

Ал сіз
ҚАНШАЛЫҚТЫ
ЕРКІНСІЗ?

«HOME CREDIT BANK»
АҚ ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕБІ – 2024

YOURSELF?

Мазмұны

Есеп және маңыздылық туралы	3	Кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл	42
Маңыздылығын бағалау	4	Салықтарды басқару	44
Директорлар кеңесі Төрағасының жолдауы	5	Адам құқықтары	45
Басқарма Төрағасының жолдауы	6	Ақпараттық қауіпсіздік	47
Банк туралы қысқаша ақпарат	8	Дербес деректерді қорғау	53
Банктің бизнес профилі	9	Тұтынушының қатысуы және тұтынушылар тәжірибесі	57
2024 жылдың корпоративтік ESG профилі	10	Цифрландыру	65
Несиелік рейтинг және марапаттар	13	Персоналды басқару	68
Корпоративтік басқару	14	Сыйақы және мотивация	74
Акционерлердің жалпы жиналысы	16	Қызметкерлерді оқыту және олардың әлеуетін дамыту	76
Директорлар кеңесі	17	Еңбекті қорғау және жұмыс орнындағы қауіпсіздік	78
Басқарма	19	Экология	79
Сыртқы аудит	20	Парниктік газдар шығарындылары	80
Корпоративтік басқару құрылымы	21	Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктер, ішкі көміртегі бағасы	82
Директорлар кеңесінің құрамы	22	Қайырымдылық және жергілікті қауымдастықтарға қолдау көрсету	87
Директорлар кеңесінің комитеттері	23	БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі	89
Басқарма құрамы	24	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу	93
Тұрақты дамуды басқару	27	GRI стандарттарының көрсеткіші	95
Тәуекелдерді басқару	29	TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету	108
Іскерлік этика және адалдық	36	SASB салалық көрсеткіштері	109
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	39	Глоссарий	110
Мүдделер қақтығысы	41	Байланыс ақпараты	111

Есеп және маңыздылық туралы

Бұл «Home Credit Bank» АҚ Тұрақты даму туралы есеп (бұдан әрі – Есеп) 2024 жылғы 1 қаңтардан бастап 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі орын алған ESG және тұрақты даму саласындағы «Home Credit Bank» АҚ (бұдан әрі – Home Credit Bank, Банк, біз) қызметі мен нәтижелері туралы ақпаратты біріктіреді. Есеп қосымша болжамды ақпаратты, сондай-ақ банк пен біздің стейкхолдерлер үшін маңызды болып табылатын 2025 жылдың алғашқы бес айындағы жеке корпоративтік деректерді қамтиды.

Біз нормативтік талаптарға, жаңа трендтерге және озық тәжірибелерге сай есеп беруді жақсартуға тырыса отырып, бизнесіміз бен мүдделі тараптарымыз үшін маңызды ESG тақырыптары бойынша басқару әдістерін жетілдіруді жалғастырамыз.

Бұл Есепте ХҚЕС бойынша дайындалатын қаржылық есептілік мақсаттары үшін шоғырландырылған Home Credit Bank-тің барлық қызметі қамтылған. Қаржылық емес және қаржылық есеп берудің есепті кезеңдері сәйкес келеді.

Есепте қамтылған қаржылық ақпарат ең алдымен ХҚЕС негізінде қалыптасқан. Қаржылық көрсеткіштер негізінен теңгемен көрсетіледі.

Есеп Банктің әртүрлі мүдделі тараптарын қамтитын кең мақсатты аудиторияға арналған.

Есепті дайындау үшін келесі стандарттар мен ұсыныстар пайдаланылды:

- Global Reporting Initiative (GRI) стандарттары.
- 2023 жылы ҚНРДА бекіткен Банктер мен басқа да қаржы институттары үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік салалардағы басқару жайлы (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) ақпаратты анықтау жөніндегі нұсқаулықта келтірілген ұсынымдар.
- SASB салалық стандарты.
- TCFD ұсыныстары.

Есепте Home Credit Bank-тің БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі туралы ақпарат берілген. S&P Global Corporate Sustainability Assessment халықаралық баллдық бағалау тәсілдері ескерілді.

Есептің сырттай расталуы Home Credit Bank-тің 2024 жылға арналған парниктік газдар шығарындылары көрсеткіштерін тәуелсіз тексерумен шектелді.

Біз динамиканы түсіндіре алу үшін және қаржылық емес есептердің оқырмандарына тиісті контекст беру үшін негізгі деректердегі немесе болжамдардағы кез келген өзгерістерді жариялауда ашық болуға тырысамыз. Деректерді жинау және есептеу әдістемесін нақтылауға, дәлсіздіктерді жоюға байланысты Home Credit Bank бұрынғы қаржылық емес есептерде ашылған кейбір көрсеткіштерді түзету және қайта қарау құқығын өзіне қалдырады. Мұндай көрсеткіштерге редакцияда өзгерістер мен түзетулер енгізілген жағдайда, тиісті өзгерту немесе түзету туралы ақпарат Есептің мәтінінде көрсетіледі. Атап айтқанда, 2024 жылғы 31 Желтоқсанда аяқталған жыл үшін қаржылық есеп дайындау барысында Банк 2023 жылғы 31 Желтоқсанда аяқталған жылдағы қаржылық есеп көрсеткіштеріне әсер еткен қайта жіктеу жүргізді.

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-12, 2-14, 3-1, 3-2

Ақпараттың қайталануын болдырмау үшін Home Credit Bank-тің жарияланып қойған құжаттары мен есептеріне сілтемелер қойылуы мүмкін.

Есепті дайындау үдерісін Қоғаммен байланыс бөлімі үйлестірді. Банктің жауапты құрылымдық бөлімшелері Есепте ашып көрсету үшін тексерілген сандық және сапалық деректер мен статистиканы ұсынды.

Есеп Home Credit Bank-тің Басқармасымен қаралды және Home Credit Bank-тің ресми сайтында 2025 жылдың үшінші тоқсанында орналастырылды. Пікіріңіз бен ойыңызды PR@homecredit.kz электрондық поштасына «Тұрақты даму туралы есеп 2024» тақырыбымен жіберуге болады.

Маңыздылығын бағалау

Осы Есепті дайындау кезінде біз маңызды тақырыптарды анықтау тәсілін ұстандық, оның аясында жыл сайын маңыздылықты талдау және бағалау жүргізіледі. Бағалау кезінде Банктің жағымсыз және оң әсерлері ескеріліп, олардың маңыздылығы бағаланады. Банк әсерінің маңыздылығын талдауға сыртқы сарапшылар да қатысты.

Маңызды тақырыптарды анықтаудың бірінші кезеңінде Home Credit Bank-нің іскерлік қызметін және негізгі салалық трендтерді талдау және бағалау, бенчмарк банктер мен салыстырмалы банктердің тәжірибесін, Банк пен оның негізгі мүдделі тараптарының теріс және оң әсерлерін анықтау, сондай-ақ қаржылық емес ақпараттың халықаралық стандарттарының басымдықтарын анықтау негізінде әлеуетті маңызды тақырыптардың кеңейтілген тізімі қалыптастырылды. Талдау негізінде 24 ықтимал маңызды тақырып анықталды.

Бірінші кезектегі маңызды тақырыптар

Заңнамаға және қаржылық реттеуші талаптарға сәйкестік.

Тәуекелдерді басқару.

Іскерлік этика, сыбайлас жемқорлықпен және заңсыз қаржылық тәжірибемен күрес.

Корпоративтік басқару.

Салықтарды басқару.

Дербес деректерді қорғау.

Екінші кезеңде біз олар үшін ең маңызды тақырыптарды анықтау мақсатында кеңейтілген тақырыптар тізімі негізінде ішкі және сыртқы мүдделі тараптарға сауалнама жүргіздік. Мүдделі тараптар ұсынылған тақырыптарды 5 балдық шкала бойынша бағалады және олардың пікірінше Банк үшін өзекті тақырыптарды да көрсете алады. Сауалнама нәтижелері бойынша Home Credit Bank маңызды тақырыптардың түпкілікті тізімін анықтау кезінде ескерілген орташа салмақты баллды есептеді.

Екінші кезектегі маңызды тақырыптар

Ақпараттық қауіпсіздік.

Клиентке бағдарлану.

Жұмыс орнындағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау.

Үшінші кезеңде мүдделі тараптар арасында жүргізілген сауалнаманың нәтижелерін ескере отырып, маңызды тақырыптар рейтингі және үш басым топқа бөлінді. Бірінші кезектегі маңызды тақырыптар Банк үшін ең маңызды болып табылады. Қорытынды тізім 13 маңызды тақырыпты қамтиды және Home Credit Bank-нің Басқармасында қаралды.

Үшінші кезектегі маңызды тақырыптар

Адам құқықтары және кемсітпеушілік.

Цифрландыру.

Еңбек жағдайлары және қызметкерлерді ынталандыру.

Климат әсерін басқару.

Директорлар кеңесі Төрағасының жолдауы



Құрметті серіктестер, клиенттер және әріптестер!

Home Credit Bank корпоративтік ақпаратты уақтылы, толық және сапалы ашуды іскерлік беделді және біздің брендке ұзақ мерзімді сенімді нығайтатын маңызды негіз ретінде қарастыра отырып, өз қызметінің барынша ашықтығына бағытталған.

Осы себепті мен 2024 жылға арналған Home Credit Bank-тің табыстары, нәтижелері мен ықпалы жайлы егжей-тегжейлі сипатталатын тағы бір Тұрақты даму есебін ұсынуға қуаныштымын. Халықаралық қаржылық емес стандарттар негізінде дайындалған бұл есеп ESG күн тәртібін қалай жүзеге асыратынымыз, бизнес пен корпоративтік стратегияларға сәйкес келетін маңызды тақырыптар негізінде тұрақты дамудың басым бағыттарын басқаруды қалай құратынымыз туралы айтады.

Жауапты және әдепті қаржы институты ретінде есепті жыл ішінде біз капиталды, қаржылық және цифрлық өнімдер мен қызметтерді, кеңестерді ұсыну арқылы қаржылық тұрақты және бейімделгіш болу үшін клиенттерді және біз тұратын және жұмыс істейтін қауымдастықтарды қолдауға

тұрақты корпоративтік назар аудардық. 2025 жылы өзінің 20 жылдығын атап өткен Home Credit Bank өсудің жаңа мүмкіндіктерін жасау және қаржылық емес тәуекелдерге ұшырауды азайту үшін корпоративтік ESG трансформациясын жалғастыруда. Біз ESG қағидаттарын корпоративтік басқару жүйесіне және операциялық қызметке интеграциялауды күшейтуге ниеттіміз.

Тұрақты даму 2026 жылға дейін әрекет ететін «Home Credit Bank» АҚ Даму стратегиясының бағыттарының бірі болып табылатынын атап өткім келеді. Бұл Банк акционерлерінің, басшылығының және бүкіл командасының алдыңғы қатарлы әлемдік тәжірибеге және жауапты банктік қызмет стандарттарына, оның ішінде тиімді және ашық корпоративтік басқару тұрғысынан ерекше назар аударатынын атап өткім келеді. Осындай тәжірибелер мен стандарттарды ұстану Home Credit Bank-ке бәсекелестік артықшылық береді.

Біздің қызметіміз бен жоспарлауымызда БҰҰ-ның тұрақты даму мақсаттарын барабар есепке алуға көп көңіл бөлінеді.

Home Credit Bank олардың қатысуы әртүрлі аймақтарында қол жеткізуіне өзінің практикалық үлесін кеңейтуге ниеттеніп отыр. Тыңдау және түсіну, дер кезінде жауап беру және мүдделі тараптардың кең ауқымымен барабар әрекеттесу қабілеті осы контексте негізгі элемент болып табылады. Мүдделі тараптармен жұмыс істей отырып және клиентке бағытталған банк ретіндегі позициясын нығайта отырып, Home Credit Bank тұрақты дамуға нақты бағытталған бизнестің үлгісіне айналуға. Біз өз қабілетімізге сенімдіміз және жаңа серпінді нәтижелерге дайынбыз. Кәсіби, біртұтас ұжым, жинақталған құзыреттер, теңгерімді даму стратегиясы және жаңашылдыққа ұмтылыс бізге барлық мақсаттарымыз бен өршіл жоспарларымызға қол жеткізуге мүмкіндік беретініне сенімдімін.

Павел Розегнал,
Директорлар кеңесінің Төрағасы



Басқарма Төрағасының жолдауы

Құрметті оқырмандар!

Біз 2024 жылдың нәтижелеріне разымыз. Біздің Банк барлық басым бағыттар бойынша айтарлықтай прогреске қол жеткізіп, қаржылық және операциялық нәтижелердің ықпалды өсімін көрсетті, клиенттердің қажеттіліктеріне, тұрақты өзгеретін сыртқы орта мен қазақстандық қаржы нарығындағы күшті бәсекелестікке сәтті жауап берді. Мәселен, 2023 жылмен салыстырғанда Home Credit Bank-тің пайдасы 24,7 млрд теңгеден 35,1 млрд теңгеге, активтері 791 млрд теңгеден 1 трлн астам теңгеге, ал клиенттерге берілген несие көлемі есепті жылы 595 млрд теңгеден 767 млрд теңгеге өскен. Біз бизнес-процестерді оңтайландыру, адам ресурстарына, ақпараттық технологияларға және киберқауіпсіздікке инвестиция салу арқылы операциялық тиімділікті арттыруды жалғастырдық.

Home Credit Bank өзін әртараптандырылған бизнесі бар клиентке бағдарланған заманауи банк ұйымы ретінде көрсетеді, ол кепілсіз тұтынушылық несиелендіру нарығындағы жетекші ойыншылардың бірі болып табылады, сонымен қатар шағын және орта бизнес үшін ыңғайлы, қолжетімді және тиімді қаржылық өнімдер мен қызметтерді ұсынады. Біз күнделікті қызметімізде ESG қағидаттарын

сақтай отырып, біз табысты өсуге, күнделікті банктік қызметтердің ыңғайлылығын қамтамасыз етуге және мүдделі тараптарға сараптамалық білім ұсынатын нарық сегменттеріне назар аударуға тырысамыз. Сондай-ақ біз реттеуші ортаның, оның ішінде тұрақты даму саласындағы қатайтылуы аясында сәйкестік тәуекелдерін басқарудың жоғары сапасын қамтамасыз етеміз. Home Credit Bank, ең алдымен, қаржылық өнімдер мен қызметтер кешенін белсенді дамыту, дербестендірілген тәсілдерді қолдану арқылы клиенттер мен серіктестер үшін бірінші таңдау банкі болып қалуға ниеттенеді.

Кең аймақтық қатысудың, нарықта танымал қаржылық және цифрлық шешімдерді іске қосудың, тұтынушыларға қызмет көрсетудің жоғары деңгейінің арқасында есепті кезеңде белсенді клиенттердің саны 1,2 миллион жеке тұлғалар мен кәсіпкерлерге жетті. Бұл біздің брендке деген сенімділіктің сенімді көрсеткіші. Біз клиенттеріміздің қаржылық мүмкіндіктерін кеңейтіп, оларға көп нәрсені жасауға мүмкіндік береміз! 2024 жылы біз мобильді қосымшалардың ыңғайлылығын, қарапайымдығын және функционалдығын жақсарту, оларда қолжетімді қызметтер тізімін кеңейту, оның

ішінде GovTech бағытын қамту бойынша көп жұмыс жасадық. Жаңа Home.kz мобильді бөлшек қосымшасы нарықта іске сәтті қосылып, шағын және орта бизнес үшін HCB Business цифрлық банкін дамыту жалғасын тапты. Басқа нәрселермен қатар, біз нарыққа шығу уақытының өте жақсы көрсеткіштеріне қол жеткіздік – басқаша айтқанда, цифрлық идеяны әзірлеудің басынан оны іс жүзінде түпкілікті енгізуге дейінгі уақытты қысқарттық.

Жүргізілген жұмыстардың арқасында біз Home Credit Bank цифрлық шешімдері мен цифрлық несиелік өнімдерінің танымалдылығының тұрақты өсуін атап өтеміз, оларды пайдалану клиенттердің тәжірибесін айтарлықтай жақсартады және халықтың қосымша қаржылық инклюзиясын қамтамасыз етеді.

Home Credit Bank жасыл қаржыландыру саласындағы өзінің ұзақ мерзімді ұстанымдарын нығайтады. Банк жасыл несие беру және қаржы нарығының басқа қатысушыларымен серіктестікті кеңейту арқылы клиенттердің тұрақты және төмен көміртекті даму тәжірибесіне көшуін қолдауға ұмтылады, осылайша БҰҰ-ның тұрақты

Мен әріптестерімнің жоғары кәсіби деңгейін, олардың ынта-жігері мен Банкке қатысты әртүрлі мәселелерді шешудегі шығармашылық көзқарастарын атап өткім келеді.

даму мақсаттарына қол жеткізуге және көміртексіздендіруге ықпал етеді. 2025 жылы GEFF Kazakhstan II бағдарламасына қатысу аясында біз Еуропалық қайта құру және даму банкінен 25 миллион АҚШ долларын өзімізге сәтті қараттық, оны біз өз клиенттеріміз үшін жасыл және энергияны үнемдейтін шешімдерді қаржыландыруға пайдаланып жатырмыз.

Қаржылық қылмыс пен алаяқтық біздің клиенттерге және тұтастай алғанда қоғамға өсіп келе жатқан қауіп болып табылады. Біз Банкті де, мүдделі тараптарды да қорғау үшін осы саладағы құзіреттіліктерімізді күшейту және инвестициялауды жалғастыра отырып, қаржылық қылмыстың алдын аламыз және онымен күресеміз. Сонымен қатар, ақпараттық және киберқауіпсіздікке қатысты қиындықтардың ландшафты үнемі дамып, күрделене түсуде. Нәтижесінде, Home Credit Bank ұзақ мерзімді басымдылықтарының бірі Банктің үздіксіз технологиялық трансформациялау күш-жігері мен бизнесті жүргізу тәсілі үшін маңызды болып табылатын осындай қиындықтарды басқару үшін сенімді негізді қамтамасыз ету болып табылады. Мен әріптестерімнің жоғары кәсіби деңгейін, олардың ынта-жігері мен Банкке қатысты әртүрлі мәселелерді шешудегі шығармашылық көзқарастарын атап

өткім келеді. Home Credit Bank 2024 жылы қол жеткізген нәтижелерге барлық қызметкерлердің қосқан үлесін терең бағалайды. Біз өз командамызға инвестиция салудың маңыздылығына сенеміз және үлкен жұмыс берушінің міндеттемелерін сенімді орындайтын, әділ, жайлы және қауіпсіз еңбек жағдайларын жасай отырып, қызметкерлерді ынталандыру және оқыту бағдарламаларын жүзеге асыра отырып, жақсы үйлескен команданы дамытуды жалғастыруға ниеттенеміз.

Home Credit Bank тұрақты дамуды басқару жүйесін үнемі жетілдіріп, оның қазақстандық және халықаралық талаптар мен стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді.

Банк экология және климат саласындағы озық тәжірибені енгізу бойынша жұмысты жалғастырды. Осылайша, біз алғаш рет жалпы қабылданған сценарийлер негізінде физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдерді анықтап, алдын ала бағаладық. Парниктік газ протоколының халықаралық стандарты негізінде жүзеге асатын Банктің көміртегі ізін бағалауы жетілдірілуде.

Экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық есеп беру ерікті таңдаудан міндетке ауысады, бұл бізден қаржылық емес деректерді

әлдеқайда өлшенетін және басқарылатын етуді талап етеді. Біз Банктегі деректерді басқару жүйесін жетілдіру үшін тынымсыз жұмыс істедік, бұл біздің ұйымның көптеген командаларының қатысуымен үлкен күш салуды талап етті. Атап айтқанда, бұл бізге корпоративтік қаржылық емес есептің бірнеше халықаралық стандарттарға, соның ішінде TCFD климаттық ұсыныстарына негізделгенін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді.

Клиенттерге, акционерлерге, іскер серіктестерге, Директорлар кеңесіне және Home Credit Bank-тің бүкіл командасына жемісті өзара әрекеттестігі үшін алғысымды білдіргім келеді. Сіздердің қолдауларыңыз бен сенімдеріңіз біздің табысымыздың негізі болып табылады. Біз клиенттеріміздің өзгермелі қажеттіліктерін қанағаттандыру, кіріс құрылымын әртараптандыру және Банктің одан әрі тұрақты дамуы үшін жағдай жасау үшін қаржылық өнімдер мен қызметтерді жетілдіруді жалғастырамыз.

Кирил Бачваров,
Басқарма Төрағасы

Банк туралы қысқаша ақпарат

«Home Credit Bank» АҚ – бас кеңсесі Алматы қаласында орналасқан Қазақстан Республикасында жұмыс істейтін жеке банк. Біз Қазақстан нарығында 2005 жылдан бері жұмыс істейміз. Банктің еншілес ұйымдары жоқ.

Phygital-ды банкинг

Home Credit Bank-тің клиентке бағытталған стратегиясы сандық және физикалық тұтынушы тәжірибесінің теңдестірілген үйлесімін қамтамасыз ететін гибриді phygital-ды модельге негізделген.

Цифрлық және қашықтағы қызметтер мен шешімдердің белсенді дамуымен қатар, біз әртүрлі аймақтардағы банк кеңселерінде клиенттермен бетпе-бет өзара әрекеттесуге баса назар аударамыз. Микро-офис форматына ерекше көңіл бөлінеді.

Банк өз қызметін Қазақстан Республикасы қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі берген 2022 жылғы 17 тамыздағы № 1.2.36/40 банктік және басқа да операцияларды және бағалы асыруға арналған лицензия негізінде жүзеге асырады. Берілген лицензияға сәйкес Home Credit Bank ұлттық және шетел валютасында банк операцияларын, ұлттық және шетел валютасында өзге де операцияларды, оның ішінде лизингтік қызметті және сейфтік депозит операцияларын жүргізуге, сондай-ақ бағалы қағаздар нарығында дилерлік қызметті жүзеге асыруға құқылы.

Есеп беру кезеңінің соңында Home Credit Bank 1,19 миллионнан астам клиентке қызмет көрсетті.

Home Credit Bank МИССИЯСЫ



Банктің миссиясы – клиентке бағытталған және біздің қазақстандықтардың табысы мен әл-ауқатын арттыратын банктік өнімдер мен қызметтер арқылы олардың өмір сүру жағдайы мен қаржылық әл-ауқатына оң әсер тигізуге ұмтылу болып табылады.

2024 жылғы 31 Желтоқсандағы жағдай бойынша Қазақстан Республикасының 18 қаласында 18 филиал және 57 кеңсе жұмыс істеді. Сонымен қатар, Банктің қызметтері ұлттық пошта операторы «Қазпочта» АҚ филиалдарында қолжетімді, бұл бізге еліміздің барлық өңірлеріндегі қатысуымызды айтарлықтай нығайтуға мүмкіндік береді.

