқықтың, ҚР заңнамасының принциптері мен нормаларын қолдайды және сақтайды.

Банктің кәсіби мамандар тобын қалыптастыру үміткерлердің кәсіби құзыреттеріне, жеке қасиеттеріне, тәжірибесі мен мотивациясына ғана негізделіп, шығу тегі, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайы, жынысы, нәсілі, ұлты, тілі, дінге көзқарасы, нанымы, тұрғылықты жері бойынша немесе кез келген өзге жағдайлар бойынша қандай да бір кемсітушілікке жол бермейді.

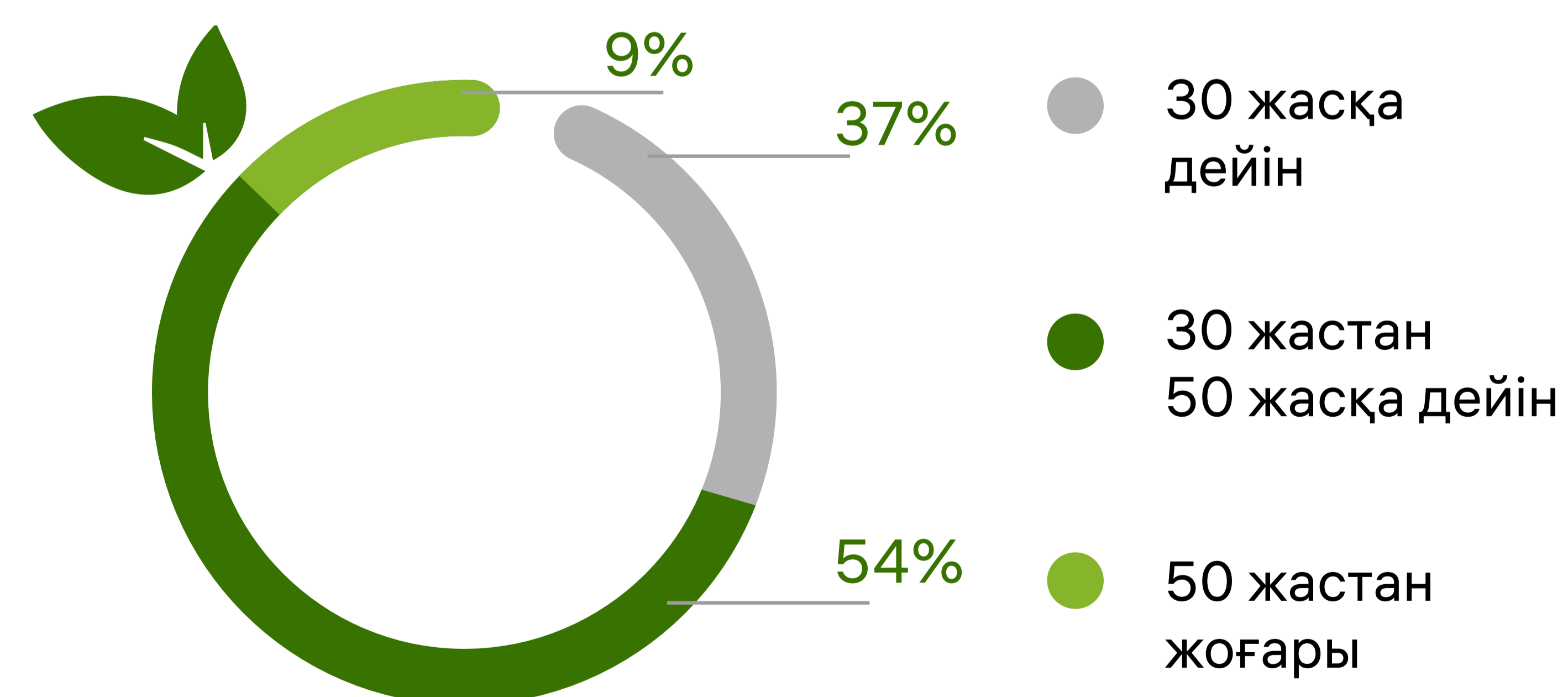
Банк қызметкерлерінің тізімдік саны 2021 жылдың соңында 14 815 адамды құрады, бұл 2020 жылға қарағанда 1%-ке аз. Қызметкерлер санының жынысы бойынша арақатынасы: әйелдердің үлесі 78%-ті, ерлердің үлесі 22%-ті құрады. Жас ерекшеліктеріне қарай бөлу кезінде қызметкерлердің құрылымы мынадай болды: 30-50 жас аралығындағы қызметкерлердің үлесі – 54%, 30 жасқа дейінгі жастардың үлесі – 37%, ал 50 жастан асқан қызметкерлердің үлесі – 9%. Банк бойынша қызметкерлердің орташа жасы 2021 жылы 34 жасты құрады, бұл 2020 жылға қарағанда 1 жасқа үлкен.



2021 жылы жынысы бойынша қызметкерлердің әртүрлілігі, %



2021 жылы жас ерекшелігі бойынша қызметкерлердің әртүрлілігі, %



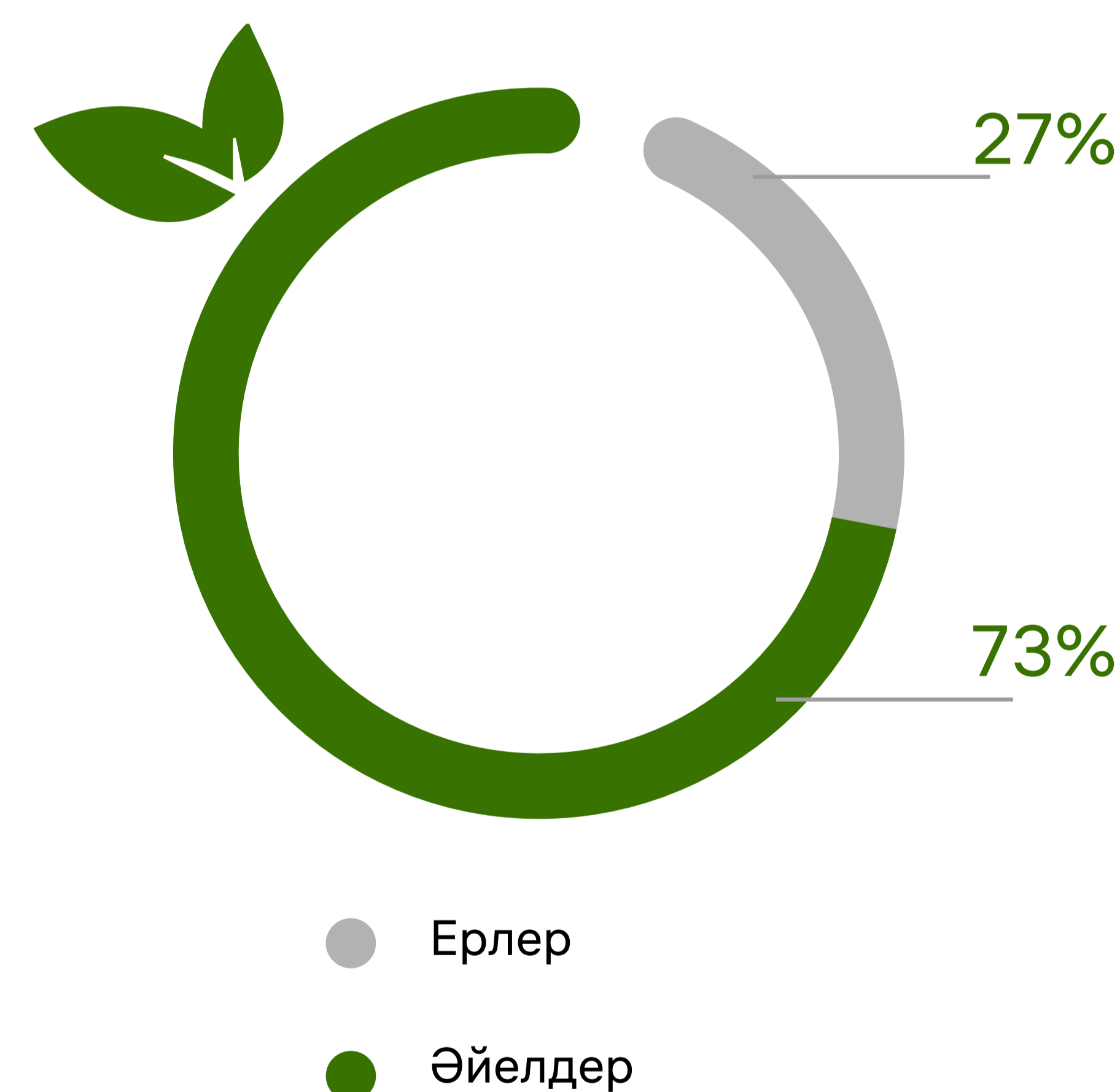
Банк балалар еңбегін пайдаланбайды, мәжбүрлі еңбекті қолданбайды. Банктің ең жас қызметкері 18 жаста.

Жоғары және орта буын басшыларының құрамына кіретін қызметкерлердің үлесі қызметкерлердің жалпы санының 10%-ын құрайды, оның ішінде әйелдер-63%, ерлер-37%.

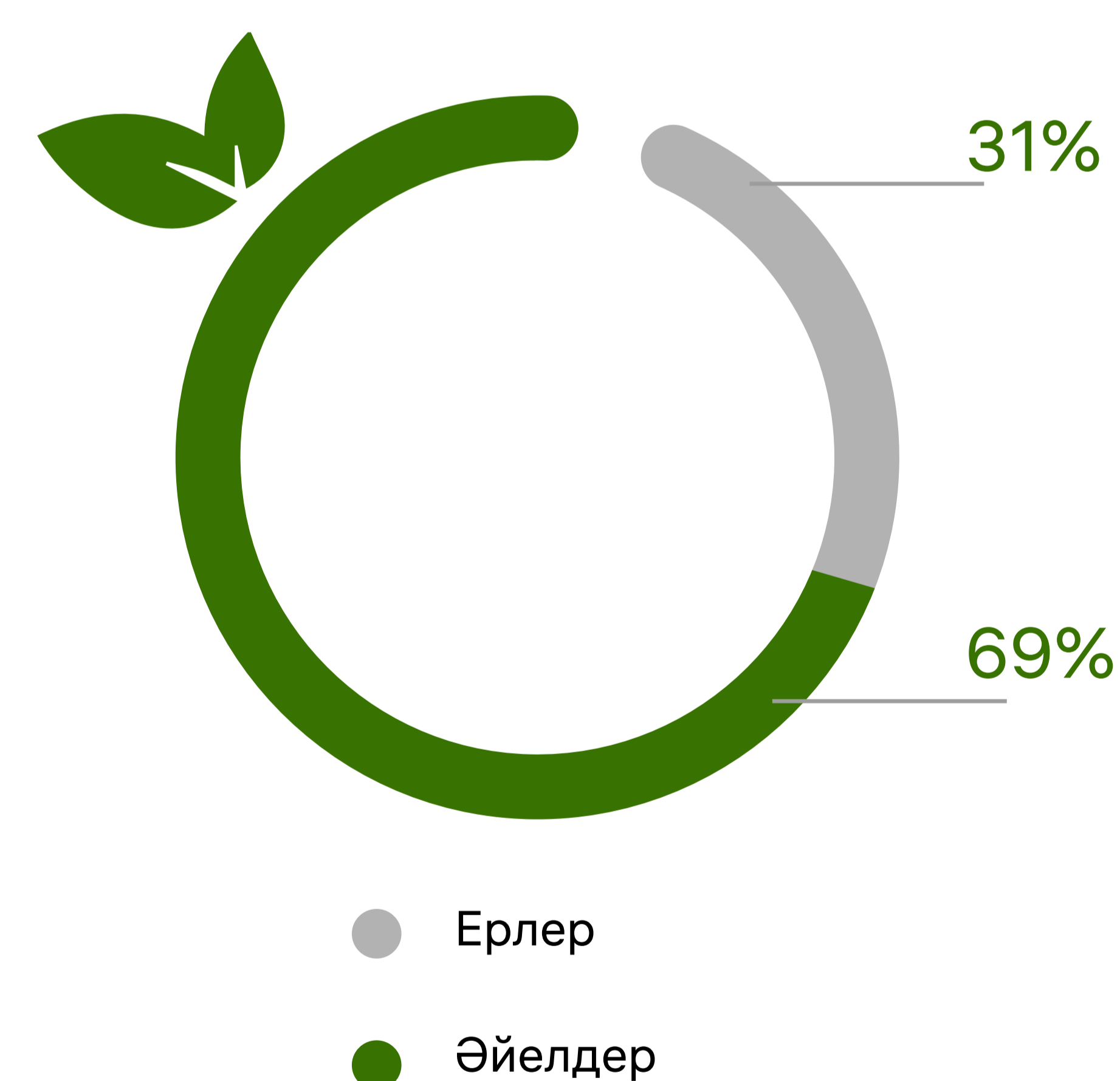
2021 жылы тұрақты еңбек шарты жағдайында¹ жұмыс істеген 12 974 қызметкердің (қызметкердің жалпы санының 87%) 72%-ын әйелдер, 28%-ін ерлер құрады. Есепті кезеңде 1 841 қызметкер (қызметкердің жалпы санының 12%) уақытша² еңбек шарты бойынша еңбек тәртібін жүзеге асырды, оның ішінде 22%-ы ерлерге, 78%-і әйелдерге тиесілі.

Бұл ретте есепті жылы қызметкерлердің 99%-ы толық жұмыс күні және 1%-і толық емес жұмыс күні жұмыспен қамтылды. Жұмыспен қамту құрылымы жынысы бойынша бөліністе мынадай түрде ұсынылды: толық жұмыс күні жұмыспен қамтылу кезінде қызметкерлердің 73%-ын әйелдер, 27%-ын ерлер құрады; толық емес жұмыс күні жұмыспен қамтылу кезінде әйелдердің үлесіне 69%, ерлердің үлесіне-31% тиесілі болды. Штаттан тыс қызметкерлердің саны 2020 жылмен салыстырғанда Банк жобаларына тартылуына байланысты артып, 155 адамды құрады (Банк қызметкерлерінің жалпы санының шамамен 1%).

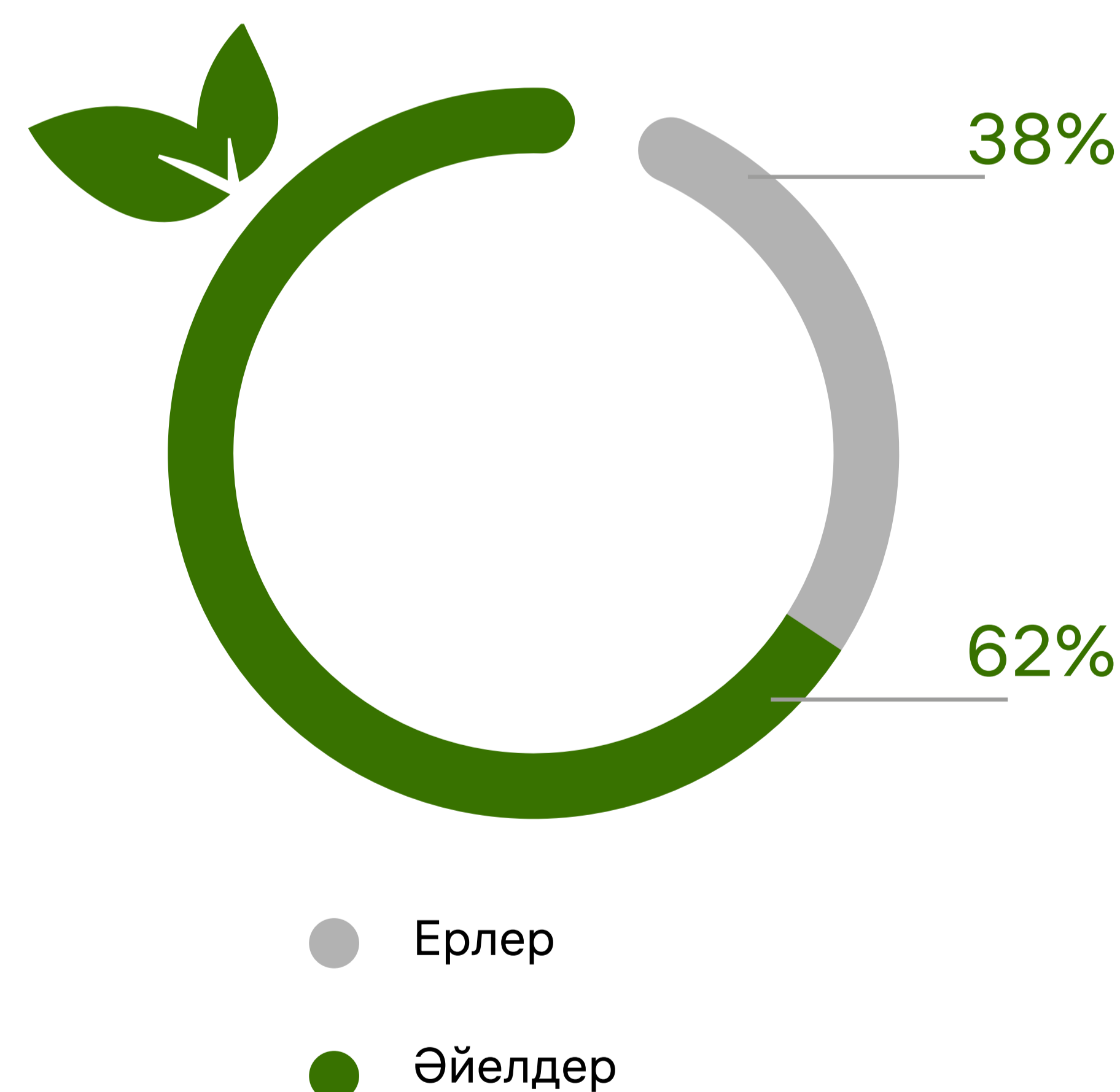
2021 жылы толық жұмыс күніне жұмыспен қамтылған қызметкердің құрылымы, %



2021 жылы толық емес жұмыс күніне жұмыспен қамтылған қызметкердің құрылымы, %



2021 жылы жынысы бойынша қабылданған қызметкерлердің ертүрлілігі, %



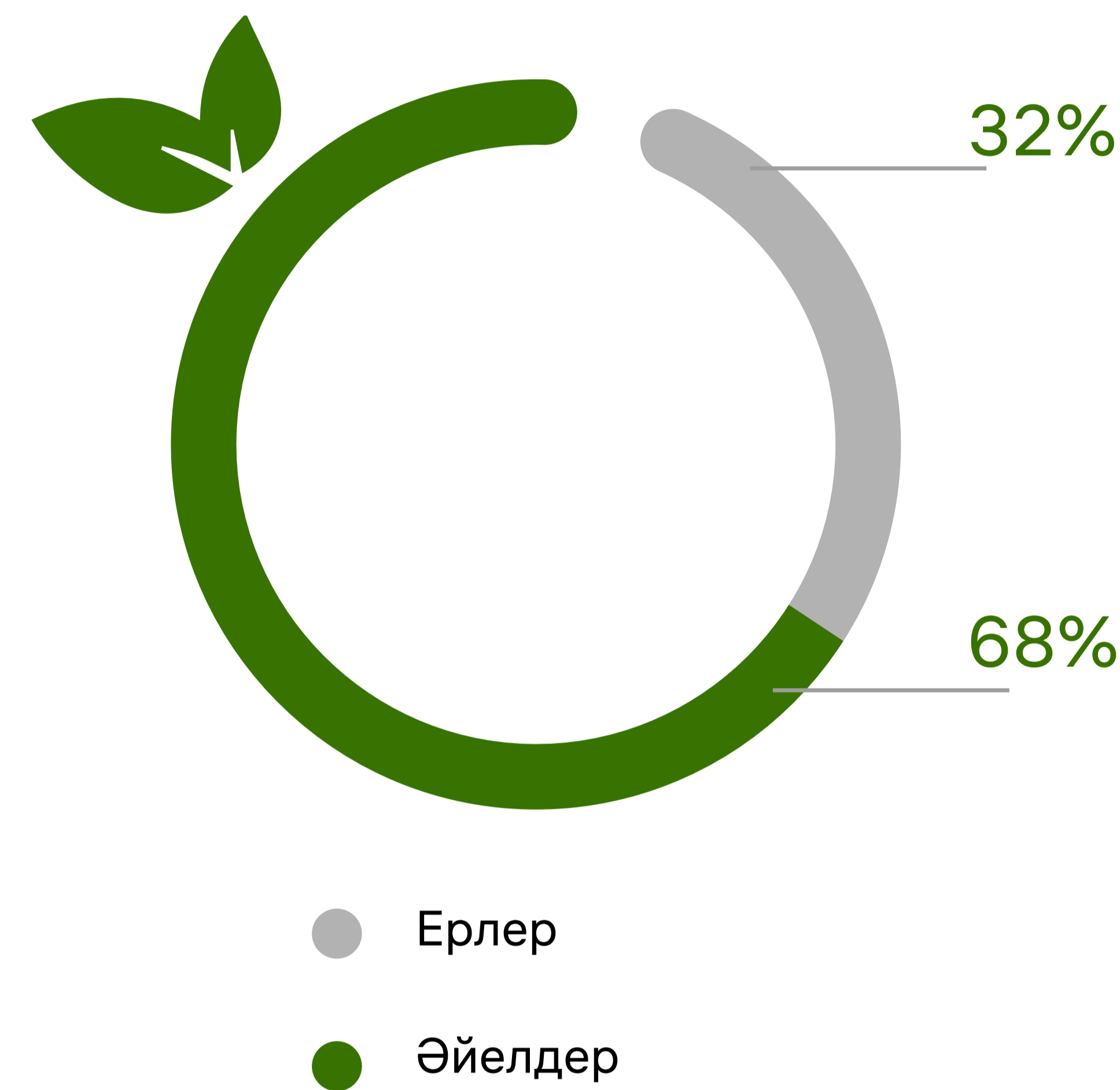
2021 жылы жасына байланысты қабылданған қызметкерлердің ертүрлілігі, %



¹ ҚР ЕК-нің 30-бабына сәйкес белгісіз мерзімге жасалған еңбек шарты.

² ҚР ЕК-нің 30-бабына сәйкес белгілі бір мерзімге (1 жылдан кем емес), белгілі бір және/немесе маусымдық жұмысты орындау уақытына, уақытша болмаған қызметкерді алмастыру уақытына жасалған еңбек шарттары.

2021 жылы өз еркімен кеткендердің жынысы бойынша құрылымы, %



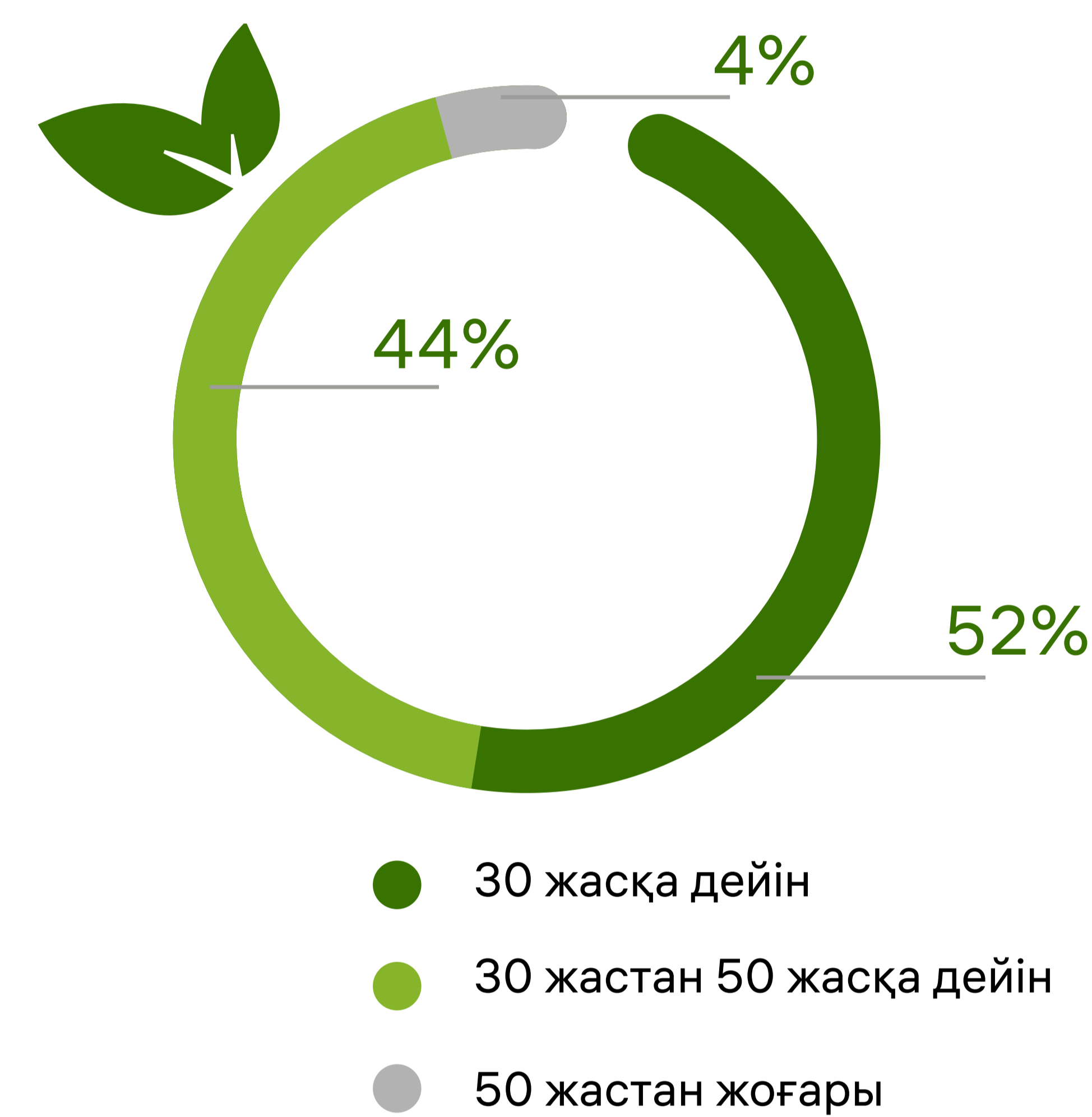
2021 жылы 2 858 жаңа қызметкер қабылданды, бұл қызметкерлердің орташа тізімдік санының 19,4%-ін құрады. Қызмет көрсету сапасын арттыру, цифрлық банкінгті жақсарту және жаңа АТ-жобаларды іске асыру бойынша жұмыс істей отырып, банктің АТ-командасына жаңадан қабылданған қызметкерлердің 1%-ке, ал бұл есепті кезеңде қабылданған қызметкерлердің жалпы санының 8%-ке өсуі байқалады.