Банктің негізгі қызметі клиенттердің сатып алуларын қаржыландыруға бағытталған, негізінен бұқаралық нарықтағы бөлшек клиенттерге өнімді сатуды онлайн және офлайн қаржыландыру арқылы. Біздің бизнес-модель үшін тұтынушылық несиелеудің басымдылығына байланысты біз 20 мыңнан астам сауда нүктелерін бірге басқаратын Technodom, Sulpak, Мечта,

Белый Ветер, Alser, Fora, Airba, Ozon және басқалары сияқты көптеген ірі және орта сауда серіктестерімен өзара әрекеттесеміз.

Home Credit Bank Қазақстан Республикасындағы депозиттерге міндетті кепілдік беру жүйесінің мүшесі болып табылады.

Home Credit Bank бағалы қағаздары Қазақстан қор биржасының (KASE) және Астана халықаралық биржасында (AIX) листингінде. Home Credit Bank бағалы қағаздармен саудасаттықтың қатысушысы болып табылады және KASE репо операцияларына жіберіледі.

Банк жаһандық жүйелік маңызды банктер (Global Systemically Important Banks) тізіміне енген.

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-12, 2-14, 3-1, 3-2

Банктің бизнес профілі



Негізгі өнімдер:

Бизнес сегменті

Депозиттер – Жайық жинақ салымы,
Syrdarya мерзімді салымы.

Бизнеске арналған карталар.

Сату кабинеті және QR бөліп төлеу.

Онлайн бухгалтерия.

Цифрлық платформа – тарифтік
пакеттердің бірнеше нұсқасы
(Silver, Gold және Platinum)
бар HCB Business мобильді
қосымшасы.

Бөлшек сегмент

Кредиттеу – онлайн кредит, кредитке тауарлар, кепілсіз
несиелерді қайта қаржыландыру.

Депозиттер – «Оңай», «Жинақтаушы Home», «Жинақтаушы
Home+», «Акциялық жинақтаушы», «Пошталық Home»
депозиттері.

Инвестициялар – депозиттік сертификат, долларлық
облигациялар.

Карталар – Home Card, Ozen бөліп төлеу картасы, Тау
премиум картасы, Тап зейнетақы картасы.

HCB Prime – жеке банкинг.

Сақтандыру.



Цифрлық платформа – тіркеу рәсімі
қарапайым Home.kz мобильді
қосымшасы.





2024 жылғы 31 желтоқсанда				
1 029 884.0 млн теңге активтер	171 476.7 млн теңге бірінші деңгейдегі капитал	16.7% левередж коэффициенті	767 011.8 млн теңге бөлшек клиенттерге несие беру	474 546.8 млн теңге бөлшек клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері
64 878.5 млн теңге корпоративтік клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері	2.4 мың 2024 жылы Банк берген күнделікті несиелердің орташа саны	6.2 мың 2024 жылы алғаш рет банк кредитін алған «нөлдік» кредиттік тарихы бар клиенттер	53 741.6 млн теңге 2024 жылы клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері үшін сыйлықақы	1.15 млн бөлшек тұтынушылар
39.6 мың ШОБ клиенттері	65% бөлшек тұтынушылар арасындағы әйелдер үлесі	738 мың 2024 жылы шығарылған банк карталары	712 жұмыс істеп тұрған банкоматтардың саны	7 860.0 млн теңге 2024 жылы ақпараттық технологияларға арналған шығыстар

2024 жылдың корпоративтік ESG профилі

млн теңге, 31 желтоқсанда

Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құндылық

	2022	2023	2024
Тікелей құрылған экономикалық құндылық	120 778.7	177 822.2	245 777.5
Пайыздық кіріс	114 455.5	168 659.5	234 433.6
Комиссиялық кіріс	6 323.2	9 162.7	11 343.9
Бөлінген экономикалық құндылық	85 634.9	126 143.0	176 390.3
Пайыздық шығындар	34 918.2	63 402.4	94 317.0
Комиссиялық шығыстар	10 586.1	13 059.1	15 845.8
Әкімшілік шығындар, соның ішінде	34 940.7	42 799.3	56 896.6
тиісті салықтарды қоса алғанда, қызметкерлердің сыйақысы	16 566.4	19 669.8	25 256.9
табыс салығын және жалақы салығын қоспағанда, салықтар	947.3	1 279.9	1 494.5
Табыс салығы	5 189.9	6 882.2	9 330.9
Жарияланған дивидендтер	0	0	0
Бөлінбеген экономикалық құндылық	35 143.8	51 679.2	69 387.2

2024 жылдың корпоративтік ESG профилі

2024 жылғы 31 желтоқсанда

78%

жұмысшылар арасындағы әйелдер үлесі

25 256.9 млн теңге

қызметкерлердің жалпы сыйақысы*

153 720

2024 жылы жұмысшыларды оқытудың жалпы сағат саны

63

қызметкерлердің адалдық индексі eNPS

0

2024 жылы дербес деректердің бұзылуы

0

2024 жылы маңызды ақпараттық қауіпсіздік инциденттері

57

тұтынушылардың адалдық индексі NPS

0

2024 жылы адам құқықтарының бұзылуы және кемсітушілік жағдайлары

0

2024 жылы сыбайлас жемқорлық істері

8 649.99 тонна CO₂ экв
2024 жылы парниктік газдар шығарындылары (Scope 1, Scope 2)

234.9 млн теңге

2024 жылы қайырымдылық шығындары

243.4 млн теңге

2024 жылы қызметкерлерді оқыту шығындары

* еңбекақы төлеуге салықтарды қоса алғанда

Несиелік рейтинг және марапаттар

Home Credit Bank несиелік рейтингі

2025 жылдың наурыз айында Fitch Ratings халықаралық рейтингтік агенттігі Home Credit Bank эмитентінің шетел және ұлттық валютадағы ұзақ мерзімді дефолт рейтингін «BB–» деңгейінде растады. Болжам «тұрақты» деп танылды.



Home Credit Bank марапаттары мен сыйақылары

- Plus Galaxy Award Almaty 2024 «Үздік мобильді банк» номинациясында Home.kz бөлшек клиенттері үшін жаңа мобильді қосымшаны жасағаны үшін.
- HCB Business командасының инновациялық тәсілдері мен жұмысының жоғары жылдамдығы үшін World Business Outlook халықаралық қаржылық

басылымының «Қазақстандағы кәсіпкерлерге арналған қосымшаларды ең жылдам әзірлеу 2024» номинациясында марапаттау.

- Merch Store жобасын жүзеге асыру үшін HR4People Award «Үздік ішкі коммуникация жобасы» номинациясында бірінші орын.



GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 2-23, 2-24, 2-27, 202-2, 405-1
Маңызды тақырыптар: Корпоративтік басқару. Заңнамаға және қаржылық реттеуші талаптарға сәйкестік.

Корпоративтік басқару

Home Credit Bank үшін жоғары сапалы және тиімді корпоративтік басқару біздің клиенттер, акционерлер, қызметкерлер, іскер серіктестер және жалпы қоғам үшін сұранысқа ие, сенімді және кәсіби серіктес болуға ұмтылуымызды жүзеге асыру үшін өте маңызды. Біз өз қызметіміздің барлық аспектілерінде мүдделі тараптардың жоғары сеніміне, корпоративтік басқарудағы озық тәжірибелерді енгізуге және этикалық стандарттарды сақтауға баса назар аударамыз.

Корпоративное управление Home Credit Bank направлено на устойчивое и прогнозируемое развитие бизнеса, в том числе с точки зрения надлежащего управления рисками и возможностями, существенными для Банка, укрепления репутации и увеличения инвестиционной привлекательности.



Банктің басқару органдары



- Акционерлердің жалпы жиналысы – жоғарғы басқару органы.
- Директорлар кеңесі – басқару органы.
- Басқарма – атқарушы орган.

Негізгі ішкі құжаттар

Корпоративтік басқару саласында Банк өз қызметін ең алдымен келесі құжаттармен реттейді:



Home Credit Bank корпоративтік басқаруы бизнестің тұрақты және болжамды дамуына, оның ішінде Банк үшін маңызды тәуекелдер мен мүмкіндіктерді дұрыс басқару, беделді нығайту және инвестициялық тартымдылықты арттыруға бағытталған.

- Жарғы.
- Корпоративтік басқару кодексі.
- Акционерлердің жалпы жиналысын өткізу тәртібі туралы ереже.
- Директорлар кеңесі туралы ереже.
- Басқарма туралы ереже.

Корпоративтік басқару жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына толығымен сәйкес келеді, жауапты банк қызметінің халықаралық тәжірибесін біріктіреді және акционерлердің тиімді қатысуын қамтамасыз етеді. Акционерлердің жалпы жиналысы, Директорлар кеңесі және Басқарма арасындағы функцияларды бөлу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

Біз корпоративтік басқаруды, қажет болған жағдайда, өзгермелі нарық жағдайларына, халықаралық стандарттар мен реттеуші талаптарға бейімдей отырып, үздіксіз жетілдіруге ұмтыламыз. Сонымен қатар, Банк мүдделі тараптардың мүдделерін және қолданыстағы заңнаманы ескере отырып, корпоративтік басқаруға қатысты әртүрлі аспектілер бойынша ақпаратты уақтылы және барабар ашуды жүзеге асырады.

Акционерлердің жалпы жиналысы

Акционерлердің жалпы жиналысы жоғарғы басқару органы болып табылады, оның шеңберінде акционерлер Home Credit Bank-ін басқаруға қатысу құқығын жүзеге асырады. Акционерлердің жалпы жиналысында дауыс беру Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, «бір акция – бір дауыс» қағидаты бойынша жүзеге асырылады. Акционерлердің жалпы жиналысы Банк Жарғысына өзгерістер мен толықтырулар енгізеді немесе оны жаңа редакцияда бекітеді.

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес акционерлердің жылдық жалпы жиналысын Директорлар кеңесі, акционерлердің кезектен тыс жалпы жиналысын – директорлар кеңесінің және ірі акционердің бастамасы бойынша шақырады. 2024 жылғы 31 мамырда акционерлердің жылдық жалпы жиналысы өтті, оның аясында Банктің 2023 жылға аудиттелген қаржылық есептілігі бекітілді, 2024 жылға аудитор тағайындалды және басқа да мәселелер қаралды. Сонымен қатар, есепті жылы Акционерлердің кезектен тыс үш жалпы жиналысы – 2024 жылғы 25 қаңтарда, 12 тамызда және 20 желтоқсанда өткізілді.

Банктің акционерлері

- 2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Home Credit Bank орналастырылған жай акцияларының саны 34 890 дананы, жарияланған жай акцияларының саны 160 240 дананы құрады. Артықшылықты акциялар жоқ.
- Орналастырылған жай акциялардың 34,7%-ы Басқарма Төрағасы және PPF Group N.V. миноритарлық акционері Иржи Шмейцке, акциялардың 9.9%-ы PPF Financial Holdings a.s.-ға тиесілі болды. Қалған 55.4% акцияға PPF Group N.V. және Home Credit (Чех Республикасы) топ-менеджерлерінің алты жеке тұлғасы тиесілі болды.
- Банк акционерлері «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген барлық құқықтарды пайдаланады, оның ішінде Банк қызметі туралы ақпарат алу, Банк органдары қабылдаған сот шешімдеріне дау айту, Акционерлердің жалпы жиналысына Директорлар кеңесінің мүшелігіне сайлау үшін кандидатураларды ұсыну құқықтары бар.
- Банк өз акционерлеріне Банктің өздеріне тиесілі акцияларын пайдалануға, оның ішінде осы акцияларды иеліктен шығаруға, кедергі жасамайды.
- Дивидендтерді төлеу туралы ақпарат Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жылдық аудиторлық қаржылық есептілікті ашу шеңберінде жарияланады.
- Мемлекет Home Credit Bank-нің акционері болып табылмайды. Есепті кезеңде мемлекеттен субсидия мен грант түрінде тікелей қаржылық қолдау алған жоқпыз.

Директорлар кеңесі

Директорлар кеңесінің отырыстары

2024 жыл ішінде Директорлар кеңесінің 37 отырысы өтіп, оның барысында 390 мәселе қаралды. Кездесулер айына кемінде бір рет ұйымдастырылады.

Есепті кезеңде барлық отырыстар Директорлар кеңесі мүшелерінің 100% қатысуымен өткізілді.

Директорлар кеңесі акционерлердің жалпы жиналысы мен Басқарманың айрықша құзыретіне кіретін мәселелерді қоспағанда, Home Credit Bank қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Директорлар кеңесі Банк акционерлерінің алдында есеп береді.

Директорлар кеңесінің қызметін бағалау

Home Credit Bank-нің Директорлар кеңесінің қызметін бағалау саясаты бар.

Директорлар кеңесінің мүшелері жыл сайын міндетті түрде өзін-өзі бағалаудан өтеді, ал Директорлар кеңесінің төрағасы тәуелсіз бағалау жүргізу үшін үшінші тұлғаларды тарта алады.

Директорлар кеңесінің барлық мүшелеріне сұрақ қою әдісі бірнеше блоктарда қолданылады: директорлар кеңесінің жалпы тиімділігі, әрбір мүшенің тиімділігі, әрбір мүшенің біліктілігі мен кәсіби қасиеттері.

2024 жылға арналған бағалау нәтижелері бойынша Директорлар кеңесінің қызметі жоғары тиімді, оның мүшелерінің кәсіби деңгейі мен құзыреттілігі жоғары деп бағаланды.

Директорлар кеңесінің құрамы «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына, Банк Жарғысының және Корпоративтік басқару кодексінің ережелеріне сәйкес құрылады. Директорлар кеңесінің сандық құрамын, өкілеттік мерзімін айқындау, оның мүшелерін сайлау (қайта сайлау) және олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату, сондай-ақ Директорлар кеңесінің мүшелеріне өз міндеттерін атқарғаны үшін сыйақы төлеудің мөлшері мен шарттарын және шығыстарын өтеуді айқындау Акционерлердің жалпы жиналысының айрықша құзыретіне жатады.

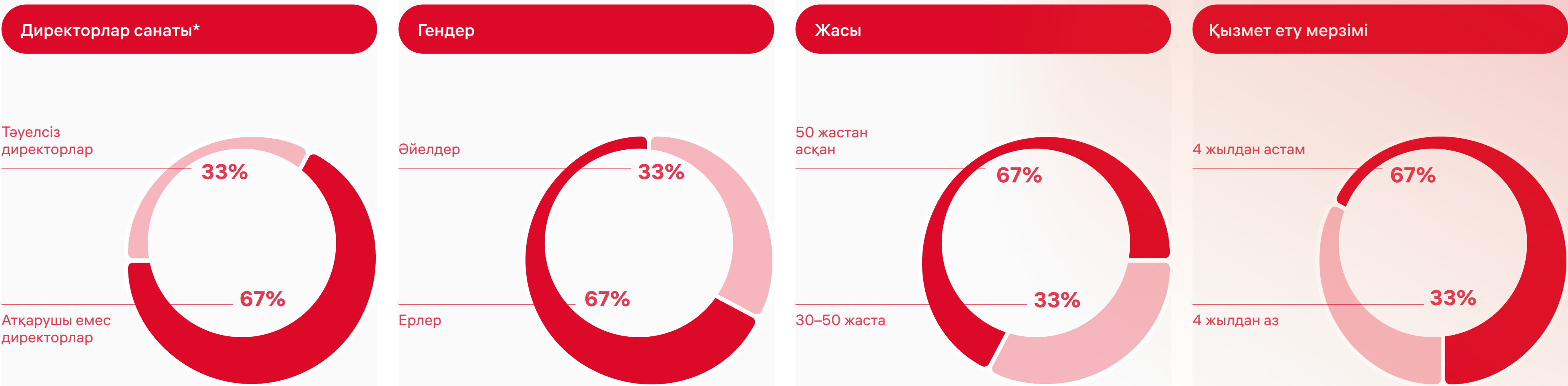
Home Credit Bank-тің Директорлар кеңесі мүшелерінің саны 3 адамнан кем болмауы керек, ал тәуелсіз директорлардың үлесі оның құрамының кемінде 30%-ын құрауы тиіс. Басқарма мүшелері, оның төрағасын қоспағанда, Директорлар кеңесінің құрамына сайлана алмайды, ал Басқарма төрағасы Директорлар кеңесінің төрағасы бола алмайды.

2025 жылғы 1 маусымдағы жағдай бойынша Директорлар кеңесі 3 адамнан тұрды. Олардың бірі тәуелсіз директор, қазіргі құрамда атқарушы директорлар жоқ. Директорлар кеңесінің қазіргі төрағасы атқарушы емес директор болып табылады. Директорлар кеңесі мүшелерінің аталған рейтингі GRI стандарттарына сәйкес берілген және тек осы Есепке қатысты қолданылады.

Директорлар кеңесінің қазіргі құрамы оның мүшелерінің біліктілігі, тәжірибесі және тәуелсіздігі жағынан теңгерілген, бұл оларға өз функцияларын тиімді орындауға мүмкіндік береді. Барлық директорлардың банктік және қаржылық бизнесте айтарлықтай білімі мен құзыреті бар.

Home Credit Bank-тің директорлар кеңесі мүшелерінің орташа жасы 56 жасты құрайды. Директорлар кеңесі мүшелерінің орташа қызмет ету мерзімі 7 жыл 4 айды құрайды. 2024 жылғы 31 желтоқсаннан бастап 2025 жылғы 1 маусымға дейінгі кезеңде Директорлар кеңесінің құрамында өзгерістер болған жоқ.

Директорлар кеңесінің мүшелері туралы ақпарат



* Директорлар кеңесі мүшелерінің көрсетілген санаттары GRI стандарттарына сәйкес берілген және тек осы Есепке қатысты қолданылады.

Тәуелсіз директорлардың тәуелсіздік критерийлері

Біз 2003 жылғы 13 мамырдағы «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәуелсіз директорлардың тәуелсіздік критерийлерін ұстанамыз.

Тәуелсіз директор:			
Банктің үлестес тұлғасы болып табылмайтын және өзі Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде ондай болмаған (оның осы акционерлік қоғамның тәуелсіз директоры лауазымында болған жағдайды қоспағанда).	Банктің үлестес тұлғаларына қатысты үлестес тұлға болып табылмайтын. Банктің немесе осы акционерлік қоғам ұйымдарының – үлестес тұлғаларының лауазымды адамдарымен бағыныстылығы жоқ және өзі Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде осы тұлғалармен бағынысты болмаған.	Мемлекеттік қызметші болып табылмайтын. Банктің органдарының отырыстарында акционер өкілі болып табылмайтын және өзі Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде ондай болмаған.	Банктің аудитіне аудиторлық ұйым құрамында жұмыс істейтін аудитор ретінде қатыспайтын және өзі Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде мұндай аудитке қатыспаған.

Басқарма

Басқарма акционерлердің жалпы жиналысы мен Директорлар кеңесінің шешімдерін орындауды қоса алғанда, Home Credit Bank-нің ағымдағы қызметін басқаратын атқарушы орган болып табылады.

Басқарма мүшелерінің санын және өкілеттік мерзімін айқындау, Басқарма төрағасы мен мүшелерін сайлау, сондай-ақ олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату Директорлар кеңесінің айрықша құзыретіне жатады. Банктің акционерлері және оның акционерлері болып табылмайтын қызметкерлері Басқарма мүшелері бола алады. Басқарма мүшелері басқа компаниялар мен ұйымдарда директорлар кеңесінің келісімімен ғана жұмыс істей алады, ал Басқарма төрағасы басқа заңды тұлғаның атқарушы органының басшысы лауазымын атқара алмайды.

Басқарма отырыстары

2024 жылы 50 алқа отырысы өткізіліп, оның барысында 432 мәселе қаралды. Басқарма отырыстары айына кемінде бір рет ұйымдастырылады.

2025 жылғы 1 маусымдағы жағдай бойынша Home Credit Bank Басқармасы 3 мүшеден тұрды. Басқарма мүшелерінің орташа жасы – 48 жас. Басқарма мүшелерінің орташа қызмет ету мерзімі 2 жыл 10 айды құрайды. Басқарманың қазіргі құрамында әйелдер жоқ. 2024 жылдың 31 желтоқсанынан 2025 жылдың 1 маусымына дейінгі кезеңде Банк басқармасында құрамында өзгерістер болған жоқ.

Басқармада Банк үшін ең жоғары басымдыққа ие мамандандырылған бағыттар бойынша 6 комитет болды.

Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелерінің сыйақысы

- Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелеріне сыйақы төлеу «Home Credit Bank» АҚ-ның басшы қызметкерлеріне, елеулі тәуекелге баратын қызметкерлеріне және жеке басшыларына сыйақы төлеу, ақшалай сыйақыларды есептеу, сондай-ақ материалдық ынталандырудың басқа да түрлері туралы саясатпен реттеледі.

- Директорлар кеңесінің мүшелеріне өз міндеттерін атқарғаны үшін сыйақы және шығыстарды өтеу мөлшері, төлеу мерзімін Акционерлердің жалпы жиналысы айқындайды. Басқарма төрағасы мен мүшелерінің лауазымдық

жалақысының мөлшерін, сыйақы төлеу шарттарын және сыйлықақыларды Директорлар кеңесі айқындайды. Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелерінің сыйақысының мөлшері мен құрамы туралы ақпарат жыл сайын Акционерлердің жалпы жиналысына ұсынылады.

- 2024 жылы Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы сыйақысы 637,21 млн теңгені, Басқарма мүшелерінің сыйақысы – 293,29 млн теңгені құрады.

Сыртқы аудит

Қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелерін және қаржылық есептілік аудитін, ағымдағы тәуекел мен капиталды басқару процестерінің сапасын тәуелсіз бағалауды растау үшін жыл сайын Home Credit Bank және оның аффилиирленген тұлғаларымен мүліктік және қаржылық мүдделерімен байланысы жоқ тәуелсіз аудиторлық ұйым тартылады.

Сыртқы аудиторды акционерлердің жалпы жиналысы айқындайды, аудиторлық ұйымның қаржылық есептілік аудитін жүргізу жөніндегі қызметіне ақы төлеу мөлшерін Директорлар кеңесі белгілейді.

2024 жылы сыртқы аудитор Халықаралық аудит стандарттарына сәйкес ХҚЕС бойынша Home Credit Bank-нің 2024 жылға арналған

қаржылық есептілігіне аудит жүргізген KPMG Audit жауапкершілігі шектеулі серіктестігі болды. 2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша есепті кезеңде қаржылық есептілік аудиті қызметінің құны қосылған құн салығын есепке алмағанда 132,05 млн теңгені құрады.

Есепті кезеңде сыртқы аудитордың Home Credit Bank-тен тәуелсіздігіне әсер ететін факторлар болған жоқ, оның ішінде аудиторды Банкпен байланыстыратын елеулі мүдделердің болуы. Сыртқы аудитордың немесе оның лауазымды тұлғаларының Банктің жарғылық капиталында қатысу үлесі жоқ. Біз аудиторға қарыз қаражатын бермейміз.

Корпоративтік басқару құрылымы

as of December 31, 2024



Директорлар кеңесінің құрамы

2025 жылғы 1 маусымда

Павел Розегнал



Лауазымы

Директорлар кеңесінің төрағасы

Туған жылы1977

АзаматтығыЧех Республикасы

Алғаш сайланған күні2013 жылғы 30 шілде

Директорлар кеңесі комитеттерінің жұмысына қатысуы

Тәуекелдерді басқару комитеті.
Аудит сұрақтарымен жұмыс істейтін комитет.

Білімі

Прага университеті / Карлов университеті (заң факультетінің магистратурасы).
London International Graduate School (Management Studies мамандығы).

Жұмыс істеу тәжірибесі

2007 жылы Linklaters халықаралық заң фирмасынан Home Credit Group-қа қосылды, онда M&A жобалары және корпоративтік құқық бойынша кеңес беру саласында жеті жыл жұмыс істеді. Басқа да атқарған лауазымдары:

- 2023 жылдан қазіргі уақытқа дейін – EmbedIT Philippines Inc. Директоры, Филиппин.
- 2021 жылдан қазіргі уақытқа дейін – Home Credit N.V. Директоры, Нидерланды.
- 2014 жылдан бастап қазіргі уақытқа дейін – «Home Credit Vietnam Finance Company Limited» Директорлар кеңесінің Төрағасы, Вьетнам.
- 2011 жылдан бастап қазіргі уақытқа дейін – Home Credit Slovakia Бақылау кеңесінің мүшесі, a.s., Словакия.

- 2010 жылдан қазіргі уақытқа дейін – Хоум Кредит а.с. Бақылау кеңесінің Төрағасы, Чехия.
- 2010 жылдан қазіргі уақытқа дейін – Air Bank a.s. Бақылау кеңесінің Төрағасы, Чехия.

2024 ж. Директорлар кеңесінің отырыстарына қатысуы

37/37

Банк акцияларын иелену пайызы (2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша)

9.60%

Директорлар кеңесінің құрамы

2025 жылғы 1 маусымда

Әнуар Ғалимоллаұлы Сәйденов



Лауазымы	Жұмыс істеу тәжірибесі	
Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор	2002 жылғы маусымда Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі төрағасының орынбасары болып тағайындалды. Ол банктік және сақтандыру қадағалауы, бағалы қағаздар нарығын реттеу және жинақтаушы зейнетақы қорларының қызметіне жетекшілік етті.	2024 ж. Директорлар кеңесінің отырыстарына қатысуы
Туған жылы	1960	37/37
Азаматтығы	Қазақстан Республикасы	
Алғаш сайланған күні	2018 жылғы 01 ақпан	Банк акцияларын иелену пайызы (2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша)
Директорлар кеңесі комитеттерінің жұмысына қатысуы	2004–2009 жылдары Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Төрағасы қызметін атқарды.	0
Аудит сұрақтарымен жұмыс істейтін комитет.	2019 жылдан бастап қазіргі уақытқа дейін – Директорлар кеңесінің мүшесі, «Банк Центр Кредит» АҚ тәуелсіз директоры.	
Персонал және сыйақы, стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет.		
Білімі	2018 жылдан қазіргі уақытқа дейін – «Қазақстан Даму Банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры.	
Ломоносов атындағы Мәскеу мемлекеттік университеті (саяси экономия мамандығы).		
Лондон университеті (экономика және қаржы ғылымдарының магистрі).	2024 жылдан қазіргі уақытқа дейін – АХҚО-да тіркелген Dasco Capital Ltd. жеке компаниясының Директорлар кеңесінің мүшесі.	

Директорлар кеңесінің құрамы

2025 жылғы 1 маусымда

Нарине Князовна Надирова



Лауазымы

Директорлар кеңесінің мүшесі

Туған жылы 1970

Азаматтығы Қазақстан Республикасы

Алғаш сайланған күні 2022 жылғы 13 қазан

Директорлар кеңесі комитеттерінің жұмысына қатысуы

Аудит сұрақтарымен жұмыс істейтін комитет.

Білімі

Қазақ мемлекеттік басқару академиясы (экономика факультеті).

Жұмыс істеу тәжірибесі

1995 жылы банктегі еңбек жолын бастады.

1998 жылдан 2011 жылға дейін – «Home Credit Bank» АҚ Банктік операциялар департаментінің директоры.

2011–2022 жылдар аралығында – «Home Credit Bank» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары, Банктік операциялар департаментінің директоры.

2024 ж. Директорлар кеңесінің отырыстарына қатысуы 37/37

Банк акцияларын иелену пайызы (2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша)

0

Директорлар кеңесінің комитеттері

2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Home Credit Bank-нің Директорлар кеңесінде консультативтік-кеңесші органдар болып табылатын 3 комитет болды.

Директорлар кеңесінің комитеттерінің құрамына Директорлар кеңесінің мүшелері мен қажетті кәсіби білімі бар сарапшылар кіруі мүмкін. Комитеттерді Директорлар кеңесінің мүшелері ғана басқара алады. Өкілеттіктердің шоғырлануына жол бермеу және жаңа көзқарастарды алға жылжыту үшін комитет мүшелерін кезеңді түрде ротациялау қарастырылған.

Тәуекелдерді басқару мәселелері жөніндегі комитет

Есепті кезеңде 12 отырыс өткізіліп, оның барысында 122 мәселе қаралды.

Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеттің құрамы:

Комитет төрағасы – Директорлар кеңесінің төрағасы Павел Розехнал. Комитет мүшелері – Басқарма төрағасы Кирил Бачваров, Тәуекелдер және қауіпсіздік блогының басқарушы директоры Йозеф Райко, Басқарма мүшесі, Заң департаментінің басқарушы директоры Виктор Батрак, Әкімшілік бөлімшелер менеджері Роман Войдла, Қаржылық тәуекелдер департаментінің басшысы Жанар Перленбетова, Операциялық тәуекелдер департаментінің басшысы Ада Бакрамова.

Аудит мәселелері жөніндегі комитет

Есепті кезеңде 10 отырыс өткізіліп, оның барысында 29 мәселе қаралды.

Тексеру комиссиясының құрамы:

Комитет төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы. Комитет мүшелері – Директорлар кеңесінің төрағасы Павел Розехнал, Директорлар кеңесінің мүшесі Наринэ Князқызы Надирова.

Кадрлар және сыйақы, стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитет

Есепті кезеңде 23 отырыс өткізіліп, оның барысында 41 мәселе қаралды.

Кадр, сыйақы және стратегиялық жоспарлау комитетінің құрамы:

Комитет төрағасы – Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы. Комитет мүшелері – Басқарма төрағасы Кирил Бачваров, Әкімшілік бөлімшелердің менеджері Роман Войдыла, Стратегия және серіктестік блогының басқарушы директоры Станислав Тян, Тәуекел және қауіпсіздік блогының басқарушы директоры Йозеф Райко, Кадр департаментінің басқарушы директоры Наталья Гордеева.

Басқарма құрамы

на 1 июня 2025 года

Кирил Бачваров



Лауазымы
Директорлар кеңесінің мүшесі,
Басқарма төрағасы

Туған жылы
1973

Азаматтығы
Болгария Республикасы

Алғаш сайланған күні
2022 жылғы 31 наурыз

Білім
American University in Bulgaria (бизнес басқару мамандығы).
SDA Bocconi (Global Executive MBA).
MIT (Global CEO Program).

Жұмыс істеу тәжірибесі
Қаржы секторындағы әртүрлі компанияларда жұмыс істеді.
2018-2022 жылдары «Home Credit Bank» АҚ Басқарма мүшесі, 2020-2022 жылдары «Home Credit Bank» АҚ қаржы директоры болды.
2022-2024 жылдары - «Home Credit Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Банк акцияларын иелену пайызы (2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша)
0

Зденек Фоукал



Лауазымы
Басқарма мүшесі

Туған жылы
1973

Азаматтығы
Чех Республикасы

Алғаш сайланған күні
2022 жылғы 31 наурыз

Білім
Масариков университеті (экономика магистрі).

Жұмыс істеу тәжірибесі
Халықаралық нарықта бөлшек банкинг, өнім және тәуекелдерді басқару саласында көп жылдық тәжірибесі бар. Home Credit-ке келгенге дейін ол әртүрлі елдердегі бөлшек портфельдерді басқара отырып, Citibank-те басшылық қызметтерде болды. Еуропа мен АҚШ-та жұмыс істеді, бірінші және екінші қорғаныс желісі аясында тәуекелдерді басқару, несие саясаты және реттеуші бақылауға маманданды.

Банк акцияларын иелену пайызы (2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша)
0

Виктор Владимирович Батрак



Лауазымы
Басқарма мүшесі, басқарушы директор

Туған жылы
1978

Азаматтығы
Қазақстан Республикасы

Алғаш сайланған күні
2023 жылғы 02 наурыз

Білім
Әділет жоғары заң мектебі (заңгер мамандығы).
Алматы Менеджмент Университеті (экономика мамандығы).

Жұмыс істеу тәжірибесі
«Даму» кәсіпкерлікті дамыту қорында басшылық қызметте болды, Қазақстан Республикасындағы ірі банктер мен қаржы компанияларында заң бөлімшелерінің меңгерушісі болды. Банк қызметін құқықтық қамтамасыз ету және мемлекеттік органдармен байланыс бағыттарын басқарды. 2015 жылдан - «Home Credit Bank» АҚ басшылығында.

Банк акцияларын иелену пайызы (2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша)
0

Тұрақты дамуды басқару

Тұрақты даму саласындағы негізгі ішкі құжаттар

- «Home Credit Bank» АҚ 2024–2026 жылдарға арналған даму стратегиялары.
- «Home Credit Bank» АҚ корпоративтік басқару кодексі.
- «Home Credit Bank» АҚ корпоративтік мінез-құлық және этика кодексі.
- «Home Credit Bank» АҚ парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат.
- « Home Credit Bank » АҚ-да ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыландыру тәуекелдерін басқару саясаты мен сәйкестік.
- «Home Credit Bank» АҚ кадр саясаты.
- «Home Credit Bank» АҚ ақпараттық қауіпсіздік саясаты.
- «Home Credit Bank» АҚ дербес деректерді жинау және өңдеу тәртібі туралы ереже.
- «Home Credit Bank» АҚ мүдделер қақтығысын шешу ережелері.



ESG аспектілерін, тәуекелдері мен мүмкіндіктерін, соның ішінде БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына, еңбек қатынастарына, ақпараттық қауіпсіздікке, климаттың өзгеруіне, адам құқықтарына және басқа да маңызды басымдықтарға қатысты аспектілерді стратегиялық жоспарлауымыз бен шешімдерімізге біріктіру Home Credit Bank-нің тұрақты ілгерілеуі үшін маңызды.

«Home Credit Bank» тұрақты даму саласындағы қызметіне жалпы басшылықты, оның ішінде стратегиялық көзқарас пен басым бағыттарды анықтауды Директорлар кеңесі жүзеге асырады. Директорлар кеңесінің құзыретіне тұрақты даму мәселелеріне, оның ішінде іскерлік этика, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, ақпараттық қауіпсіздік және т.б. салаларға қатысты негізгі ішкі құжаттарды бекіту кіреді. Директорлар кеңесі Даму стратегиясының іске асырылуын, оның ішінде ESG күн тәртібіне қатысты салаларды қадағалайды.

Адам ресурстары, сыйақы және стратегиялық жоспарлау комитеті ESG,

климат және тұрақтылық мәселелері бойынша Директорлар кеңесінің тағайындалған комитеті болып табылады. Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет Директорлар кеңесіне тұрақтылық бойынша елеулі тәуекелдерді басқаруда қолдау көрсетеді.

Операциялық деңгейде тұрақты даму мәселелерін бақылауды Басқарма жүзеге асырады, ол Банктің ағымдағы қызметін басқару шеңберінде Корпоративтік даму стратегиясын іске асырады, Директорлар кеңесі шешімдерінің орындалуын ұйымдастырады және Home Credit Bank тұрақты даму саласындағы басымдықтарына қол жеткізуге жауапты, сондай-ақ тұрақты дамуға байланысты жауапкершіліктер арасындағы міндеттерді бөледі. Басқарма құрылымдық бөлімшелердің тұрақты даму саласындағы шараларды іске асыруына жедел бақылауды жүзеге асырады.

ESG корпоративтік күн тәртібін тікелей жүзеге асыру және тұрақты дамудың негізгі бағыттарына қатысты мәселелер бойынша Home Credit Bank қызметін құру, оның ішінде қаржылық емес есептілікті

дайындау функциялары жүктелген негізгі жауапты бөлімше Қоғаммен байланыс бөлімі болып табылады. Бұл Департамент басқалармен қатар Банктің әлеуметтік және экологиялық жауапкершілігіне қатысты бастамаларды әзірлейді. Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің тиімділігін арттыру үшін корпоративтік ESG менеджері тағайындалды.

Тұрақты даму саласындағы қызметті операциялық деңгейде үйлестіру үшін ESG күн тәртібіне қатысты мәселелер бойынша Банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы функционалдық өзара іс-қимылды ұйымдастыратын Тұрақты даму жөніндегі жұмыс тобы құрылды.

Тек жеке тұлғаларды несиелендірудің арқасында Банк бизнесті, әсіресе экономиканың көміртекті көп қажет ететін секторларын несиелеуге белсенді қатысатын екінші деңгейлі банктермен салыстырғанда несиелік және қаржылық қызмет контекстіндегі ESG тәуекелдерінің теріс әсеріне айтарлықтай аз ұшырайды.

Сонымен қатар, біз физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдерді қоса алғанда, ESG тәуекелдерін басқару, сондай-ақ қаржылық емес ақпаратты жүйелі түрде ашу саласындағы нормативтік талаптарды одан әрі қатайтуды жоққа шығармаймыз. Сонымен бірге, Банк акционерлерін қоса алғанда, мүдделі тараптар тарапынан ESG күн тәртібіне және ESG тәуекелдерін басқаруға қызығушылық артып отыр. Осы жағдайларға байланысты Банк халықаралық стандарттар мен тәжірибені пайдалана отырып, ESG тәуекелі мен тәуекел факторларын басқару (жаңа пайда болған ESG мүмкіндіктерімен бірге) саласындағы құзыреттер мен ішкі процедураларды дамытуға ниетті.

Тәуекелдерді басқару

Негізгі ішкі құжаттар

Тәуекелдерді басқару операциялық процедураны және тәуекелдерді басқару процесіне қатысушылардың жауапкершілігін құрайтын нормативтік құжаттарға сәйкес құрылымдалған.

Тәуекел мен капиталды басқаруға бірқатар ішкі құжаттар қолданылады, соның ішінде:

- Тәуекелдерді басқару саясаты.
- Капитал мен табыстылықты басқару саясаты.
- Несиелік тәуекелді басқару саясаты.
- Нарықтық тәуекелдерді басқару саясаты.
- Операциялық тәуекелдерді басқару саясаты.

GRI 2-12, 2-13

Маңызды тақырыптар: Корпоративтік басқару. Тәуекелдерді басқару. Заңнамаға және қаржылық реттеуші талаптарға сәйкестік.



Home Credit Bank тәуекелдерді тиімді басқаруды Банк қызметінің тұрақтылығын, тиімділігін және болжамдылығын, бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ететін, Банктің де, біздің мүдделі тараптардың да ықтимал теріс салдарлар мен шығындарға ұшырауын барынша азайтуды қамтамасыз ететін басты басымдық ретінде қояды.

Тәуекелдерді басқарудың қолданыстағы құрылымы Қазақстан Республикасында қабылданған заңнамалық және нормативтік талаптарға, сондай-ақ Базель III талаптарын ескере отырып, Банк қызметінің даму деңгейіне және сыртқы жағдайларға сәйкес келеді. Капитал жеткіліктілігінің ішкі процесі мен өтімділіктің ішкі процесі шеңберіндегі тәуекелдерді басқару жүйесі халықаралық тәжірибені, соның ішінде PPF Financial Holdings a.s. Top.

Home Credit Bank-те жұмыс істейтін тәуекелдерді басқару жүйесі бизнес-жоспарлауға және мақсатты тәуекел профилі мен тәбет деңгейіне сәйкес тәуекелді қабылдау бойынша негізделген шешімдер қабылдауға мүмкіндік беретін ішкі бақылау жүйесінің құрамдас бөлігі болып табылады. Біз іске асырылған бизнес-модельге сәйкес капитал жеткіліктілігінің қолайлы коэффиценті мен өтімділік көрсеткіштерімен тәуекел профилін төмен деңгейде ұстауға тырысамыз. Тәуекелдерді басқару жүйесі озық тәжірибеге сәйкес үздіксіз жетілдірілуде.

Сәйкестендіруді, өлшеуді, мониторингті және бақылауды қамтитын тәуекелдерді

басқару Банк басшылығының барлық деңгейлерінде тұрақты негізде жүзеге асырылады.

Ұйымдастыру тұрғысынан Банк тәуекелді қабылдау туралы кез келген шешімнің тәуекелді бағалаудан және оны бақылаудан тәуелсіздігі қағидатын ұстанады. Тәуекелдерді қабылдау және басқару функциялары құрылымдық бөлімшелер арасында тәуекелдерді қабылдау және тәуекелдерді басқарумен байланысты операцияларды жүзеге асыру бір бөлімшенің функциялары болып табылмайтындай етіп бөлінеді. Кез келген операцияны жүргізу туралы шешім осындай операция нәтижесінде туындайтын тәуекелдерді жан-жақты талдаудан кейін ғана қабылданады.

Тәуекелдерді басқару жүйесі келесі маңызды компоненттерге негізделген:

☛ Тәуекелді анықтау және бағалау – елеулі тәуекелдерді дер кезінде анықтау, бағалау, жинақтау. Сонымен қатар, рейтингтік агенттіктердің пікірлері мен ұсыныстарына, қаржылық реттеушінің сыртқы аудитінің нәтижелеріне және ішкі аудит департаментінің аудитіне талдау жүргізіледі.

☛ Тәуекелдік аппетит – стратегиялық және бюджеттік жоспарлауға қатысты барлық маңызды тәуекелдер үшін сандық және сапалық шектеулер мен шектеулерді бекіту және сақтау. Банк елеулі тәуекелдерді қолданыстағы көп деңгейлі лимиттер арқылы басқарады, оның ішінде міндетті стандарттарға және қаржылық реттеушінің басқа талаптарына сәйкес келетін, жүйелі түрде қайта қарау.

☛ Тәуекелдерді бақылау және бақылау – қабылданған тәуекелдерді, тәуекел тәбетінің көрсеткіштерін, сондай-ақ тәуекелдердің жекелеген түрлеріне шектеулерді үздіксіз бақылау және бақылау, қажет болған жағдайда тәуекелдердің ықтималдылығы мен әсерін төмендету бойынша шараларды жүзеге асыру, оның ішінде бизнес бағыттары арасында капиталды қайта бөлу.

Тәуекелді талдау және бағалау процестері болжамдық көкжиекті ескере отырып, тәуекел оқиғасының орын алу ықтималдығын да, оның салдарының ықтимал шамасын қамтиды. Бұл факторлар тәуекелді азайту стратегияларына басымдық беруге және ресурстарды тиімді бөлуге көмектесетін

жалпы тәуекел деңгейін анықтау үшін өте маңызды. Банк тәуекелді бағалаудың сандық және сапалық әдістерін қолданады.

Несиелік, нарықтық, операциялық, өтімділік және комплаенс тәуекелдері портфель деңгейінде де, жеке операциялар деңгейінде де басқарылады және бақыланады.

Тәуекел-тәбетті басқару қабылданған бизнес-модельді, Даму стратегиясын және басқа факторларды ескере отырып, әрбір елеулі тәуекел үшін тәуекелге тәбет деңгейін қалыптастыратын Директорлар кеңесі бекіткен Тәуекелге тәбет стратегиясына негізделген. Тәуекелге тәбетті анықтау мақсатында Банк елеулі тәуекелдің әрбір түрі үшін тәуекелге тәбеттің жиынтық деңгейін және тәуекелге тәбет деңгейлерін белгіледі. Көрсеткіштер мен тиісті тәуекелдік аппетит деңгейлері Директорлар кеңесі бекіткен Тәуекелге тәбет туралы мәлімдемеде көрсетілген және жылына кемінде бір рет жүйелі түрде қайта қаралуға жатады.

Банктің тәуекелдерді басқару жүйесін сырттай бағалау

Home Credit Bank жыл сайын қадағалауды шолу және бағалау процесі (SREP) әдістемесін пайдалана отырып, ҚНРДА қаржылық реттеушісі жүргізетін қадағалау бағалауының бөлігі ретінде кешенді сыртқы тәуекел профилінен және тұрақтылықты бағалаудан өтеді.

Соңғы SREP нәтижелері бойынша Банкке «2» қорытынды рейтингі (тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің қанағаттанарлық деңгейі) және «орташа төмен тәуекел» деңгейінде Банк қызметіне тән тәуекелдің ағымдағы деңгейіне баға берілді.

Сондай-ақ Банк ҚНРДА қаржылық реттеушісі ұйымдастырған банктердің активтерінің сапасын жыл сайынғы бағалаудан (AQR, Asset Quality Review) сәтті өтті. AQR мақсаты несиелік тәуекел деңгейін және осы тәуекелді жабу үшін банктердің резервтерінің жеткіліктілігін бағалау болып табылады. Айта кету керек, 2024 жылдан бастап тұрақты AQR нәтижелері банктер үшін нормативтік капиталға үстеме сомасында ескеріледі.

Home Credit Bank қабылдаған елеулі тәуекелдер деңгейі туралы ақпарат Басқармаға, құрылымдық бөлімшелерге және тәуекелдерді басқаруға жауапты уәкілетті қызметкерлерге жеткізіледі. Маңызды тәуекелдердің әрқайсысы үшін оларды анықтау және бағалау әдістемесі анықталды, тәуекелдердің осы түрлерін басқару рәсімдері әзірленді және бекітілді.

Тәуекелдер департаменті күнделікті негізде елеулі тәуекелдер бойынша лимиттердің, капиталдың деңгейі мен барабарлығының, сондай-ақ міндетті нормалардың сақталуын бақылайды.

Банк тәуекелдерді жабу үшін өз қарамағындағы капиталдың жеткіліктілігін жыл сайынғы бағалауды жүзеге асырады, оның қабылдануы Даму стратегиясын және Тәуекелдерге тәбет стратегиясын іске асырумен, ағымдағы және жоспарлы мәндерді пайдалана отырып, қалыпты және стресстік жағдайларда, сондай-ақ

елеулі тәуекелдерді теңгерімді бағалау нәтижелері бойынша капиталды жоспарлауды, капиталдың тұрақтылығын тексеруге және сыртқы реттеуге қойылатын ішкі талаптарды, факторлар және даму стратегиясының эталондары. 2024 жылы Home Credit Bank-те жағымсыз сценарийлер болған жағдайда да бизнестің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін жеткілікті капитал резерві болды.