Еңбек қатынастары 2 484 қызметкермен өз бастамасы бойынша тоқтатылды. 2021 жылы қызметкерлердің ауысуы 2020 жылмен салыстырғанда 4,3%-ке артып, 16,9%-ті құрады %:

- 20,1% – ерлер арасында;
- 15,7% – әйелдер арасында.

2020-2021 жылдары пандемия аясында пайда болған әлемдегі қызметкерлердің ауысуының өсу тенденциясы Банкті айналып өтпеді, ал қызметкерлер негізінен қызмет бағытының өзгеруіне байланысты

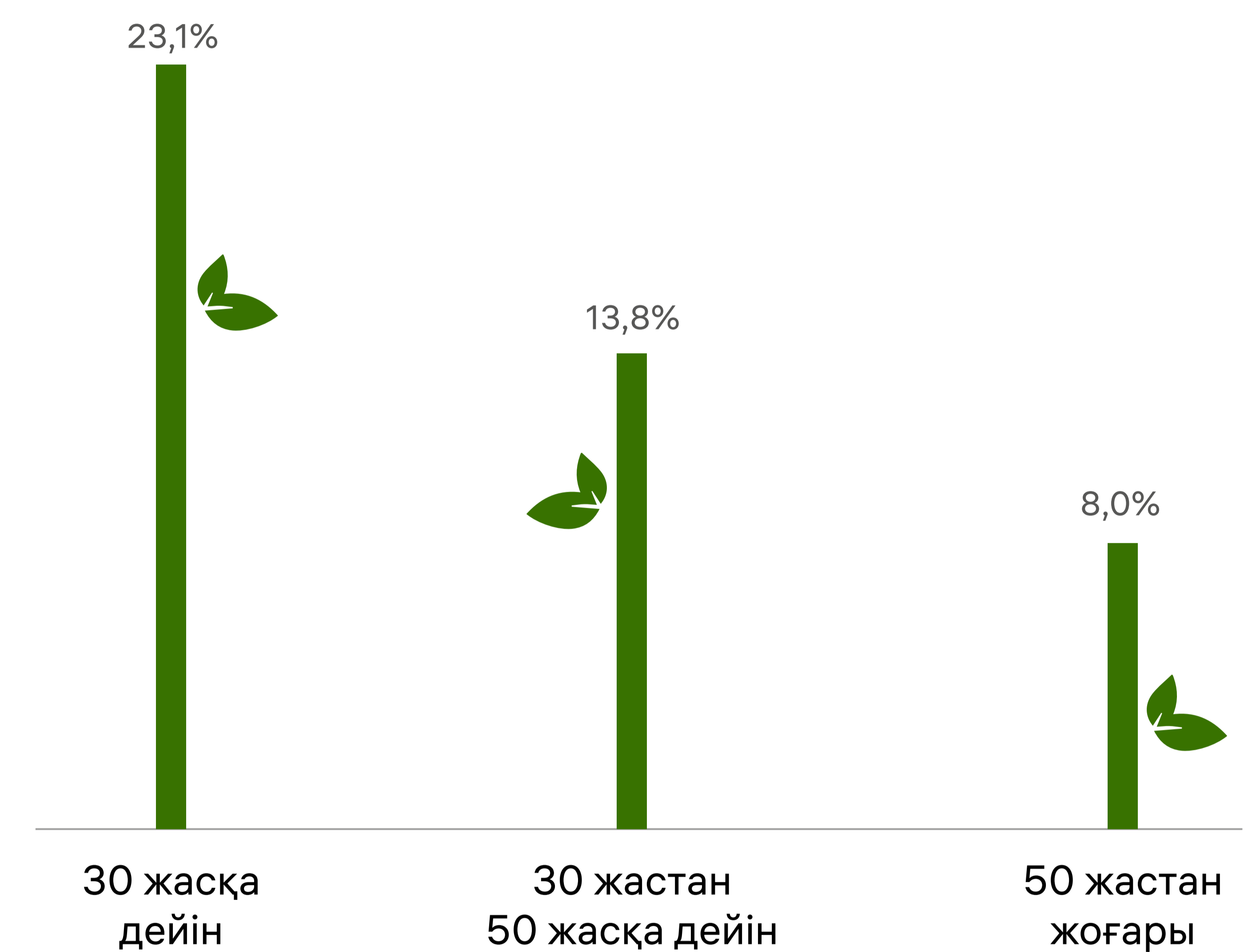
2021 жылы өз еркімен кеткендердің жасы бойынша құрылымы, %



жұмыстан шығарылды. Осыған байланысты, қызметкерлердің жайлылығы мен жайлылығы үшін, оның ішінде карантиндік шектеулер жағдайында Банк «вахта» қағидаты бойынша жұмыстың аралас форматын (қашықтан жұмыс істеу және кеңседегі жұмыс) енгізу бойынша жұмыс жүргізді, онда қызметкерлер үйде және кеңседе 15 немесе 30 күннен кезек-кезек бола алады. Бұл әдіс қызметкерлерге корпоративтік өмірге және Банк жобаларына қатысуға мүмкіндік береді.

Қызметкерлердің жас құрылымы тұрғысында қызметкерлердің тұрақтамауы 30 жасқа дейінгі қызметкерлер арасында 23,1%-ды, 30-дан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер арасында 13,8%-ті және 50 жастан асқан қызметкерлер арасында 8%-ті құрады. Жас мамандар санының артуы студенттер мен түлектерді тартатын және процестерге бейімді мамандар Банкінен сыртқы кадр резервін қамтамасыз ете отырып, оқыту мен жұмысты біріктіруге мүмкіндік беретін жастарға арналған бағдарламалардың енгізілуімен және дамуымен байланысты.

2021 жылы қызметкерлердің жас санаттары бойынша қызметкерлердің тұрақтамауы, %



ЖАС ТАЛАНТТАРДЫ ТАРТУ. ЖОО-МЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ

Командамызға жаңа тұлғаларды шақыра отырып, біз өз таңдауымызды тек кандидаттардың кәсіби құзыреттеріне, жеке қасиеттеріне, тәжірибесіне және уәждемесіне негіздейміз. Біз жас мамандарды даярлауға көп көңіл бөлеміз. Тәлімгерлік институты білім мен тәжірибені берудің барлық басқа құралдары арасында ерекше орын алады. Ол кәсіби тәжірибені ғана емес, ең алдымен біздің қағидаларымыз бен құндылықтарымызды беруді қамтамасыз етеді. Біз жаһандық тәжірибені, брендтің ғасырлық сенімділігін және «Halyk» тобының кәсібилігін еліміздің өркендеуі үшін пайдаланамыз.

Бүгінгі таңда Банкте жаңа бастаған мамандардан бастап («Z ұрпағы») үлкен тәжірибесі бар қызметкерлерге дейін («бумерлер ұрпағы») барлық буын өкілдері еңбек етеді. Біздің ұжымның неғұрлым серпінді дамып келе жатқан сегменті IT-команда болып табылады, бұл Homebank және Onlinebank мобильді қосымшаларының белсенді дамуымен, сондай – ақ Big Data – «Деректер Фабрикасы» саласындағы жобаның іске қосылуымен байланысты.

Банктің цифрлық дағдылары бар және деректермен жұмыс істеу саласындағы мамандарға үнемі өсіп келе жатқан қажеттілігі бізге техникалық жоғары оқу орындарымен белсенді өзара іс-қимыл жасауға мүмкіндік береді.

Сондықтан 2021 жылы Halyk Academy жобасы іске қосылды, оның негізгі идеясы Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті (ХАТУ), Қазақстан-Британ техникалық университеті (ҚБТУ), Сүлеймен Демирель атындағы Университет (СДУ) сияқты жетекші техникалық жоғары оқу орындарының базасында сыртқы кадрлық резервті құру және дамыту бойынша тұрақты жұмыс істеуде.

Жоғары оқу орындарымен бірлесіп Банк оқу бағдарламаларын түзетуге қатысады, оқыту процесіне нақты бизнес-кейстерді, сарапшы-практиктердің тәжірибесін енгізеді, сондай-ақ еңбек нарығының қажеттіліктеріне сәйкес IT-мамандарды даярлау жүйесін жетілдіре отырып, қажетті материалдық-техникалық базамен қамтамасыз етуге жәрдем көрсетеді.

Бұл тәсіл оқу бағдарламасының бизнес қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз ете отырып, базалық бағдарламаны жаңарту арқылы да, элективті курстарды іске қосу арқылы да оқу бағдарламасына икемді әсер етуге мүмкіндік береді.

Бүгін біз жобаның нәтижелері мен тиімділігі туралы айтуға дайынбыз:

- Банк штатында жас интерндерге арналған бос орындар саны 2 есеге жуық екі есеге артты;
- интерндердің 60%-тен астамы Банк әзірлеушілері болады;
- Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігімен екі университеттің оқу бағдарламасы түзетілді және бекітілді;
- Go бағдарламалау тілі бойынша элективті курстар басталды;
- ҚБТУ-да 20 орындық 3 зертхана, ХАТУ, СДУ және ҚБТУ-да коворкинг кеңістік ашылды;
- Банк қызметкерлерімен студенттерге қонақ дәрістері мен мастер-кластар сәтті өткізіледі.

Halyk Academy – бұл еліміздің адами капиталын дамытуға салынған инвестициялар және уақыт сын-тегеуріндеріне біздің жауабымыз. Бірақ, ең алдымен, бұл білім берудің заманауи талаптарын растайтын стратегиялық әлеуметтік жоба, ол туралы жақында ғана Қазақстан халқына жолдауында Президент Қ-Ж.Тоқаев хабарлады.

2021 жылы ең сапалы мамандардың IT-командасын күшейту мақсатында, Банк ЖОО-мен белсенді өзара іс-қимылдан басқа, GPA балына қойылатын талаптарды жеңілдетіп, тағылымдама мерзімдері мен лауазымдық жалақыларын қайта қарап, HalykStart-тың IT-мамандықтары студенттеріне арналған ақылы тағылымдама шарттарын жаңартты. Ең перспективалы және талантты студенттер біздің IT-бөлімшелерімізде жұмыс істеу туралы ұсыныстар алады.

Үздік кәсіпқойларды тартуға банк қызметкерлері де қатысады, есептік кезеңде енгізілген рефералдық бағдарламаға қатыса отырып, олардың шеңберінде сырттан әлеуетті қызметкерлердің кандидатураларын ұсынуға мүмкіндігі бар, сол үшін материалдық сыйақы алады.

Қағазды пайдалануды қысқарту, Банк штатына кандидаттарды келісуді жеделдету және оңайлату мақсатында 2021 жылы Банктің болашақ қызметкерлерін сыртқы сайттан қабылдау сервисі іске асырылды, ол кандидаттарға қабылдауға өтінім беруге, тестілеуден өтуге, сауалнама деректерін толтыруға, дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімге қол қоюға, қажетті құжаттардың фотосуреттерін жүктеуге көмектеседі. Кандидат толтыратын және жүктейтін мәліметтер автоматты түрде болашақ қызметкермен еңбек қатынастарын ресімдейтін банктің жауапты бөлімшесіне түседі.



УӘЖДЕМЕ ЖӘНЕ ЕҢБЕКАҚЫ ТӨЛЕУ

GRI | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 202-1 | 202-2 | 405-1 | 405-2

Еңбекақы төлеу саясатының және қызметкерлерді уәждемелеу тәсілдерін айқындаудың негізінде қызметкерлердің құқықтары мен мүмкіндіктерінің теңдігі және еңбек саласында кемсітушілікке тыйым салу қағидаттары жатыр. Сыйақының әділдігі мен еңбектің тең жағдайларын іске асыруды Korn Ferry лауазымдарын бағалау әдіснамасына негізделген грейд жүйесі қамтамасыз етеді, бұл еңбекақы төлеудегі тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне, жасына немесе дене кемістіктеріне, қоғамдық бірлестіктерге қатыстылығына байланысты немесе кез келген өзге де мән-жайлар бойынша кемсітушілікті болдырмайды.

Банк жалақының лайықты деңгейі мен бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етуге ұмтыла отырып, жалақыны шолуға үнемі қатысады, талдау жұмысын жүргізеді, сондай-ақ мүдделі тараптардың пікірлері мен ұсыныстарын ескереді.

Банктің дамуына қосқан үлесін және оның қаржылық нәтижесін ескере отырып, әрбір лауазымның құндылығын теңестіруге негізделген Korn Ferry әдіснамасының көмегімен бүкіл Банктің лауазымдарын бағалау қорытындылары бойынша 2021 жылы лауазымдар бойынша еңбекақы төлеу схемасы қайта қаралды және қызметкерлердің айлықақыларын жүйелі түрде қайта қарау жүзеге асырылды.

Белгіленген сыйақыдан басқа, Банкте жылдық бонус көзделген, оның мөлшері жиынтық жылдық табыс деңгейін арттыру талабымен жеке және ұжымдық нәтиженің жиынтығымен есептелген.

Еңбекақы төлеу:

- Грейдке сәйкес лауазымдық жалақы;
- Жеке жәрдемақылар;
- Әлеуметтік төлемдер;
- Тәуелсіздік күні сыйлығы;
- KPI бойынша тұрақты бонустар;
- KPI бойынша сыйақы төленбейтін қызметкерлер үшін өнімділікті бағалау нәтижелері бойынша жыл сайынғы сыйлықақы.

Әлемдегі жаһандық өзгерістерге қарамастан, Банк қызметкерлерге қамқорлық жасап, қызметкерлерде қауіпсіздік сезімін қалыптастыруға ұмтыла отырып, жеңілдіктер мен өтемақылардың әртүрлі түрлерін қамтитын кепілдендірілген әлеуметтік пакетті сақтап қалды.

Әлеуметтік жеңілдіктер:

- некеге тұру, бала тууы, жақын туысы қайтыс болған кезде қосымша ақылы демалыс;
- қызметкерлерге, бұрынғы қызметкерлерге және олардың отбасы мүшелеріне жеке оқиғаларына байланысты материалдық қолдау көрсету;
- банк қызметкерлерінің балаларына арналған жаңа жылдық сыйлықтар;
- зейнеткерлікке шыққан қызметкерлерге, ҰОС және еңбек майданына қатысушыларға қамқорлық жасау.

Корпоративтік жеңілдіктер:

- қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелерін ерікті медициналық сақтандыру (үлестік қатысу);
- өмірді сақтандыру-қызметкерге 2 және 1 топтағы мүгедектік берілген, қызметкер қайтыс болған жағдайда біржолғы төлем;
- «Halyk» тобы ішінде ауысқан жағдайда өтемақы төлеу және тұрғын үйді жалға алу төлемі;
- корпоративтік желіге жеңілдікті қосылу және ұялы байланысқа ақы төлеу;
- жұмыс өтіліне және грейдке байланысты ипотекалық қарызды субсидиялау;
- Банкте 15 және одан да көп жыл еңбек сіңірген жылдары үшін көтермелеу;
- ББ басшылары мен қызметкерлеріне жер асты паркінгінде тұрақ орындарын ұсыну;
- ББ қызметкерлері үшін көше тұрағына корпоративтік жеңілдіктер беру;
- жүктілік және босану бойынша жеңілдіктер;
- фитнес-клубтарға баруға корпоративтік жеңілдіктер.



Біліктілікті дамыту және арттыру

- Банктің MBA және магистратура бағдарламалары бойынша қызметкерлердің оқу ақысын төлеуге үлестік қатысуы;
- 50% кәсіби сертификаттауды төлеу;
- Қызметкерлердің сыртқы тренингтер мен конференцияларға қатысуының 100% төлемі;
- кадрлық резерв үшін мансапты дамытуды басқару;
- корпоративтік тренингтер, семинар-кеңестер, техникалық оқыту;
- үнемі дамып келе жатқан басшының кері байланысы;
- электронды кітапханаға кіру мүмкіндігі;
- қашықтан оқыту порталына кіру;
- тәжірибелі қызметкерлердің жаңа қызметкерлерге тәлімгерлігі.

Банкте қызметкерлердің жетістіктерін тану бағдарламасы жұмыс істейді, ол шарттарды жақсарту және қызметкерлердің қамтылуын ұлғайту мақсатында жетілдірілген. Осылайша, 2021 жылы қызметкерлердің еңбегі мен жетістіктерін тану ретінде Банк келесі номинациялардағы үздік қызметкерлерді марапаттайды:

- Банктің үздік қызметкері «Кәсіпқойлық және банк құндылықтарына адалдық» (I дәрежелі номинация);
- Банктің үздік қызметкері «Еңбекқорлық және табысқа ұмтылу» (II дәрежелі номинация);
- Жылдың үздік қызметкері (III дәрежелі номинация).
- Бұл марапаттауда қызметкерлерге грамота мен стеланы тапсырумен қатар, ақшалай сыйақы төленді.

Банктің көпжылдық игі дәстүрі бойынша жұмыста ерекше жетістіктерімен ерекшеленген мерекелік күндерге Банк

командасының мүшелеріне алғыс хаттар табыс етіледі. Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығының мемлекеттік наградаларымен және ерекшелік белгілерімен марапаттау қызметкерлер үшін маңызды оқиға болып табылады.

Ана мен бала құқығын қорғай отырып, Банк декреттік демалысқа шыққан кезде қызметкерге 300 мың теңгеге дейінгі мөлшерде біржолғы жеңілдік төлейді. Өткен жылы жүктілікке және босануға байланысты демалысқа шыққан қызметкерлерге өтемақы сомасы 57 млн теңгені құрады, бұл 2020 жылға қарағанда 14 млн теңгеге артық.

Қызметкерлердің 100% бала күтімі бойынша демалыс алуға құқылы. ҚР Еңбек кодексінің нормалары жұмыскерлерге бала күтімі бойынша демалысқа тек әйел ғана емес, ер адам ретінде де, сондай-ақ ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы іс жүзінде тәрбиелеп отырған не қорғаншы болып табылатын не жаңа туған баланы асырап алған ата-әжесі, атасы немесе басқа да туыстары ретінде де өз құқығын пайдалануға мүмкіндік береді. 2021 жылдың қорытындысы бойынша бала күтімі бойынша жалақысы сақталмайтын демалыстағы қызметкерлердің саны 1 852 адамды құрады, оның ішінде 1 848 әйел (99,8%) және 4 ер адам (0,2%). 2021 жылы декреттік демалыстан 1 006 қызметкер (оның ішінде үш ер адам) оралды. 18% шыққан кезде (екі ер адам, қалғандары – әйелдер) жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай бойы банктегі еңбек қызметін жалғастырды.

Өткен жыл Банктің басымдықтарын айқындап, біздің команда біз үшін ең құнды ресурс болып табылатынын көрсетті. Біз өз қызметкерлерімізге қамқорлық жасаймыз және олардың денсаулығы мен әл-ауқатын сақтауға тырысамыз. Сондықтан, Covid-19-мен эпидемиологиялық жағдайдың сақталуы аясында Банк қызметкерлер үшін келесі тұрақты шараларды қабылдады:

- іссапарда ұшу кезінде, Банк офисінде науқастармен байланыста болған кезде ПТР-тестке жұмсалған шығындарды өтеген;
- Банк офистерінде COVID-19-ға қарсы вакцинациялауды және

қайта вакцинациялауды, тұмауға қарсы вакцинациялауды ұйымдастырды;

- жеке профилактика шаралары, COVID-19 таралуының алдын алу бойынша үнемі түсіндіру жұмыстарын жүргізді, сондай-ақ уәкілетті мемлекеттік органдар қабылдаған карантиндік шектеулер туралы уақтылы хабардар етті және түсіндірді;
- жұмыс форматын таңдаудың қол жетімділігін және ресімдеудің жеделдігін қамтамасыз етті: қашықтықтан жұмыс, офистегі жұмыс, аралас жұмыс (қашықтан жұмыс пен офистегі жұмыстың кезектесуі);
- қашықтан жұмыс істеу үшін қажетті жабдықтармен қамтамасыз етті;
- күндізгі офисте жұмыс форматы бар жұмыскерлерде дiмкәстік және ЖРВИ белгілері кезінде қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігін қамтамасыз етті.

Банктің кеңселерінде COVID-19 жұқтыру қаупін уақтылы азайтуға және жоюға мүмкіндік беретін шаралар:

- Бизнесінің қауіпсіз жұмысы үшін мемлекеттік органдар енгізген Ashyq¹, қосымшасында Банк кеңселеріне кірген кездегі мәртебені тексеру;
- вакцинацияланған, вакцинацияланбаған, ПТР-тест тапсыратын, COVID-19 ауырып жазылған қызметкерлер бойынша мәліметтерді автоматтандырылған түрде есепке алу.

COVID-19 пандемиясының бүкіл ұзақтығы ішінде Банк ішкі бизнес-процестердің жұмыс істеуін қамтамасыз етті, бұл жұмыс орындарын сақтауға мүмкіндік берді.

¹ Ashyq мобильді қосымшасы QR-кодты пайдалану және ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің жалпы базасымен интеграциялау есебінен келушінің мәртебесін анықтауға мүмкіндік береді: ол қазіргі уақытта вирустың тасымалдаушысы болып табыла ма, жоқ па. Бизнес үшін бұл карантиндік шаралар кезеңінде өз қызметін жалғастыру мүмкіндігі, сонымен қатар COVID-19 таралу қаупін азайту және инфекцияға әкелетін байланыстар санын азайту.

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ БАҒАЛАУ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 404-3

Қызметкерлерді бағалау сияқты негізгі құрал өз өзектілігін сақтайды. Басшылар мен олардың командаларының көшбасшылық әлеуеті мен құзыреттерін бағалау одан әрі даму және мансаптық өсу бағытын айқындайды.

Бағалау Банктің барлық санаттары мен лауазымдарына қолданылады

Басқарма мүшелері мен дербес құрылымдық бөлімшелердің басшылары теңгерімді көрсеткіштер жүйесі (ТКЖ) бойынша бағалаудан өтеді. ТКЖ құралы Банктің стратегиялық және жедел мақсаттары мен міндеттерін бекітілген карта түрінде нақты ресімдеуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді, сондай-ақ Бас банк бөлімшесінің, Банктің облыстық және өңірлік филиалының жыл қорытындылары бойынша әрбір көрсеткіштерінің нысаналы мәндеріне қол жеткізу дәрежесі мен жыл ішіндегі жұмыс қорытындылары бойынша Банк басшыларына сыйлықақы беру деңгейі арасындағы айқын тәуелділік тетігін белгілейді.