Қолданыстағы стресс-тестілеуді өткізу қағидаларының негізінде тәуекелдер департаменті елеулі тәуекелдерге тұрақты түрде стресс-тестілеу және кемінде жарты жылда бір рет – капиталдың жеткіліктілігіне ықтимал қауіп көздерін анықтау үшін стресс-тестілеу жүргізеді.

Home Credit Bank стресс-тестілеуді әртүрлі мақсаттарда пайдаланады, мысалы:

☛ Капитал мен өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау және жоспарлау: стресс-тестілеу олардың экономикалық ортадағы қолайсыз өзгерістерге және біздің Банкке тән жағдайларға төзімділігі туралы ақпаратты алу үшін қолданылады, соның ішінде стресс сценарийлеріне жауап беру үшін қажетті капитал буферін анықтау.

☛ Тәуекелдік аппетитін анықтау және мониторингілеу: стресс-тестілеу нәтижелері тәуекелдік-тәбет шектері мен мақсатты көрсеткіштерін, соның ішінде стресс жағдайында лимиттерді, сондай-ақ тәуекел факторларының әсерінен елеулі нашарлаулар туралы Банкті жедел хабардар ету үшін алдын ала ескерту көрсеткіштерінің тізбесін анықтау және бақылау үшін пайдаланылады.

Стресс-тестілеу нәтижелерін басшылық пен жауапты бөлімшелер әртүрлі сценарийлердің Банктің жалпы тұрақтылығына және оның тәуекелдік оқиғаларға ұшырауына қалай әсер етуі мүмкін екенін түсіну, қажет болған жағдайда корпоративтік стратегиялық және қаржылық жоспарларды қайта қарау және түзету үшін пайдаланады, осылайша басқару шешімдерін қабылдаудың жалпы сапасын жақсартуға көмектеседі. Директорлар кеңесі стресс-тестілеу сценарийлері мен болжамдарын, стресс-тестілеу нәтижелерін бекітеді және бұл нәтижелерді Банктің стратегиялық және бюджеттік жоспарлау процесіне біріктіреді. Ішкі шектеулерді орнату үшін стресс-тестілеу нәтижелері қолданылады.

Директорлар кеңесі мен Басқармаға қаржылық тәуекелдер, капиталдың жеткіліктілігін бағалау және өтімділік барабарлығын бағалаудың ішкі процесі, сондай-ақ елеулі тәуекелдерді стресс-тестілеу бойынша тұрақты есеп беру ұсынылады.

Home Credit Bank сонымен қатар дұрыс бизнес үздіксіздігі барлық деңгейлерде ұзақ мерзімді ұйымдық тұрақтылықты арттыратынын ескереді. Нәтижесінде біз әлеуетті дағдарыстық жағдайларға жақсы дайындалу және оларға жылдам әрекет ету үшін оларды басқару мүмкіндіктерін құруға және қолдауға назар аударамыз. Бизнесінің үздіксіздігі процесі қауіп-қатерлерге операциялық ортаны сканерлеуді, олардың әсерін талдауды және қауіпсіздік пен бизнес үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін төтенше жағдайларды басқару сияқты шараларды анықтауды қамтиды. Бұл шаралар құжатталады, мерзімді түрде бағаланады және олардың тиімділігін сақтау үшін тексеріледі. Маңызды бизнес-процестердің үздіксіздігіне қауіп төндіретін ықтимал оқиғалардың

салдарын болдырмау немесе жеңілдету шаралары қарастырылған. Біз басқару жүйесі Банктің күнделікті қызметіне біріктірілген операциялық тәуекелдерге үлкен көңіл бөлеміз. Атап айтқанда, әрбір құрылымдық бөлімшеде тәуекелдер департаментімен өзара әрекеттесетін тәуекелдерді үйлестірушілер тағайындалды.

Ішкі аудит департаменті тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің сенімділігі мен тиімділігін жылына кемінде бір рет бағалайды. 2024 жылы сенімділік пен тиімділікті бағалау нәтижелері бойынша тәуекелдерді басқару жүйесінің Банктің кәсіпкерлік қызметіне интеграциялану деңгейі жеткілікті деп танылды. Сыртқы аудитор жыл сайын Банктің қаржылық жағдайына әсер ететін елеулі тәуекелдерге Банктің ұшырау ықтималдығын талдайды және бағалайды және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімділігі туралы пікір білдіреді.

Home Credit Bank тәуекелдерді басқарудың сарабдал көзқарасын

сақтай отырып, өнімдерді, қызметтерді, процестер мен технологияларды ұсынудың орталығына өз клиенттерінің мүдделерін қояды. Оларды бекіту және қарау процесі осы міндеттемені орындаудың негізгі элементі болып табылады. Барлық өнімдер, қызметтер, процестер мен технологиялар клиенттердің мүдделеріне қызмет ететін, Банк үшін құндылық жасайтын және тәуекелдік аппетитімізді қанағаттандыратындай етіп әзірленеді, қолдау көрсетіледі және қамтамасыз етіледі.

Осы тұрғыда Home Credit Bank жаңа өнімдерге, әрекеттерге, процестерге және жүйелерге немесе қолданыстағы өнімдерге, әрекеттерге, процестерге және жүйелерге елеулі өзгерістер болған жағдайда, тәуекелдерді міндетті түрде бағалауды жүзеге асырады және осындай тәуекелдерді анықтау, өлшеу, бақылау және бақылау үшін процедуралар мен әдістердің болуын қамтамасыз етеді. Бұл Директорлар кеңесі бекіткен өнімдерді, процестерді, әрекеттерді және деректер көздерін бекіту процесін басқару

саясатымен реттеледі. Сонымен қатар, жаңа банктік өнімдер мен қызметтерді әзірлеу және құрылымдау, жаңа бизнес-процестерді енгізу кезінде сәйкестік тәуекелдері анықталады, бағаланады және бақыланады.

Home Credit Bank тәуекелдерге ұшырауын азайту және тәуекелдерді басқарудың тиімділігін арттыру мақсатында 2024 жылы біздің менеджерлер мен қызметкерлер тәуекелдерді басқару қағидаттары бойынша, сондай-ақ тәуекелдердің нақты түрлерін талдау, бағалау және бақылау бойынша әртүрлі жүйелі тренингтерден өтті.

Тәуекелдерді басқаруда қызметкерлердің жауапкершілігін арттыру мақсатында Банк мотивация жүйесін пайдаланады, оның шеңберінде қызметкерлердің тұрақты емес сыйақысы да қабылданған тәуекелдер деңгейіне байланысты болады.

Қорғаудың желісін

Қорғаныстың үш желісі моделі тәуекелді қабылдау бөлімшелері мен ішкі бақылау функциялары арасындағы қарым-қатынастарды орнатуға және нақтылауға арналған және Банктің барлық қызметкерлеріне тәуекелдерді басқару міндеттерін нақты түсінуді қамтамасыз етеді. Бұл қорғаныс моделі тәуекелдің барлық түрлеріне қолданылады және біздің бүкіл ұйымды, соның ішінде тұтынушы бөлімшелерін қамтиды.

Қорғаудың бірінші желісін

Банктің құрылымдық бөлімшелері тәуекелдерді уақтылы анықтауға, бағалауға, олар туралы ақпаратты екінші қорғаныс бөлімшелеріне таратуға және тәуекелдерді басқаруға жауапты. Бірінші қорғаныс желісі бекітілген тәуекелдік аппетит деңгейлеріне сәйкес операцияларды жүзеге асырады және бекітілген тәуекелдерді басқару саясатының негізінде жұмыс істейді. Осы құрылымдық бөлімшелерде ішкі бақылауды ұйымдастыру және жүзеге асыру бірінші қорғаныс желісінің құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.

Қорғаудың екінші желісін

Тәуелсіз тәуекелдерді басқару, комплаенс-бақылау және бақылау функцияларын жүзеге асыратын Банктің басқа бөлімшелері, оның ішінде өз құзыреті шегінде қауіпсіздік функцияларына, қаржылық бақылауға, персоналды қолдауға, құқықтық және операциялық тәуекелдерді басқаруға жауапты бөлімшелер. Негізгі бөлімшелерге тәуекелдер департаменті мен Комплаенс қызметі департаменті кіреді. Тәуекелдерді басқаруға жауапты бөлімшелер тәуекелдерді басқару тетіктері мен әдіснамасын әзірлейді, тәуекел деңгейін бағалайды және бақылайды, тәуекел туралы есептерді дайындайды.

Қорғаудың үшінші желісін

Ішкі аудит департаменті Ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттарына сәйкес Банк қызметінің барлық бағыттарына тәуелсіз аудит жүргізеді, тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін, оның ішінде комплаенс тәуекелдерін және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін, оның ішінде белгіленген тәсілдердің тиімділігін тексеруді және ішкі тәуекелдерді бағалау үдерісіндегі кемшіліктерді және капиталдың жеткіліктілігін анықтауды, Банктің бекітілген тәуекелдер мен тәуекелдер қосымшасына сәйкестігін бағалауды жүзеге асырады. тәбетті анықтау процедуралары. Ішкі аудит департаменті функционалдық жағынан Директорлар кеңесіне бағынады және есеп береді және Директорлар кеңесіне, оның аудит жөніндегі комитетіне және Басқармаға тікелей қол жеткізе алады. Ішкі аудит нәтижелері бойынша есептер Басқармаға қарауға жіберіледі, ал анықталған елеулі фактілер мен қорытындылар Директорлар кеңесі мен аудит жөніндегі комитеттің қарауына жүйелі түрде (тоқсан сайын және жыл сайын) жіберіледі.

Басқарма

Басқарма тәуекелді азайту шараларын бақылауға және іске асыруға және Home Credit Bank-нің белгіленген тәуекел лимиттерінде жұмыс істеуін қамтамасыз етуге жауапты. Портфель және мәміле деңгейінде несиелік, нарықтық және өтімділік тәуекелдерін Басқарма жанынан жұмыс істейтін несие комитеті және активтер мен пассивтерді басқару комитеті бақылайды.

Директорлар кеңесі

Директорлар кеңесі Банкті стратегиялық басқаруды жүзеге асырады және тәуекелдерді басқаруды бақылау жүйесінің дұрыс жұмыс істеуіне, тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін бекітуге, ірі мәмілелерді бекітуге жауапты. Атап айтқанда, Директорлар кеңесі тәуекелге аппетит стратегиясын және тәуекелге тәбет деңгейлерін бекітеді, олардың сақталуын бақылайды және тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша тоқсан сайынғы басшылық есептерді алады.

Директорлар кеңесінде тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет жұмыс істейді, ол Директорлар кеңесіне тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің жұмыс істеуіне қолдау көрсетеді және Банк қызметін бақылау және бақылау функцияларын жүзеге асырады. Атап айтқанда, тәуекелдерді басқару комитеті тәуекелдерді басқару жүйесі аясындағы басқарушылық есептілікті, тәуекелге тәбет деңгейлерінің нақты мәндері және оларды іске асыру туралы ақпаратты және тәуекелдерді азайту тетіктерін жүйелі түрде қарайды.

Банк үшін маңызды болып табылатын жеке елеулі тәуекелдерді басқару мысалдары



Несиелік тәуекел

- Несиелік өтінімдерді қарау сатысында, сондай-ақ мониторинг кезінде несиелік тәуекел факторларын анықтау кезінде дер кезінде шаралар қабылдау арқылы несиелік тәуекелді талдау.
- Скорингтік үлгілер мен несиелік шешім қабылдаудың автоматтандырылған процедуралары арқылы несиелік тәуекелді бағалау.
- Қарыздың айтарлықтай ұлғаюымен клиенттерге несие беруді барынша азайту ережелерін тоқтату.
- Несие портфелінің сапасына және несиелердің уақтылы қайтарылуына күнделікті мониторинг.
- Банкаралық нарықтағы операциялар бойынша контрагенттер үшін несиелік тәуекел шегін, сондай-ақ олардың шарттарын белгілеу.
- Несие бойынша құнсыздану бойынша резервтерді қалыптастыру, оның ішінде 9 ХҚЕС сәйкес резервтерді ай сайынғы есептеу.
- Әртүрлі макроэкономикалық сценарийлерді ескере отырып, несие портфелі бойынша шығындарды тұрақты стресс-тестілеу.



Өтімділік тәуекелі

- Өтімділік позициясын күнделікті бағалау, соның ішінде таза өтімділік позициясын күнделікті есептеу.
- Өтімділіктің ішкі және пруденциалдық стандарттарының сақталуын бақылау.
- Болашақ даму сценарийлері бойынша ақша ағындарының қозғалысының ықтималдығын бағалау арқылы активтер мен міндеттемелердің әрбір түрі үшін ақша ағындарының диаграммаларын жасау.
- Төтенше жағдайларды қаржыландыру жоспарын және өтімділік тапшылығы жағдайында өтімділікті қалпына келтіру рәсімдерін әзірлеу.
- Әртүрлі макроэкономикалық сценарийлерді ескере отырып, тұрақты стресс-тестілеу.



Операциялық тәуекел

- Банктік операциялар мен операцияларды есепке алу және құжаттау.
- Бірыңғай жіктеуішке сәйкес операциялық тәуекел оқиғаларының дерекқорын жүргізу және осыған жауапты қызметкерлерді анықтау.
- Операциялық тәуекел деңгейін шектеу үшін тәуекелдің негізгі көрсеткіштерін пайдалана отырып бақылау.
- Ықтимал оқиғаларды және олар орын алған жағдайда олардың Банк қызметіне әсерін анықтайтын сценарийлік талдау.
- Қызметкерлердің функцияларын, өкілеттіктері мен жауапкершілігін бөлу және шектеу принциптерін қолдану, қосарлы басқару тетіктерін пайдалану.
- Тәуекелдер мен бақылаудың өзін-өзі бағалау (RCSA) процедуралары.

- Жаңа өнімдерді, қызметтерді, бизнес-процестерді, технологиялық шешімдерді енгізу кезіндегі тәуекелдерді анықтау.
- Бизнес-процестерді автоматтандыру дәрежесін арттыру арқылы ұйымдастыру деңгейін арттыру.
- Операциялық тәуекел үшін капитал резервтерін қалыптастыру.

Пайда болатын (болжамды) тәуекелдер

Жасанды интеллектті қолданумен байланысты технологиялық тәуекелдер

Жасанды интеллект технологиялары қаржы институттарының қызметі мен күнделікті операцияларына, соның ішінде ақпараттық қауіпсіздік, тәуекелдерді басқару, клиенттердің өзара әрекеттесуі және т.б. сияқты бизнестің тұрақтылығы үшін маңызды процестерге белсенді түрде енгізілуде. Жасанды интеллект, әсіресе GenAI, осы саладағы салалық бәсекелестіктің күтілетін өсуіне қарамастан, Банкке айтарлықтай ұзақ мерзімді мүмкіндіктер жасайды, соның ішінде тұтынушыларға қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын арттыру, қауіпсіздікті қамтамасыз ету және алдын ала анықтау салаларында. алдын алу, тұтынушыларға қызмет көрсетуді автоматтандыру (мысалы, чат-боттар, жеке қаржылық кеңестер мен қаржылық шешімдер бойынша ұсыныстарды ұсыну үшін тұтынушы деректерін талдау), операциялық тиімділікті арттыру.

Сонымен қатар, жеке және құпия деректерді қоса алғанда, деректердің үлкен көлемін жинауға негізделген жасанды интеллект технологияларын ауқымды пайдалану олардың ымыраға келу қаупі, GenAI негізіндегі алаяқтық схемалардың және киберқылмыстардың өсуі (мысалы, терең фейк, дауыстық фиништер деректерін клондау, манипуляциялар үшін қолданылған өнер тренажерлары, спецификалық тренажерлар) сияқты байланысты қауіптерге ұшырауды арттырады. интеллект), жасанды интеллект үлгілеріндегі қателер, құпия деректердің жоғалуы және т.б.. Жасанды

интеллект жүйелері сәтсіздіктерге тұрақсыз болуы мүмкін, бұл қабылданған шешімдердің сапасына әсер етеді. Сонымен бірге, келешекте стратегиялық жаһандық маңызы бар осы саланы ұлттық және халықаралық реттеудің қатаңдатылуы күтілуде, бұл қазіргі күтулермен салыстырғанда жасанды интеллектті енгізудің нақты әлеуетін шектеуі, сондай-ақ жасанды интеллект жүйесінің операторлары үшін құқықтық, репутациялық және басқа да тәуекелдерді тудыруы мүмкін.

Қазіргі уақытта жасанды интеллектті реттеу тәсілдері тек қана қалыптасуда, бұл белгісіздік тудырады. Қарастырылып отырған тәуекелді барынша азайту үшін біз Банк бизнесінде жасанды интеллект технологияларын, оның ішінде ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару тұрғысынан жауапты және қауіпсіз пайдалануды қамтамасыз ететін бақылау жүйелерін жетілдіруге баса назар аударуды көздеп отырмыз. Жасанды интеллект алгоритмдердің шектеулерін өтеу үшін күрделі тапсырмалардағы сараптамалық талдаумен біріктірілген, сондай-ақ модель өнімділігін тұрақты бақылау және оларды жаңа деректерге бейімделу үшін жүйелі түрде қайта даярлау, шабуылдарға төзімділік үшін модельдерді тестілеу және деректерді сақтау үшін қауіпсіз орталарды пайдалану да жүзеге асырылады. Біз жасанды интеллект мәселелері бойынша кадрларды тұрақты оқытуды жүзеге асырамыз, бұл адам факторын барынша азайтуға көмектеседі.

Климаттық реттеуді күшейтуге байланысты экологиялық тәуекелдер

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасындағы банктердің климатқа қатысты заңнамалық міндеттемелері жоқ, атап айтқанда, бизнес пен несиелік операцияларды көміртексіздендіруге, сондай-ақ климаттық тәуекелдерді басқаруға бағытталған.

Қазақстан Республикасының көміртегі бейтараптығына қол жеткізу жөніндегі міндеттемелері аясында алдағы жылдарда ұлттық банк секторына қойылатын реттеу талаптары, оның ішінде климат туралы ақпаратты жыл сайынғы корпоративтік ашудың S2 ХҚЕС халықаралық стандартына сәйкестігін қамтамасыз ету бөлігінде күшейтілуі мүмкін. Сонымен қатар, Қазақстан Республикасындағы басқа қаржы институттарының көпшілігінен айырмашылығы, Home Credit Bank Еуропалық акционерлер арқылы Еуропалық Одақтың климатқа қатысты реттеуші талаптарының әсеріне ұшырауы мүмкін.

Бұл тұрғыда Банк жақын болашақта елеулі қаржылық және ұйымдастырушылық шығындарға ұшырауы мүмкін, оның ішінде өз активтері мен операцияларын декарбонизациялау бойынша жеделдетілген жүйелік шараларды жүзеге асыру қажеттілігіне байланысты (кеңселерді жаңғырту және т.б.).

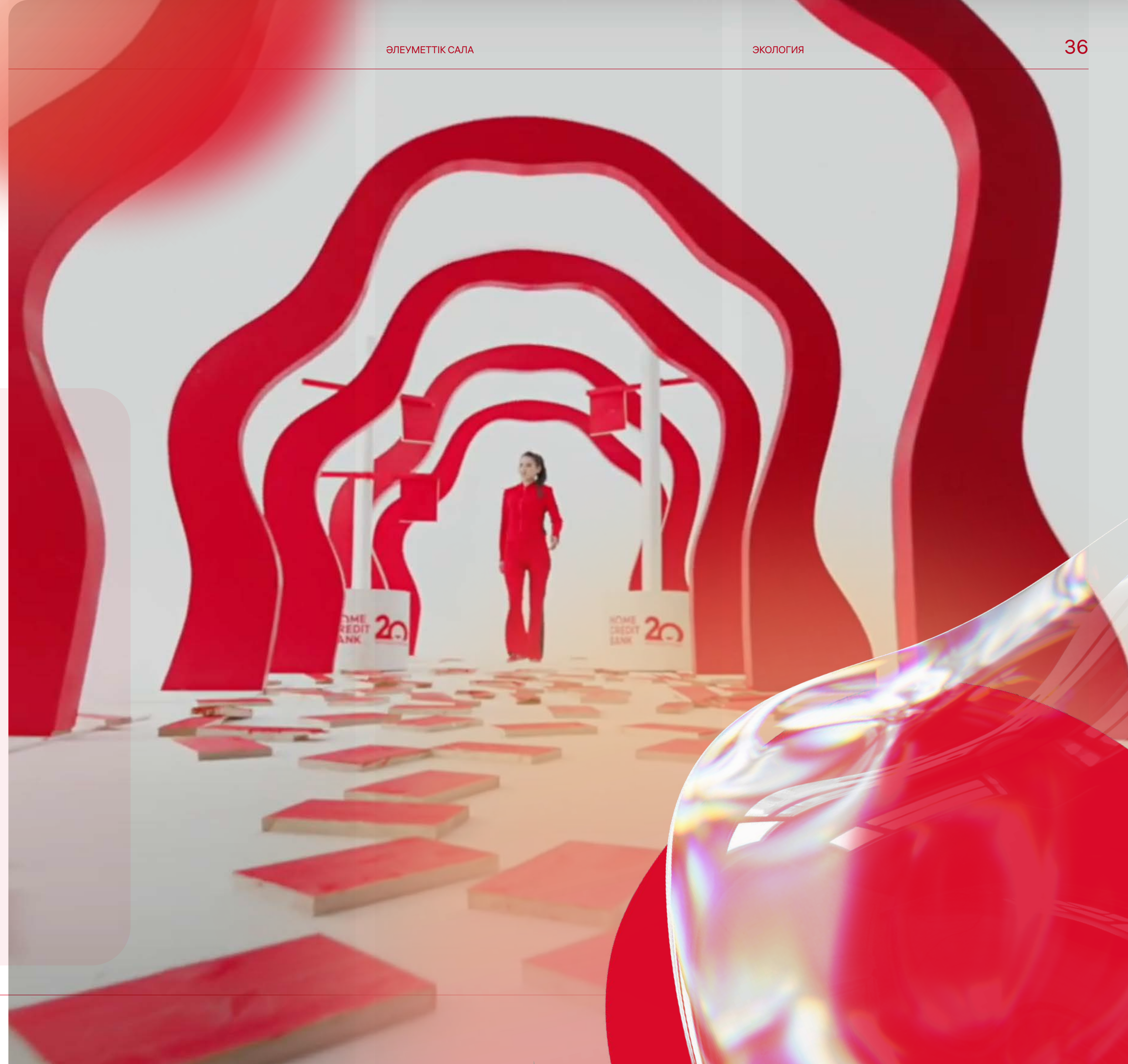
Жоғарыда аталған мән-жайларды ескере отырып, біз климатты реттеуге байланысты тәжірибелерді енгізуге және құзыреттерді дамытуға бағытталған белгілі бір әрекеттер мен шараларды қабылдап жатырмыз. Атап айтқанда, парниктік газдар шығарындыларын жыл сайынғы бағалау парниктік газ хаттамасының стандартына сәйкес жүзеге асырылуда, физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдер анықталып, алдын ала бағалау жүргізілді. 2024 жылдың нәтижелері бойынша Банк TCFD ұсынымдары негізінде Тұрақты даму есебінде бірінші рет климат туралы ақпаратты ашуды дайындады.