Қалған басшылар мен қызметкерлер ЕҚҚБ порталында автоматтандырылған түрде жүргізілетін ЕҚҚБ (Еңбек қызметі мен құзыреттерді бағалау) бағалауына жатады. Банкте қызметкерлердің кері байланыс алуы және ашықтығы қамтамасыз етілген. ЕҚҚБ функционалға байланысты қызметкерлердің әртүрлі санаттары үшін бағалаудың үш

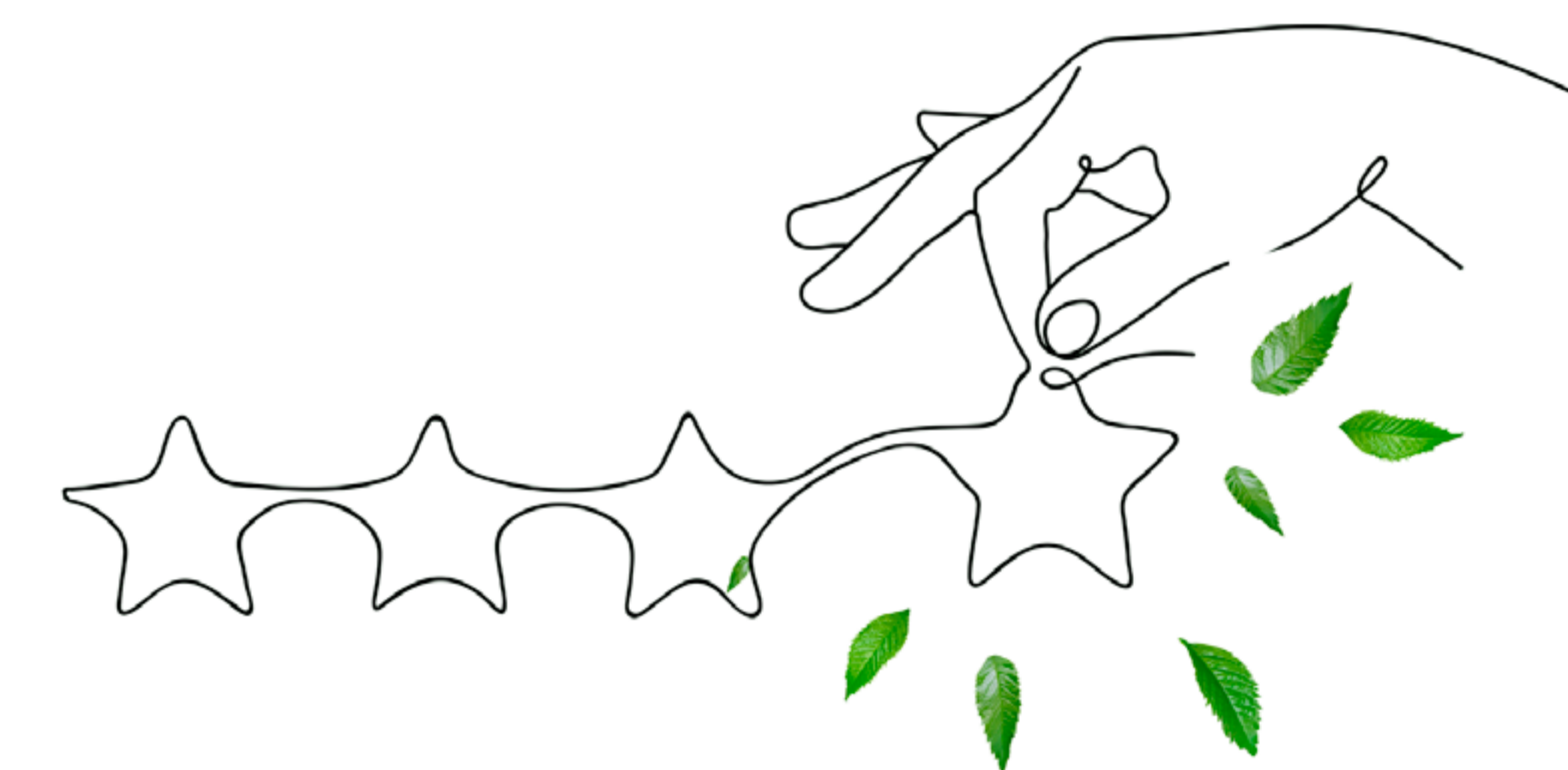
нысанын қамтиды. 6 айдан аз жұмыс істейтін қызметкерлер; еңбекке уақытша қабілетсіздік жағдайында немесе бағаланатын кезең ішінде 6 айдан астам бала күтімі бойынша демалыста болған қызметкерлер бағалаудан өтпейді; сондай-ақ көмекші және техникалық қызметкер (жүргізушілер, жұмысшылар).

2021 жылы жұмыс тиімділігін бағалау 10 664 қызметкер бойынша жүргізілді, бұл қызметкерлердің тізімдік санының 72%-ін құрады. Қызметкерлердің тізімдік санының 28% бағалауға жатпады. Бағалаумен ерлердің 80% және әйелдердің 69% қамтылды. Есепті кезеңде тиімділікті бағалаудан Басқарманың барлық мүшелері мен жоғары буын басшылары, орта буын басшыларының 90%-і және мамандардың 70%-і өтті.

Банкте қызметкерлердің қызметін бағалау қызметкерлердің қызмет нәтижелері үшін жауапкершілігін қалыптастыруға, еңбек өнімділігін және құрылымдық бөлімшелер мен тұтастай Банк жұмысының тиімділігін арттыруға әсер етеді. Қызметті бағалау негізінде басқарушылық шешімдер қабылданады, оның ішінде кадр резерві, қызметкерлерді дамыту бағдарламалары қалыптастырылады, уәждемелік төлемдер, Банктің үздік қызметкерлерін тану жүзеге асырылады, жылдық бонус есептеледі.

Қызметкерлерді бағалау қызметкерлердің уәждемесін арттыруға, сондай-ақ Банк үшін қызметкердің құндылығын арттыруға ықпал етеді.

Қосымша 2021 жылы АТ-қызметкерлерін кешенді бағалау жүргізілді, АТ-бөлімшелерінің 100% қызметкерлерін қамти отырып, әлеуетті матрица (9 boxes) арқылы, оған өнімділікті бағалау және құзыреттер бойынша бағалау кірді.



ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ОҚЫТУ ЖӘНЕ ДАМУЫ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 404-1 | 404-2

Қызметкерлердің кәсіби мүмкіндіктері мен әлеуетін анықтау арқылы қызметкерлерді дамыту теңгерімді және құзыретті команда құруды қамтамасыз етеді, ол кейіннен Банк Стратегиясының бағытын жүзеге асырады, оның өркендеуіне, клиенттер мен пайданың өсуіне ықпал етеді. Дамыту және оқыту арқылы қызметкерлер мансапты жоспарлап, құра алады, бизнестің өзгеруіне және жаңа технологиялар мен құралдарды енгізуге тез бейімделе алады.

Кәсіби және жеке дағдыларды дамыту мақсатында Банк қызметкерлерге қызметкерлерді оқытудың мынадай түрлерін ұсынады:

Жеке оқыту:

біліктілікті арттыру, кәсіби сертификаттау бағдарламалары, MBA бағдарламалары және сыртқы провайдер жүргізетін қашықтықтан оқыту, соның ішінде білім беру платформаларына қол жеткізу арқылы.

Корпоративтік оқыту:

ішкі және сыртқы ресурстарды тарта отырып, мамандандырылған курстар, семинарлар мен тренингтер өткізу, сондай-ақ қашықтықтан оқыту жүйесі (ҚОЖ) арқылы қашықтықтан білім беруді ұйымдастыру.

Тағылымдама:

практикалық тәжірибе алу, жаңа технологияларды игеру және теориялық дағдыларды практикада қолдану мақсатында оқыту.

Дамудың басым бағыттары

Банктің негізгі 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. Банк қызметкерлерінің 2021 жылғы даму басымдықтары «Налук» тобының стратегиясымен, корпоративтік құндылықтармен, сондай-ақ икемділік пен өзгерістерге дайындықты, цифрландыру деңгейін арттыруды және клиентке бағдарлануды күшейтуді талап ететін жаңа болмыс сын-тегеуріндерімен айқындалды.

Біз оқыту мен дамытудың бар бағдарламаларын ұдайы жетілдіруге, бұл ретте бизнес пен қызметкерлердің қажеттіліктерін ескере отырып, жаңаларын енгізуге ұмтыламыз. Заманауи технологиялар қолданылады, бұл оқытудың ыңғайлылығын арттырады. 2021 жылы карантиндік шараларды жеңілдету 2020 жылы біздің шындыққа енген онлайн форматты офлайн оқытумен сәтті үйлестіруге мүмкіндік берді, бұл оны бейімдеуге мүмкіндік берді.

2021 жылы фронт-офис қызметкерлері үшін ішкі корпоративтік оқытудың басым бағыттары клиентке бағдарланушылық, сервис деңгейін арттыру және сату дағдыларын дамыту болды.

Есепті жылы цифрлық дағдылары бар мамандарды дамытуға көп көңіл бөлінді, олар үшін Hard Skills-ті² дамытуға бағытталған сыртқы оқытудан басқа, Soft Skills-ті³ және жобалық басқару дағдыларын дамытуға бағытталған корпоративтік тренингтер циклі өткізілді. Қызметкерлер үнемі өздерінің кәсіпқойлығын арттырады, жаңа жобаларға қатыса отырып, сондай-ақ өз бетінше білім алуға, оның ішінде жалпыға қолжетімді корпоративтік кітапхананы пайдалана отырып, жұмыс процесінен ажыратпай дағдыларға ие болады және құзыреттерін дамытады.

Жаңадан бастаушыларды бейімдеу

Жаңадан бастаушыларға арналған бейімделу бағдарламасы күшейтілді, онда Банктің әрбір жаңа қызметкері үшін сынақ мерзімі ішінде жаңадан бастаушыға еріп жүретін бөлімшенің тәжірибелі қызметкерлерінің қатарынан тәлімгер тағайындалады. Тәлімгерлер тәжірибелі қызметкерлер қатарынан тағайындалады, бұл оларды өзін-өзі дамытуға ынталандырады, ұжымдағы жаңа Жұмысшылардың тез және оңай бейімделуіне ықпал етеді, білім алуға көмектеседі және корпоративті құндылықтар мен командалық рухты жаңадан бастаушыларға бөлуге көмектеседі.

² Кәсіби, техникалық құзыреттер.

³ Өмірлік мәселелерді шешуге және басқа адамдармен жұмыс істеуге көмектесетін кәсіби емес дағдылар.



Таланттарды дамыту

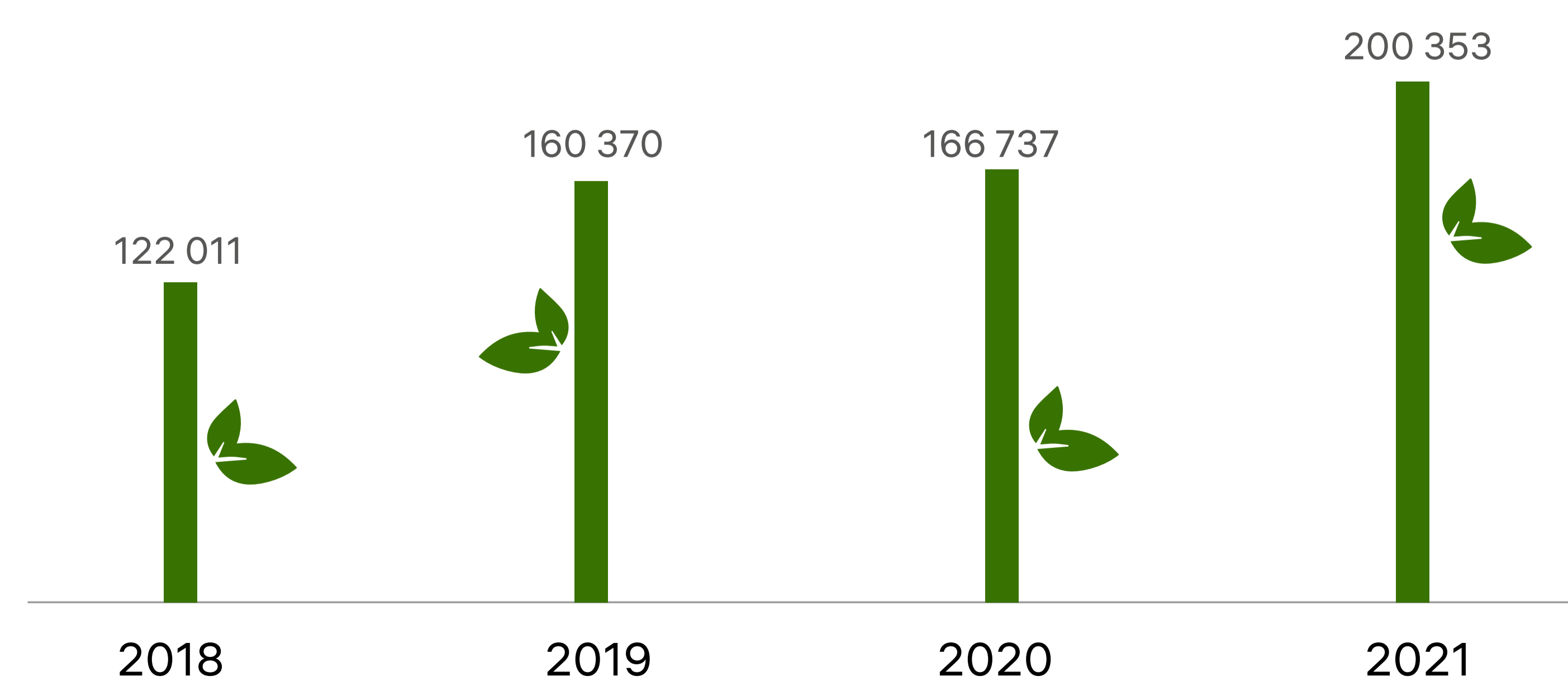
Банктің кадрлық резервіне кіретін таланттарды анықтауға және дамытуға көп көңіл бөлінеді. Кадрлық резерв негізгі және басшылық позицияларда банкті кадрлық қамтамасыз етудің тұрақтылығына кепілдік беруге, Банк қызметкерлерінің кәсіби деңгейі мен іскерлік белсенділігін арттыруды ынталандыруға арналған. Кадрлық резервті қалыптастыру бағдарламасының мақсаты – Банк ішіндегі таланттарды анықтау және оларға мансаптық өсу үшін мүмкіндіктер беру, сондай-ақ жоғары позицияларға сәтті өту үшін қызметкерлердің дағдылары мен құзыреттерін дамыту. Бірнеше жыл бойы кадр резервіне қатысушылар үшін ішкі бизнес жаттықтырушылардың күштерімен әзірленетін және өткізілетін оқыту іс-шараларының санын жүйелі арттыру бойынша жұмыс жалғасуда.

2021 жылы «Көшбасшылар академиясы» Банктің өңірлік желісінің басқарушылық әлеуетін дамытудың жаңа бағдарламасы басталды. Жобаның мақсаты-кейіннен сату арналарының бастықтары лауазымына тағайындау үшін Академияның ең нәтижелі және табысты түлектерінің кадрлық резервін қалыптастыру. Бағдарлама 4 модульден тұрады, олар дағдыларды дамытуға және келесі бағыттар бойынша практикалық білім алуға мүмкіндік береді: тиімділікті басқару, командамен жұмыс, клиенттермен қарым-қатынасты дамыту, Банктегі тиімді өзара іс-қимыл.

Қашықтан оқыту

2021 жылы Банктің бизнес бөлімшелері белсенді пайдаланатын Webtutor қашықтықтан оқыту жүйесін (бұдан әрі – ҚОЖ) апгрейд жүргізді. Қызметкерлерді ҚОЖ арқылы оқыту және тестілеумен қамтуды кеңейту бойынша жұмыс жалғастырылды. Есепті кезеңде ҚОЖ арқылы 200 мыңнан астам оқу курстары мен тексеру тестілері тағайындалды.

2018-2021 жж. қашықтықтан оқыту және тестілеу



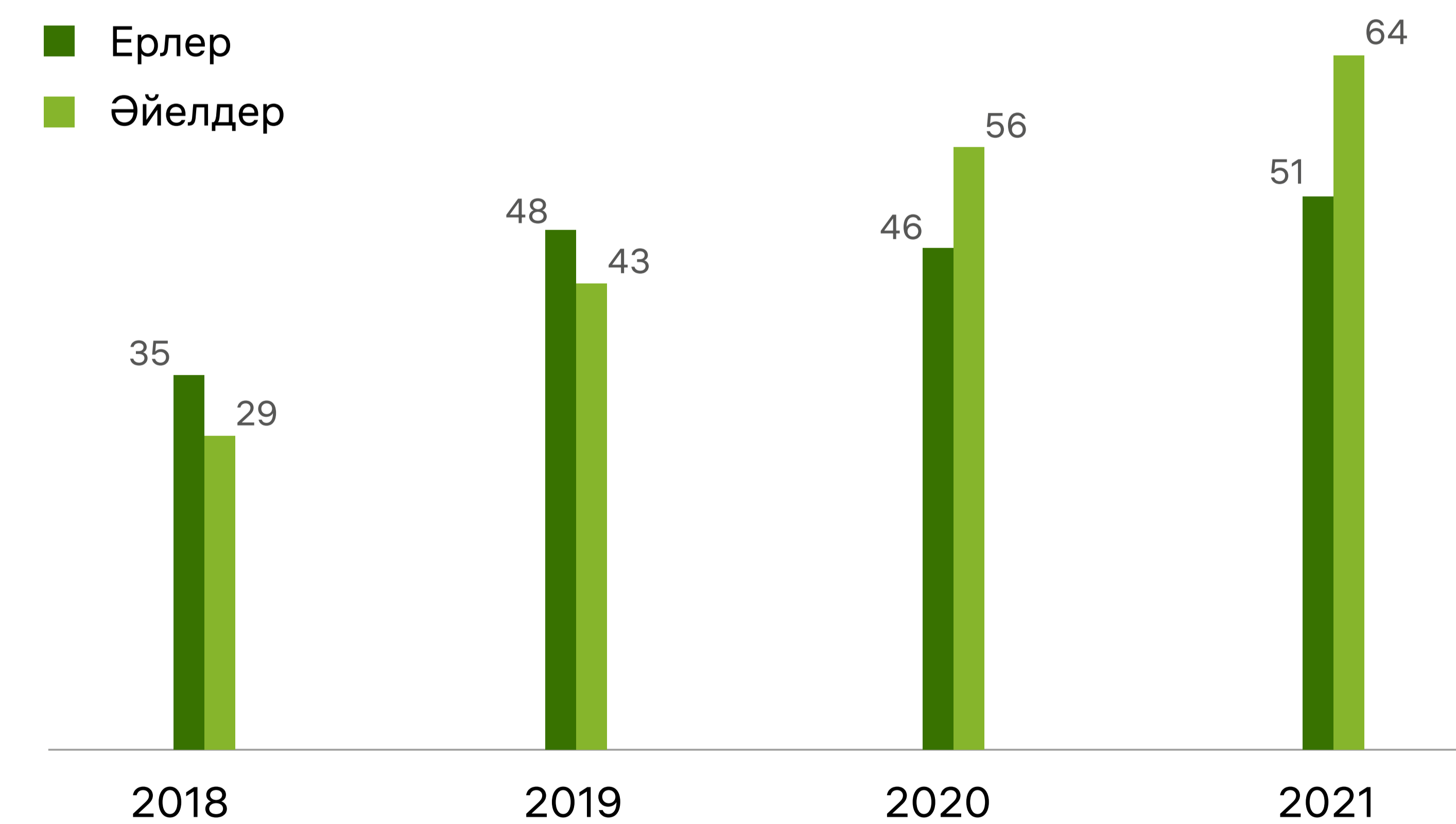
2021 жылы басшыларды оқытудың негізгі бағыттары

Басшылар үшін оқыту іс-шараларын ұйымдастыру кезінде келесі тақырыптарға ерекше назар аударылды:

Жоғары буын басшылары	Орта буын басшылары
Жүйелік ойлау Өзгерістерді басқару Басқару дағдылары	Жобаны басқару негіздері және көшбасшылық құралдары Жоғары тиімді адамдардың 7 дағдысы Agile және Scrum қағидаттары Тиімді кері байланыс

2021 жылы орта есеппен бір қызметкерге 60 сағат, оның ішінде бір ер адамға – 51 сағат, бір әйелге – 64 сағат, лауазым санаты бойынша: жоғары буынның⁴ бір басшысына – 30 сағат, орта буынның бір басшысына – 62 сағат, бір маманға – 58 сағат оқу керек болды.

2018 – 2021 жж. бір қызметкерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа саны, сағат



Корпоративтік оқытумен «Халық Life» АҚ, «Халық проект» ЖШС, «Халық Актив» ЖШС, «Tenge Bank» АҚБ және «Халық Банк Қырғызстан» ААҚ еншілес компанияларының басшылары мен қызметкерлері қамтылды.

⁴ ТКЖ директорлары, кіші блок кураторлары және филиал директорлары.



КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ ЖӘНЕ ІШКІ КОММУНИКАЦИЯЛАР

GRI 102-41 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 401-2 | 401-3 | 402-1
407-1 | 408-1 | 409-1

Біз жоғары этикалық стандарттарға негізделген біртұтас корпоративтік мәдениетті дамытуға, сенім, әдептілік, қызметкерлерге, клиенттерге, бизнес әріптестерге және ұжымдағы Банкпен өзара әрекеттесетін басқа да тұлғаларға құрмет атмосферасын сақтауға, жеке құқықтар мен бостандықтарына, нәсіліне, түсіне, дініне, жынысына, жыныстық бағдарына, жасына, мүгедектігіне, еңбек өтіліне немесе кез келген басқа белгілерге байланысты кемсіту бұзылуына жол бермеуге үлес қосамыз.

Банк көшбасшылықтың корпоративтік мәдениетіне бағдарлану курсы бойынша жылжып келеді, онда әрбір қызметкер Банктің кез келген бизнес-процестерінің тиімділігін арттыру идеясын ұсына алады және қызметкерлерді Банк қызметін үздіксіз жетілдіруге тарту құралдарының бірі бастамалар порталы болып табылады, онда әрбір қызметкер өзінің даму тұжырымдамасын еркін және ашық ұсына алады немесе барлық деңгейлердегі ағымдағы процестерге өзгерістер енгізе алады.

Корпоративтік іс-шаралар

Әрбір корпоративтік іс-шара арқылы ішкі уәждемеге әсер ететін және қызметкерлеріміздің оң пікірлерін тудыратын оң ынталандыру жүйесін (материалдық, әлеуметтік, психологиялық) құруға тырысамыз:

- өзінің даралығын жоғалтпай, Банктің орасан зор ұжымына бірлік пен қатыстылық сезімі;
- кәсіби құзыреттілікке деген сұраныс сезімі және өзінің шығармашылық әлеуетін дамыту мүмкіндігі;
- Банк қызметіне Банк пен оның қызметкерлеріне аман-есен әсер ететін үздік тәжірибелерді енгізу ниеті;
- Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізудегі бағалы ресурс болып табылатын өзінің жеке үлесін ұғыну;
- ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін, сенімділік пен қауіпсіздікті сезіну;
- әлеуметтік, қайырымдылық жобаларды іске асырудағы өзінің маңыздылығын түсіну.

2021 жылы корпоративтік іс-шаралар өткізілді, оның мақсаты банктің миссиясы мен құндылықтарын ілгерілету, қызметкерлерді Банктің стратегиялық міндеттерін түсінуге және іске асыруға біріктіру және тарту болды.

Осылайша, Банктің 98 жылдығы күні Бас банктің холлында қызметкерлер өз тілектерін қалдыра алатын «Тілектер кітабы» орнатылды.

Банктің бас холлында «уақыт капсуласы» инсталляциясы орнатылған «қаржыгер күні» жарқын оқиғалардың бірі болды. Банктің, оның ішінде филиалдар мен еншілес ұйымдардың қызметкерлері өз басшыларымен бірге 2023 жылы Банктің 100 жылдығын мерекелеуде ашылатын Банкке болашаққа жолдаудың «уақыт капсуласына» салды.

Дәстүр бойынша қызметкерлерді 8 наурыз Халықаралық әйелдер күнімен, 7 мамыр Отан қорғаушылар күнімен, 9 мамыр Жеңіс күнімен және Қазақстан Республикасының Тәуелсіздік күнімен құттықтайды. Қызметкерлер арасында қалыптасқан корпоративтік мәдениеттің арқасында бұл мерекелер әрдайым ашық, достық, қуанышқа бөлену және осы қуанышты басқалармен бөлісу қабілетімен ерекшеленеді.

Жаңа жылды мерекелеу жеке ауқымды іс-шара болып табылады. 2021 жылы біз «Haluk Bank. Жаңа жыл энергиясы!» Бұл Жолдау Банк энергиясының негізгі қозғаушы ағындарының синергиясын білдіреді:

- қызметкерлер;
- клиенттер;
- өнімдер;
- сервистер.

Банк офистерінің холлдарында технологиялық 3D-Фото-корнер және мерекелік декорациялар орнатылды, Банк басшылығы мен қызметкерлерінің құттықтау бейнероликтері үздіксіз көрсетілді. Ал 2021 жылдың соңғы күні Бас банктің бүкіл офисінде әртістер мен музыканттардың интерактивті-музыкалық шеруі, костюмдер мен маскалар байқауы өтіп, бағалы сыйлықтар табыс етілді. Сонымен қатар, қызметкерлер үшін карантиндік шараларды сақтау және мереке күндері COVID-19 таралуының алдын алу мақсатында шағын топтармен жаңа жылдық корпорацияларды өткізу шығындарын ішінара өтеу қарастырылған.



Банктің корпоративтік іс-шараларын өткізудің ерекшелігі- қызметкерлер арасында өлеңдер шығару, бейнероликтер түсіру, фото және т.б. арқылы шығармашылық тұрғыда көрсете алатын ішкі конкурстар өткізу.

2021 жылы төмендегі конкурстар өткізілді:

- өз жұмысына, Банкке, клиенттерге, Homebank немесе «Halyk» тобына деген сүйіспеншілікті өлеңмен жақсы тануға;
- «Мен білемін, мақтанамын, қолданамын!» викторинасы, онда қызметкерлер Банктің тарихы мен қаржылық көрсеткіштері туралы білімдерін көрсетті;
- бөлімшелер арасындағы үздік бейнеролик, олар әзілмен сюжетте Банктің өнімдері мен сервистері, құндылықтар, стратегиялық міндеттер, wow-қызмет көрсету, өз өңіріне деген махаббат және т.б. тақырыптарды пайдалана отырып, жетекшілік ететін қызметкерлердің функционалы туралы айтып бере алды.

Банк ішкі корпоративтік мәдениет туралы және әлеуетті қызметкерлер үшін ақпаратты ашып, сыртқы конкурстарға қатысуды ұмытпайды. Осылайша, 2021 жылдың маусым айында Банк «WELL DONE, HR» байқауына қатысып, «Festive HR» номинациясында Halyk Quest Fest⁵ квест-приключения жобасымен қатысты. Іс-шараның мақсаты қызметкерлерді геймификация арқылы Банктің стратегиясы мен құндылықтарына батыру, карантиндік шараларды сақтай отырып, мерекелік көңіл-күй қалыптастыру және әр түрлі бөлімшелердегі әріптестерді таныстыру, лауазым деңгейлері арасындағы шекараларды өшіру болды.

COVID-19 пандемиясының шектеулері жағдайында команданы біріктірудің және тартудың өзектілігі арқасында Банк осы номинацияда құрметті бірінші орынға ие болды.

Біз қызметкерлер үшін қарапайым, бірақ өте маңызды факторлардан ыңғайлы жұмыс атмосферасын құруға тырысамыз:

- ресми еңбек қатынастары;
- икемді жұмыс кестесі және аралас жұмыс форматы (қашықтан жұмыс істеу және офистегі жұмыс);
- нақты лауазымдық міндеттер;
- жетістіктерді тану: медальдар, құрмет грамоталары;

- қызметкерлерді бағалаудың және мансаптық тағайындаудың ашық ережелері;
- сыйақы белгілеудегі дәйектілік және ашықтық;
- жобалық жұмысқа қатысу;
- Банк бастамашылық жасаған қайырымдылыққа қатысу;
- директорлар мен лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін сақтандыру;
- соңғы өзгерістер, жаңалықтар, ішкі конкурстар мен акциялар туралы хабарламалар мен хабарламалардың үнемі ішкі таратылуы.

Қызметкерлердің салауатты өмір салтына деген ұмтылысын қолдай отырып, Банк футбол мен үлкен теннис бойынша жаттығуларды ұйымдастыруды жалғастыруда.

Біздің қызметкерлер балалар үйлеріне белсенді көмектесе отырып, қайырымдылық мәселелерін назардан тыс қалдырмайды. 2021 жылы балалар үйлеріне төрт рет шығып, балаларға қажетті өнімдер сатып алынды.

Ішкі коммуникациялар

Біз корпоративтік мәдениетті дамытудың басты құралдарының бірі болып табылатын ішкі коммуникациялар арналарын цифрландыру бойынша біртіндеп жұмыс жүргізудеміз.

Әрине, HR ішкі коммуникацияларды дамытудың алғашқы қадамын басқаруға демократиялық тәсілдерді енгізу және өзінің үлгісімен ашықтықты көрсету арқылы жасайды. Біз ішкі корпоративтік мәдениетті жаңа ашықтық, Әлеуметтік және экологиялық жауапкершілік, өзгерістерге ден қою жылдамдығы, көп міндеттілік және ойлау кеңдігі қағидаттарына негізделуге ұмтыламыз.

Ішкі коммуникацияларды жетілдіру шеңберінде 2021 жылы мынадай бағыттар бойынша жұмыс жалғастырылды:

- 1) Банк ішінде бірыңғай ақпараттық ағын құру;
- 2) ресми және бейресми қарым-қатынас жасау үшін алаңдар құру;
- 3) ұйымдық құндылықтар мен корпоративтік мәдениет қағидаттарын трансляциялау.

Осы міндеттерді шешу үшін «MYHALYK» интрасайттың ағымдағы коммуникация арналарын және «Halykface» корпоративтік желісін

жүйелеуден басқа, «Halyk Talk» жаңа ақпараттық алаңы құрылды, онда қызметкерлер тәжірибе, идеялармен алмасып, сондай-ақ ақпараттық сессиялар, ашық диалогтар өткізе алады, соның арқасында команданың әрбір мүшесінің өз сұрақтарына тікелей жүгінуге мүмкіндігі бар. және өзекті мәселелер бойынша уақытылы кері байланыс алу.

Қалыптасқан дәстүр бойынша Банк Radio Halyk FM пайдаланады, оның көмегімен қызметкерлерді корпоративтік және мемлекеттік мерекелермен құттықтайды, сондай-ақ банкішілік іс-шаралар туралы хабардар етеді.

Банк әрбір қызметкер, кандидат және респонденттердің өзге де санаттары өзіне ыңғайлы кез келген қолжетімді тәсілмен өз өтінішін немесе шағымын бере алатын кезде ашықтық және айқындық қағидаттарын дамытуға ұмтылады. Осы мақсаттар үшін Қызметкерлерді басқару департаментіне немесе Филиалдағы HR функция өкіліне тікелей хабарласуға, өтінішті электрондық пошта арқылы жіберуге немесе арнайы сенім телефонына қоңырау шалуға болады 8 (727)-259-68-78, ол фактілер туралы ақпаратты қамтитын қызметкерлердің ауызша өтініштерін қабылдайды:

- жеке өзіне немесе өзінің мүдделі ортасына заңсыз қаржылық пайда алу мақсатында Банк қызметкерлерін немесе Клиенттерді адастыру;
- Банкке зиян келтірген немесе келтіруі мүмкін өрескел бұзушылық;
- қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылық жасау;
- Банктің нормативтік талаптарын өрескел бұзу;
- бопсалау, парақорлық немесе сыбайлас жемқорлықтың өзге де көріністері;
- этикалық нормаларды өрескел бұзу.

2021 жылы еңбек қызметі мәселелері бойынша өтініштер саны Банк қызметкері санының 0,5%-інен аспайды. Егер өтініште персонал бойынша шағым болса, онда ол Қызметкерлерді басқару департаментіне жіберіледі және құпия негізде қаралады. Есепті кезеңдегі қызметкерлердің барлық шағымдары жұмыс тәртібімен реттелді.

Қолайлы моральдық-психологиялық ахуалды қалыптастыруға және қолдауға ұмтыла отырып, Банк бөлімшелердегі қызметкерлердің пікірлері, көңіл – күйлері мен қарым-қатынастарын мерзімді негізде де, сондай-ақ ішкі портал – «MYHALYK» интрасайты арқылы да өтініштер бойынша зерттеулер жүргізеді.

⁵Halyk QuestFest іс-шарасы ESG-дің 2020 жылғы есебінде айтылды.

ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР МЕН МҮМКІНДІКТЕРДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

GRI 102-41 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 405-1 | 405-2

Банктің корпоративтік мәдениетінің бір бағыты–қызметкерлерге бірдей ыңғайлы және құрметті жұмыс ортасын ұсыну, онда қызметкерлердің шығу тегі мен өмір салты оларды кәсіби маман ретінде қабылдауға әсер етпейді. Біз достық қарым-қатынасты, өзара құрмет пен мойындауды құптаймыз және жұмыс ортасында ашық диалог пен әділеттілікті қолдаймыз, ал әртүрлілік пен инклюзияны стратегиялық қабылдау арқылы бизнестің маңызды аспектісі ретінде қарастырамыз.

Әр түрлі жастағы, жыныстағы, мәдени немесе этникалық, діни, саяси нанымдар мен басқа да сипаттамалардағы жұмысшылардың көзқарастары, дағдылары мен тәжірибесінің әртүрлілігі біз үшін құнды ресурс болып табылады. Сондықтан Банк бәсекеге қабілеттілікті, өнімділікті және қызмет пен басқарудың тиімділігін арттыруға, сондай-ақ Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағалы үлес қосуға ықпал ететін жұмыс процестеріне қатысуға, оқыту мен дамытуға тең мүмкіндіктер жасай отырып, қызметкерлерге өз әлеуетін іске асыру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Есепті 2021 жылдың маңызды оқиғаларының бірі тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарды қолдайтын жоғарғы деңгейлі құжат болып табылатын қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу, қызметкерлердің әралуандығы мен инклюзиясы саласындағы саясатты бекіту, сондай-ақ Банктің өз қызметкерлерінің құқықтары мен бостандықтарын ашық тануы болып табылады. Саясат банктің сыртқы сайтында орналастырылған және атқаратын лауазымына қарамастан, Банктің барлық қызметкерлері мен лауазымды тұлғалары үшін міндетті құжат болып табылады.

Бұл саясатпен Банк қызметкерлермен өзара әрекеттесудің маңызды принциптерін анықтады:

1) ҚР Заңнамасының және Банктің ішкі нормативтік құжаттарының нормаларын сақтау қағидаты. Ұжымдық келіссөздер мен келісімдер тараптары ҚР заңнамасында және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында бекітілген Ұжымдық келіссөздер, консультациялар жүргізу нормалары мен ережелерін сақтауы тиіс. Еңбек заңнамасымен салыстырғанда қызметкерлердің жағдайын нашарлататын шарттар мен келісімдер жарамсыз болып табылады.

2) Тараптар өкілдері өкілеттіктерінің заңдылығы қағидаты. Тараптардың барлық өкілдерінде тиісті Тарап Ұжымдық келіссөздер жүргізуге және келісімдерге қол қоюға уәкілеттік бергенін растайтын құжаттар болуы тиіс.

3) Тараптардың тең құқықтылығы қағидаты. Тараптардың кез-келгені Ұжымдық келіссөздер жүргізу және келісімдер жасасу туралы бастама көтере алады. Бұл ретте тараптардың өкілдері тең құқылы жағдайға ие. Мұндай шешімдер тараптар өкілдерінің келісімі бойынша қабылданады және әрбір тараптың бұл ретте тең дауыс саны болады.

4) Тараптардың мүдделерін құрметтеу және ескеру қағидаты. Әлеуметтік әріптестік тараптары үшін мүдделерді құрметтеу және ескеру талқыланатын мәселелер бойынша келісімге қол жеткізудегі, қол жеткізілген барлық уағдаластықтардың толық іске асырылуын қамтамасыз етудегі табыстың негізі болып табылады.

5) Шарттық қатынастарға қатысуға тараптардың мүдделілігі қағидаты. Бұл тараптарға консенсусқа қол жеткізуге және өзара тиімді келісімге келуге мүмкіндік беретін өзара қызығушылық.

6) Тараптардың міндеттемелерді өз еркімен қабылдауы қағидаты. Әрбір тарап ерікті түрде, сырттан қандай да бір қысыммен емес, өзіне келісім бойынша міндеттемелер қабылдайды, яғни Тараптар өзара міндеттемелерді қабылдау туралы консенсус жолымен келіседі.

7) Адамның және азаматтың еңбек саласындағы құқықтарын шектеуге жол бермеу қағидаты. Еңбек кодексінде және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында көзделген жағдайлар мен тәртіпті қоспағанда, ешкімнің еңбек саласындағы құқықтарына шек қойылмайды. Банк пен қызметкерлер жұмыс орнында және басқару құрылымында жеке құқықтарды, тең құқықты, ашық ұйымдастыру рәсімдерін, гендерлік және өзге де әділдікті құрметтеуді қамтамасыз етуге ұмтылады.

8) Еңбек саласындағы кемсітушілікке, мәжбүрлі еңбекке және балалар еңбегінің ең нашар түрлеріне тыйым салу қағидаты. Әркімнің еңбек саласындағы өз құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда тең мүмкіндіктері бар. Еңбек құқықтарын іске асыру кезінде банктің бірде-бір қызметкері тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлкілік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне, жасына немесе дене кемістіктеріне, қоғамдық бірлестіктерге қатыстылығына байланысты немесе іріктеу мен іріктеу кезінде кез келген өзге жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушілікке ұшырай алмайды. қызметкерлерді жалдау, жауапкершілікті бөлу, кәсіби дайындық, еңбекті бағалау және оған ақы төлеу, тек құзыреттіліктерді, кәсіпқойлықты, білімді басшылыққа ала отырып, қызметкерлердің жеке қасиеттері мен тәжірибесі.



9) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы шеңберінде талап етілетін жұмыстарды қоспағанда, жұмыскерден қандай да бір жазалау қатерімен талап етілетін, оны орындау үшін жұмыскер өз қызметтерін ерікті түрде ұсынбаған кез келген жұмысқа немесе қызметке тыйым салынады.

Балалық шақ-бұл баланың толыққанды (физикалық, ақыл-ой, адамгершілік) дамуына, оның білім алуына бағытталған өмір кезеңі екенін ескере отырып, Банк балалар еңбегін пайдалануды қабылдамайды және кәметке толмағандар үшін еңбек шартын жасасу, ақы төлеу және басқа да еңбек жағдайлары саласындағы заңнамалық нормаларды қатаң сақтайды.

10) Қызметкерлердің құқықтары мен мүмкіндіктерінің теңдігі қағидаты. Әрбір қызметкердің еңбек саласындағы өз құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда тең мүмкіндіктері бар және оған еңбек қатынастарын реттеуге, нормативтік ережелерді қолдануға тікелей қатысу (жалпы жиналысқа) немесе өз өкілдері арқылы қатысу құқығы берілген.

Банк бәсекеге қабілеттілікті, еңбек өнімділігі мен тиімділігін және басқаруды арттыру үшін әртүрлі жастағы, гендерлік және қызметкерлердің өзге де санаттарының өкілдері – қызметкерлердің әртүрлі идеяларын, дағдыларын, шеберліктерін және таланттарын дамыту, ынталандыру және қолдану үшін мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді.

11) Қызметкерлер мен жұмыс берушілердің өз құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін бірігу құқығын қамтамасыз ету қағидаты. Банк пен қызметкерлерге өз құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін бірлестіктерге ерікті түрде кіруге тең құқықтар берілген. Осы қағидат азаматтардың бірлесу бостандығына конституциялық құқығына негізделеді және әлеуметтік әріптестік пен еңбек қатынастарын шарттық реттеу негізінде жатыр.

12) Ашықтық қағидаты. Банктің персонал саласындағы шешімдері мен іс-әрекеттері мүдделі тараптар үшін айқын және ашық болып табылады. Банк құпия ақпаратты және дербес деректерді қорғау жөніндегі нормаларды ескере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында және ішкі нормативтік құжаттарда көзделген ақпаратты уақтылы ашады.

13) Этикалық жүріс-тұрыс қағидаты. Банктің шешімдері мен іс-әрекеттері құрмет, адалдық, ашықтық, командалық рух және сенім, адалдық және әділдік сияқты құндылықтарға негізделеді.

Кемсітушіліктен қорғауды қамтамасыз етпеді деп есептейтін қызметкерлерге коммуникация арналары арқылы хабарласу мүмкіндігі

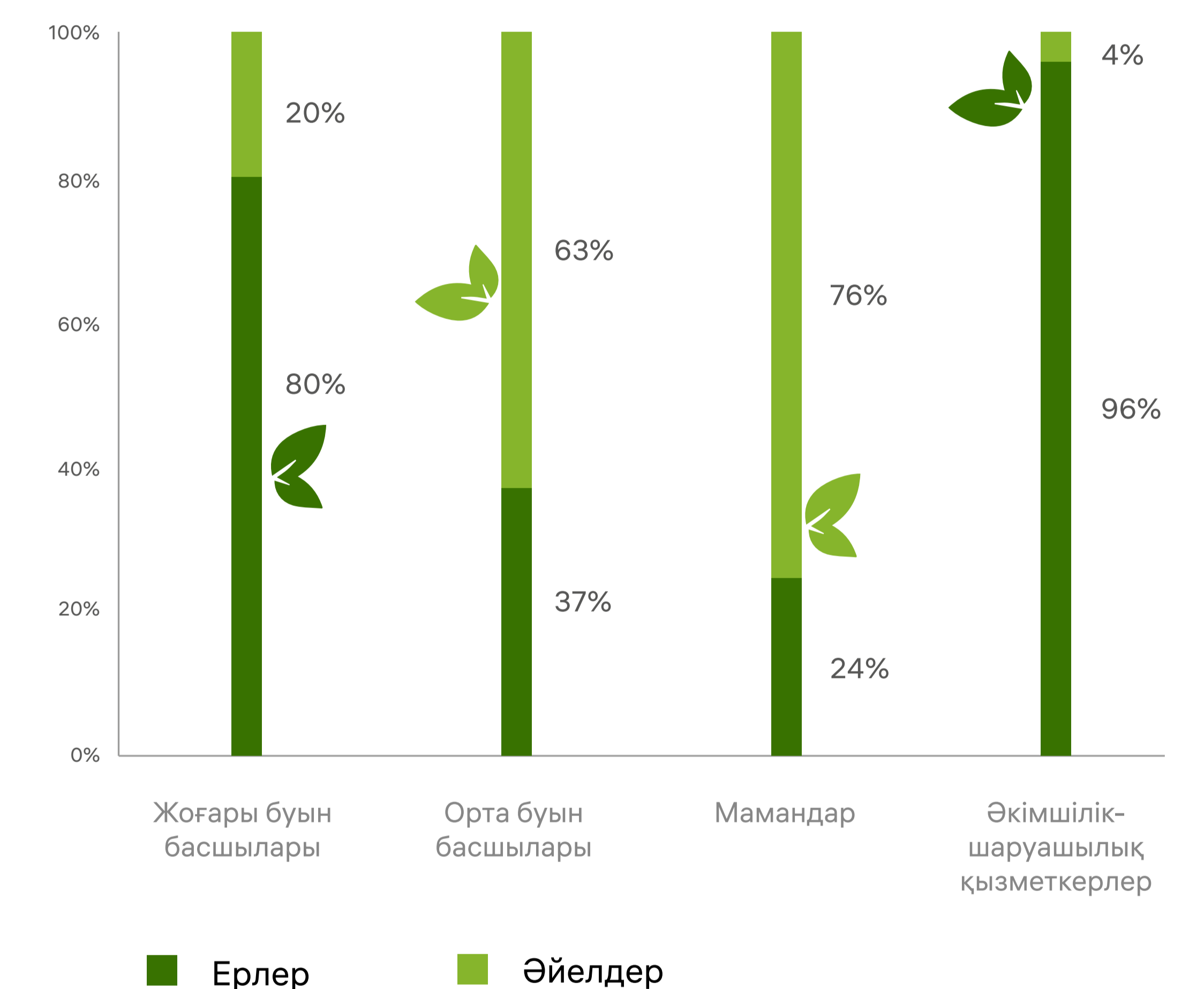
қолжетімді (соның ішінде нөмірі MyHaluk Банкінің ішкі порталында орналасқан сенім телефоны). 2021 жылы мұндай өтініштер түскен жоқ.

Банк қызметкерлердің өкілдері институтының еңбек қатынастарын және еңбек қатынастарымен тікелей байланысты өзге де қатынастарды реттеу мәселелері бойынша олардың мүдделерін келісуді қамтамасыз етуге бағытталған және тең құқықты ынтымақтастыққа негізделген қызметін қамтамасыз ету үшін барлық қажетті жағдайларды жасайды. Қызметкерлердің өкілдері ашық дауыс беру және Банк ұжымымен сайлау арқылы сайланады. 2021 жылы кейбір аймақтарда қызметкерлер өкілдерін сайлау қашықтан дауыс беру арқылы жүргізілді, бұл карантиндік шектеулердің енгізілуіне байланысты Еңбек кодексінің нормаларына мүмкіндік береді. Еңбек заңнамасының нормаларын қолдану құзыретімен қамтамасыз ету және келіссөздер жүргізу дағдыларын дамыту және еңбек дауларында консенсусқа қол жеткізу үшін Банк қызметкерлері мен Банктің барлық өкілдерін жыл сайын оқыту жүргізіледі.

Қызметкерлердің өз өкілдері арқылы ұжымдық келіссөздерге және Ұжымдық шарт жобасын әзірлеуге қатысу, сондай-ақ қол қойылған ұжымдық шартпен танысу құқығына қауымдастықтар бостандығын қолдау, Ұжымдық келіссөздер жүргізу, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ қызметкерлерінің сан алуандығы мен инклюзиясы саласындағы бекітілген Саясат кепілдік береді. 2021 жылдың соңындағы жағдай бойынша Тараптардың ешқайсысы ұжымдық келіссөздерді бастауға немесе ұжымдық шарт жасасуға ниет білдірген жоқ.

Еңбек дауларын әділ қарау және сотқа дейін шешу мақсатында қызметкерлер еңбек дауы туындайтын Бас банктің немесе Банктің әрбір филиалының келісім комиссиясына жүгінуге құқылы. Келісу комиссиясының қызметі ішкі құжаттармен регламенттеледі, ал оның құрамы Банк қызметкерлері мен өкілдерінің тең санынан құрылады.

Банк Банктің қызметінде гендерлік әралуандылықты қолдайды және барлық кандидаттар үшін тең мансаптық мүмкіндіктер мен жағдайлар жасайды. Мысал ретінде әйелдер Банк менеджментіндегі маңызды ойыншы болып табылады, ол жоғары басшылардың 20% және орта менеджерлердің 63% құрайды.



2021 жылғы лауазым санаттары бойынша қызметкерлердің гендерлік әртүрлілігі

	2020		2021	
	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер
Жоғары буын басшылары	9	2	8	2
Орта буын басшылары	572	991	571	972
Мамандар	3215	10119	3186	9835
Әкімшілік-шаруашылық қызметкерлері	243	7	232	9

Башылардың жас шамасына қарай құрамы келесідей:

- 30 жасқа дейінгі қызметкерлер орта буын басшыларының 7% құрайды;
- 30-50 жас аралығындағы қызметкерлер жоғары басшылықтың 60%-ін, орта буын басшыларының 78%-ін құрайды;
- 50 жастан асқан қызметкерлер жоғары буын басшыларының 40%-ін және орта буын басшыларының 16%-ін құрайды.

Тең құқықтар мен мүмкіндіктер принципін біз Банктегі қызметкердің бүкіл өмірінде, қызметкерлерді іріктеу мен жалдаудан бастап, Банктегі қызметін тоқтатуға дейін қолданамыз.

Жаңа қызметкерлерді іріктеу және жалдау тек кандидаттың құзыреттілігі мен кәсібилігі бойынша жүзеге асырылады. Бұл ретте, әрбір жұмыс істеп тұрған қызметкермен ұзақ мерзімді қарым-қатынасты сақтауға ұмтыла отырып, біз қызметкерлердің ауысу, демалысқа кету, оқу және даму, еңбекке ақы төлеуді белгілеу, жеңілдіктер мен уәждемелер жүйесін қалыптастыру құқықтарын жүзеге асыру кезінде және Еңбек кодексінде және Банктің ішкі құжаттарында кепілдік берілген басқа да іс-шараларға кемсітушіліктің кез келген нысандарын алып тастаймыз, осылайша ішкі әділдіктің сақталуын қамтамасыз етеміз.

Еңбек және жұмыспен қамту саласында кемсітушілікке жол бермеу мақсатында жұмысқа қабылдау, мансаптық траектория бойынша жоғарылату, оқыту, сыйақы және еңбек қатынастарын қамтамасыз ететін басқа да процестер кезінде тең мүмкіндіктер үшін жағдайлар жасалады, оларды Банк ішкі құжаттарда регламенттейді және тиісті ресурстарға ашық қолжетімділікте орналастырылады.

Қызметкерлер мен олардың отбасыларының әл-ауқатын қолдауға ниет білдіре отырып, Банк ісін жаңа бастаған мамандарға және жас басшылардың мансаптық өсуіне жағдай жасаудан басқа, қызметкерлерді және зейнеткерлік жасты қолдайды, жұмыс берушінің ҚР заңнамасында бекітілген зейнеткерлік жасқа жету бойынша еңбек шартын тоқтату құқығына қарамастан, оларға өзара келісім бойынша еңбек қатынастарын ұзартуға мүмкіндік береді.



2021 жылғы лауазымдар санаттары тұрғысында жасы бойынша қызметкерлердің гендерлік әртүрлілігі (адам)

Қызметкерлер санаты	2020			2021		
	30 жасқа дейінгі	30-50 жастағы	50 жастан кейін	30 жасқа дейінгі	30-50 жастағы	50 жастан кейін
Жоғары буын басшылары		7	4		6	4
Орта буын басшылары	124	1196	243	101	1188	254
Мамандар	5895	6486	953	5367	6730	924
Әкімшілік-шаруашылық қызметкерлері	40	177	109	23	144	83

ЖҰМЫС ОРНЫНДАҒЫ ҚАУІПСІЗДІК ЖӘНЕ ДЕНСАУЛЫҚ

Haluk Bank барлық қызметкерлер үшін қауіпсіз және қолайлы жұмыс ортасын құруға тырысады. Осы мақсатта 2021 жылы «Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы саясат» бекітілді, ол Банктің еңбекті қорғаудың мемлекеттік нормативтік талаптарын және ерікті түрде қабылданған міндеттемелерді сақтау жөніндегі ниеті мен оның кепілді орындауы туралы жария құжатталған декларациясы болып табылады.