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3, 415-1
Маңызды тақырыптар: Іскерлік этика, сыбайлас жемқорлықпен және заңсыз қаржылық тәжірибемен күрес. Заңнамаға және қаржылық реттеуші талаптарға сәйкестік. Салықтарды басқару.

Іскерлік этика және адалдық

Негізгі ішкі құжаттар

- «Home Credit Bank» АҚ корпоративтік мінез-құлық және этика кодексі.
- «Home Credit Bank» АҚ парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат.
- «Home Credit Bank» АҚ комплаенс тәуекелін және ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыландыру тәуекелін басқару саясаты.
- «Home Credit Bank» АҚ қызметіне қатысты бұзушылықтар туралы есеп беру саясаты.
- «Home Credit Bank» АҚ мүдделер қақтығысын шешу ережелері.



Home Credit Bank біздің қызметімізді реттейтін заңдар мен ережелерді қатаң сақтай отырып, бизнесті этикалық және адалдықпен жүргізеді. Іскерлік этиканы сақтау, сыбайлас жемқорлықпен күресу және адам құқықтарын қорғау акционерлер мен басқа да негізгі мүдделі тараптардың мүдделерін толығымен есепке алуға бағытталған заманауи және бәсекеге қабілетті бизнестің ажырамас сипаттамасы болып саналады.

Home Credit Bank-те үш қорғаныс желісіне негізделген корпоративтік комплаенс-тәуекелді басқару жүйесі бар, ол Банк басшылығы мен қызметкерлеріне лауазымына қарамастан қолданылады.

Банктің жауапты бөлімшелері

Бас комплаенс бақылаушысы және Комплаенс қызметі департаменті комплаенс, корпоративтік мінез-құлық және іскерлік этика саласындағы процестер мен рәсімдерді ұйымдастырады, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы сәйкестік, корпоративтік комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесін және ҚЖ/ТҚ тәуекелін дамыту, комплаенс мәдениетін дамыту. Комплаенс-қызмет департаменті Банк бөлімшелерінің қызметіне комплаенс мониторингін (тексеруді) жүргізеді.

Комплаенс-сервис департаментінің қызметкерлері Home Credit Bank-нің басқа құрылымдық бөлімшелерінде толық емес жұмыс күнін атқармайды. Бас комплаенс-бақылаушының және Комплаенс-қызмет департаменті қызметкерлерінің функцияларын ішкі аудит қызметінің функцияларымен, сондай-ақ жедел қызметті жүзеге асыратын бөлімшелердің функцияларымен біріктіруге болмайды.

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңдарының сақталуына, сондай-ақ мемлекеттік органдардың, оның ішінде қаржылық реттеушінің міндетті талаптарының уақтылы және сапалы орындалуына тұрақты мониторинг жүргізіледі. Комплаенс-тәуекелді басқару шеңберінде Банкке әсер етуі мүмкін заңнамадағы, соның ішінде шетелдік юрисдикциялардағы өзгерістер тұрақты бақыланады.

2024 жылы Home Credit Bank Қазақстан Республикасының заңнамасын елеулі бұзушылықтарға жол берген жоқ, бұл басқалармен қатар қаржылық тұрақтылығымыз бен іскерлік беделімізге, сондай-ақ клиенттер, акционерлер мен іскер серіктестер үшін қаржылық және басқа да тәуекелдерге әкелуі мүмкін. Атап айтқанда, Банктің инсайдерлік ақпаратты ашу саласындағы заңнамалық талаптарды орындамауы, инсайдерлік саудаға қатысу жағдайлары болған жоқ.

Банк өз қызметкерлері арасында күшті комплаенс мәдениетін қалыптастыруда.

Home Credit Bank-нің Директорлар кеңесінің мүшелері мен басқа да менеджерлері жоғарыдан мінез-құлық пен іскерлік этика стандарттарын көрсетуге және жауапты банктік тәжірибені шоғырландыруға бағыт берді. Директорлар кеңесі мамандандырылған кодекстер мен саясаттарды бекітуді, комплаенс жүйесінің сенімділігі мен тиімділігін бақылауды қоса алғанда, іскерлік этика және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында стратегиялық басқаруды жүзеге асырады, сондай-ақ Банк ішінде этикалық нормалардың сақталуын қолдайды.

Директорлар кеңесі бекіткен Корпоративтік мінез-құлық және этика кодексі мәртебесіне, қызмет саласына, лауазымдық міндеттеріне және басқа да сипаттамаларына қарамастан барлық қызметкерлер ұстануға тиіс ережелер мен принциптерді белгілейді. Home Credit Bank қызметкерлер өз міндеттерін адал, ар-ождан, парасаттылықпен және тиянақтылықпен орындауы керек деп есептейді.

Қызметкерлер мен басқа да мүдделі тараптар әдепсіз мінез-құлық, бұзушылықтар мен проблемалар туралы қорқып, қорқпай, ашық айтуға және хабарлауға құқылы. Бұзушылықтар мен проблемалар туралы хабарлау кезінде Home Credit Bank мүдделі тараптарға әділ, лайықты және құрметпен қарауға кепілдік береді – олар ұсынған ақпарат дәйекті және уақтылы қаралатын болады.

Біздің қызметкерлер мен басқа да мүдделі тұлғалар түрлі қолжетімді корпоративтік арналар арқылы нақты немесе күдікті келеңсіз жағдайларды, соның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы және басқа да заңнаманы және Банктің ішкі нормативтік құжаттарын бұзу туралы хабарлай алады, мысалы:

Менеджерлеріңізбен, сондай-ақ Home Credit Bank-нің сәйкес бөлімдерімен, мысалы, сәйкестікті бақылау Департаменті және Кадрлар департаментімен (Банк қызметкерлеріне қатысты) хабарласа алады.

- Өтініштерді, оның ішінде анонимділерді compliance@homecredit.kz электрондық поштасына жібере алады (Банктің барлық мүдделі тараптарына қатысты).

Барлық келіп түскен өтініштерді Банк құпия түрде зерделейді, егер ол үшін негіз болса, қолданыстағы ережелерге сәйкес қызметтік тексерулер жүргізіледі. Сәйкестікті бақылау департаменті корпоративтік мінез-құлық пен этиканы бұзу фактілері бойынша алынған ақпарат туралы есепті Директорлар кеңесіне немесе оның комитеттеріне, сондай-ақ Басқарма төрағасына ұсынады. Банк бұзушылықтар немесе әдепсіз мінез-құлық туралы хабарлаған тұлғаларға қысым көрсетуге немесе қудалауға жол бермейді.

Заңды негіздер болған жағдайда Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және Home Credit Bank-нің ішкі құжаттарында рұқсат етілген шектерде қолданыстағы Корпоративтік мінез-құлық және этика кодексін бұзған қызметкерлерге тәртіптік жаза қолдана алады.

Еркін бәсекелестікті қорғау

2024 жылы Home Credit Bank банкі монополияға қарсы заңнама талаптарын бұзған жоқ. Бәсекелестікке кедергі жасау және монополияға қарсы заңнаманы бұзу фактілері бойынша Банкке қатысты сотқа талап-арыз немесе реттеуші органдардан шағым түскен жоқ.

2024 жылғы 31 желтоқсан

0

Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелерінің, сондай-ақ Банк қызметкерлерінің іскерлік этика және корпоративтік мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын бұзу жағдайлары

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

Home Credit Bank қызметкерлердің әдепсіз әрекеттерін қабылдамайды және парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа жол бермейді. Біз Қазақстан Республикасында қолданыстағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласындағы заңнамалық талаптарды қатаң сақтаймыз. Директорлар кеңесі парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі корпоративтік саясатты бекітеді және осы Саясаттың сақталуын қамтамасыз ету үшін жалпы жауапкершілікті өз мойнына алады.

Банкке және оның қызметкерлеріне тікелей немесе жанама, оның ішінде делдалдар арқылы кез келген сыбайлас жемқорлық әрекеттерге, оның ішінде коммерциялық парақорлыққа, сондай-ақ ақпарат беру, кеңес беру немесе коммерциялық мәмілені ұйымдастыруға көмек көрсету сияқты материалдық емес пайда алуға тыйым салынады.

Негізгі ішкі құжаттар

■ «Home Credit Bank» АҚ парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты

0

2024 жылы Банктегі сыбайлас жемқорлық жағдайлар саны

■ «Home Credit Bank» АҚ мүдделер қақтығысын шешу ережелері.

0

2024 жылы сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды анықтауға байланысты Банктің контрагенттерімен шартты бұзу жағдайлары

2024 жылғы 31 желтоқсанға

Біздің ұстанымымыз: Банк те, оның қызметкерлері де, сондай-ақ байланысты тұлғалар да кез келген үшінші тараптың, оның ішінде мемлекеттік лауазымды тұлғаның пара беру, оның ішінде жеңілдетілген төлемдер мен кері қайтарымдарды төлеу туралы өтінішін, тіпті мұндай сұрауды қабылдамау нәтижесінде Банк жағымсыз салдарға тап болса да, қабылдамау керек.

Home Credit Bank әкімшілік процедураларды жеделдету үшін мемлекеттік шенеунікке төлем жасау сияқты мемлекеттік қызметкерлерге пара берумен айналыспайды.

Парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат қызметкерлердің сыйлықтарды қабылдау және беру және ойын-сауық шығындарына қатысты мәселелер бойынша күтулерін де белгілейді. Ол сондай-ақ саяси жарналар мен қайырымдылық көмек туралы ережелерді қамтиды.

Home Credit Bank қаржылық есептерді жүргізеді және клиенттер, қызмет көрсетушілер және іскер серіктестер сияқты үшінші тұлғаларға төлем жасаудың бизнес сипаты мен себептерін дұрыс тексеру үшін дамыған ішкі бақылау жүйесі бар. Жеткізушілермен және іскер серіктестермен жасалған шарттарда сыбайлас жемқорлыққа қарсы міндетті тармақ енгізілген. Банктің сыбайлас жемқорлыққа мүлдем төзбеушілік ұстанымы барлық жеткізушілер мен іскер серіктестерге олармен іскерлік қарым-қатынастың басында және қажет болған жағдайда іскерлік қарым-қатынасқа түскеннен кейін хабарланады.

Саяси қызметке қатынасы

Банк саяси партияларға, саяси ұйымдарға немесе тәуелсіз кандидаттарға жарна жасамайды. Біз сондай-ақ қайырымдылық жарналарды немесе демеушілікті саяси жарналардың орнына пайдаланбаймыз.

Нәтижесінде Home Credit Bank 2022, 2023 және 2024 жылдардағы саяси партияларды, саяси ұйымдарды немесе тәуелсіз саяси кандидаттарды, саяси дауыс берулер мен референдумдарды ешқандай жолмен қаржыландырмады.

Сондай-ақ, Банк жоғарыда көрсетілген есепті кезеңдерде лобби ұйымдары мен топтарын қаржыландырған жоқ.

Дегенмен, Home Credit Bank коммерциялық мәміледе артықшылық алу үшін жасалмаса және мүдделер қақтығысына әкелмесе, қызметкерлердің саяси мақсатта жеке жарналар енгізу құқығын мойындайды. Жалғыз өз атынан әрекет ететін қызметкерлердің саяси партияларды немесе саяси кандидаттарды қаржыландыруы Банк активтерін пайдаланумен байланысты болуы мүмкін емес және ол барлық қолданыстағы заңдар мен ережелерге сәйкес жүзеге асырылуы тиіс.

Парақорлық пен сыбайлас жемқорлықтың басқа да түрлерінің алдын алу, анықтау және хабарлау Home Credit Bank-нің барлық қызметкерлерінің міндеті болып табылады. Қызметкерлер сыбайлас жемқорлыққа қарсы талаптардың кез келген бұзушылықтары немесе күдікті бұзушылықтары туралы Банкке хабарлауға міндетті, олар Банктің ішкі нормативтік құжаттарында көзделген рәсімдерге сәйкес тексерілуге тиіс. Атап айтқанда, егер қызметкерлерге пара беру ұсынылса немесе сұралса, қызметкерлер бұл туралы бас сәйкестік бақылаушысына дереу хабарлауға міндетті. Қызметкерлерде сыбайлас жемқорлыққа қарсы талаптардың сақталуына қатысты күмән немесе сұрақтар туындаса, олар Банктің комплаенс бөлімімен кеңесу керек.

Банк сыбайлас жемқорлыққа қатысудан бас тарту немесе олардың нақты немесе ықтимал сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық туралы күдіктерін адал хабарлау нәтижесінде ешкімнің қоқан-лоққыларға, қысымға немесе қудалауға ұшырамауын қамтамасыз етуге тырысады.

Банк сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарына әрекет етудің нақты рәсімдерін әзірледі, оның ішінде әрбір ықтимал немесе нақты іс бойынша ішкі тергеу жүргізу.

Home Credit Bank Парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты бұзуды өрескел бұзушылық деп санайды. Оның талаптарын бұзған қызметкерлерге заңмен рұқсат етілген шектерде тәртіптік жаза қолданылып, Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес олардың еңбек қызметі тоқтатылуы мүмкін. Home Credit Bank-нің заң бұзушылыққа жол берген мүдделі үшінші тұлғамен іскерлік қарым-қатынасы да тоқтатылуы мүмкін.

Осыған байланысты қызметкерлер Парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың мазмұнымен танысуын және оны тұрақты түрде сақтауын қамтамасыз етуі тиіс. Сонымен бірге, Home Credit Bank қызметкерлердің сәйкестік бойынша бас бақылаушыға тиісті ескертулер мен сұраныстарды жіберу арқылы парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізуге деген ұмтылысын қолдайды.

Қызметкерлер кіріспе нұсқау аясында парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатпен міндетті түрде танысудан өтеді және Home Credit Bank одан әрі жұмыс барысында сыбайлас жемқорлыққа қарсы талаптарды сақтау мәселелері бойынша оқытуға қатысады. 2024 жылғы 31 Желтоқсандағы жағдай бойынша Банктің барлық қызметкерлері аталған Саясатпен таныс болды.

Мүдделер қақтығысы

Home Credit Bank мүдделер қақтығысына байланысты жағдайларға, оның ішінде олардың сыбайлас жемқорлық пен әдепсіз мінез-құлықтың ықтимал себептерінің бірі ретінде орналасуын ескере отырып, жіті назар аударады. Банкте «Home Credit Bank» АҚ мүдделер қақтығысын реттеу ережелері бар, ол барлық қызметкерлерге міндетті түрде жеткізіледі.

Мүдделер қақтығысының алдын алу шаралары

- Банктік операциялар процесінің барлық кезеңдерінде ішкі бақылау механизмдерін құру, алдыңғы кезеңді келесі кезеңге бақылауды қамтамасыз ету.
- Тәуекелдерді азайту мақсатында ықтимал мүдделер қақтығысының аймақтарын бақылау.
- Мәміле кезінде меншікті ақпаратты пайдалану кезінде құпиялылықты қамтамасыз ету үшін тиісті қызметкерлерге жеке жауапкершілікті жүктеу.
- Директорлар кеңесінің шешімімен ғана Home Credit Bank-мен ерекше қарым-қатынасы бар тұлғамен мәміле жасау.
- Бизнес-процестерді автоматтандыру және оңтайландыру, мүдделі тұлғалар арасындағы байланысты азайту немесе болдырмау және тәуелсіз шешім қабылдау үшін.

Мүдделер қақтығысының алдын алу Банктің ішкі бақылау жүйесінің тиімділігіне тікелей байланысты, ол қызметкерлердің міндеттерін нақты бөлуді және қызметкерлердің жауапкершілік аймағы мүдделер қақтығысына жол беретін жағдайларды болдырмауды көздейді. Мүдделер қақтығысының ықтимал аймақтарын анықтау, азайту және қатаң және тәуелсіз бақылауға алу көзделуде. Мүдделер қақтығысын шешу кезінде Банктің өз мүддесі мен оның қызметкерлерінің мүдделерінен гөрі клиенттердің мүдделері басым болады.

Барлық қызметкерлер Мүдделер қақтығысының алдын алу туралы мәлімдемеге қол қояды. Кадр қызметі осы өтінішке уақтылы қол қоюға және оның қызметкерлердің жеке істерінде міндетті түрде болуына жауапты. Бұл ретте Директорлар кеңесінің мүшелері мен Басқарма мүшелері жыл сайын Комплаенс-қызмет департаментіне тиісті декларацияны жіберу арқылы мүдделер қақтығысының жоқтығын растайды.

2024 жылда Банк Директорлар кеңесі мүшелерінің немесе Басқарма мүшелерінің қатысуымен қандай да бір мүдделер қақтығысы туралы хабардар болған жоқ.

Мүдделі мәмілелер критерийлеріне сәйкес келетін барлық мәмілелер Қазақстан Республикасының акционерлік қоғамдар туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

Қызметкерлерден бас сәйкестік бақылаушысына олардың жеке мүдделері лауазымдық міндеттеріне қайшы келетіні және ықтимал мүдделер қақтығысына әкелетін кез келген жағдайдың туындауы туралы дереу хабарлауға міндетті.

Қызметкерлер мүдделер қақтығысын реттеу қағидаларының талаптарын бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес тәртіптік жауапкершілік көзделген.

Кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл

Қаржылық қылмыстармен күресудің қатаң тәсілдері біздің бизнесіміздің тұтастығы және мүдделі тараптардың, соның ішінде тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін өте маңызды. Банк ақшаны жылыстатуды, терроризмді қаржыландыруды жеңілдету үшін пайдаланылатын қаржылық өнімдерімізге немесе қызметтерімізге мүлдем төзбеушілік қағидатын ұстанады. Біз қазақстандық және шетелдік заңды және жеке тұлғалармен, халықаралық ұйымдармен және институттармен, оның ішінде қаржылық ұйымдармен қарым-қатынаста қылмыстық ақша айналымына қатысы жоқ заңды қаржы институтының іскерлік имиджін сақтаймыз.

Home Credit Bank барлық қолданыстағы талаптарды қатаң сақтау және ҚЖ/ТҚҚ саласындағы озық тәжірибелерді сақтау үшін қажетті шараларды жүзеге асырады.

Негізгі ішкі құжаттар

«Home Credit Bank» АҚ комплаенс тәуекелін және ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыландыру тәуекелін басқару саясаты.

Халықаралық санкцияларды сақтау саясаты.

« Home Credit Bank» АҚ-да қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мақсатындағы ішкі бақылау ережелері.

Home Credit Bank-те қолданыстағы заңнаманың, ең алдымен 2009 жылғы 28 Тамыздағы «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын сақтауды қамтамасыз етуге және FATF халықаралық стандарттарына

сәйкестікті қамтамасыз етуге арналған ҚЖ/ТҚҚ тиімді жүйесі бар. Банк өз басшылығы мен қызметкерлерінің ҚЖ/ТҚ-ға тартылуының алдын алу үшін жүйелі түрде жұмыс істейді. Халықаралық санкцияларды сақтау және санкцияларды айналып өтуге жол бермеу үшін процестер мен рәсімдер жүзеге асырылды.

Есепті кезеңде Банк ҚЖ/ТҚҚ-ға қатысты мәселелерде бұзушылықтарды анықтаған жоқ.

Банктің жауапты бөлімшелері

Комплаенс қызметі департаменті ҚЖ/ТҚ талаптарының сақталуына, соның ішінде клиенттік транзакцияларды күдікті деп тану және ҚЖ/ТҚ тәуекелдерін басқару туралы шешімдер қабылдауға жауапты.

Тәуекел факторларын ескеретін тұтынушыларды қабылдау саясаты әзірленді.

Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мақсатында бекітілген Ішкі бақылау қағидаларына сәйкес Home Credit Bank-те клиенттермен іскерлік қарым-қатынастар орнату жағдайларында клиенттерді, олардың өкілдерін және бенефициар иелерін тиісті тексерудің егжей-тегжейлі рәсімдері бар; ақшамен немесе басқа мүлікпен

Банкте ҚЖ/ТҚҚ реттеу талаптарының сақталуын бақылауды қоса алғанда, ҚЖ/ТҚҚ үшін жауапты негізгі қызметкер сәйкестіктің бас бақылаушысы болып табылады.

операцияларды, оның ішінде күдікті операцияларды жүзеге асыру; клиент пен бенефициарлық меншік иесі туралы бұрын алынған ақпараттың растығына күмән келтіру үшін негіздердің болуы. Клиент пен бенефициарлық меншік иесін сәйкестендіру шеңберінде алынған ақпарат құжатталады және клиенттің ісіне енгізіледі.

Клиенттерді тиісті тексерудің нақты тұжырымдалған процедуралары Банк олармен қашықтан қарым-қатынастар немесе транзакциялар орнатқанда, соның ішінде олар ұшырайтын ҚЖ/ТҚ тәуекелдерін анықтау және бағалау үшін толық форматта жүзеге асырылады.

Клиент пен бенефициар иеленушінің тиісті сараптамасын жүргізу барысында Банк олардың террористік қызметке қатысы бар тұлғалар тізімінде, жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты ұйымдар мен тұлғалар тізімінде, терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен тұлғалар тізімінде, сондай-ақ шетелдік санкциялар тізімінде болуына міндетті тексеру жүргізеді.

Кез келген клиентпен іскерлік қарым-қатынас орнату кезінде клиенттің және бенефициарлық меншік иесінің мемлекеттік қызметшілермен (саясаттағы тұлғалармен), олардың жұбайларымен және жақын туыстарымен тиістілігі тексеріледі. Мұндай клиенттермен және бенефициарлық меншік иелерімен іскерлік қарым-қатынас орнату және жалғастыру үшін Банк басшысынан жазбаша рұқсат қажет. Банкте қызмет көрсетілетін мемлекеттік лауазымды тұлғаларға жатқызылған жеке тұлғаларға қатысты олар жүргізетін операцияларға жүйелі мониторинг жүргізіледі.

Әртүрлі себептермен клиентті дұрыс тексеру бойынша шаралар қабылдау мүмкін болмаған жағдайда, мұндай клиентпен іскерлік қарым-қатынастар орнатылмаған, мәмілелер жасалмаған, ал бұрын орнатылған іскерлік қатынастар болған жағдайда оларды тоқтату туралы шешім қабылдануы мүмкін.

Клиенттік операцияларды бақылау және зерделеу бағдарламасы тұрақты негізде жүзеге асырылады, оның ішінде әдеттен тыс ірі және басқа да «стандартты емес» операцияларды талдау. Клиентке немесе транзакцияға қатысты ақшаны жылыстату немесе терроризмді қаржыландыру туралы күдік туындаған жағдайда Банк уәкілетті мемлекеттік органдарға хабарлайды.