Осы Саясатқа сәйкес Банк үшін еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы негіз қалаушы қағидаттар мыналар болып табылады:

- 1) Клиенттер мен қызметкерлердің өмірі мен денсаулығы Банктің негізгі басымдығы болып табылады.
- 2) қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ету қызметкерлердің өмірі мен денсаулығын сақтаудың негізгі элементі болып табылады.
- 3) экономикалық, техникалық немесе өзге де сипаттағы ешқандай пайымдаулар, егер олар қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету мүдделеріне қайшы келсе, назарға алынбайды.
- 4) Банктің барлық қызметкерлері еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауға байланысты талаптардың орындалуына жауапты болады.

Банктің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы мақсаты жазатайым оқиғалардың, кәсіптік аурулар мен авариялық жағдайлардың алдын алу мақсатында банк қызметкерлері, клиенттері мен мердігерлері үшін салауатты және қауіпсіз жағдайларды қамтамасыз ету болып табылады.

Банк өзінің қызметкерлерін, клиенттерін, мердігерлерін күнделікті қызмет барысында өміріне және денсаулығына зиян келтіру қаупінен қорғау міндетін таниды және еңбекті қорғау саласындағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу үшін Банк:

- 1) қауіпсіздік және еңбекті қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік талаптарды сақтауға;
- 2) Банкте еңбекті қорғауды басқару жүйесін үнемі жетілдіріп отыру;
- 3) Банк қызметкерлері үшін де, басқа да мүдделі тұлғалар үшін еңбек жағдайлары мен еңбекті қорғаудың жай-күйі туралы шынайы ақпараттың қолжетімді болуын қамтамасыз етуге;

4) ықтимал және нақты қауіптерді анықтау мақсатында Банк қызметінің ерекшеліктерін, тәуекел сипатын ескере отырып, жұмыс орнындағы барлық ықтимал тәуекелдерді бағалау, сондай-ақ Банк бекіткен рәсімдерге сәйкес тәуекелдерді басқаруды қамтамасыз ету;

5) тәуекелдерді, жазатайым оқиғалардың, төтенше жағдайлардың, жарақаттар мен сырқаттанушылықтың қаупін барынша азайту және мүмкін жою, қызметкерлердің денсаулығын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарларын, мақсатты бағдарламаларды әзірлеуге және іске асыруға;

6) еңбекті қорғау және еңбекті қорғау саласындағы міндеттемелерді орындауға оның кәсібіне немесе лауазымына қарамастан әрбір қызметкердің жауапкершілік деңгейін арттыруға және тартуды қамтамасыз етуге;

7) жоғары сапалы оқытуды ұйымдастыру арқылы қызметкерлерді қауіпсіздік саласында оқытуды жоғары деңгейде ұстауға және үнемі жетілдіріп отыруға;

8) белгіленген тәртіппен Банктегі жазатайым оқиғаларды және кәсіптік ауруларды тергеп-тексеруді және есепке алуды жүзеге асыруға;

9) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Банк қызметкерлеріне еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтарды әзірлейді және бекітеді;

10) Банкте өз қызметінің ерекшеліктеріне сәйкес еңбекті қорғау талаптарын қамтитын ішкі нормативтік құжаттар топтамасының болуын қамтамасыз етуге;

11) Банкте жұмыстарды орындаудың және зардап шеккендерге алғашқы медициналық көмек көрсетудің қауіпсіз әдістері мен тәсілдеріне оқытуды жүргізуге, еңбекті қорғау бойынша нұсқаулықтар өткізуді, өндірісте оқытуды және еңбекті қорғау талаптары бойынша білімдерін тексеруді қамтамасыз етеді.

Банк ҚТ және ЕҚ қызметінің, сондай-ақ жауапты тұлғалардың ішкі бақылауы және аудиті арқылы Бас банктің құрылымдық бөлімшелерінде және облыстық филиалдарда ҚТ және ЕҚ -ның жай-күйін міндетті түрде талдайды.

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, өнеркәсіптік қауіпсіздік мәселелерінде біліктілікті арттыру және ұйымдастырушылық тәуекелдерді барынша азайту мақсатында зиянды және қауіпті өндірістік факторлармен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер жыл сайын мамандандырылған оқыту орталықтарында оқытудан өтеді.



2021 жылы 105 қызметкер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, электр қауіпсіздігі және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында сыртқы оқытудан өтті. Сондай-ақ Банк қашықтықтан оқыту және тестілеу жүйесі арқылы 549 қызметкерден ҚТ және ЕҚ -ның мәселелері бойынша білімдерін тексерді.

Электр қауіпсіздігі	36
Өнеркәсіптік қауіпсіздік	38
Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау	31
ҚҚҚ арқылы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау	549

Қызметкерлердің күнделікті жұмысының қауіп-қатерлерін сәйкестендіруді және тәуекелдерді бағалауды ескере отырып, Банкте жазатайым оқиғалардың туындау тәуекеліне неғұрлым бейім белгілі бір кәсіптер мен жұмыс түрлері үшін еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтар әзірленіп, бекітілді. Сонымен, талаптар электриктерге, сантехниктерге, жүргізушілерге, қойма жұмысшыларына және жоғары қауіп жағдайында жұмыс істейтін басқа қызметкерлерге қолданылады (мысалы, электронды және басқа жабдықтармен жұмыс жасаңыз, биіктікте жұмыс жасаңыз). Бұл нұсқаулықтар еңбекті қорғау саласындағы негізгі құжаттар болып табылады. Олар ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес құрылған және әр түрлі қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін орындауға деген көзқарасын қатаң реттейді.

Қызметкерлердің денсаулығын қорғау

Денсаулық сақтау шеңберінде Банк аккредиттелген медициналық мекемелермен бірлесіп, жыл сайын қызметкерлердің денсаулық жағдайын мониторингілеу және әлеуетті ауруларды ерте анықтау мақсатында қызметкерлерге медициналық тексеру жүргізеді. Медициналық тексеру аяқталғаннан кейін медициналық қорытынды беріледі, онда:

- Анықталған патологияның диагнозы;
- Банк қызметкерлерінің кәсіби жарамдылығын бағалау;
- Алдын алу және емдеу бойынша қажетті ұсыныстар.

Сондай-ақ жүргізушілерде жұмыс басталар алдында еңбек міндеттемелерін орындауға кедергі келтіретін жай-күйлер мен аурулардың болуын немесе болмауын анықтау және растау мақсатында міндетті ауысым алдындағы медициналық тексерулер жүргізіледі.

Карантиндік шаралардың қолданылу кезеңінде, COVID-19 коронавирусының пандемиясына байланысты, ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес, Банкте коронавирустық инфекцияның таралу қаупін азайту бойынша бірқатар алдын алу іс-шаралары жүргізілді:

- Барлық қызметкерлермен коронавирусқа қатысты жағдайды және онымен күресу әдістерін түсіндіру бойынша нұсқаулықтар өткізу;
- Қызметкерлердің дене температурасын өлшеу және жұмыс басталар алдында медициналық маскалар беру;
- Қызметкерлерді вакцинациялау;
- Қызметтік іссапарларды шектеу;
- Жұмысы осы мүмкіндікті көздейтін қызметкерлер үшін қашықтан жұмыс ұйымдастыру;
- Қолдарға арналған дезинфекциялаушы құралдар мен коронавирусты жұқтыру қаупі жағдайында жүріс-тұрыс ережелері туралы ақпараттық материалдарды көпшілікке қолжетімді жерлерде орналастыру;
- Жасалған кестеге сәйкес Банк үй-жайларының ауасын күнделікті залалсыздандыруды қамтамасыз етеді;
- Желдету жүйелерін 2 айда 1 рет кезеңділікпен дезинфекциялау;
- Адамдар көп жиналатын орындарды, есік тұтқаларын, баспалдақ марштарының таяныштарын, дәретхана бөлмелерін және т. б. дезинфекциялық құралдармен күнделікті өңдеу жүргізіледі;
- Күндізгі кеңестер мен түрлі бұқаралық іс-шараларды өткізуге тыйым салу;
- Қорғаныс құралдарын (маскалар, қолғаптар) кәдеге жарату.

Карантиндік шаралардың жойылуына қарамастан, бірқатар іс-шаралар үнемі өткізіліп тұрады.



Банктің және «Halyk Инкассация» ЖШС ЕҰ-ның 2019-2021 жылдардағы жарақаттану көрсеткіштері

Көрсеткіш	Өлшем бірліктері	Есептік кезең		
		2019	2020	2021
Өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттардың жалпы саны:		6	6	8
Halyk Bank	жарақат алғандар саны	1	2	1
«Halyk Инкассация» ЖШС еншілес ұйымы		5	4	7
Жазатайым оқиғалар нәтижесінде еңбекке қабілеттілігінен айырылған күндер саны:		238	41	498
Halyk Bank	күн саны	27	16	267
«Halyk Инкассация» ЖШС еншілес ұйымы		211	25	231
Жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттану коэффициенті (LTIR)	1 млн жұмыс істелген адам-сағатқа коэффициент	0,19	0,19	0,33

$$LTIR = \frac{8 \cdot 1,000,000}{2,300,560 + 22,023,926} = \frac{8,000,000}{24,324,486} = 0,329$$

Жазатайым оқиға туындаған кезде Банк міндетті түрде қызметтік тексеру жүргізеді, акт жасайды және тексеру материалдарын қадағалау органдарына ұсынады. Барлық рәсімдер ҚР Заңнамасының және мемлекеттік органдардың талаптарына сәйкес келеді.

2021 жылы Шығыс Қазақстан облыстық филиалында банк бойынша барлығы 1 жазатайым оқиға болды.

Жазатайым оқиғаларды болдырмау үшін Банкте жыл сайын еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленеді және бекітіледі, онда жарақаттануды болдырмау жөніндегі нақты іс-шаралар, атап айтқанда:

- Жаңа қызметкерлерге кіріспе нұсқамалар өткізу;
- Қызметкерлерді таныстыру:
 - компания басшылығы бекіткен кәсіптер мен жұмыс түрлері үшін еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтармен;
 - ҚТ және ЕҚ бойынша бұйрықтар мен өкімдер;
 - ҚТ және ЕҚ саласындағы мемлекеттік нормативтік актілермен;

- Тағылымдаманы (брифинг тізіліміне тіркеле отырып) тіркей отырып, еңбекті қорғау бойынша алғашқы нұсқамаларды өткізу;
- ҚТ және ЕҚ бойынша жұмыс орындарында қайталама, мақсатты нұсқамалар мен нұсқамалар өткізу (нұсқамаларды тіркеу журналында ресімдей отырып);
- ҚТ және ЕҚ мәселелері бойынша оқыту (мамандықтар және жұмыс түрлері бойынша);
- Қызметкерлердің ҚТ және ЕҚ және өрт қауіпсіздігі мәселелері бойынша білімдерін тексеру;
- Қызметкерлерді арнайы киіммен және жеке қорғану құралдарымен қамтамасыз ету;
- Қызметкерлерді санитарлық-тұрмыстық қамтамасыз етуді ұйымдастыру;
- Қызметкерлерді міндетті медициналық тексеруден өткізу;
- Электр қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша жұмыстарды ұйымдастыру;
- Аумағында қауіпсіздік техникасын ұйымдастыру.

«Halyk Collection» ЖШС еншілес кәсіпорнында 7 жол-көлік оқиғасы орын алды, оның барлығы жол апатына қатысты. Жазатайым оқиғалардың алдын алу үшін келесі шаралар қарастырылған:

- Онда қауіпсіздік техникасы бойынша нұсқаулықтар, алгоритмдер және басқа да ІНҚ бар. ҚТ және ЕҚ бойынша нұсқаулық журналы тұрақты негізде жүргізіледі.
- Қызметкерлер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша оқуға жіберіледі.
- Жүргізілген жазатайым оқиғаларды талдау нәтижелері бойынша (ЖКО-мен байланысты), 10.12.2021 жылғы № 380 бұйрықпен компанияның филиалдары мен бас офисінде жол қозғалысы қауіпсіздігі жөніндегі тұрақты жұмыс істейтін комиссиялар (ЖҚК) құрылды.
- Инкассаторларға міндетті күнделікті нұсқама беру бөлігінде инкассация қағидаларына (Бақылау кеңесінің 2022 жылғы 17 наурыздағы № 13 хаттамасы) өзгерістер енгізілді.



09

ҚОРШАҒАН ОРТА ЖӘНЕ ҚОҒАМ



ҚОРШАҒАН ОРТА ЖӘНЕ ҚОҒАМ

GRI 102-11 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 301-1 | 302-1
302-4 | 303-2 | 303-5 | 305-1 | 305-2 | 306-2

Қоршаған ортаға қамқорлық жасау Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саласындағы қызметінің негізгі аспектілерінің бірі болып табылады. Біздің экологиялық мәселелерді басқаруға деген тәсілдемеміз қоршаған ортаны қорғау және қоршаған ортаға теріс әсердің алдын алу қағидатына негізделген. Біз экологиялық тұрғыдан қауіпсіз технологияларды дамыту мен таратуға, сондай-ақ энергия тұтынуды азайтуға және энергия тиімділігін арттыруға тікелей де, клиенттеріміздің экологиялық жобаларын қаржыландыру арқылы да жәрдемдесуге ұмтыламыз. Бұдан басқа, біз барлық мүдделі тараптармен ашық диалогты белсенді қолдаймыз және оларды экологиялық қауіпсіздік саласындағы біздің қызметіміз туралы хабардар етеміз.

2021 жылдың екінші жартыжылдығында экологиялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және Банктің ұзақ мерзімді келешекте тұрақты дамуы саласындағы басым бағыттарды айқындауға бағытталған Экологиялық саясат қабылданды.

РЕСУРСТАРДЫ ЖАУАПКЕРШІЛІКПЕН ТҰТЫНУ

GRI 301 | 103

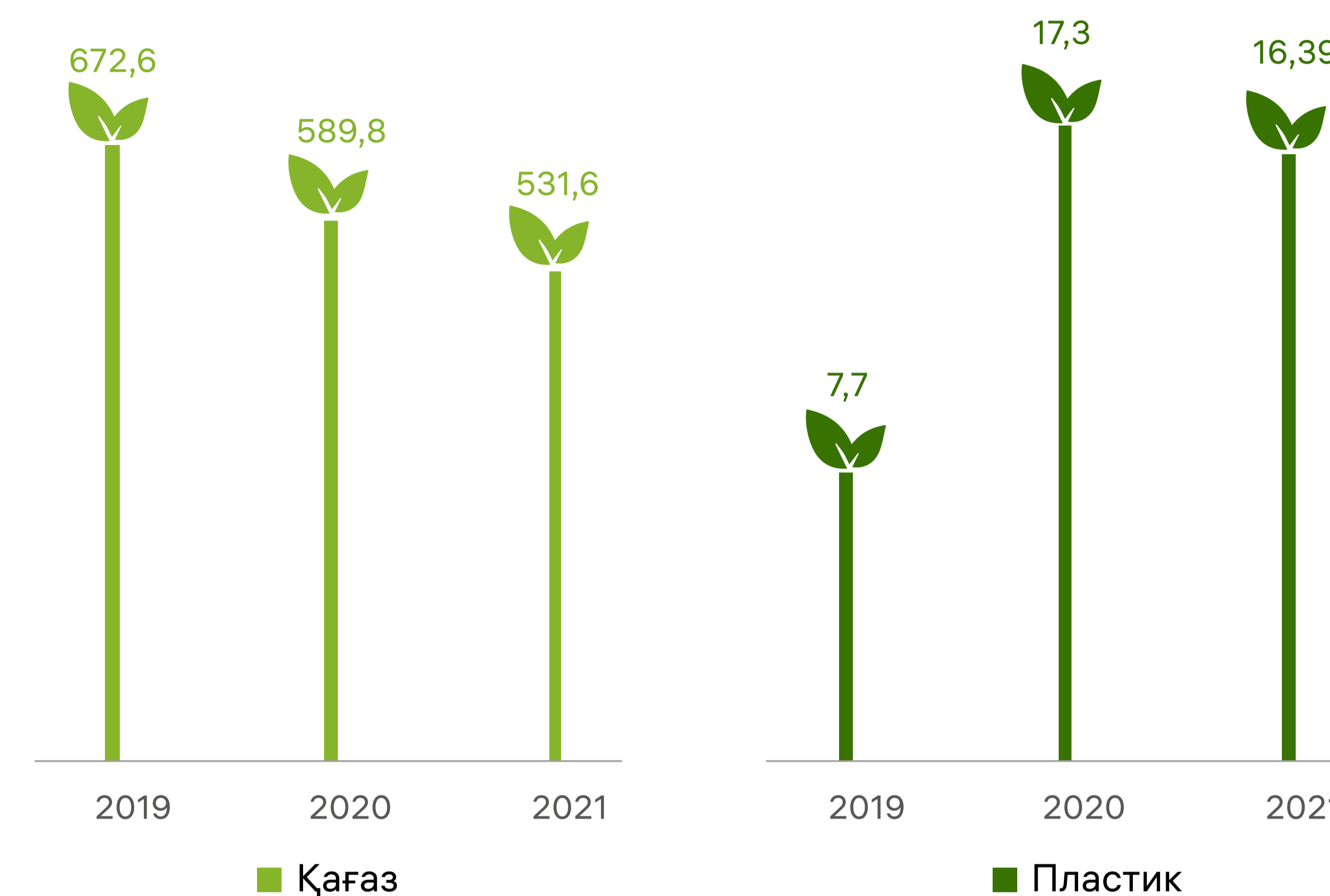
Біз өз жұмысымызда ресурстарды үнемдеу тәжірибелерін енгізу және қызметкерлеріміздің экологиялық хабардарлығын арттыру арқылы барлық пайдаланылатын ресурстарды ұтымды пайдалануға ұмтыламыз.

Қағазды тұтыну Банктің ең маңызды экологиялық ықпалының бірі болып табылады. 2021 жылы қағаз құжат айналымын оңтайландыру мақсатында іс қағаздарын жүргізудің бірқатар процестері электрондық форматқа көшірілді, сондай-ақ қағазды (макулатураны) Қазақстандағы Банктің бүкіл филиалдық желісі бойынша қайта өңдеуге беру туралы шарттар жасалды.

2021 жылы Банк 2 980 мың төлем картасын шығарды, бұл 16,39 тонна пластикті (2020 жылы 17,3 тонна пластик) құрады.

Банк пен оның барлық филиалдарының қағазды тұтыну көлемі 2021 жылы 531,6 тоннаны құрады, бұл 2020 жылға қарағанда 10%-ке аз.

2019-2021 жж. қағаз бен пластикті тұтыну, тонна



Есепті кезеңде Банк және оның Қазақстан өңірлеріндегі барлық филиалдары 204 195 м3 су тұтынған, бұл 2020 жылға қарағанда 2%-ке аз. Су ресурстарын тұтынуды азайтуға араластырғыштарға аэраторларды орнату арқылы қол жеткіздік.

Суды ұтымды жұмсау мақсатында Банктің барлық объектілерінде су өлшейтін есептегіштер орнатылды, сантехникалық аспаптар мен су құбыры желілерінің жарамды жай-күйіне бақылау, сондай-ақ қолданыстағы автоматты суару жүйелерін автоматтандыру жүргізілуде.

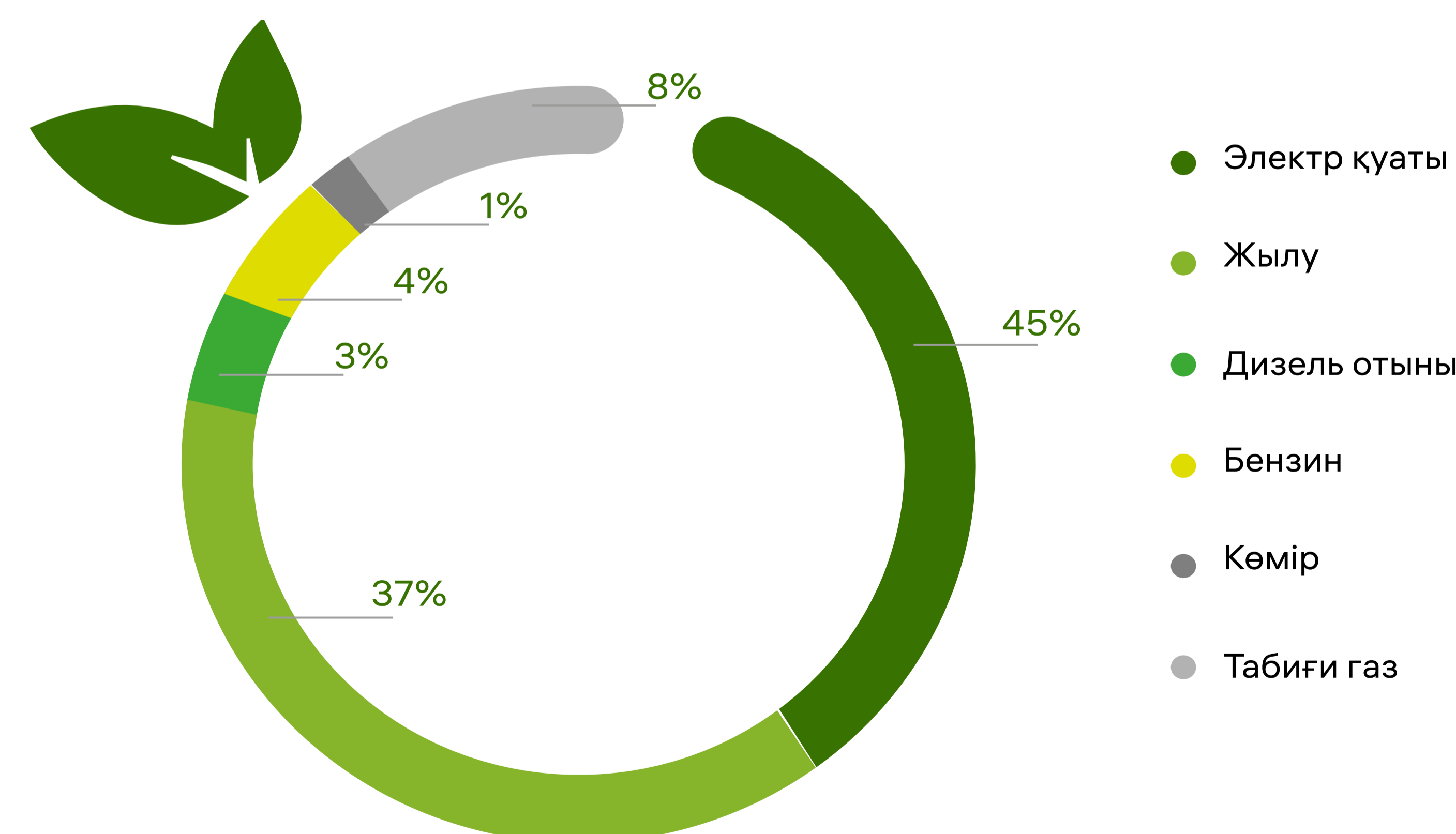
Банк объектілері сарқынды суларды су объектілеріне ағызбайды: қалалық жерлерде түзілетін сарқынды сулар жалпы кәріз желісіне ағызылады, ал ауылдық жерлердегі объектілердің сарқынды суларын келісімшарт бойынша мамандандырылған ұйымдар шығарады. Қазақстанда сарқынды суларды ағызуды экологиялық реттеу жүйесінің ерекшеліктеріне, атап айтқанда, кәріз желілеріне сарқынды суларды ағызудың экологиялық рұқсат алуға заңнамалық талаптардың болмауына байланысты, Банк ластаушы заттар төгінділерінің нормативтерін белгілемейді.

ЭНЕРГИЯ ТИІМДІЛІГІ ЖӘНЕ ПАРНИКТІК ГАЗДАР ШЫҒАРЫНДЫЛАРЫ

Мемлекеттік энергетикалық тізілімнің субъектісі бола отырып¹, Банк энергия тұтынуды төмендету және энергия тиімділігін арттыру бойынша жоспарлы жұмыстар жүргізуде. 2021 жылы энергияны жалпы тұтыну 402 808 ГДж құрады, оның ішінде:

- 🌿 электр энергиясы – 185 670 ГДж;
- 🌿 жылу энергия – 150 726 ГДж;
- 🌿 табиғи газ – 30 020 ГДж;
- 🌿 бензин – 15 205 ГДж;
- 🌿 дизель отыны – 14 123 ГДж;
- 🌿 көмір – 7 064 ГДж.

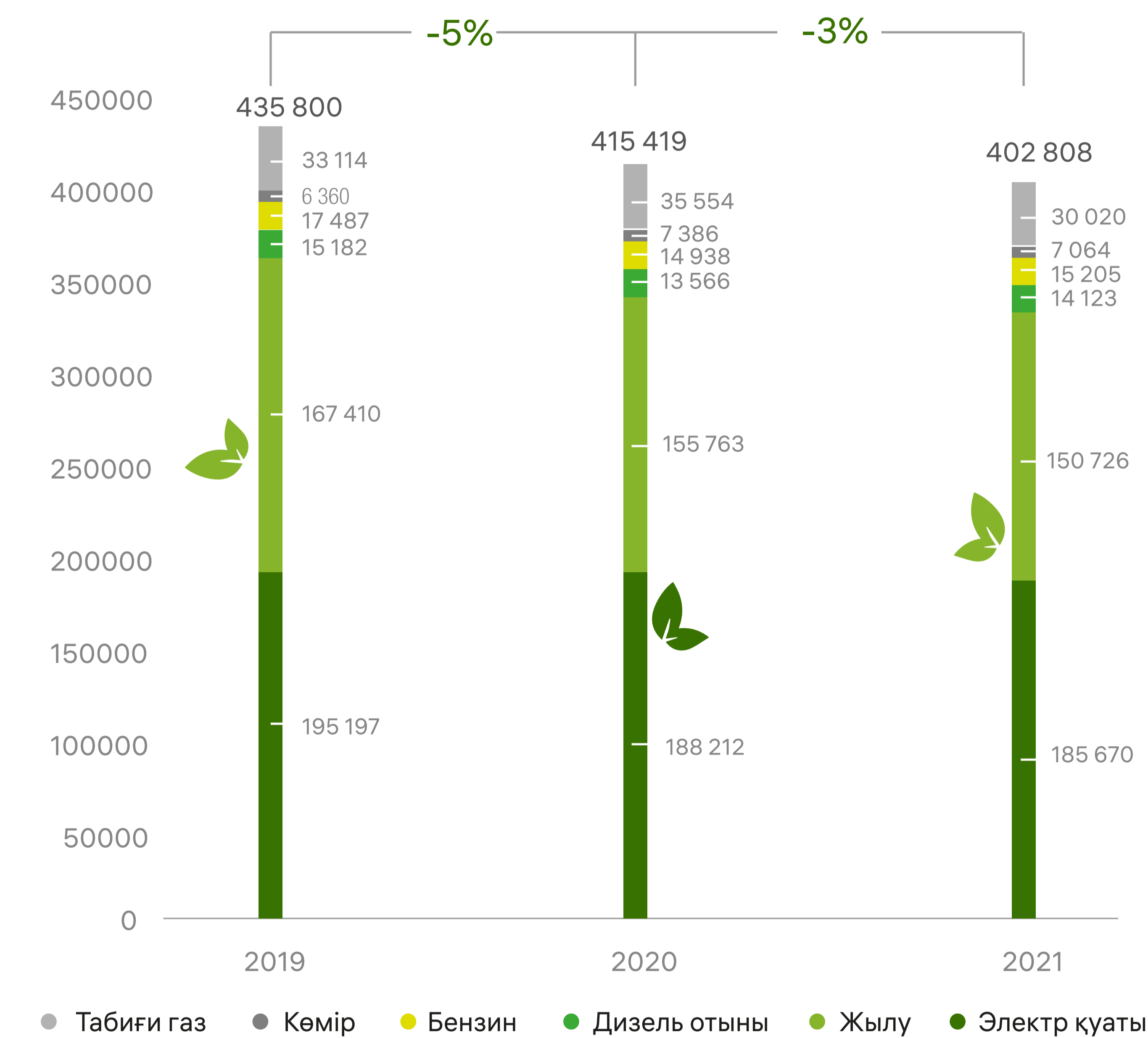
2021 жылы энергия ресурстарын түрлері бойынша тұтыну, %



¹«Энергия үнемдеу және энергия тиімділігі туралы» 2012 жылғы 13 қаңтардағы № 541-IV ҚР Заңына сәйкес энергетикалық ресурстарды жылына мың бес жүз және одан да көп тонна шартты отынға баламалы көлемде тұтынатын жеке кәсіпкерлер мен заңды тұлғалар Мемлекеттік энергетикалық тізілімнің (МЭТ) субъектілері болып табылады. МЭТ субъектілеріне энергияны үнемдеу және энергия тиімділігі жөніндегі іс-шараларды міндетті түрде жүргізу жөніндегі талаптар қолданылады.

2020 жылмен салыстырғанда отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну көлемі 3,04%-ке азайды. Аталған қысқарту көлеміне неғұрлым экологиялық таза энергия көздеріне көшу есебінен қол жеткізілді – 2021 жылы Қызылорда ОФ-ның бұрын сұйық отынмен жылытылатын автоматтандырылған жылу жүйесі (АЖЖ-қазандық) табиғи газға ауыстырылды.

2019-2021 жылдары энергия ресурстарын түрлері бойынша тұтыну, ГДж



Банк энергия үнемдеу және энергия тиімділігі саласында мынадай қосалқы іс-шараларды іске асыруда:

- 🌿 Электр энергиясын үнемдеу, электр энергиясын тұтыну шығындарын азайту және шамдарды кәдеге жарату кезінде сынаптың қоршаған ортаға теріс әсерін азайту мақсатында құрамында сынабы бар люминесцентті шамдарды жарықдиодты шамдарға ауыстыру. Ғимараттарды энергиялық тиімді LED-жарықтандыруға ауыстыру, үй-жайларды күрделі жөндеу және қайта құрылымдау кезінде жүргізіледі.
- 🌿 Қызметкерлер арасында экологиялық таза көлікті пайдалану көтермеленеді. Жалпы алғанда, бас офистің ғимараттарында велосипедтерді және аккумуляторларды зарядтауға арналған орындары бар электр самокаттарды қоюға арналған 63 тұрақ орындары жабдықталған.

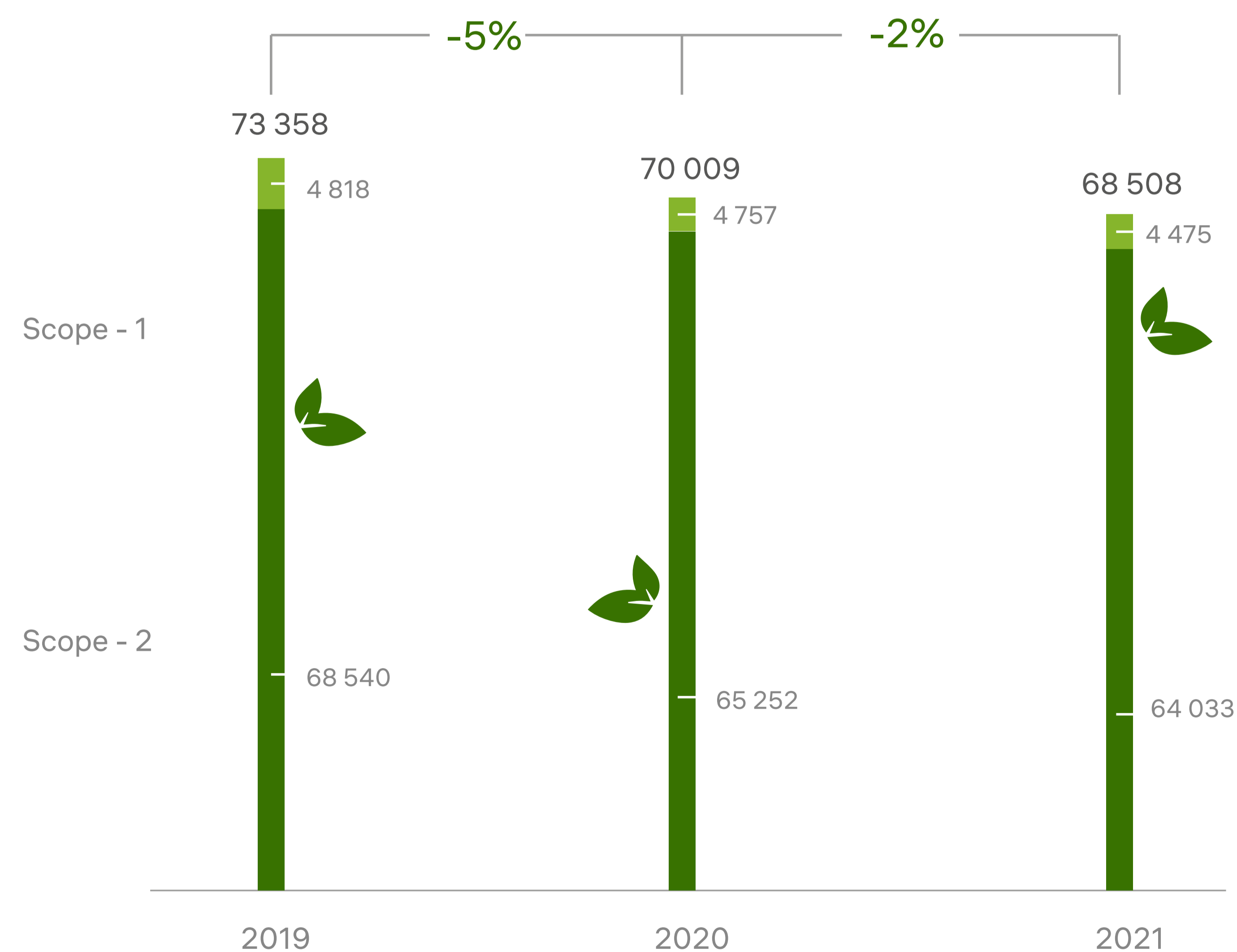


Энергетикалық мақсатта қазбалы отын түрлерін тұтыну климаттың жаһандық өзгеруіне әсер ететін парниктік газдар (ПГ) шығарындыларымен тікелей байланысты. Осы тақырыптың әлемдік қоғамдастық үшін маңыздылығын сезіне отырып және ұлттық климаттық мақсаттарға бейілділігін білдіре отырып, осы Есепті дайындау процесінің шеңберінде Halyk Bank өзінің тікелей және жанама ПГ шығарындыларына бағалау жүргізді.

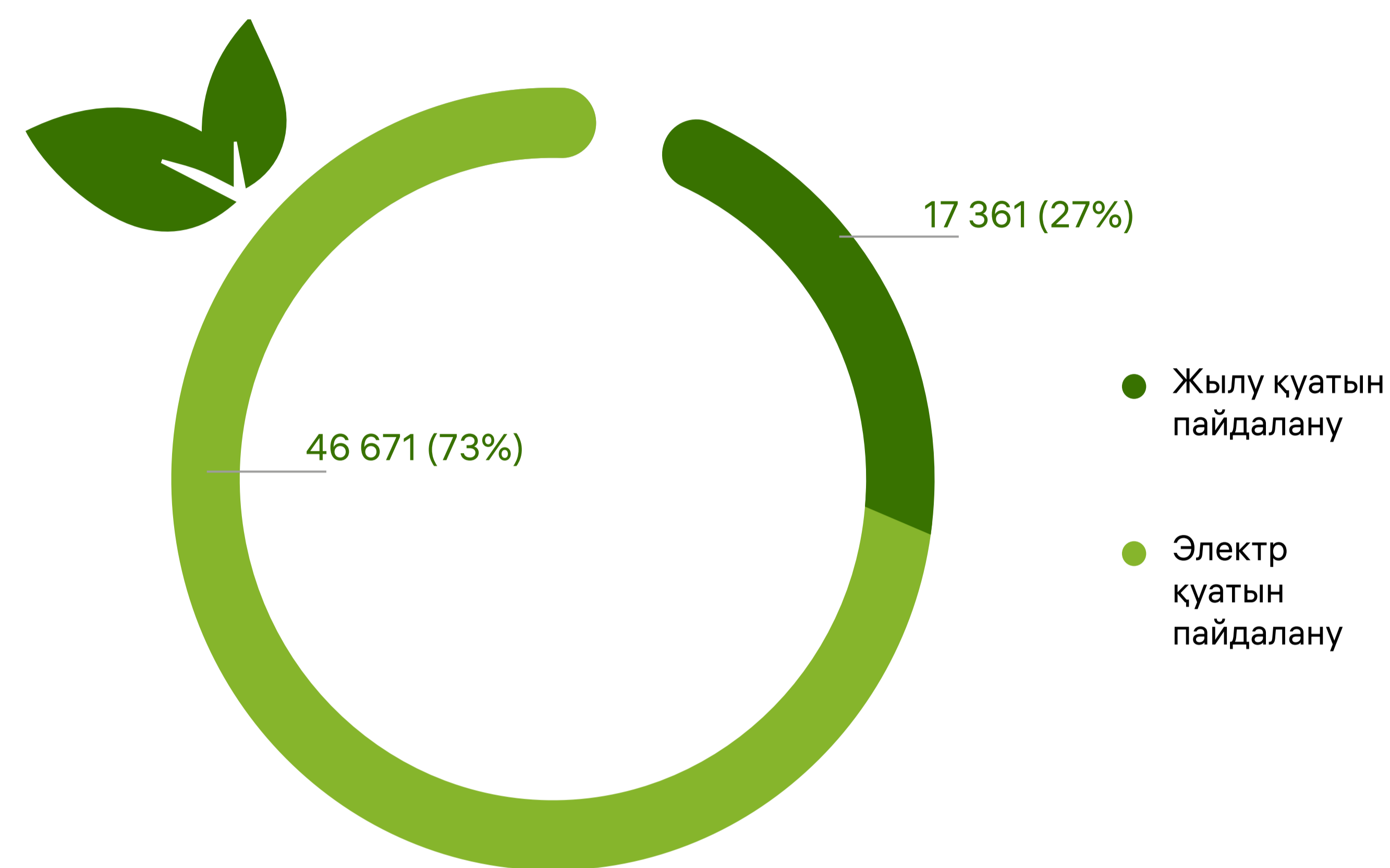
2021 жылы ПГ (score 1) тікелей шығарындылары 4 745 тонна CO₂ экв құрады. бұл 2020 жылғы 4757 тонна CO₂ экв деңгейден 5,93%-ке төмен. Банк ПГ шығарындыларының негізгі көздері автокөлік құралдары және стационарлық энергетикалық қондырғылар (жылыту қазандары, генераторлар) болып табылады.

Банк объектілерінің электр және жылу энергиясын тұтынуы нәтижесінде пайда болатын жанама энергетикалық шығарындылардың (score 2) көлемі 2021 жылы 64033 CO₂ экв құрады, бұл 2020 жылға қарағанда 1,9%-ке аз.

Halyk Bank ПГ 2019 – 2021 жылдардағы жиынтық шығарындылары, тонна CO₂ экв.



2021 жылғы score 2 шығарындылары, тұтынылатын энергия түрлері бойынша, CO₂ экв. тонна және %



2019-2021 жж. Halyk Bank ПГ шығарындылары

	2019	2020	2021
ПГ тікелей шығарындылары (score 1), тонна CO ₂ экв. оның ішінде:	4 818,2	4 757	4 474,9
CO ₂ шығарындылары	4 805,7	4 744,4	4 463,2
CH ₄ шығарындылары	3,9	3,9	3,5
N ₂ O шығарындылары	8,6	8,6	8,2
ПГ жанама энергия шығарындылары (score 2), тонна CO ₂ экв.	68 540,3	65 252	64 033
Электр қуаты	49 257	47 310	46 671
Жылу	19 283,3	17 942	17 361

* – ПГ шығарындыларын есептеу әдіснамасы қосымшада ұсынылған

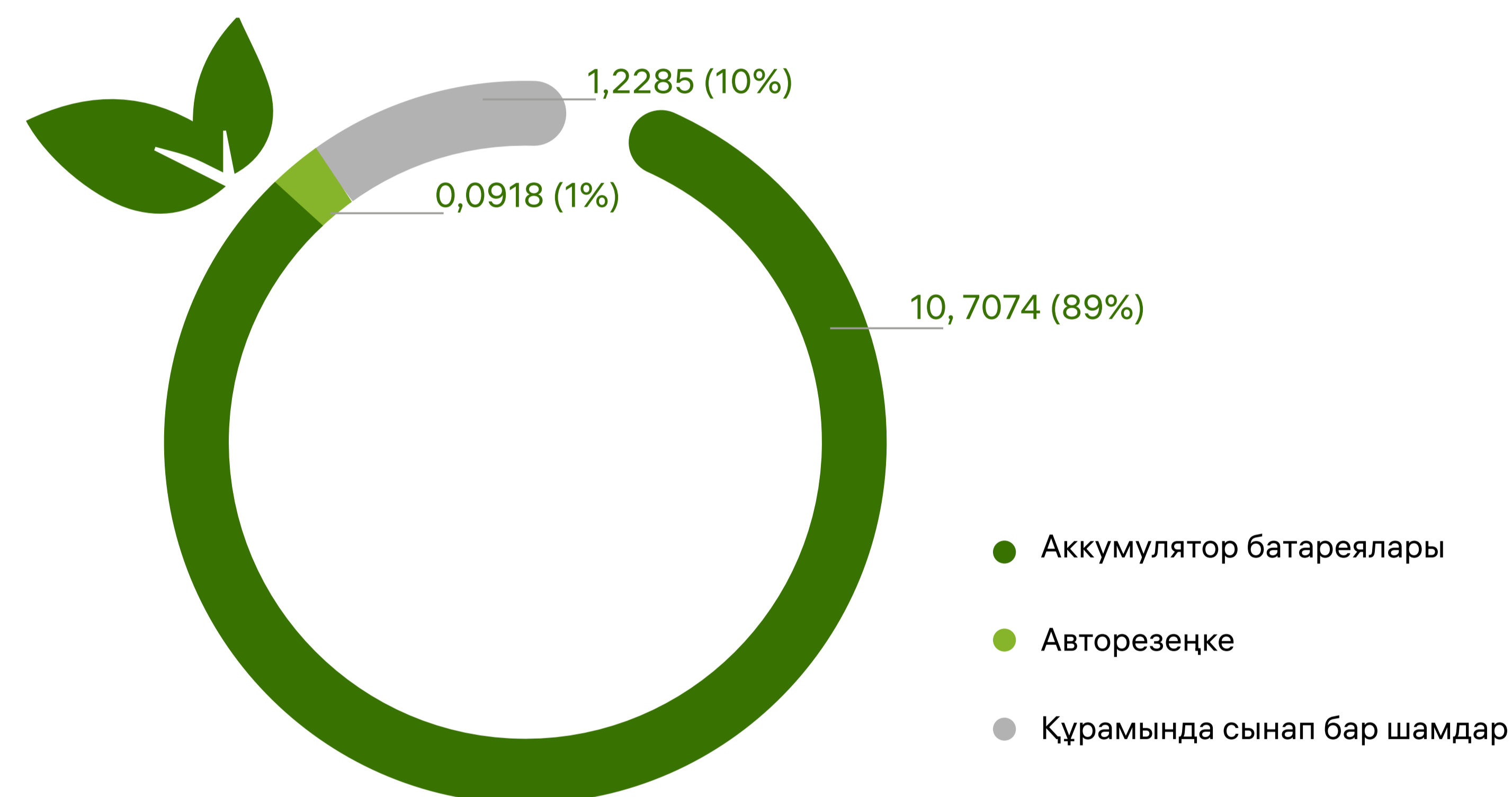


ҚАЛДЫҚТАРДЫ БАСҚАРУ

2021 жылы Банк қызметінің нәтижесінде 6115,2 тонна қалдық пайда болды, оның ішінде қауіпті қалдықтар – 12,03 тонна, қауіпті емес қалдықтар – 6103,15 тонна. Банктің қауіпті қалдықтарына құрамында сынабы бар шамдар, автомобиль шиналары, аккумуляторлық батареялар кіреді, ал қауіпті емес қалдықтарға қатты тұрмыстық қалдықтар (ҚТҚ) және макулатура кіреді².

Барлық түзілген қалдықтар келісім-шарт бойынша мамандандырылған ұйымдарға кейіннен жою және қайта өңдеу үшін тапсырылады: люминесцентті шамдар кәдеге жарату алдында сынап буларын алу (демеркуризация) рәсімінен өтеді; автомобиль шиналарынан ұсақталған резеңкеден балалар ойын алаңдарына арналған жабын жасалады; аккумуляторларды кәдеге жарату алдында қышқылды электролитті бейтараптандыру жүргізіледі және түсті металдар алынады; қауіпті емес қалдықтар ҚТҚ полигондарына орналастырылады. Макулатура қайта өңдеу үшін мамандандырылған ұйымдарға беріледі.

2019 жылы Банктің түзілген қауіпті қалдықтарының құрылымы, түрлері бойынша%-пен



Halyk Bank – жасыл қала үшін!

Жасыл желек CO² шығарындыларымен күресте маңызды факторлардың бірі болып табылады, өйткені өсімдіктер фотосинтез кезінде көмірқышқыл газын бойына сіңіріп, оттегін шығарады. 2021 жылы көгалдандыру аясында бүкіл ел бойынша 1500-ден астам ағаш, 3000-ға жуық бұталы өсімдіктер және 2300-ге жуық жер жамылғысы өсімдіктері отырғызылды.



Банкте тұрақты негізде қауіпті қалдықтар мен макулатураны бөлек жинау және қауіпсіз сақтау тәжірибесі қолданылады.

² Банктің қалдықтарды «қауіпті» және «қауіпті емес» деп жіктеуге көзқарасы Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 9 қаңтардағы № 212-III Экологиялық кодексінің талаптарына негізделген, оған сәйкес: Қауіпті емес қалдықтар – қауіпті қасиеті жоқ қалдықтар; Қауіпті қалдықтар – құрамына бір немесе бірнеше қауіпті қасиеттері (уыттылығы, жарылу қаупі, радиоактивтілігі, өрт қаупі, жоғары реакциялық қабілеті) бар зиянды заттар кіретін және дербес немесе басқа заттармен қосылған кезде қоршаған ортаға және адамның денсаулығына тікелей немесе ықтимал қауіп төндіруі мүмкін қалдықтар.

ҚОҒАМНЫҢ ДАМУЫНА ҚОСҚАН ҮЛЕСІМІЗ

Ұлттық, сондай-ақ өңірлік деңгейде әртүрлі әлеуметтік бағыттағы қайырымдылық және демеушілік жобаларға қолдау көрсету – Halyk Bank бизнесінің ажырамас бөлігі. Оларды іске асыру кезінде біз, бірінші кезекте, бүкіл қоғам үшін құндылықтар құруды мақсат тұтамыз.

Halyk Bank-тің қайырымдылық көмек көрсетуге көзқарасы

Halyk Bank Қазақстан халқы үшін маңызды жобаларды жүйелі түрде қолдай отырып және қоғамның ауыр мәселелерін шеше отырып, корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын ұстануды жалғастыруда. Осының арқасында банктің қайырымдылық және демеушілік қызметі республика жұртшылығына кеңінен танымал болды.

Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігі демеушілік және қайырымдылық көмек көрсету саясатымен айқындалады және ашықтық, диалог, өзара іс-қимыл, әріптестік, анықтық және банк қызметкерлерінің ерікті негізде қайырымдылық қызметке қатысуын көтермелеу қағидаттарына негізделген.

Halyk Bank жыл сайын тікелей және «Халық» қайырымдылық қоры арқылы тұрақты негізде мәдениет, білім беру, спорт және әлеуметтік қорғауды қолдау саласында бірқатар жобаларды іске асырады. Сондай-ақ, ауыр сырқаты бар балаларға көмектесетін қайырымдылық қорларына тұрақты көмек көрсетеді.

2021 жыл ішінде Банк қайырымдылық жобаларын жүзеге асырып, жалпы сомасы 2 944 млн теңгеге атаулы көмек көрсетті. 2 млрд «Халық» қайырымдылық қоры арқылы өткізілді, оның ішінде көрсетілген көмектің жалпы көлемінің 85%-і әлеуметтік жобаларды дамытуға және қолдауға, спорт саласындағы жобаларға – 9%, білім беру саласындағы жобаларға – 4% және мәдениет саласындағы жобаларға – 2,4% жұмсалды. Halyk Bank өз қаражатынан қазақстандық спортты қолдауға 285 млн теңге, мәдениет саласындағы жобаларға – 158 млн теңге, әлеуметтік жобаларға – 251,5 млн теңге жұмсады.

2021 ЖЫЛҒЫ НЕГІЗГІ ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕМЕУШІЛІК ЖОБАЛАР

2021 жылы Covid-19 пандемиясымен байланысты карантиндік шектеулер біртіндеп алына бастады, соның нәтижесінде экономиканы қалпына келтіру және қоғам мен бизнесті әдеттегі өмір салтына қайтару басталды. Бұл жағдайда Банк қоғамдық маңызы бар әлеуметтік бағдарламаларды жүзеге асыруға тағы да өз үлесін қосуды жалғастырды. Банк «жасыл» кредиттеу қағидаттары бойынша қаржы институттарының алғашқысы болып жұмыс істей бастады. Сондай-ақ Банк экологияны жақсартуға және қоршаған ортаны қорғауға байланысты жобаларды белсенді түрде қолдайды: Астана тұрғындарына үйлерін газбен жабдықтаудың орталық желілеріне қосу үшін пайызсыз кепілсіз кредит беру жөніндегі меморандумға қол қойылды. Алматыда Тұрақты туризм жобасы аясында Банк Төтенше жағдайлар департаменті мен қалалық құтқару қызметінің қажеттіліктері үшін 11 тау құтқару лашығын, 18 күн батареясын және барлау-құтқару жұмыстары үшін 1 пилотсыз ұшу аппаратын сатып алды.