Клиенттерді сәйкестендіру және мониторингілеу шеңберінде алынған ақпарат, клиенттердің файлдары, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы өзге де ақпараттар Банкте клиентпен іскерлік қарым-қатынастың барлық кезеңінде және онымен іскерлік қарым-қатынас тоқтатылған күннен бастап кемінде 5 жыл бойы сақталады.

Home Credit Bank жыл сайынғы негізде өзінің банктік өнімдері мен қызметтерінің КЖ/ТҚ тәуекелдеріне ұшырау дәрежесін бағалайды, сондай-ақ мұндай бағалау жаңа өнімдер мен қызметтерді, іскерлік тәжірибелерді іске қосу немесе жаңа (дамып келе жатқан) технологияларды пайдалану алдында да жүргізіледі.

Все работники Банка независимо от занимаемой должности в рамках их компетенции участвуют в выявлении в деятельности клиентов операций, подлежащих обязательному контролю, и иных операций, связанных с ОД/ФТ. Работники, которым стали известны сведения о нарушениях законодательства Республики Казахстан в области ПОД/ФТ со стороны других работников Банка, обязаны письменно доводить такие факты до сведения Управление комплаенс службы.

Біз қызметкерлерден ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы күрестегі өз рөлін түсінуді және біздің саясатымызға сәйкес келмейтін заңсыз жағдайға тап болған жағдайда қандай қадамдар жасау керектігін білуін талап етеміз.

Осы тұрғыда Комплаенс-қызмет департаментінің қызметкерлері ҚЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша сырттай оқытудан және алған білімдерін тестілеуден өтуге міндетті. Басқа қызметкерлер, ең алдымен, Банктік операциялар департаментінің және клиенттермен тікелей өзара әрекеттесетін құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері ҚЖ/ТҚҚ саласындағы заңнаманың, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарының талаптарын, сондай-ақ ҚЖ/ТҚҚ саласындағы талаптарды сақтау үшін қажетті білім алу және дағдыларды дамыту үшін корпоративтік қашықтықтан оқыту жүйесі арқылы ішкі оқытудан өтеді. 2024 жылы 1 726 қызметкер комплаенс-тәуекелдерді басқару және ҚЖ/ТҚҚ бойынша оқытудан өтті.

Біз Home Credit Bank басшылығы қызметкерлерді ҚЖ/ТҚҚ талаптарын орындау нәтижесінде кез келген бизнесті жоғалту немесе мүмкіндіктер үшін сынға алмайтынына және ҚЖ/ТҚ бойынша іс жүзіндегі немесе күдікті бұзушылық туралы сәйкестік бөліміне адал хабарлауға байланысты ешқандай қысымға ұшырамайтынына кепілдік береміз.

Қызметкерлер ҚЖ/ТҚҚ талаптарын сақтамаған жағдайда, олар құрылымдық бөлімшелердің басшыларымен бірге заңнамаға және Home Credit Bank-тің ішкі құжаттарына сәйкес жауапкершілікте болады.

Салықтарды басқару

Негізгі ішкі құжаттар

- Салық есеп саясаты

Банктің жауапты бөлімшелері

Салық және трансферттік бағалар басқармасы салық салуды жүйелі басқаруға жауапты

Home Credit Bank Қазақстан Республикасының салық резиденті болып табылады. Біз «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Кодексін және салық салу саласындағы Қазақстан Республикасының басқа да заңнамалық және нормативтік құжаттарын қатаң сақтаймыз. Салық заңнамасындағы өзгерістер

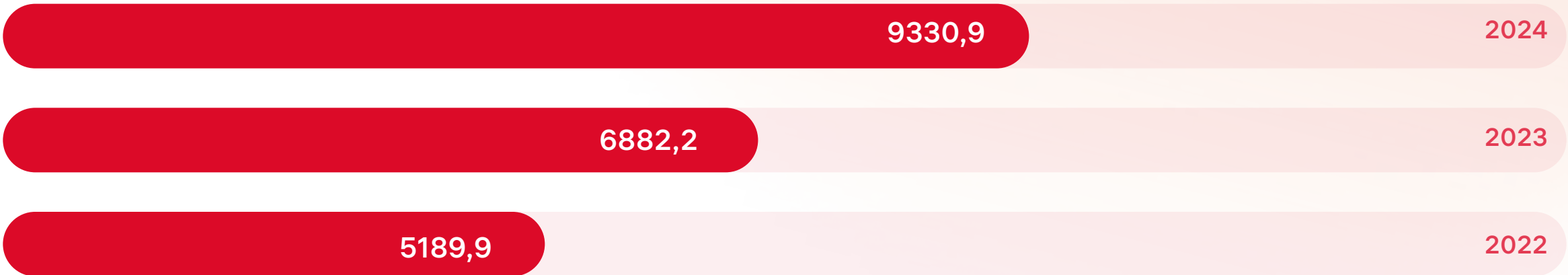
Қазақстан Республикасында тұрақты негізде, оның ішінде бизнеске ықтимал теріс әсердің алдын алу мақсатында мониторинг жүргізіледі. Біз сондай-ақ

талаптарды орындаймыз және Банкке салық салу және салықтық сәйкестік саласындағы әсер ететін шетелдік стандарттар мен заңнамаларды бақылаймыз, мысалы, АҚШ-тың Шетелдік шотқа салықты сақтау актісі (FATCA) және Жалпы есеп беру стандарты (CRS).

Есепті кезеңде салық мәселелері бойынша заң талаптарын бұзу фактілері тіркелген жоқ. Біз мемлекеттік салық органдарымен ашық және сындарлы ынтымақтасамыз.

Табыс салығы бойынша шығыстар*

*2024 жылы Қазақстан Республикасында тіркелген заңды тұлғалар үшін корпоративтік табыс салығының стандартты ставкасы 20% құрады.



Банк өзінің салық саясатының бөлігі ретінде:

- Салық саясатын Директорлар кеңесімен бекітуді қамтамасыз етеді.
- Қолданыстағы салық заңдарының мәтіні мен рухына сәйкес барлық қолданылатын салықтарды мерзімінде төлейді.
- Жыл сайынғы қаржылық есептілікте жарияланған салық сандары мен ақпаратты сыртқы аудит арқылы тексере отырып, қолданыстағы заң талаптарына сәйкес салықтық ақпаратты ең алдымен қаржылық есептілік арқылы жүйелі түрде ашады.

- Қазақстан Республикасының салық органдарына қажетті ақпаратты уақтылы беруді қамтамасыз етеді және барлық операцияларды кәсіби, әдепті және уақтылы жүргізу арқылы салық органдарымен тиімді жұмыс қарым-қатынасын орнатады.
- Салықтық баспаналарды, оффшорлық компанияларды, төмен салықтық юрисдикцияларды, пайданы төмен салық салынатын юрисдикцияларға аудару үшін жасанды коммерциялық құрылымдарды, салық салудан кірістерді жасыруға

бағытталған коммерциялық құрамдас бөлігі жоқ ашық емес құрылымдарды және салық заңнамасының талаптарына, кәсіпкерлік қызметке, салық төлеудің этикалық нормаларына қайшы келетін басқа да операциялар мен қызмет түрлерін пайдалануға жол бермейді. болдырмау немесе оңтайландыру.

GRI 2-16, 2-23, 2-25, 2-26, 2-27, 406-1
Маңызды тақырыптар: Адам құқықтары және кемсітпеушілік. Заңнамаға және қаржылық реттеуші талаптарға сәйкестік.

Адам құқықтары

Home Credit Bank жоғары этикалық стандарттарды сақтауға міндеттемесін сақтай отырып, жалпыға бірдей танылған адам құқықтарын құрметтейді. Біз адам құқықтарын құрметтеуді жауапты бизнес жүргізудің маңызды құрамдас бөлігі ретінде қарастырамыз. Бұл тәсіл қызметкерлермен өзара әрекеттесу үшін ғана емес, сонымен қатар біздің қызметіміз бен іскерлік қарым-қатынасымыз әсер етуі мүмкін барлық мүдделі тараптармен, соның ішінде тұтынушылармен, іскер серіктестермен және жергілікті қауымдастықтармен өзара әрекеттесуге де қатысты.

Негізгі ішкі құжаттар

- «Home Credit Bank» АҚ корпоративтік мінез-құлық және этика кодексі.
- «Home Credit Bank» АҚ кадр саясаты.

Банктің жауапты бөлімшелері

Сәйкестік департаменті мен Персоналды дамыту департаменті адам құқықтары жөніндегі ұлттық және халықаралық талаптардың сақталуына жауап береді.



Адам құқықтары саласында біз өз қызметіміздің Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңнамасының нормаларына сәйкес келуін қамтамасыз етеміз, сондай-ақ Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясының, Халықаралық еңбек ұйымының еңбек саласындағы негізгі қағидаттар мен құқықтар туралы декларациясының, БҰҰ-ның іскерлік және адам құқықтары жөніндегі жетекші халықаралық құжаттарының және басқа да негізгі құжаттарының ережелерін ескеруге тырысамыз.

2024 жылдың 31 желтоқсанына

О 2024 жылы Банк қызметкерлері мен клиенттеріне қатысты кемсітушілік және қудалау жағдайлары

Қызметкерлермен, клиенттермен, іскерлік серіктестермен және басқа да мүдделі тараптармен қарым-қатынаста Home Credit Bank кез келген нысандарға мүлдем төзбеушілік қағидатын ұстанады:

Жынысына, дініне, ұлтына, нәсіліне, физикалық қабілет деңгейіне және басқа да жеке критерийлерге байланысты кемсіту.

Физикалық зорлық-зомбылық, психологиялық қысым, қорлау, қудалау, жыныстық және басқа да қудалау, қорлау мінез-құлық.

Банк мәжбүрлі еңбек пен балалар еңбегін пайдалануға, сондай-ақ адам саудасының кез келген түріне қарсы. Банк қызметкерлеріне Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бірлестіктер құру, ұжымдық шарт жасау және ұжымдық шарт жасасу бостандығына кепілдік беріледі. Біз тең құнды жұмысқа тең еңбекақы төлеу қағидатын ұстанамыз, оның ішіне жынысы бойынша кемсіту орын алмайды.

Банктің барлық қызметкерлері адам құқықтарын сақтауға міндетті. Қызметкерлердің осы салада жасаған

бұзушылықтары, егер заңды негіздер болса, тәртіптік жауапкершілікке тартуға негіз бола алады, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де ықпал ету шараларына әкеп соғуы мүмкін.

Біз іскер серіктестеріміз бен жеткізушілерімізден адам құқықтарын құрметтейтінін және кемсітушілікке, мәжбүрлі еңбекке және балалар еңбегіне, соның ішінде өздерінің жеткізу тізбегіне қатысты нөлдік төзімділік танытуын күтеміз.

Банктің есеп беру жүйесі адам құқықтарының ықтимал бұзылуы мен кемсіту жағдайларын дер кезінде анықтауға және оларға тиімді әрекет етуге мүмкіндік береді. Банк қызметкерлер мен басқа да мүдделі тұлғалардың барлық тиісті өтініштерін қарайды, қажет болған жағдайда қызметтік тексерулер жүргізеді және құқық бұзушыға қатысты шараларды да, болашақта ұқсас жағдайларды болдырмау үшін алдын алу шараларын да жедел жүзеге асырады. Home Credit Bank-тің мүдделі тұлғалары адам құқықтарына қатысты кез келген мәселелер бойынша, соның ішінде ықтимал бұзушылықтар туралы ақпаратты compliance@

homecredit.kz сенім телефонына сұрау жібере алады.

Банк өз қызметінде адам құқықтарын сақтаумен байланысты ықтимал салдарлар мен тәуекелдерді белсенді түрде анықтау және бағалау үшін тиісті тексеру рәсімдерін қолданады. Корпоративтік тексеру процедураларымен қамтылған негізгі топтар: Банк қызметкерлері, Банк клиенттері, әйелдер, балалар.

Тиісті тексеру процедураларын қамтамасыз ету үшін біз төрт жыл сайын адам құқықтарын бағалауды жүйелі түрде жүргіземіз. Жеке қызметіміздегі ағымдағы бағалау 2025 жылы жүргізілді. Бұл бағалау тәуелсіз сыртқы сарапшылардың қатысуымен біздің қызметіміздің адам құқықтарына әлеуетті және нақты әсерлерін анықтайды және басымдық береді, БҰҰ-ның іскерлік және адам құқықтары жөніндегі жетекші қағидатына сәйкес олардың маңыздылығы мен туындау ықтималдылығына негізделген нақты және ықтимал жағымсыз әсерлер мен тәуекелдерді анықтайды.

2025 жылы жүргізілген адам құқықтарын бағалау келесі бағыттарды қамтыды: балалар еңбегі, мәжбүрлі еңбек, бірлестіктер бостандығы және қызметкерлердің ұжымдық келіссөздер жүргізу құқығын тану, еңбек қатынастарындағы кемсітушілік, клиенттерге қатысты кемсітушілік, гендерлік теңдік пен әйелдердің құқықтары және қауіпсіз жұмыс ортасы. Бағалау Банк қызметкерлерінің 100%-ын қамтиды.

Адам құқықтарын бағалау маңызды адам құқықтары тәуекелдерін анықтаған жоқ. Сондай-ақ қаржылық (өндірістік емес) сектордағы қызметімізді, біз жұмыс істейтін аймақтардағы қауымдастықтарға қоршаған ортаға тигізетін ең аз әсерімізді және тұтынушылық несиелендіруге назар аударуды ескере отырып, Банктің операциялары, өнімдері немесе қызметтері әсер етуі мүмкін анықталған қауіпті жергілікті қауымдастықтар жоқ.

Ақпараттық қауіпсіздік

Банктік қызметте ақпарат маңызды актив болып табылады, оның ішінде барлық бизнес-процестердің үздіксіз жұмыс істеуі үшін, әсіресе күрделі IT жүйелерін қажет ететін және кибер инциденттерге неғұрлым осал болатын цифрландыру мен онлайн-қызметтердің ауқымды кеңеюі аясында.

Осы себепті ақпараттық қауіпсіздік пен деректердің құпиялылығын қорғау Home Credit Bank және оның негізгі мүдделі тараптары үшін стратегиялық маңызды болып табылады. Тиісті ақпараттық қауіпсіздік, басқалармен қатар, Банк үшін жағымсыз беделге, қаржылық немесе реттеуші салдарға әкеп соғуы мүмкін тәуекелдерді тиімді болдырмауға мүмкіндік береді, сондай-ақ қаржылық ресурстардың сақталуына және Банктің клиенттерінің, акционерлерінің және бизнес серіктестерінің құпия деректерінің тұтастығына әсер етеді.

GRI 2-23, 418-1
Маңызды тақырыптар: Ақпараттық қауіпсіздік.

Негізгі ішкі құжаттар

- «Home Credit Bank» АҚ ақпараттық қауіпсіздік саясаты (жылыны кемінде бір рет өзектілігі тексерістен өтеді).
- «Home Credit Bank» АҚ ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару саясаты.
- «Home Credit Bank» АҚ ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару саясаты.



Банктің жауапты бөлімшелері

Директорлар кеңесі жанындағы Тәуекелдерді басқару комитеті Банктегі ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін стратегиялық бақылаумен айналысады.

Басқарма төрағасы Банктің ақпараттық қауіпсіздігіне жалпы бақылауды жүзеге асырады.

Басқарма жанында Банктің ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін дамытуға және ақпараттық қауіпсіздік саласында басқару шешімдерін қабылдауға ықпал ететін тұрақты жұмыс істейтін Ақпараттық қауіпсіздік комитеті жұмыс істейді.

Банктің маңызды ақпараттық активтерін қорғаудың және Ақпараттық қауіпсіздік саясаты талаптарының сақталуын бақылаудың негізгі бөлімшесі Басқармаға бағынатын Ақпараттық қауіпсіздік департаменті болып табылады.

Ақпараттық технологиялар департаменті Банктің ақпараттық активтерінің қауіпсіздігі мен қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін ақпараттық активтерді әкімшілендіруге жауапты. Бұл бөлімше ақпараттық технологиялар тәуекелдерін басқару жүйесінің бизнес иесі болып табылады.

«Home Credit Bank» үш қорғаныс желісі аясында тәуекелге бағытталған тәсілге негізделген ақпараттық қауіпсіздік жүйесі Қазақстан Республикасындағы қолданыстағы нормативтік талаптарға және халықаралық төлем жүйелерінің қолданыстағы талаптарына толығымен сәйкес келеді.

Home Credit Bank ақпараттық қауіпсіздікті дамытудағы негізгі мақсаты ақпараттық активтерді қорғауды қамтамасыз ету жүйелері мен әдістерін үздіксіз жетілдіру, оның ішінде ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестігін және жүйенің жұмыс істеуін тұрақты бақылау және бақылау, оның әлсіз жақтарын анықтау, ішкі және сыртқы қауіп-қатер сипатының өзгеруіне байланысты қорғау тетіктерін жаңарту және толықтыру, осы негізде ақпаратты қорғау әдістерін негіздеу және енгізу, осы негізде ақпаратты қорғау әдістерін және енгізу әдістерін үнемі жетілдіру болып табылады. физикалық, техникалық және бағдарламалық қорғау құралдары. Банк деректердің тұтастығы мен қауіпсіздігін бүкіл өмірлік цикл бойына (жасау мен сақтаудан бастап жоюға дейін) қамтамасыз етуге басты назар аударады, бұл оларды рұқсат етілмеген қол жеткізуден,

өзгертуден немесе жоюдан қорғаудың әртараптандырылған шараларын, ережелері мен рәсімдерін іске асыруды, сондай-ақ олардың дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз етуді білдіреді.

Бұл Банктің ақпараттық қауіпсіздігінің мүмкін болатын ең жоғары деңгейіне қол жеткізуге және үнемі өзгеріп отыратын тәуекелдер мен қауіптер фонында клиенттердің қаржысы мен жеке деректерін сенімді қорғауға мүмкіндік береді. Бұл саладағы басым міндеттердің бірі мақсатты кибершабуылдардың өсіп келе жатқан қаупіне тиімді қарсы тұру болып табылады. 2024 жылы біз инфрақұрылымымызда ол туралы ақпаратты дереу ашуды талап ететін бірде-бір киберинцидті анықтаған жоқпыз.

Пайдаланушы мен қол жеткізуді басқару, инциденттерді басқару немесе деректерді қорғау сияқты салаларға арналған ақпараттық қауіпсіздіктің негізгі принциптері мен талаптары тиімді ақпараттық қауіпсіздікте, активтерді жіктеуде және деректерді қорғау саясатында анықталған. Ақпараттық қауіпсіздік саласындағы ішкі және сыртқы тенденциялар мен туындайтын

мәселелер талданады және бағаланады, оның ішінде әрекет ету және/немесе салдарларды азайту стратегияларын әзірлеу мақсатында, оның ішінде жасанды интеллект пен клиенттердің биометриялық сәйкестендіруін пайдалану сияқты салаларда.

Ақпараттық қауіпсіздік саласындағы корпоративтік талаптар, оның ішінде «Home Credit Bank» АҚ ақпараттық қауіпсіздік саясатының ережелері Банктің барлық қызметкерлері, жеткізушілер және қызметі біздің ақпараттық жүйелер мен құжаттарға қол жеткізуді көздейтін басқа үшінші тұлғалар үшін міндетті болып табылады.

Home Credit Bank ақпараттық қауіпсіздіктің қатерлері мен тәуекелдерінің тұрақты мониторингін және олар туындаған жағдайда оларға жедел ден қоюды жүзеге асырады, басқалармен қатар, корпоративтік ақпараттық жүйелерге талдау жүргізіліп, олардың бизнестің үздіксіздігіне тестілеу ұйымдастырылады.

Атап айтқанда, Ақпараттық қауіпсіздік департаменті ақпараттық қауіпсіздіктің осал тұстары мен осал тұстарын анықтау

және оларды оқшаулау мақсатында жыл сайын мерзімдік тексерулер жүргізеді. Осындай іс-шаралардың нәтижелері бойынша ақпараттық қауіпсіздік деңгейін және IT-инфрақұрылымының тұрақтылығын арттыру бойынша ұсыныстар дайындалады. Біз ақпараттық қауіпсіздікке қатысты бизнес үздіксіздігі жоспарын әзірледік және үнемі жаңартып отырдық. Банктің ақпараттық активтері ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқарудың корпоративтік рәсімдерінде белгіленген ережелерге сәйкес олардың құпиялылығын, тұтастығын және қолжетімділігін бұзудан болатын шығындар деңгейі бойынша сыни және сыни емес деп бөлу арқылы жіктеледі. Банк барлық қызметкерлердің деректерге қол жеткізуіне және оны пайдалануына үздіксіз мониторингті, сондай-ақ мұндай әрекеттердің қызметкерлердің лауазымдық міндеттеріне сәйкестігін талдауды белгіледі. Қызметкерлердің Банктен тыс құпия ақпаратты жіберу әрекеттерін тіркейтін және блоктайтын, сондай-ақ цифрлық жүйелерімізге сыртқы кибершабуылдардан қорғауды қамтамасыз ететін деректердің жоғалуын болдырмау және веб-қосымшалар брандмауэр жүйелері енгізілді. Маңызды

ақпараттық активтердің деректерін өзгерту жөніндегі іс-шараларды орындау және олардың қажеттілігін кемінде екі қызметкердің растауы кезінде міндеттерді бөлу қағидатын сақтауын бақылау жүзеге асырылады.

Ақпараттық қауіпсіздік жүйесі ішкі аудиттің периметріне енгізілген – Ішкі аудит департаменті үшінші қорғаныс желісі ретінде жыл сайынғы аудиторлық жоспардың бөлігі ретінде ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің жай-күйіне жыл сайынғы бағалау жүргізеді.

О Құпия ақпарат 2024 жылы жарияланды

100%

Ақпараттық қауіпсіздік ережелері туралы хабардар болған қызметкерлердің пайызы

О Банктің маңызды ақпараттық инфрақұрылым объектілерінің жұмысының бұзылуына немесе тоқтатылуына әкелетін оқиғалар

О Ақпараттық қауіпсіздікті бұзуға байланысты бақылаушы органдардың айыппұлдары мен ұйғарымдары 2024 ж

Халықаралық стандарттарға сәйкестік

Home Credit Bank SWIFT, PCI DSS, PCI 3DS халықаралық стандарттарының оларды қолдану саласындағы барлық талаптары мен ұсыныстарын міндетті деп санайды.

Біз PCI DSS стандартына және SWIFT тұтынушы қауіпсіздігі бағдарламасына сәйкестіктің жыл сайынғы қайта сертификаттауынан өтеміз. PCI DSS сәйкестігіне соңғы сыртқы аудит нәтижелері ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерінің жоғарылауын анықтаған жоқ.

Банктің мамандандырылған ішкі құжаттарымен реттелетін ақпараттық қауіпсіздік саласындағы шаралар мен процестерді барлық құрылымдық бөлімшелер өз өкілеттіктері шегінде жүзеге асырады.

Бұл ретте құрылымдық бөлімшелердің басшылары өздері басқаратын бөлімшелердегі ақпараттық қауіпсіздікке, оның ішінде қызметкерлердің қолданыстағы Ақпараттық қауіпсіздік саясатының талаптарын сақтауына жауапкершілікке дербес жауапты болады.

Өз кезегінде Банк қызметкерлері Home Credit Bank қабылдаған ақпараттық қауіпсіздік талаптарының сақталуына дербес жауапты болады. Бұл ретте, қызметкердің құпия ақпаратты жария етуі, оны заңсыз пайдалануы, осы мәліметтері бар құжаттарды жоғалтуы осындай әрекеттер нәтижесінде Home Credit Bank, оның клиенттеріне және басқа да мүдделі тұлғаларға келтірілген залалды өтеу бөлігінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапкершілікке, оның ішінде тәртіптік, қылмыстық, азаматтық-құқықтық жауапкершілікке әкеп соғады.

Home Credit Bank қызметкерлері мен Банкпен қызмет көрсету шарттары бойынша жұмыс істеуге тартылған тұлғалардың құпия ақпаратты жария етпеу міндеттемесіне міндетті түрде қол қою тәртібін енгізді.

Жабдықтаушылардың және басқа да үшінші тұлғалардың Банктің ақпараттық жүйелеріне және дерекқорларына қол жеткізуі осындай қол жеткізуден туындайтын ықтимал тәуекелдерді мұқият талдау және барабар алдын алу шараларын қабылдағаннан кейін ғана мүмкін болады. Оларға міндетті (соның ішінде келісімдер мен шарттарға қосу арқылы) Банктің ақпараттық қауіпсіздік саласындағы ағымдағы талаптары мен ережелері қолданылады, олардың толық сақталуы біздің тарапымыздан қатаң бақылауға және тұрақты бақылауға жатады. Үшінші тұлғалармен жасалған шарттар құпиялылық туралы ережелерді, ақпараттық қауіпсіздікті бұзудан туындаған залалды өтеу шарттарын қамтиды.

Банкте Ақпараттық қауіпсіздік инциденттеріне әрекет ету ережелері бар. Ақпараттық қауіпсіздік саласында бұзушылықтар анықталған жағдайда жауапты бөлімшелер қызметтік тексеру жүргізеді. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы іс-шараларды жоспарлау және іске асыру рәсімдеріне сәйкес оқыс оқиғалардың себептері анықталады, келешекте ұқсас жағдайларды болдырмау үшін техникалық және тәртіптік шаралар жүзеге асырылады.

Қызметкерлер бекітілген эскалация процесі аясында Home Credit Bank ақпараттық активтерімен жұмыс істеу кезіндегі барлық күдікті жағдайлар мен бұзушылықтар туралы Ақпараттық қауіпсіздік департаментіне және олардың тікелей басшысына хабарлауы керек.

Ақпараттық қауіпсіздік оқиғалары туралы ақпаратты бағалау және талдау, ақпараттық қауіпсіздік инциденттерін тіркеу Ақпараттық қауіпсіздік инциденттеріне ден қою қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады. Банкте ақпараттық қауіпсіздік инциденттері туралы ақпаратты сақтау мерзімі кемінде 5 жылды құрайды.

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелері бойынша қызметкерлерді оқыту және құзыреттілігін дамыту бойынша жүйелі іс-шаралар жүзеге асырылуда, оның барысында негізгі жауапты құрылымдық бөлімшелер ақпараттық қауіпсіздік департаменті Кадр департаментімен бірге болып табылады.

Атап айтқанда, жаңа қызметкерді жұмысқа қабылдау кезінде байланысты тәуекелдерді азайту және хабардарлықты арттыру мақсатында ол жұмысқа қабылданған күннен бастап 5 жұмыс күнінен кешіктірмей ақпараттық қауіпсіздік негіздері бойынша кіріспе брифинг өткізіледі. Құрылымдық бөлімшелердің басшылары қызметкерлерді ақпараттық қауіпсіздік талаптары бар ішкі құжаттармен таныстырады. Ақпараттық қауіпсіздік талаптарымен таныспаған қызметкерлерге аса маңызды емес ақпараттық активтерге ғана рұқсат беріледі. Бұл ретте қауіпсіздік мәселелеріне және төлем карталарының деректерін қорғауға баса назар аудара отырып, барлық қызметкерлер үшін жыл сайынғы міндетті оқыту жүргізіледі. Жұмыстан шығатын қызметкерлерге құпия ақпаратты жария етпеу туралы нұсқау беріледі.

2024 жылы Банктің ІТ мамандарын дамытуға және кадрлық резервті құруға бағытталған НІТ ІТ академиясы жұмыс істеді. Клиенттерге қызмет

көрсетуді және Банктің ішкі операцияларын цифрландыру шеңберінде енгізілген цифрлық шешімдерді, технологиялар мен құралдарды пайдалану бойынша Банк қызметкерлерінің құзыреттілігін арттыру бойынша бағдарламалар іске асырылуда. Сонымен қатар, есепті кезеңде 112 қызметкер өнім менеджерлері үшін «Цифрлық өнімді басқару» бойынша оқытудан өтті – оның барысында жоба командалары үшін Agile, SАFe бойынша тренинг өткізілді.

Біз корпоративтік коммуникациялар арқылы ақпараттық қауіпсіздік саласындағы әртүрлі мәселелер туралы жүйелі түрде хабардар ету арқылы қызметкерлердің ақпараттық қауіпсіздікке төнетін қауіптер мен қауіптер туралы хабардарлығын арттырамыз. Қызметкерлерді киберқауіпсіздік пен алаяқтықтың соңғы тенденцияларынан хабардар ету үшін ішкі науқандар жүргізіледі.

Ресми веб-сайт және әлеуметтік желілердегі корпоративтік беттер

сияқты қолжетімді байланыс арналары арқылы Home Credit Bank клиенттерді және басқа да мүдделі тараптарды қаржылық өнімдер мен қызметтерді, цифрлық қызметтерді пайдалану кезінде ақпараттық қауіпсіздік әдістері мен шаралары туралы үнемі хабардар етеді, деректерді қорғау нұсқалары бойынша кеңестер мен ұсыныстар береді. Күдікті оқиғалар туралы барлық қолжетімді арналар арқылы хабарлау мәдениеті көтеріледі. Бұл клиенттердің әртүрлі тәуекелдерге, соның ішінде алаяқтық пен әлеуметтік инженерияға қатысты тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, біз клиенттердің қаражаты мен деректеріне қауіп төндіретін қажетсіз транзакцияларды ерте анықтау және алдын алу үшін күдікті транзакцияларды бақылаймыз. Транзакциялық және транзакциялық емес деректердегі ауытқуларды, сондай-ақ күдікті транзакциялар мен алаяқтықты көрсетуі мүмкін тұтынушылар мен қызметкерлердің мінез-құлқын анықтау үшін алаяқтықты анықтаудың автоматтандырылған жүйесі енгізілді.

Банктегі жасанды интеллект

Home Credit Bank өз операцияларында жасанды интеллектті белсенді түрде енгізуде. Бізде жасанды интеллект саласындағы мамандандырылған зерттеу және тәжірибелік бөлімше бар, оның міндеттеріне процестерді оңтайландыру және пайдаланушы сценарийлері кіреді.

Банк жасанды интеллектті қауіпсіз пайдалануға бағытталған нақты міндеттемелерді ұстанады. Атап айтқанда, AI технологиялары мен шешімдерін әзірлеу және енгізу процесінде біз деректердің құпиялылығы талаптарының, оның ішінде жеке деректерге қатысты талаптардың қатаң сақталуын қамтамасыз етеміз. Банк AI-ға қатысты қолданылатын жүйелер мен шешімдерді тиімді және тұрақты киберқорғауға, олардың бүкіл өмірлік циклі бойына тұрақты жұмыс істеуіне кепілдік беру және әртүрлі осалдықтардың әсерін азайтуға бағытталған.

Біз клиенттермен тиімдірек, жекелендірілген және ыңғайлы өзара әрекеттесу үшін жасанды интеллектті басымдықпен пайдалануға назар аударамыз.

2025 жылы AI көмекшісі AiZhan генеративті жасанды интеллект негізінде сәтті іске қосылды, ол Home Credit Bank-нің өнімі, қызметі және транзакция деректері бойынша оқытылған GPT-4 LLM үлгісін пайдаланады.

AiZhan-ның бірегей мүмкіндіктерінің ішінде:

- ❖ Қаржылық жоспарлау элементтері бар банктік өнімдер мен қызметтер бойынша клиенттерге кеңес беру.
- ❖ 50 тілде байланыс.
- ❖ Клиенттерге ыңғайлы форматта ақпаратты ұсыну мүмкіндігі.
- ❖ Алдыңғы диалогтың қысқаша мазмұнымен байланыс орталығының операторына сұрауларды интеллектуалды тасымалдау.

AiZhan клиенттер үшін озық виртуалды көмекші ғана емес, сонымен қатар ішкі коммуникациялар, Банк қызметкерлерін оқыту және дамыту үшін маңызды виртуалды платформаға айналды. Бұл әртүрлі бөлімшелердегі әріптестеріміздің өзара әрекеттесуін, хабардарлығы мен құзыреттілігін нығайтуға мүмкіндік береді.

Біз сондай-ақ корпоративтік ақпарат пен деректерді біріктіру және өңдеу үшін, оның ішінде тұрақты даму саласындағы есеп беру мақсатында жасанды интеллект технологияларын қолдана бастадық.

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету шеңберінде Банк киберқауіпсіздік және алаяқтыққа қарсы процедуралар саласындағы корпоративтік мүмкіндіктерді нығайту үшін жасанды интеллектті пайдалануға назар аударады.

Маңызды тақырыптар: Дербес деректерді қорғау. Ақпараттық қауіпсіздік. Адам құқықтары және кемсітпеушілік. GRI 2-23, 418-1

Дербес деректерді қорғау

Негізгі ішкі құжаттар

- «Home Credit Bank» АҚ дербес деректерді жинау және өңдеу тәртібі туралы ереже.
- «Home Credit Bank» АҚ жеке деректері және оларды қорғау ережелері (Банк қызметкерлеріне қатысты).
- «Home Credit Bank» АҚ-да құпия ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету ережелері.
- «Home Credit Bank» АҚ мобильді қосымшасының құпиялылық саясаты және жеке деректерін өңдеу.



Банктің жауапты бөлімшелері

Дербес деректерді басқару жүйесін ұйымдастыруға және осы саладағы Банктің ішкі құжаттарының талаптарының сақталуын бақылауға жауапты бөлім Комплаенс қызметі бөлімі болып табылады.

Қызметкерлердің дербес деректерді қорғау шараларын сақтауына жалпы бақылауды құрылымдық бөлімшелердің басшылары жүзеге асырады.

Қызметкерлердің жеке деректерін ұстаушы – кадрлар бөлімі.

Біз өзара әрекеттесетін клиенттердің, қызметкерлердің және жеке ақпараттың басқа да субъектілерінің деректерінің құпиялылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету Home Credit Bank қаржылық тұрақтылығы мен беделінің ажырамас бөлігі болып табылады.

Банк дербес деректер субъектілері туралы құпия ақпаратты бере алатын жеке деректердің үлкен көлемін өңдейді. Сонымен қатар, жаңа технологияларды қолдану және бизнесті цифрландырудағы ілгерілеу жеке деректерді өңдеудің ауқымды өсуіне әкелді. Бұл ақпаратты мұқият өңдеу біздің брендке деген сенімді сақтау үшін маңызды.

Жеке деректер мен құпиялылықты қорғау туралы заңнаманы сақтау, Банк қызметкерлерінің осы мәселеге үнемі назар аудару қажеттілігін барабар және жеткілікті түсінуімен қатар, дербес деректермен жауапкершілікпен жұмыс істеудің негізгі элементі болып табылады. Жеке деректерді басқару Банктегі комплаенс жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады.

Осы мақсатта Home Credit Bank барлық нормативтік талаптарды ескере отырып, жеке деректерді қорғаудың кешенді жүйесін қалыптастырды. Осы саладағы техникалық және ұйымдастырушылық шаралардың мақсаты – біз деректерді өңдеу үшін пайдаланатын жүйелер мен қызметтердің құпиялылығын, тұтастығын, қолжетімділігін және тұрақтылығын сақтау, осылайша жеке деректер субъектілерінің құқықтары мен бостандықтарының тиісті түрде қорғалуын қамтамасыз ету.

Home Credit Bank біздің мүдделі тұлғаларымыз болып табылатын жеке деректердің жоғалуын, рұқсатсыз пайдаланылуын немесе ашылуын және соған байланысты тәуекелдерді болдырмау үшін жеке деректерді басқаруға жауапкершілікпен қарайды. Айта кету керек, біздің клиенттердің фокус-тобы жеке тұлғалар болып табылады, бұл жеке деректерді жоғары сапалы басқарудың маңыздылығын арттырады.

Home Credit Bank дербес деректерді басқару саласындағы ішкі құжаттарының талаптары, оның ішінде Дербес деректерді жинау және өңдеу тәртібі туралы Ережелер Банктің және барлық қызметкерлердің барлық операцияларына, сондай-ақ жеке деректерге қатысты мәселелерге қатысы бар кез келген жеткізушілер мен басқа тұлғаларға, атап айтқанда, келісім-шарттарда құпия ақпаратты жарияламау және қорғау туралы тармақтардың болуы арқылы қолданылады.

Біз жеке деректердің жоғалуын және рұқсатсыз пайдаланылуын немесе мұндай ақпаратқа қол жеткізе алмайтын тұлғаларға ашылуын болдырмауға бағытталған негізделген және тиісті шараларды жүзеге асыру арқылы жеке деректердің қауіпсіздігін үнемі қадағалап отырамыз. Дербес деректерді басқару және қорғау Банктің операциялық тәуекелдерді басқару және комплаенс-менеджмент құрылымына кіреді. Жеке деректерді басқару жүйесінің тиімділігіне жүйелі түрде ішкі аудиттер жүргізіледі. Home Credit Bank жеке деректерге рұқсатсыз қол жеткізуді дер кезінде анықтауға және әрекет етуге бағытталған. Дербес деректердің қауіпсіздігіне және жеке деректерді ықтимал рұқсатсыз пайдаланудан туындайтын тәуекелдерге байланысты инциденттерді басқару рәсімдері енгізілді.

Home Credit Bank клиенттерге қызмет көрсету, қызметкерлермен еңбек қатынастары немесе жеке тұлғалар

арасындағы жеке деректердің басқа субъектілерімен өзара әрекеттесу үшін қажет жеке деректерді ғана жинайды және өңдейді.

Дербес деректер субъектілерінің дербес деректерін жинау және өңдеу тікелей олардан немесе дербес деректер субъектілерінің заңды өкілдерінен оларды жинауға және өңдеуге келісімімен ғана жүзеге асырылады. Атап айтқанда, жеке деректерді жинауға және өңдеуге келісім, басқалармен қатар, дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімнің қолданылу мерзімі мен мерзімін, жеке деректер тақырыбына қатысты жиналған жеке деректердің тізбесін қамтиды.

Дербес деректерді үшінші тұлғаларға таратуға және дербес деректерді трансшекаралық беруге Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, дербес деректер субъектілерінің немесе олардың заңды өкілдерінің жазбаша келісімімен ғана жол беріледі.

Дербес деректер субъектілері дербес деректерді жинауға және өңдеуге берген келісімінен бас тартуға, сондай-ақ жеке деректерді жинау, өңдеу шарттарын бұзу туралы ақпарат болған жағдайда олардың жеке деректерін бұғаттауға немесе жоюға құқылы - мұндай жағдайда біз Home Credit Bank-тің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тиісті дербес деректерді өңдеуді тоқтатуға міндеттіміз.

Дербес деректері біз өңдейтін клиенттердің, қызметкерлердің және басқа да тұлғалардың Банкте олардың дербес деректерінің бар-жоғын білуге және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімдерде дербес деректердің тізбесі және оларды өңдеу мерзімі бар ақпаратты алуға, дербес деректерді өңдеу фактісін, мақсатын, көздері мен әдістерін растауға құқығы бар. Сондай-ақ олардың жеке деректеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізуді талап етуге құқығы бар.

2024 жылдың 31 желтоқсанына

О 2024 жылы клиенттер мен Банк қызметкерлерінің жеке деректерінің құпиялылығын бұзудың, оларды үшінші тұлғаларға заңсыз берудің расталған жағдайлары

Қызметкерлері дербес деректерге қол жеткізуге құқығы бар құрылымдық бөлімшелерде дербес деректер субъектілерінің дербес деректерін сақтау оларға үшінші тұлғалардың қол жеткізуін болдырмайтын тәртіппен жүзеге асырылады. Қажетті сақтау мерзімі өткеннен кейін дербес деректер субъектілерінің дербес деректері белгіленген тәртіппен жойылады.

О 2024 жылы жеке деректерді қорғау талаптарын сақтамау туралы клиенттің шағымдары

Дербес деректерді жинауды, өңдеуді және қорғауды реттейтін талаптар мен нормаларды бұзуға кінәлі қызметкерлер мен өзге де адамдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тәртіптік, әкімшілік немесе қылмыстық жауапкершілікке тартылады.

О 2024 жылы дербес деректер саласындағы заңнаманы бұзуға байланысты Банкке салынған елеулі айыппұлдар

Home Credit Bank үшін қызметкерлердің жеке деректер саласындағы клиенттердің және басқа да мүдделі тараптардың құқықтарын түсінугі және

құпиялылықтың маңыздылығын және жеке деректер субъектілерінің жеке деректерді қорғауға негізгі құқығын құрметтеуді білуі маңызды. Осы себепті біз қызметкерлерімізді жеке деректерді басқару және қорғау мәселелері бойынша оқытамыз және тиісті ережелерді, талаптарды және міндеттемелерді сақтаудың маңыздылығын атап көрсету үшін ақпараттық-насихаттау жұмыстарын жүргіземіз.

Жеке деректердің құпиялылығын бұзуға байланысты оқиғалар болған жағдайда, біз оларды мұқият талдап, қызметтік тексерулер жүргіземіз. Мұндай оқиғалар туралы ақпарат қаржы реттеушісіне және дербес деректерді қорғау саласындағы уәкілетті мемлекеттік органға жіберіледі.

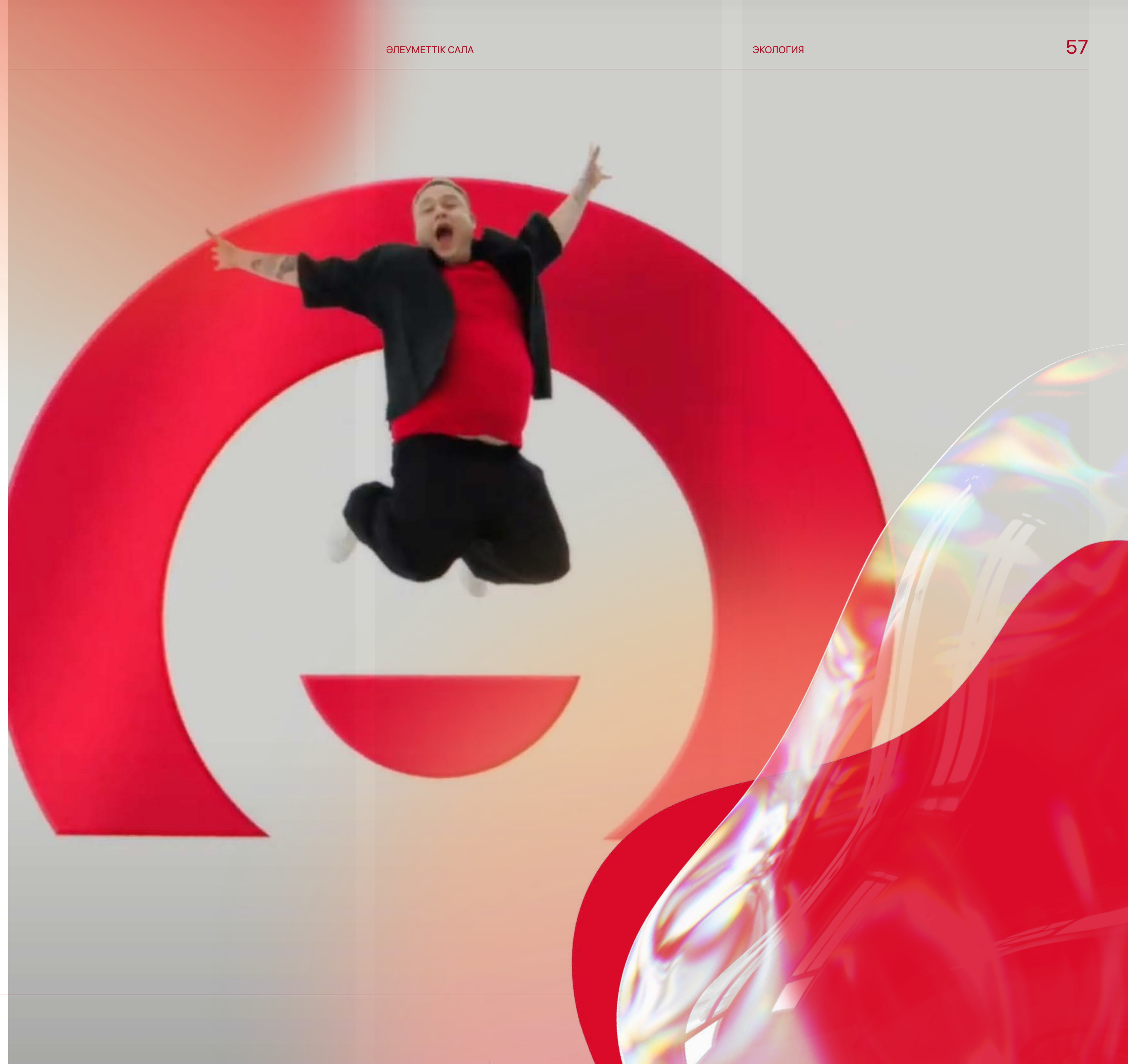
Маңызды тақырыптар: Клиентке бағдарлану.

Тұтынушының қатысуы және тұтынушылар тәжірибесі

Банктің жауапты бөлімшелері

Барлық құрылымдық бөлімдер тұтынушылар тәжірибесін жақсарту үшін жұмыс істейді. Бұл ретте мамандандырылған функциялар тұтынушыларға қызмет көрсету департаментінде және ШОБ тұтынушыларға қызмет көрсету департаментінде шоғырланған.