Сонымен қатар Halyk Academy жобасын жүзеге асыру үшін Банк Қазақстанның үздік техникалық жоғары оқу орындары – ҚБТУ, ХАТУ және С.Демирел атынд. университетінде IT – мамандықтары бойынша білім алып жатқан дарынды жастарға қолдау көрсетеді.

Банк тұрақты негізде мұқтаж отбасыларға, қоғамның әлеуметтік осал топтарының өкілдеріне, Ұлы Отан соғысының ардагерлері мен қатысушыларына атаулы көмек көрсетеді, спорттық ұйымдар мен мәдениет мекемелерінің демеушісі болады, оның ішінде «Астана Опера» опера және балет театры (Нұр-Сұлтан), Абай атындағы Қазақ Ұлттық академиялық театры (Алматы), «Halyk Arena» мұз сарайы.

Банкте қызметкерлердің аймақтарды көгалдандыруға және өзі болған өңірлерде ағаш отырғызуға қатысуына бастамашылық жасайды және көтермелейді.



«ЖАСЫЛ ҚАЛА» ЖОБАЛАРЫ

Қоғамның экологиялық таза отынға көшуіне жәрдемдесу

2021 жылы Алматы қаласының әуе бассейнінің экологиялық жағдайын жақсарту шеңберінде Банк Алматы қаласының аз қамтылған және көп балалы отбасыларының жеке үйлерін газдандыру жөніндегі жобаны іске асыруды жалғастырды. Аталған қайырымдылық жобаға 100 млн теңге жұмсалды. Газға қосылған үйлердің жалпы саны 92 үйді құрады. Жоба кең қоғамдық резонансқа ие болды. Сондай-ақ, 2021 жылы үйлерін газбен жабдықтаудың орталық желілеріне қосу үшін елорда тұрғындарына пайызсыз кепілсіз кредит беру бойынша қала әкімдігі мен Нұр-сұлтан, Halyk Bank және ECOJER қауымдастығы арасында ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойылды.

Саябақ аймақтарын дамыту және көгалдандыру

2021 жылы Halyk Bank қызметкерлері бүкіл ел бойынша 1500-ден астам ағаш, 3000-ға жуық бұта және 2300-ге жуық жер жамылғысы өсімдіктерін отырғызды. Сонымен қатар банктің бизнес-процестерді оңтайландыру жөніндегі ішкі саясатының арқасында 2021 жылы қағаз тұтынуды 10%-ке азайтуға, ал осы үнемдеудің есебінен 3000-ға жуық ағашты кесуден құтқаруға мүмкіндік туды.

БАСҚА ДА ӘЛЕУМЕТТІК ЖОБАЛАР

Таудағы қауіпсіздік жобасы

2021 жылы Банк тұрақты туризмді дамыту бағдарламасы аясында Алматы қаласының әкімдігі мен қалалық құтқару қызметіне 11 тау лашығын 18 күн батареясын және 1 пилотсыз ұшу аппаратын сатып алып, тапсырды. Банк аударған қаражаттың жалпы көлемі 101,5 млн теңгені құрады. Бүгінгі күні

құтқару күрделері өз орындарында орналасқан және барлық қажетті құрал-жабдықтармен және азық-түлік жиынтығымен толық жабдықталған.

Жеңіс марафоны

Банк жыл сайын Ұлы Отан соғысына қатысушыларды қолдауға бағытталған ақшалай қаражат бөледі. Ұлы Жеңіс күні қарсаңында банк қызметкерлері ардагерлерді жеке құттықтайды. Соңғы 11 жыл ішінде Halyk Bank ардагерлер ұйымдары мен Ұлы Отан соғысына қатысушыларға көмек ретінде 130 млн теңгеден астам қаржы аударды.

«АЯЛА» қайырымдылық қорын қолдау

Halyk Bank 2009 жылдан бастап қорға қайырымдылық көмек көрсетіп келеді. Қор денсаулығында әр түрлі ақаулармен туылған сәбилердің өмірін құтқаруға бағытталған. 2021 жылы Банк перинаталдық орталықтарға арналған медициналық жабдықтар сатып алуға жалпы сомасы 22,2 млн теңге көмек көрсетті. Атап айтқанда, мерзімінен бұрын туылған сәбилерді күтуге арналған Blanketrol III пациентті жылыту/салқындату жүйесі (АҚШ өндірісі) және Life Score төсек жанындағы монитор (Жапония өндірісі) сатып алынды.

Әйелдер кәсіпкерлігі бойынша «БІЗ ЖАСАЙМЫЗ» әлеуметтік жобасы

Банк Atameken Business Channel телеарнасында «Biz жасаймыз» теледидар жобасының демеушісі болды. Шығарылым қаһармандары Банктің клиенттері болып табылатын кәсіпкер әйелдер болды. Жоба 15 қысқа метражды фильмдерден тұрады. Шығарылымның әрбір қаһарманы Life форматында өз бизнесі туралы, сын-қатерлер туралы және ол олармен қалай күрескені туралы әңгімелейді. Сондай-ақ карантин кезеңіндегі жұмыс пен трансформация, пандемиялық лайфхактар және әйелдер кәсіпкерлігі ел экономикасында қандай рөл атқаратыны туралы айтылды. Жобаның тұсаукесері 2021 жылғы қыркүйекте өткізілді. Жалпы сомасы 48 млн теңгені құрады.



XVII халықаралық еуразиялық медиа-форумды қолдау

2021 жылы Halyk Bank XVII Халықаралық Еуразиялық Медиа Форумының демеушісі болды. Форум шеңберінде пікірталастар мен мастер-кластар өткізілді, әлемдік қоғамды толғандыратын тақырыптар жария етілді. Сонымен қатар, технологияның адам өміріне әсерінің артуы туралы тақырыптар талқыланды. Жалпы сома 8 млн теңгені құрады.

БІЛІМ БЕРУДІ ҚОЛДАУ

Қазақ тілді БАҚ арасында «Еркін Сөз» сайысы

2021 жылы Halyk Bank қаржылық тақырыпта жазатын журналистердің кәсіби деңгейін арттыруға арналған қазақтілді БАҚ арасындағы «Еркін Сөз» сайысын қолдауды жалғастырды. 2021 жылғы Бюджет 5 млн теңгені құрады. Байқауға қатысушылардың жалпы саны 285 адамды құрады. Марапаттау рәсімі «Қазақстан» қонақ үйінде өтті. Байқау қорытындысы бойынша 11 журналист жүлдегер атанды, алғашқы үш орын иегерлері 500 мың теңгеге ие болды, ал 8 БАҚ өкілі 50 мың теңге мөлшерінде ынталандыру сыйлықтарының иегері атанды.



ХАТУ – «IT Fest 2021» жобасын қолдау

2021 жылы Банк Республикасының жетекші техникалық университеті ХАТУ-ға қолдау көрсетуді жалғастырды. Оның студенттері өз идеяларын стартапқа жүзеге асыруға мүмкіндік алды. Демеушілік көмек сомасы 5 млн теңгені құрады. Қатысушылардың жалпы саны бір мың адамнан көп, ал команда саны – 450. Финалға дейін 200 жоба жетті, олардың ішінен ұсынылған 5 санат бойынша үш жеңімпаз анықталды.

МӘДЕНИЕТ ПЕН ӨНЕРДІ ҚОЛДАУ



«Астана Опера» мемлекеттік опера және балет театры (Нұр-Сұлтан қ.)

2013 жылдан бастап Halyk Bank республиканың басты сахналық алаңдарының бірі, тек Қазақстанның ғана емес, басқа да елдердің көрермендерінің назарын аударатын «Астана Опера» мемлекеттік опера және балет театрының бас серіктесі болып табылады.

2021 жылы VIII және IX маусымдар шеңберінде опера және балеттің 5 спектаклінің тұсаукесерлері өтті, сондай-ақ 2022 жылдың соңына дейін КСРО Халық әртісі Ермек Серкебаевтың 95 жылдығына арналған іс-шара жоспарлануда. Демеушілік сомасы 2021 жылы 100 млн теңгені құрады.



Абай атынд. Қазақ мемлекеттік академиялық опера және балет театры (Алматы қаласы)

Halyk Bank Абай атындағы Қазақ мемлекеттік академиялық опера және балет театрына демеушілік көмек көрсетуді жалғастырып келеді. 2021 жылы Банктің қолдауының арқасында театрдың мәдени мұрағатын сақтау үшін музейлік депозитарийді цифрлауға арналған сканер сатып алынды. Демеушіліктің жалпы сомасы 50 млн теңгені құрады.



Н.Сац атынд. балаларға және жасөспірімдерге арналған театр

2021 жылы Банк американдық жазушы Кен Кизидің «Көкек ұясының үстінен ұшып өткенде» романының қойылымының серіктесі болды. Қазақстан сахнасында бұл спектакль бірінші рет қойылды. Жалпы сома 3 млн теңгені құрады.

ҚАЗАҚСТАНДЫҚ СПОРТТЫ ҚОЛДАУ



Ұлттық Олимпиада комитеті (ҰОК)

2021 жылы Токиода Олимпиада ойындары өткізілді, онда 33 спорт түрінен 339 медаль жиынтығы ойнатылды. Біздің олимпиада командамыздың құрамына 95 спортшы кірді. Банктің демеушілік қолдау сомасы 30 млн теңгені құрады.



Қазақстан гимнастика федерациясы

Жыл сайын Банк бұқаралық және кәсіби спортты мақсатты және тиімді қолдайды. Қазақстан гимнастика федерациясын қолдауға 2021 жылы Банк 100 млн теңге бөлді. Республикалық жарыстар өткізілді, оның қорытындысы бойынша біздің спортшылар 1 алтын, 10 күміс және 6 қола медаль жүлдегерлері атанды. Токио – 2021 Олимпиада ойындарына гимнастика Федерациясына Қазақстаннан екі спортшы қатысты.



HALYK ARENA спорт және мәдениет сарайы

5 жылдық демеушілік нейминг келісімшарты шеңберінде 2021 жылы Halyk Bank-тің Halyk Arena спорт және мәдениет сарайымен серіктестігі жалғасын тапты. Жыл сайынғы транш әдеттегідей 185 млн теңгені құрады. Коронавирус инфекциясының таралуының жалғасуына байланысты Сарай ғимаратында орналасқан провизорлық орталық өз жұмысын

2021 жылдың қарашасына дейін жалғастырды. Жыл соңында медициналық жабдықтарды шығару басталды. Қазіргі уақытта спорткешен өз мақсаты бойынша жұмысын бастады.



«Қайрат» футбол клубын қолдау

Банк 2021 жылы «Қайрат» футбол клубын қолдауды жалғастырды. Маусым барысында ҚР чемпионатының 26 ойыны ұйымдастырылды, нәтижесінде қорытынды сынақтарда «Қайрат» футбол клубы қола жүлдегер атанды. Бұл «Қайрат» ФК тарихында алғаш рет еурокубок – УЕФА конференция лигасының топтық кезеңіне шығуы еді. Демеушілік қолдау сомасы – 25 млн теңге.



2021 жылы іске асырылған барлық әлеуметтік жобаларымыз туралы Halyk Bank-тің 2021 жылғы жылдық есебінен оқыңыз:

https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2021/2021_9.pdf



10

ЕСЕПТІ КҮННЕН КЕЙІНГІ
МАҢЫЗДЫ ОҚИҒАЛАР



ЕСЕПТІ КҮННЕН КЕЙІНГІ МАҢЫЗДЫ ОҚИҒАЛАР

2022 жылдың қаңтар айының басында Қазақстанда тәртіпсіздіктерге ұласқан, жаппай наразылықтар орын алды. 5 қаңтарда Қазақстан Республикасының аумағында төтенше жағдай режимі енгізілді, ол 19 қаңтарға дейін жалғасты. Жаппай наразылықтар кезеңінде Қазақстанның барлық аумағында интернетке қолжетімділік шектелді, банктердің жұмысы тоқтатылды, қор нарығында операциялар, тауар биржаларында саудасаттық жүргізілмеді, әуе қатынастары тоқтатылды. Бұл кәсіпорындардың тиімді жұмысына кедергі келтірді.

15 қаңтарға қарай Қазақстан Республикасындағы жағдай тұрақтанды және билік органдарының бақылауына алынды. Үкімет саяси және әлеуметтік-экономикалық жағдайды тұрақтандыру бағытында жұмыс жасай бастады.

Haluk Bank Алматыдағы жаппай тәртіпсіздік салдарынан зардап шеккен микробизнес секторындағы өз қарыз алушыларына, келтірілген залал мөлшерін растауды ұсыну қажеттілігінсіз, бизнесті қалпына келтіруге 1 миллион теңге мөлшерінде өтеусіз грант бөлді. Мұнымен қоса, Haluk Bank Банктің клиенттері болып табылмайтын Алматыдағы микробизнес өкілдеріне де көмек көрсетті. Оларға қалпына келтіру жұмыстарына, соның ішінде қажетті жабдықтарды сатып алуға 1 млн теңгеден аударылды. Көмекке аса мұқтаж кәсіпкерлердің тізімін анықтау үшін Банк тонаушылардың бизнеске келтірген залалына егжей-тегжейлі талдау жүргізді. Зардап шеккен ШОБ және ІБ клиенттеріне жалпы сомасы

80 миллиард теңге болатын кредиттерге қызмет көрсету бойынша төлемдерді 6 айға дейінгі мерзімге кейінге қалдыру ұсынылды. 6 айдан асатын мерзімге кейінге қалдырылған КБ кредиттерінің жалпы көлемі 11,5 миллиард теңгені құрады.

Төтенше жағдай режимінің қолданылу кезеңінде, Топтың интернет-банкингі мен банкоматтарының қызметтері аздаған іркілістермен жұмыс істеуін жалғастырды.

Қазақстандағы қаңтар айындағы оқиғалар кезеңінде туындаған тәуекелдерді бағалау мақсатында, тәуекелдердің Банктің қаржылық тұрақтылығына әлеуетті геосаяси, инфляциялық, эпидемиологиялық әсері бойынша жоспардан тыс сценарийлік талдау жүргізілді.

Осы сценарийлік талдау шеңберінде, оның ішінде 05.01.2022 ж. бастап ТЖ режимі енгізілген Қазақстанда жергілікті жүзеге асырылған «Жергілікті әлеуметтік толқулар/наразылықтар» және «Террорлық қауіп-қатерлер/шабуылдар» сияқты сценарийлердің әсері қарастырылды.

Сценарийлік талдау нәтижелері Директорлар кеңесінің қарауына шығарылды, ол ең нашар сценарийдің өзінде де Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштері мен позициялары (капитал мен өтімділіктің барабарлығы) барынша мықты болып қалатынына көз жеткізді.





11

ҚОСЫМШАЛАР



ҚОСЫМШАЛАР

БАСТАМАЛАР МЕН МҮШЕЛІК

Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы (ҚҚҚ)



Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы (ҚҚҚ) қаржы нарығының 128 қатысушысын, оның ішінде банктерді, сақтандыру ұйымдарын, ипотекалық және лизингтік компанияларды, микро-кредиттік ұйымдар мен ломбардтарды, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушыларын, аудиторлық және консалтингтік компанияларды, ғылыми-білім беру мекемелері мен БАҚ-ты біріктіреді. ҚҚҚ құрамына кіретін қаржы ұйымдары, Қазақстанның бүкіл қаржы қауымдастығының өкілетті ұйымдастырушы буынын құрайды.

ҚҚҚ-ның миссиясы қауымдастық мүшелерінің акционерлік құнының өсуіне қолдау көрсету және қорғау болып табылады.

ҚҚҚ-ның негізгі стратегиялық міндеттері:

- ҚҚҚ мүшелерін мемлекеттік және басқа органдарда таныстыру, қаржы нарығы субъектілерінің жалпы мүдделерін білдіру және қорғау;
- ҚҚҚ мүшелерінің мүдделеріне қатысы бар және олардың жұмыстарына әсер ететін, Қазақстан Республикасының заңнамаларын одан әрі жетілдіру жұмыстарына қатысу және мониторинг жасау;
- ҚҚҚ мүшелерінің тиімді әрі қолайлы жұмыс жасауы үшін және жалпы алғанда, Республика қаржы жүйесінің дамуы үшін мемлекеттік органдармен сындарлы қарым-қатынас арқылы жұмыс жасау;
- Қаржы қауымдастығының имиджін (рейтинг) көтеруге қолдау көрсету;
- қаржы секторындағы проблемалық мәселелерді шешу және қаржы нарығы субъектілерінің мүдделерін қозғайтын заңнаманы жетілдіру үшін ҚҚҚ мүшелерінің ұсыныстарын жинау, талдау және шоғырландыру;
- басымдықты және проблемалық бағыттар бойынша ҚҚҚ мүшелерінің өкілдерінің қатысуымен Жұмыс топтарын құру, шоғырландырылған ұсыныстар әзірлеу және оларды уәкілетті органдармен талқыға салып, пысықтау.

«Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер Палатасы



«Атамекен» ҚР Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы – бұл ҚР Үкіметімен және мемлекеттік органдармен Бизнесінің келіссөздік күшін кеңейту үшін құрылған коммерциялық емес ұйым. «Атамекеннің» басты міндеті – бизнестің құқықтары мен мүдделерін қорғау және бизнестің заңнамалық және өзге де нормативтік ережелерін қалыптастыру процесіне барлық кәсіпкерлердің кеңінен қамтылуы мен тартылуын қамтамасыз ету.

Сонымен қатар, «Атамекен» мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қазақстандық бизнесті белсенді жұмылдыруды қолдайды. Мемлекеттік билік және жергілікті өзін-өзі басқару органдарында іскер топтардың мүдделерін қорғайды, шет елдердің бизнес қауымдастығымен байланыстарды кеңейтеді және нығайтады, сондай-ақ интеграциялық процестер шеңберінде қазақстандық бизнесті қолдайды.

Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайты:



<https://afk.kz/>

<https://atameken.kz/>

«ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ БАНКІ» АҚ ФИЛИАЛДАРЫ БӨЛІНІСІНДЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР БОЙЫНША ИНДИКАТОРЛАР

1-кесте. Банктің филиалдары бөлінісінде еңбек шарты (тұрақты және уақытша) бойынша қызметкерлердің жалпы саны

Филиал	Жұмыспен қамтудың тұрақты түрі	Уақытша жұмыспен қамту түрі
Бас банк	3032	195
Ақмола ОФ	416	32
Ақтөбе ОФ	548	96
Алматы ОФ	1474	281
Астана ӨФ	799	90
Атырау ОФ	374	137
Байқоңыр ӨФ	85	14
Балхаш ӨФ	117	4
Шығыс Қазақстан ОФ	420	74
Жамбыл ОФ	435	73
Жаңаөзен ӨФ	121	32
Жезқазған ӨФ	180	38
Батыс Қазақстан ОФ	382	89
Қарағанды ОФ	515	138
Қостанай ОФ	422	68
Қызылорда ОФ	359	81
Маңғыстау ОФ	395	87
Павлодар ОФ	429	30
«Семей» өңірлік филиалы	416	38
Солтүстік Қазақстан ОФ	326	38
Талдықорған ОФ	492	101
Теміртау РФ	173	26
Түркістан ОФ	390	35
Шымкент ӨФ	508	32
Экібастұз ӨФ	166	12
Барлығы	12974	1841

2- кесте Банктің филиалдары бөлінісінде, есепті кезеңдегі жаңа қызметкерлер мен кадрлардың тұрақтамауы

Өңір	Қабылданған қызметкерлердің жалпы саны	Жаңа қызметкерлердің проценті, %	Кеткен қызметкерлердің жалпы саны	Кадрлардың тұрақтамауы, %
Бас банк	764	24,2%	523	16,5%
Ақмола ОФ	68	15,3%	67	15,0%
Ақтөбе ОФ	77	11,8%	90	13,8%
Алматы ОФ	350	19,8%	375	21,2%
Астана ӨФ	135	15,0%	188	20,9%
Атырау ОФ	90	18,1%	60	12,0%
Байқоңыр ӨФ	18	19,0%	11	11,6%
Балхаш ӨФ	43	37,9%	24	21,2%
Шығыс Қазақстан ОФ	118	23,8%	125	25,2%
Жамбыл ОФ	80	15,6%	78	15,2%
Жаңаөзен ӨФ	16	10,8%	9	6,1%
Жезқазған ӨФ	48	22,1%	44	20,3%
Батыс Қазақстан ОФ	68	14,5%	59	12,6%
Қарағанды ОФ	98	14,8%	117	17,6%
Қостанай ОФ	88	17,9%	86	17,5%
Қызылорда ОФ	61	14,2%	40	9,3%
Маңғыстау ОФ	70	14,6%	62	13,0%
Павлодар ОФ	103	22,6%	78	17,1%
«Семей» өңірлік филиалы	74	16,1%	70	15,2%
Солтүстік Қазақстан ОФ	105	29,0%	67	18,5%
Талдықорған ОФ	148	25,9%	99	17,3%
Теміртау РФ	42	20,6%	39	19,1%
Түркістан ОФ	97	23,5%	72	17,4%
Шымкент ӨФ	76	13,9%	80	14,6%
Экібастұз ӨФ	21	11,7%	21	11,7%
Барлығы	2858	19,4%	2484	16,9%

3-кесте. Қызметкерлерді өңірлер мен персонал санаттары бойынша бөле отырып, 2021 жылға сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша оқыту (нұсқама беру)

Өңір	Жоғары буын басшылары	Орта буын басшылары	Мамандар	Жүргізушілер	Жұмысшылар	Барлығы
Бас банк	9	75	869			953
Ақмола ОФ		40	230			270
Ақтөбе ОФ		40	318			358
Алматы ОФ		109	889			998
Астана ӨФ		73	607			680
Атырау ОФ		39	258			297
Байқоңыр ӨФ		8	51			59
Балхаш ӨФ		11	66			77
Шығыс Қазақстан ОФ		45	283			328
Жамбыл ОФ		44	319			363
Жаңаөзен ӨФ		12	63			75
Жезқазған ӨФ		18	104			122
Батыс Қазақстан ОФ		42	254			296
Қарағанды ОФ		48	369			417
Қостанай ОФ		47	266			313
Қызылорда ОФ		32	217			249
Маңғыстау ОФ		41	248			289
Павлодар ОФ		35	263			298
«Семей» өңірлік филиалы		45	272			317
Солтүстік Қазақстан ОФ		34	206			240
Талдықорған ОФ		57	338			395
Теміртау РФ		17	98			115
Түркістан ОФ		48	277			325
Шымкент ӨФ		39	273			312
Экібастұз ӨФ		20	85			105
Жиыны	9	1014	7176			8199

ДЕРЕКТЕРДІ ЖИНАУ, ШОҒЫРЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ЕСЕПТЕУ ӘДІСТЕМЕСІ

Осы бөлімде ұсынылған ақпарат Банктің Тұрақты даму туралы есебінде (бұдан әрі – Есеп) деректер мен көрсеткіштерді жинау, шоғырландыру және есептеу тәсілін сипаттайды. Қолдануға болатын жағдайда, жекелеген ашылымдар үшін шегі, қабылданған жорамалдар және ерекшеліктер туралы түсініктемелер берілген.

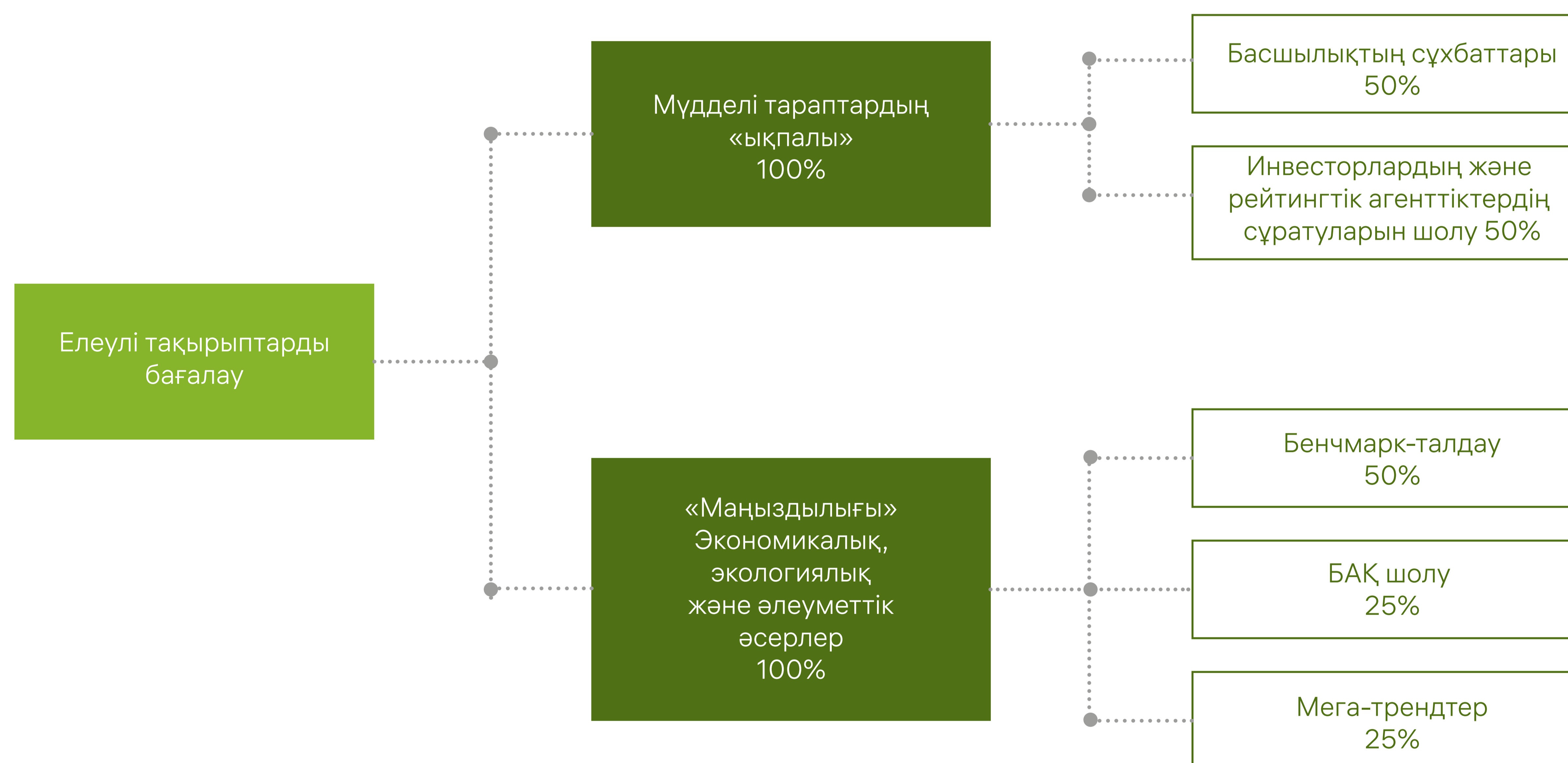
Уақыт бойынша салыстыру жасау үшін Есептегі деректер 2019 және 2020 жылдармен салыстырылып, ұсынылған (қолданылатын жерде).

Есептің маңызды тақырыптарын анықтау

Есеп негізгі мүдделі тараптарға қажетті барлық ақпаратты көрсетуі үшін Банк үшін ықтимал маңызды тақырыптарды, экономикалық, экологиялық және әлеуметтік әсерлердің маңыздылығы және олардың мүдделі тараптардың шешімдеріне әсері дәрежесі бойынша бағалауды қамтитын, маңыздылықты айқындау рәсімі жүргізілді. Әр тақырып «сүзгі» деп аталатын келесі критерийлер бойынша бағаланды:

- Инвесторлар мен рейтингтік агенттіктердің есепті жылдағы ESG сұраныстарына шолу.
- Тұрақты даму туралы ақпаратты ашу тәжірибесі бойынша ұқсас банктерді Бенчмарк-талдау.
- Есепті кезеңде медиа-өрістегі Банк қызметі туралы мәліметтерге талдау жасаған БАҚ-тың шолуы.
- Банк саласының даму мегатрендтерін талдау.

Төмендегі суретте өлшемдердің әрқайсысы бойынша таразының таралуы көрсетілген



26 маңызды тақырыптың тізімі «Тұрақты дамуды басқаруға біздің көзқарасымыз» тарауында келтірілген.

«БІЗДІҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА ДЕГЕН КӨЗҚАРАСЫМЫЗ» ТАРАУЫ



Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша оқыту және қабылданған қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат жөнінде хабардар ету, жаңа қызметкерлерді қабылдау кезіндегі нұсқама шеңберінде жүргізіледі. Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен рәсімдері туралы бизнес-серіктестерді хабардар ету тәжірибесі қолданылмады, осыған байланысты «Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың қолданыстағы саясаты пен әдістері туралы хабардар етілген бизнес-серіктестердің саны», – деген с) тармақшасы бойынша GRI 205-2-ні ашуға ерекшелік жасалды. Бұл ретте, 2022 жыл ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы ережелерді шарттардың барлық үлгілік нысандарына және өзге де банктік құжаттарға енгізу жоспарлануда.



«АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ» ТАРАУЫ



Қызметкерлерді басқару

Қызметкерлердің тұрақтамаушылық коэффициенті мына формулаға сәйкес есептеледі:

$$K_t = A / B \times 100\%$$

мұндағы, А – есепті кезеңде тараптардың келісімімен өз бастамасы бойынша еңбек шартын бұзған қызметкерлер саны және тұрақтамау есебінен мынадай көрсеткіштер алынып тасталды:

- аутсорсингке беруге байланысты еңбек шартын өз бастамасы бойынша бұзу;
- Банктің еншілес ұйымдарына ауысуы себебінен;
- зейнеткерлікке шығу себебінен;
- от жағушы қызметін атқаратын жұмыскердің бастамасы бойынша еңбек шартын бұзу;
- маман (интерн) қызметін атқаратын қызметкердің бастамасы бойынша еңбек шартын бұзу;
- сынақ мерзімі кезеңінде қызметкердің бастамасы бойынша еңбек шартын бұзу (қабылданған күннен бастап 3 ай ішінде);

B-есепті кезеңдегі Банк қызметкерлерінің орташа тізімдік саны.

ЖҰМЫС ОРНЫНДАҒЫ ҚАУІПСІЗДІК ЖӘНЕ ДЕНСАУЛЫҚ

GRI 403-2 | 403-3 | 403-4

Бөлім GRI Standards «GRI 403: Occupational Health and Safety» 2018 ж. нұсқасына сәйкес, сондай-ақ «KASE» Қазақстан қор биржасының жұмыс орнындағы денсаулық және қауіпсіздік саласындағы қаржылық емес ақпаратты ашу бөлігіндегі талаптарына сәйкес дайындалды.

Жарақаттану бойынша деректерді ашу кезінде ықтимал қауіпті факторлармен байланысты қызмет туралы ақпаратты көрсету үшін, Банк есептілік шекарасын кеңейтті және «Налук Инкассация» ЖШС еншілес ұйымының деректерін енгізді.

Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғаларды тіркеу, сондай-ақ олардың есебі мен есептілігін жүргізу, ҚР Еңбек кодексінің 20-тарауына, сондай-ақ «Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғаларды тергеп-тексеру материалдарын ресімдеу бойынша нысандарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 28 желтоқсандағы № 1055 бұйрығына сәйкес жүргізіледі.

Банкте кәсіби аурулардың пайда болу жағдайлары тіркелмеген. Қазіргі уақытта банкте «GRI 403: Occupational Health and Safety 2018» талаптарына сәйкес жұмыс орнында болмау коэффициенттері (absentee rate & lost day rate) бойынша деректерді есепке алу және есептеу жүргізілмейді.

Жұмыс уақытын жоғалтумен жарақат алу коэффициентін (LTIFR) есептеу үшін банк «GRI 403: Occupational Health and Safety» 2018 жылғы нұсқасында ұсынылған әдіснаманы пайдаланды.

Төменде деректерді есептеу формуласы берілген:

LTIFR = Травмы / Отработанные чел-часы * 1 000 000,

Бұл ретте 2021 жылы өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен жарақат алу саны = 8

2021 жылы жұмыспен өтелген адам-сағат = 24 324 486 сағат

2021 жылы «Налук Инкассация» ЖШС бойынша жұмыс уақытын жоғалтумен 7 жарақат алу тіркелді, оның ішінде 2 жағдай дененің бірнеше аймағын қамтитын сынықтар, кеуде қуысының соғылуы – 1, тырнақ пластинасын зақымдамай аяқтың саусақтарының соғылуы – 1, сирақтың бірнеше жерден сынуы – 1, іштің, арқа мен жамбастың төменгі бөлігінің жарақаттары – 1, жамбастың жаралануы – 1. Барлық зардап шеккендер ер адамдар болды.

2021 жылы «Қазақстан Халық банкі» АҚ бойынша жұмыс уақытын жоғалтумен 1 жарақат, шынтақ сүйегінің сынуы диагнозы тіркелді. Жәбірленуші, әйел қызметкер болған.

Банкте кәсіподақтармен еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелерін қамтитын қандай да бір келісімдер жоқ.

«ҚОРШАҒАН ОРТА ЖӘНЕ ҚОҒАМ» ТАРАУЫ



Ресурстарды жауапкершілікпен тұтыну

Су тұтыну бойынша деректерді жинау заңнамалық деңгейде белгіленген экологиялық есептілік нысандарына, сондай-ақ GRI Standards «GRI 303: Water and Effluents» нұсқаулығына сәйкес жүзеге асырылды. Су тұтыну бойынша ұсынылған ақпарат өлшеу аспаптарымен (есептегіштермен) су тұтыну көлемін тікелей өлшеуге негізделген.

Ұйым қызметінің ерекшелігіне байланысты Банк табиғи көздерден тікелей су алуды жүзеге асырмайды. Тиісінше, «GRI 303-3 Water withdrawal» нысаны бойынша деректерді ұсыну және ашу, есеп беру ұйымына қолданылмайды. Тиісті бөлімде көрсетілгендей, Банк ластаушы заттар төгінділерінің нормативтерін белгілемейді және ҚР экологиялық заңнамасының талаптарына сәйкес («GRI 303-4 Water discharge») табиғи су объектілеріне сарқынды суларды ағызуды жүзеге асырмайды.

303-5 (с) ашу қолданылмайды, өйткені Банк ауыз суды резервуарларда сақтауды жүзеге асырмайды.



Энергия тиімділігі және парниктік газдар шығарындылары

Электр және жылу энергиясын тұтынуды есепке алу, есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде жүргізіледі. Басқа отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну жөніндегі есептілік отынның дизель отыны, бензин, көмір, табиғи газ түрлерін тұтынудың нақты деректері бойынша ұсынылады. Отынды тұтыну жөніндегі деректерді ауыстыру үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 2016 жылғы 11 тамыздағы № 160 бұйрығымен бекітілген отын-энергетикалық теңгерімді қалыптастыру және энергетика саласын сипаттайтын жекелеген статистикалық көрсеткіштерді есептеу жөніндегі әдістемеден тиісті коэффициенттер пайдаланылды.

ПГ тікелей шығарындыларын (score 1) есептеу кезінде 2006 жылғы КӨҮСТ түгендеуінің Ұлттық басқарушы принциптерінен алынған шығарындылар коэффициенттерінің мәндері пайдаланылды. Жанама энергия шығарындыларын есептеу (score 2), электр және жылу энергиясын өндіру кезінде CO₂ шығарындыларының ұлттық коэффициенттеріне негізделген. ПГ шығарындыларын CO₂ экв тоннаға ауыстыру үшін КӨҮСТ-тің 5-ші Бағалау баяндамасынан жаһандық жылыну потенциалының мәні қабылданды.

¹<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230>

²https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf

³<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links>

[GRI CONTENT INDEX МАЗМҰНДЫҚ КӨРСЕТКІШІ]

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/қосалқы тарау	Сілтеме / түсініктеме	Беті
101	Негіздері			
102	Жалпы ашылымдар			
102-1	Ұйымның атауы	Банк туралы		14
102-2	Қызмет, брендтер, өнімдер мен көрсетілетін қызметтер	Банк туралы		14
102-3	Штаб-пәтердің орналасуы	Байланыс ақпараты		103
102-4	Операциялық қызмет географиясы	Қызметтердің қолжетімділігі және сапасы		48
102-5	Меншік сипаты және ұйымдық-құқықтық нысаны	Банк туралы		14
102-6	Қызмет көрсету нарықтары	Банк туралы		14
102-7	Ұйым ауқымы	Банк туралы		14
		Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		36 – 40
		Қызметтердің қолжетімділігі және сапасы		48
102-8	Қызметкерлер және басқа да жұмыскерлер туралы ақпарат	Қызметкерлерді басқару		60 – 63
		Бас банк және Қазақстан өңірлеріндегі филиалдар бойынша «Қазақстан Халық Банкі» АҚ қызметкерлері бойынша индикаторлар		90-91
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		92
102-9	Жеткізу тізбегі	Жеткізу тізбегін басқару		46
102-10	Ұйымдағы және оның жеткізу тізбегіндегі маңызды өзгерістер	Корпоративтік басқару		19 – 22
		Қызметтердің қолжетімділігі және сапасы		48
102-11	Сақтық принципі немесе тәсілі	Қоршаған орта және қоғам		79
102-12	Сыртқы бастамалар	Бастамалар және мүшелік		89
102-13	Қауымдастықтарға мүшелік	Бастамалар және мүшелік		89
Стратегия				
102-14	Жоғары басшылықтың сөзі	Директорлар кеңесі Төрағасының сөзі		8 – 9
		Басқарма Төрағасының сөзі		11 – 12
		Өсу стратегиясы		14 – 15
Этика және адалдық				
102-16	Мінез-құлық құндылықтары, принциптері, стандарттары мен нормалары	Біздің құндылықтарымыз		16
Корпоративтік басқару				
102-18	Басқару құрылымы	Корпоративтік басқару құрылымы		23 – 24

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/қосалқы тарау	Сілтеме / түсініктеме	Беті
Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32 – 33
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32 – 33
102-40	Мүдделі тарап топтарының тізімі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32 – 33
102-41	Ұжымдық шарттар	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		72 – 74
102-42	Мүдделі тараптарды анықтау және сәйкестендіру	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32 – 33
102-43	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау тәсілі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32 – 33
102-44	Негізгі тақырыптар және көтерілген мәселелер	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32 – 33
Есеп беру тәжірибесі				
102-45	Шоғырландырылған қаржылық есептілікке енгізілген заңды тұлғалардың тізбесі	2021, 2020 және 2019 жж. 31 желтоқсанда аяқталған жылдың шоғырландырылған қаржылық есептілігі және тәуелсіз аудиторлардың аудиторлық қорытындысы		
102-46	Есептің мазмұны мен тақырып шегін анықтау	Осы есеп туралы Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		6 92
102-47	Маңызды тақырыптар тізімі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		32-33
102-48	Ақпаратты түзету		Қолданылмайды	
102-49	Есептіліктегі өзгерістер		Қолданылмайды	
102-50	Есепті кезең	Осы есеп туралы		6
102-51	Соңғы есептің шығарылған күні		Шілде, 2021	
102-52	Есеп беру циклі	Осы есеп туралы		6
102-53	Есепке қатысты сұрақтар үшін байланыс ақпараты	Байланыс ақпараты		103
102-54	GRI Standards-ке сәйкес есеп беру туралы өтініштер	Осы есеп туралы		6
102-55	GRI көрсеткіштерінің кестесі	GRI CONTENT INDEX мазмұн көрсеткіші		96 – 101
102-56	Сыртқы куәландыру		Қаржылық емес ақпаратты сыртқы куәландыру жүзеге асырылмайды. Банк болашақта Тұрақты даму туралы есептің сыртқы аудитін жүргізу мүмкіндігін қарастырады.	
Экономикалық нәтижелілік				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		36
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		36
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		36
201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		36

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/қосалқы тарау	Сілтеме / түсініктеме	Беті
201-4	Мемлекеттен алынған қаржылық көмек	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		36
Жанама экономикалық әсерлер				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		41 – 46
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		41 – 46
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		41 – 46
203-1	Инфрақұрылымға және өтеусіз қызметтерге инвестициялардың әсер етуі және дамуы	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		41 – 46
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		31
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		31
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		31
		Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		31
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту	Бас банк және Қазақстан өңірлеріндегі филиалдар бойынша «Қазақстан Халық Банкі» АҚ қызметкерлері бойынша индикаторлар		91
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		92
Материалдар				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		79
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		79
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		79
301-1	Материалдарды массасы немесе көлемі бойынша пайдалану	Қоршаған орта және қоғам		79
Энергия ресурстарын тұтыну/энергия тиімділігі				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
302-1	Ұйым ішінде энергияны тұтыну	Қоршаған орта және қоғам 86–		79 – 81
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
302-4	Энергияны тұтынуды азайту	Қоршаған орта және қоғам		79 – 80
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
Суды тұтыну				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		79
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		79

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/қосалқы тарау	Сілтеме / түсініктеме	Беті
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		79
303-2	Су бұруға байланысты әсерлер	Қоршаған орта және қоғам		79
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
303-3	Көздер бойынша бөлінген алынатын судың жалпы мөлшері	Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
303-5	Суды тұтыну	Қоршаған орта және қоғам		79
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
Шығарындылар				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
305-1	Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (Score 1)	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
305-2	Парниктік газдардың жанама энергетикалық шығарындылары (Score 2)	Қоршаған орта және қоғам		79 – 81
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		95
305-7	NOx, SOx және басқа да маңызды ластаушы заттардың шығарындылары		Банктің филиалдық желісі бойынша ластаушы заттардың шығарындылары туралы шоғырландырылған деректер Қазақстанда қолжетімсіз	
Төгінділер мен қалдықтар				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		79, 82
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		79, 82
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		79, 82
306-2	Қалдықтармен жұмыс істеу тәсілі мен түрлері бойынша қалдықтардың жалпы массасы	Қоршаған орта және қоғам		79, 82
Жұмыспен қамтылу				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қызметкерлерді басқару		60 – 64
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қызметкерлерді басқару		60 – 64
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қызметкерлерді басқару		60 – 64
		Қызметкерлерді басқару		60 – 64
401-1	Жаңа қызметкерлер және кадрлардың тұрақтамауы	Бас банк және Қазақстан өңірлеріндегі филиалдар бойынша «Қазақстан Халық Банкі» АҚ қызметкерлері бойынша индикаторлар		90
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		93

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/қосалқы тарау	Сілтеме / түсініктеме	Беті
401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыс уақыты жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін, толық жұмыспен қамту шарттары бойынша жұмыс істейтін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер	Қызметкерлерді басқару		60, 65
401-3	Ана/әке болуына байланысты берілетін демалыс	Қызметкерлерді басқару		60, 66
Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		75 – 77
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		75 – 77
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		75 – 77
403-2	Жарақаттану түрлері, жарақаттану көрсеткіштері, кәсіптік аурулар, еңбекке жарамсыздық күндері, сондай-ақ өндіріспен байланысты өлім жағдайларының саны	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		75, 77
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		94
403-3	Өндірістік жарақаттану немесе кәсіби сырқаттану қаупі жоғары қызметкерлер	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		75 – 77
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		94
403-4	Кәсіподақтармен жасалған ресми келісімдерге енгізілген денсаулық сақтау және еңбек қауіпсіздігі мәселелері	Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		94
Оқыту және білім беру				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		68 – 69
		Қызметкерлерді бағалау		67
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		68 – 69
		Қызметкерлерді бағалау		67
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Қызметкерлерді бағалау		68 – 69
		Қызметкерлерді бағалау		67
404-1	Бір жылда бір қызметкерді оқытуға жұмсалатын сағаттардың орташа саны	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		68 – 69
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және мансабы аяқталған кездегі қолдау бағдарламалары	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		68
404-3	Нәтижелілігі мен мансабының дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі	Қызметкерлерді бағалау		68 – 69
Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекарасын түсіндіру	Тең құқықтармен және мүмкіндіктермен қамтамасыз ету		72 – 74
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Тең құқықтармен және мүмкіндіктермен қамтамасыз ету		72 – 74
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Тең құқықтармен және мүмкіндіктермен қамтамасыз ету		72 – 74
405-1	Жынысы, жас топтары, азшылық топтарына жататындығы және әртүрліліктің басқа белгілері бойынша бөлінген басшы органдарының құрамы және ұйым қызметкерлерінің негізгі санаттары	Тең құқықтармен және мүмкіндіктермен қамтамасыз ету		72 – 74
405-2	Ерлер мен әйелдердің базалық жалақысы мен сыйақысының қатынасы	Тең құқықтармен және мүмкіндіктермен қамтамасыз ету		72 – 74

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/қосалқы тарау	Сілтеме / түсініктеме	Беті
Клиенттің құпиялылығы				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шегін түсіндіру	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		57 – 58
		Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		92
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		57 – 58
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		57 – 58
418-1	Клиенттің құпиялылығын бұзу және клиенттің деректерін жоғалту бойынша негізделген шағымдардың саны	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		57 – 58
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдістемесі		92
Әлеуметтік-экономикалық сәйкестік				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекарасын түсіндіру	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		29 – 30
103-2	Басқару тәсілі және оның компоненттері	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		29 – 30
103-3	Басқару тәсілін бағалау	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		29 – 30
419-1	Әлеуметтік–экономика саласындағы заңдар мен нормативтік актілерді сақтамау	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		29 – 30
GRI Standards шеңберінен тыс маңызды тақырыптар				
БиС	Қайырымдылық және демеушілік	Қоғамның дамуына қосқан үлесіміз		83 – 85
	Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі және сапасы	Қызметтердің қолжетімділігі және сапасы		48
FS13	Түрлері бойынша халқы аз және экономикалық дамымаған өңірлердегі ұйымның қызметтеріне қол жеткізу пункттері	Қолжетімді Банк		49
FS14	Мүмкіндіктері шектеулі адамдардың қаржы қызметтеріне қол жеткізуін оңайлатуға бағытталған бастамалар	Қолжетімді Банк		49
	Жауапты қаржыландыру	Жауапты қаржыландыру		79
		Мемлекеттік бағдарламалардың іске асырылуын қолдау		83 – 85
IT	IT – жүйелер және кибер-тәуекелдерге төзімділік	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		57 – 58
	Цифрландыру және инновациялар	Инновацияларды дамыту және цифрландыру		53 – 56
	Тәуекел менеджменті	Тәуекелдерді басқару жүйесі		26 – 28
	Ішкі бақылау және аудит	Ішкі бақылау және аудит		28
ООС	Қоршаған ортаны қорғау	Қоршаған орта және қоғам		79, 95

АББРЕВИАТУРАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

АҚ	Акционерлік қоғам	«Даму» қоры	«Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ.
ҚҚҚ	Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы	ТЖ	Төтенше жағдай
ЕДБ	Екінші деңгейлі банк	ЭЦҚ	Электрондық-цифрлық қолтаңба
АТ	Ақпараттық технологиялар	3DS	Three – Domain Secure (үш жақты қорғау)
АҚ	Ақпараттық қауіпсіздік	CSI	Customer Satisfaction Index (клиенттердің қанағаттану көрсеткіші)
ҚБТУ	Қазақстан – Британ техникалық университеті	EMC	Электрондық құжат айналымы
ТНК	Тиімділіктің негізгі көрсеткіштері	FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act (АҚШ-тың Шетелдік шоттар бойынша салық есептілігі туралы заңы)
КӘЖ	Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік	GRI	Global Reporting Initiative (Жаһандық есеп беру бастамасы)
КӨУСТ	Климаттың өзгеруі жөніндегі үкіметаралық сарапшылар тобы	HR	Human Resources (адами ресурстар)
ШОБ	Шағын және орта бизнес	LSE	London Stock Exchange (Лондон қор биржасы)
ХАТУ	Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті	LTIR	Lost Time Incident Rate (жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттану коэффициенті)
ҰКП	Ұлттық кәсіпкерлер палатасы	MBA	Master of Business (іскерлік әкімшілік шебері)
ЕҚЖҚТ	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы	NPS	Net Promoter Score (тұтынушылардың бейілділік индексі)
ОФ	Облыстық филиал	OCRM	Клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйесі
ЭЫДҰ	Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы	OWASP	Open Web Application Security Project (веб – қосымшалардың қауіпсіздігін қамтамасыз етудің ашық жобасы)
ПГ	Парниктік газдар	PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard (төлем карталары индустриясы деректерінің қауіпсіздік стандарты)
КЖ/ТҚҚ	Заңсыз жолмен алынған кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл	POS – терминалы	Point of sale терминал (сату нүктесі)
РК	Қазақстан Республикасы	QR	Quick Response (шұғыл әрекет ету)
ӨФ	Өңірлік филиал	QSA	Qualified Security Assessor (білікті қауіпсіздік инспекторы)
ҚОЖ	Қашықтықтан оқыту жүйесі	VIP	Very important person (жоғары лауазымды тұлға)
БАҚ	Бұқаралық ақпарат құралы		
ТКЖ	Теңгерімді көрсеткіштер жүйесі		
ҚТҚ	Қатты тұрмыстық қалдықтар		

БАЙЛАНЫС АҚПАРАТЫ

«Қазақстан Халық жинақ банкі» акционерлік қоғамы



Мекенжайы: A26M3K5, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., әл-Фараби д-лы, 40 үй

Телефоны: + 7 727 259 0777

Факс: + 7 727 259 0271

Веб-сайты:  www.halykbank.kz
<https://halykbank.com>

Тұрақты даму мәселелері бойынша электрондық пошта: MIRAK@halykbank.kz, EKATERINAS@halykbank.kz

Есепті шығару күні: 2022 жылғы шілде