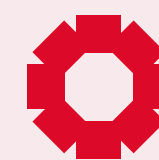
Біздің бизнесіміз Home Credit Bank брендіне сенетін және қаржылық өнімдерімізге, қызметтерімізге және кеңестерімізге сенетін жүздеген мың клиенттермен тәулік бойы үздіксіз әрекеттесуге бағытталған. Клиенттер Home Credit Bank-тің бас фокусы болып табылады. Банк қауіпсіз және ашық бизнес тәжірибесі арқылы клиенттердің сеніміне ие болады. Біз клиенттердің бізбен өзара әрекеттесуді, транзакцияларды және операцияларды ашық, әділ және жасырын комиссияларсыз қабылдауын қамтамасыз етуге тырысамыз.



2024 жылдың 31 желтоқсанына

53 741.6 млн теңге

2024 жылы Банкте ағымдағы шоттары мен депозиттері бар клиенттерге төленетін сыйақы

**5 200.3 млн теңге**

2024 жылы клиенттердің дебеттік карталарындағы кэшбэк

**1 826.8 млн теңге**

2024 жылы Банктің депозиттерге кепілдік беру қорына аударымдары



Home Credit Bank клиенттерге қызмет көрсету сапасын, оның ішінде күнделікті банктік форматта цифрлық шешімдерді әзірлеу және қаржылық өнімдер мен қызметтерді, атап айтқанда, клиенттер үшін түсінікті, арзан және басқаруға оңай тұтынушылық несиелеу өнімдерін ұсыну арқылы үздіксіз жақсартуға бағытталған. Біз клиенттерге банктік операцияларды жүзеге асыруды және қаржылық қызметтерімізді және реттелетін шешімдерді күнделікті форматта, соның ішінде тәулік бойы Home Credit Bank мобильді қосымшалары арқылы пайдалануды жеңілдетуге және ыңғайлы етуге тырысамыз.

Клиенттерді кемсітпейтін көзқарас

Home Credit Bank клиенттерді кемсітуге жол бермейді және олармен өзара әрекеттесу кезінде этикалық және жауапты тәжірибелерді қатаң сақтайды. Біздің қызметкерлер клиенттерге құрмет көрсетеді, олардың қадір-қасиетін көрсетеді және олармен қарым-қатынаста адам құқықтарын бұзбайды.

2024 жылы Банк клиенттерді кемсіту немесе құқықтарын бұзу жағдайларын тіркеген жоқ.

Біз өз қызметімізде халықаралық Home Credit Тобының жауапты несиелендіру қағидаттарын ескереміз, ол клиенттерге әділ қарым-қатынас жасауға, оларға шарттар туралы қажетті ақпарат беруге және олар алатын қаржылық өнімдер мен қызметтер туралы барлық мәліметтерді нақты түсінуге бағытталған.

Біз өз клиенттерімізге қаржылық әл-ауқаттың негізін құрайтын шешімдерді қабылдау үшін ең жақсы құралдар мен сарапшылық кеңестерді ұсынамыз және олардың бюджеті мен шығындарын дұрыс жоспарлауға, күтпеген оқиғаларға жауап беруге және олардың сатып алу қабілетін арттыруға мүмкіндік береміз. Клиенттеріміздің қаржылық әл-ауқатына ықпал ете отырып, біз экономика мен қоғамның ілгерілеуіне қолдау көрсетеміз.

Home Credit Bank қызметкерлері клиенттердің мүдделерін қорғау және тілектерін ескеру, қаржылық өнімдердің, қызметтер мен кеңестердің ерекше сапада қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызмет көрсету жылдамдығы мен тиімділігін арттыру – осылайша клиенттердің оң және инклюзивті тәжірибесін құру үшін жұмыс істейді. Клиенттерге көбірек құндылық әкелетін жаңа өнімдерді шығару, сондай-ақ клиенттер тәжірибесін жақсарту және сату арналарын дамыту арқылы Банк өзінің белсенді клиенттік базасын ұлғайтуды көздеп отыр.

Сонымен қатар, біз, мысалы, «Қазпочта» АҚ-пен қаржылық серіктестікті кеңейтеміз, бұл Home Credit Bank-тің қаржылық шешімдеріне сұранысты одан әрі ынталандырады. Клиенттеріміздің серіктес брендтер арқылы қосымша қызметтер мен жеңілдіктер алу мүмкіндігін ашатын адалдық схемаларынан қосымша артықшылықтарға ие болуы маңызды.

Біз клиенттерге қажет өнімдер мен қызметтерді жекелендіру, соның ішінде болжамды үлгілерді жақсарту, машиналық оқыту әдістері мен оқиғалар науқандарын пайдалану арқылы ұсынуды жалғастырмақ ниеттіміз. Банкте клиенттерге олардың бүкіл өмірлік циклі бойына ұсынылатын қаржылық өнімдер мен қызметтерді бақылау тетіктері бар.

Клиенттермен өзара әрекеттесуді құру кезінде Home Credit Bank басымдығы клиенттердің тәуекел профилін және қаржылық қажеттіліктерін түсіну болып табылады. Атап айтқанда, бұл қаржылық өнімдер мен қызметтердің мақсатты клиент сегменттеріне сәйкес келуін қамтамасыз етуге және олар үшін шамадан тыс қаржылық тәуекелдерге жол бермеуге мүмкіндік береді. Әрбір клиент шамадан тыс берешек пен қаржылық тұрақтылыққа қауіп төндірмеуге мүмкіндік беретін мұқият тексеру процедураларынан өтеді. Несиелер бойынша пайыздық мөлшерлемелерді қалыптастыру кезінде RBP рейтингін пайдалану тұтынушылардың кең ауқымымен жұмыс істеуге мүмкіндік беретінін ерекше атап өткіміз келеді.

OZEN бөліп төлеу картасы

Біз OZEN бөліп төлеу картасын халықтың тауарлар мен қызметтерді сатып алу мүмкіндігін айтарлықтай кеңейтетін қаржылық инклюзияны ынталандырудың маңызды элементі ретінде қарастырамыз.

2024 жылы 151 мың OZEN бөліп төлеу картасы шығарылып, 6,6 млн транзакция жасалды.

Картаның артықшылықтары:

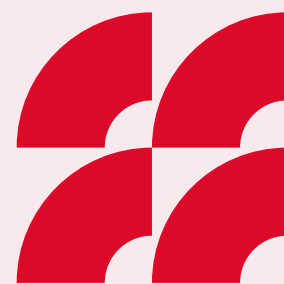
- Дүние жүзі бойынша 6 айлық бөліп төлеу арқылы сатып алулар.
- Несие лимиті 2 миллион теңгеге дейін.
- Apple Pay, Samsung Pay, Garmin Pay, Google Pay қызметтерінде бір рет түрту арқылы төлем.
- Қолма-қол ақшаны алу және аудару үшін нөлдік комиссия.
- Картаны шығару, қайта шығару және қызмет көрсету бойынша нөлдік шығындар.

Проблемалық тәуекел профилі және жоғары борыштық жүктемесі бар клиенттерді уақтылы анықтауға мүмкіндік беретін жеке несие шарттары мен тиісті тексеру процедураларынан басқа, несиелік өнімдер туралы толық ақпарат құжаттама түрінде де ұсынылады.

Бұл клиенттерге несие сомасы және төленген пайыздар, негізгі қарыз сомасы мен пайыздармен өтеу кестесі және төлемді кешіктіргені үшін ықтимал айыппұлдар сияқты олардың сипаттамаларын түсінуге көмектеседі. Клиенттер несиелік калькуляторды несие алу кезінде жеке немесе отбасылық бюджетке түсетін қаржылық жүктемені жақсырақ түсіну үшін пайдалана алады. Сонымен бірге, 2024 жылы қолма-қол ақшалай несиелердің ең жоғары мөлшері төмендетілді, ал өнім бойынша ең жоғары жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі 46%-ға дейін төмендетілді, бұл клиенттер үшін неғұрлым қолайлы және қаржылық жағынан қауіпсіз жағдай туғызды.

Тап зейнетақы картасы

Home Credit Bank халықтың осал топтары үшін қаржылық өнімдер мен қызметтердің қолжетімділігін кеңейтуге бағытталған.



2024 жылдың күзінен бастап біз қарт клиенттерге Тап зейнетақы картасын ұсынып келеміз.

Картаның артықшылықтары:

2024 жылы 3,99 мың зейнетақы картасы шығарылып, 32,2 мың транзакция жасалды.



- Дәріханаларда сатып алу үшін 10% кэшбэк.
- Барлық картамен сатып алулар үшін 3% кэшбэк.
- Қолма-қол несиені өтеу үшін 2% бонус.
- Картаны шығару, қайта шығару және қызмет көрсету бойынша нөлдік шығындар.

Home Credit Bank әлеуметтік прогресті ілгерілету және біз жұмыс істейтін қауымдастықтардағы гүлденуді жеңілдету тұрғысынан қаржылық инклюзияға қатты көңіл бөледі.

Біз олардың қажеттіліктері мен қалауларын дұрыс түсіну үшін тұтынушылардың деректерін, пікірлерін және түсініктерін, соның ішінде банктік қызметтен төмен тұлғалардың мәліметтерін үнемі жинап, зерттейміз. Бұл басымдық берілген мақсатты өнімдер мен қызметтерді дамытуға мүмкіндік береді. Атап айтқанда, біз OZEN бөліп төлеу картасы және Тап зейнетақы картасы сияқты қаржылық инклюзия шешімдері ретінде орналастырылған шешімдерді енгіздік.

Сонымен қатар, цифрлық қолжетімділікті ілгерілету бізге төлемдерді және жылдам әрі қауіпсіз транзакцияларды жүзеге асыруы, әртүрлі қаржылық өнімдер мен қызметтерді пайдалануы және өз қаржысын жақсырақ бақылауы үшін адамдарға банк жүйесіне қол жеткізуге барынша тиімді көмектесуге мүмкіндік береді.

Home Credit Bank алаяқтықпен күресу үшін озық технологияларды, соның ішінде биометриялық тұтынушыларды сәйкестендіру технологияларын және жасанды интеллект негізіндегі автоматтандырылған Feedzai жүйесін пайдаланады. Алаяқтықпен күресу контекстінде клиенттерді одан әрі қорғау және алаяқтық операциялар бойынша деректер алмасу тиімділігін арттыру мақсатында біз басқа қазақстандық банктермен бірге Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Ұлттық төлем корпорациясы жанындағы алаяқтыққа қарсы орталықтың жұмысына қатысамыз. Home Credit Bank өз клиенттерінің құпия ақпараты мен жеке деректерін жан-жақты және тұрақты түрде қорғайды.

Сондай-ақ, Home Credit Bank барлық жаңа немесе жаңартылған қаржылық өнімдері, қызметтері мен операциялары пайдаланушыларға ұсынылмас бұрын тәуекелге негізделген мұқият тексеруден өтуі маңызды, нәтижесінде оларды клиенттердің пайдалануының қауіпсіздігі мен сенімділігіне кепілдік беріледі.

Біз қаржылық өнімдер мен қызметтерді ұсынған кезде клиенттерге қатысты мәжбүрлеуді, орынсыз қысым көрсетуді немесе қателесуді қолдануға жол бермейміз. Басқа нәрселермен қатар, Home Credit Bank маркетингтік, өнімді, келісім-шартқа дейінгі және келісім-шарттық ақпаратты заңды талаптарға сәйкес, түсінікті және қарапайым тілмен, соның ішінде құқықтар мен міндеттерді, алымдарды, төлемдерді, өсімпұлдарды, шектеулерді және тәуекелдерге төзімділікті ашық сипаттауды қолдана отырып тұжырымдауға тырысады. Мұндай тәсіл клиенттердің қаржылық

тұрақтылығын қосымша нығайтады деп есептейміз.

Біз сондай-ақ клиенттер пайдаланғысы келетін қаржылық өнімдер мен қызметтер туралы жеткілікті ақпарат ұсынбаған жағдайда оларға кері әсер етумен байланысты тәуекелдерді түсінеміз. Нәтижесінде Home Credit Bank клиенттерге нақты қаржылық өнімдер мен қызметтерге қатысты шарттар мен талаптарды барынша ашуға назар аударады. Сонымен қатар, біздің қызметіміздегі елеулі өзгерістер, мобильді қосымшаларымыз, ресми сайтымыз және басқа да ақпараттық арналар арқылы ұсынылатын қаржылық шешімдер туралы толық және уақтылы ақпарат беріледі.

Сұраулар мен шағымдарды өңдеу үрдісіміз тұтынушыларға бізбен байланысудың қол жетімді және ыңғайлы жолдарын ұсынуды қамтиды. Тұтынушылардың сұраныстары мен шағымдарын басқару жүйесі егжей-тегжейлі талдау, түпкі себептерді

анықтау және тұтынушылар үшін қолайлы шешімдерді әзірлеу арқылы бастапқы берілген сәттен бастап қадағалауға және оларға жедел жауап беруге мүмкіндік береді. Бұл процесс барысында біз тұтынушылармен анық байланысты қамтамасыз етуге, сондай-ақ FCR (бірінші қоңырауды шешу) коэффициентін – бірінші қоңырау кезінде шешілген тұтынушы мәселелерінің үлесін арттыруға тырысамыз. Байланыс орталығы арқылы Home Credit Bank сұранысын алған күннен бастап компанияның клиенттердің өтініштерін қарауының рұқсат етілген ең ұзақ мерзімі 15 күнді құрайды.

Сұраулар мен шағымдарды жіберу үшін клиенттер әртүрлі арналарды пайдалана алады, соның ішінде:

- ▶ Home Credit Bank-тің бірыңғай байланыс орталығына 7979 нөмірі бойынша хабарласыңыз.
- ▶ Біздің филиалдардағы менеджерлермен бетпе-бет сөйлесіңіз.

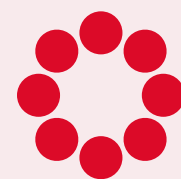
- ▶ Home Credit Bank-тің ресми веб-сайтында және Банктің Home.kz және HCB Business мобильді қосымшаларында чат ботын пайдаланыңыз немесе оператормен өзара әрекеттесіңіз.
- ▶ WhatsApp желісіндегі мамандандырылған Home Credit Bank чатына жазыңыз.

Біз клиенттеріміздің Home Credit Bank-бен байланысы тамаша тәжірибесін қамтамасыз етуге және оларға өздерінің қаржылық мәселелерін тиімді шешуге мүмкіндік беруге тырысамыз. Осы үміттердің орындалуын қамтамасыз ету үшін біз тұтынушылар сұранысын зерттейміз және көп арналы маркетингтік зерттеулер жүргіземіз, ақпараттық кеңістіктегі және әлеуметтік желілердегі Банк туралы ақпаратты талдап, жекелендірілген сауалнамалар арқылы нақты уақыт режимінде тұтынушылардың пікірлерін үнемі бақылап отырамыз.

2024 жылдың 31 желтоқсанына

57

2024 жылдың 4-тоқсанындағы
NPS тұтынушыларының адалдық
көрсеткіші (мақсат - кемінде 52)



3.06 млн

2024 жылы байланыс орталығы,
филиалдар, онлайн чат, корпоративтік
веб-сайт арқылы тіркелген тұтынушылар
сұрауларының жалпы саны



2.53 млн

2024 жылы қызмет көрсету және
консалтингтік қолдау көрсету
жөніндегі байланыс орталығы арқылы
тұтынушылардың сұрауларының саны



Біз клиенттермен өзара әрекеттесудің әртүрлі арналарында, сондай-ақ Банктің әртүрлі өнімдерін пайдалану негізінде, соның ішінде мамандандырылған аудиторлық компаниялардың сыртқы сараптамасын тарта отырып, тұтынушылар тәжірибесін үнемі талдаймыз. Кеңселердің дамыған желісі және мобильді қосымшалардағы кері байланыс арналары бізге тұтынушылар қалауындағы өзгерістерге жылдам жауап беруге мүмкіндік береді.

Home Credit Bank клиенттің көңіл-күйі мен қанағаттануын бағалау үшін Net Promoter Score (NPS) көрсеткішін белсенді пайдаланады. Бұл бізге тұтынушылардың пікірлерін жедел түрде анықталған өсу бағыттарын жақсарту бойынша жүйелі жұмыс арқылы тұтынушылар тәжірибесін одан әрі жақсартуға бағытталған нақты, практикалық ұсыныстарға айналдыруға

мүмкіндік береді. Біз жаңа өнімдер мен қызметтерді әзірлеу, сондай-ақ қызметімізге жалпы жақсартулар енгізу кезінде кері байланысты ескереміз.

Home Credit Bank клиенттердің қажеттіліктері мен мәселелерін барабар түсіну және Банк ұсынатын қаржылық өнімдер мен қызметтерді жақсы білу үшін клиенттермен өзара әрекеттестікке тартылған өз қызметкерлерінің құзыреттері мен дағдыларын үнемі дамытады.

Қаржылық сауаттылық

2024–2026 жылдарға арналған корпоративтік даму стратегиясының шеңберінде Банк қаржылық сауаттылықты арттыру бойынша бастамаларды белсенді түрде ілгерілетуді жалғастыру міндеттемесін алды, бұл халықтың қаржылық білім деңгейін және брендке деген сенімін арттыруға ықпал етеді.

Мамандандырылған жобаларымыз бен қызметтің көмегімен біз қаржылық сауаттылықты арттырамыз, клиенттерге және жалпы халыққа саналы және жауапты қаржылық шешімдер қабылдауға көмектесетін құралдар мен кеңестер береміз, сондай-ақ алаяқтық пен ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін барынша азайтамыз. Мысалы, Home Credit Bank ресми сайтында клиенттерге негізгі өнімдер, қызметтер және цифрлық қызметтер бойынша «Жиі қойылатын сұрақтар» мамандандырылған бөлімдері ұсынылады.

Home Credit Bank әлеуметтік жауапкершіліктің маңызды элементі ретінде білім беру мазмұны бағытын белсенді түрде дамытуда.

Осылайша, Басқарма төрағасы Кирил Бачваров Forbes веб-сайтында кәсіпкерлер үшін пайдалы экономика, бизнес және қаржы бойынша сараптамалық пікірлерімен бөлісетін авторлық бағанды жазады.

Біздің home.kz/blog корпоративтік блогында күрделі қаржылық тақырыптарды қарапайым тілмен түсіндіретін өзекті мақалалар мен ақпараттық материалдар қазақ және орыс тілдерінде тұрақты түрде жарияланады: несиелеу негіздерінен бюджеттеу мен цифрлық төлемдерге дейін. Олардың авторлары – Банк қызметкерлері және шақырылған сарапшылар. Сондай-ақ home.kz сайтында ақшаны үнемдеу бойынша кеңестер, қаржылық қауіпсіздік бойынша лайфхактар, сондай-ақ банк құралдарын пайдалану бойынша ұсыныстар берілген.

Қаржылық сауаттылық бойынша мақалалар мен кеңестерді тек Банк клиенттері ғана емес, кез келген адам пайдалана алады. 2024 жылы 242 мың адам біздің қаржылық білім беру бастамаларымызға және Банктің корпоративтік блогындағы мазмұнға қол жеткізді.

Сондай-ақ Home Credit Bank микро және шағын бизнес үшін қаржылық сауаттылық бойынша онлайн курс құрды, ол тартылған кәсіпкерлерге қаржылық сауаттылығын арттыруға, цифрлық маркетинг негіздерін меңгеруге және келісімшарт үлгілерін пайдалануға көмектеседі.

Маңызды тақырыптар: Цифрландыру. Ақпараттық қауіпсіздік.

Цифрландыру

Банктің жауапты бөлімшелері

Home Credit Bank-тегі цифрландыру және инновацияларды басқаруды стратегия, стратегиялық серіктестік және Цифрлық блок, ШОБ банкін дамыту блогы, ақпараттық технологиялар департаменті және басқа да тартылған бөлімшелер үйлестіреді.

Цифрлық бағытты және клиенттермен мақсатты жұмысты ілгерілету үшін онлайн-клиенттерді тарту және дамыту бөлімі ұйымдастырылды.

Цифрлық технологиялар үздіксіз, интуитивті, қауіпсіз, үнемі жұмыс істейтін және жекелендірілген қаржылық шешімдерге назар аудара отырып, тұтынушылардың қалауы мен күтулерін белсенді түрде өзгертеді. Жасанды интеллект пен үлкен деректерге негізделген қашықтағы банкинг пен мобильді қосымшаларға көбірек сенім арта отырып, біздің клиенттеріміз қызмет көрсетудің қолжетімді құнымен тамаша цифрлық тұтынушы тәжірибесін ұсына алатынымызды дұрыс күтеді.



2024 жылдың 31 желтоқсанына

859.5 мың

Банктің мобильді қосымшаларының ай сайынғы белсенді пайдаланушылары

1.39 мың

2024 жылы мобильді қосымшаларды жүктеп алу саны

315.8 мың

2024 жылы шығарылған цифрлық банк карталарының саны

Home Credit Bank B2C және B2B сегменттерінде жүзеге асырған цифрлық шешімдер мен инновациялар өнім желісін кеңейтуге және жаңа клиенттерді тартуға мүмкіндік беріп қана қоймайды, сонымен қатар банк бөлімшелеріне бармай-ақ әртүрлі клиенттердің қажеттіліктері мен міндеттеріне тиімді қол жеткізуге бірегей мүмкіндіктер жасайды - бөлшек сегментке және App Store және Google Play дүкендерінде қолжетімді кәсіпкерлерге арналған мобильді қосымшалар арқылы, сондай-ақ онлайн-банкінг арқылы. Қашықтан банкінг жүйесі клиенттерге өз қаржысын басқаруға және цифрлық банктің тәулік бойы жұмыс істеуін қамтамасыз ете отырып, әлемнің кез келген нүктесінде Home Credit Bank бірқатар өнімдері мен қызметтерімен жұмыс істеуге мүмкіндік береді.

Біздің мақсатымыз – тұтынушыларымыздың тілектерін ескере отырып, озық сандық көп арналы тәжірибені жасау.

Collaborate, Innovate, Elevate форумы

2024 жылы Банк қазақстандық кәсіпкерлер үшін Collaborate, Innovate, Elevate форумын ұйымдастырды.

Іс-шараға қатысушылар HCB Business-тің жаңа онлайн-банкінг мүмкіндіктерімен танысты.

Айта кету керек, біз веб-сайт пен мобильді қосымшаның жалпы негізгі онлайн-арналар ретінде де, олардың ішіндегі жеке қызметтер ретінде де, соның ішінде озық бағдарламалық шешімдерді пайдалану арқылы үздіксіз жұмысын қамтамасыз етуге тырысамыз. Банктің цифрлық қызметтерін пайдалану қауіпсіздігіне ерекше назар аударылады. Мүмкіндіктермен қатар цифрландыру және жаңа технологиялар тәуекелдерді тудыруы мүмкін, және біз олардың тиісті бақылау құралдары арқылы түсініліп, басқарылуын қамтамасыз етуге тырысамыз.

Жаңа цифрлық шешімдер мен процестерді әзірлеу және енгізу тәуекелге бағытталған тәсіл негізінде жүзеге асырылады. Іске қосу алдында мобильді қосымшалар міндетті бастапқы кодтың қауіпсіздік тестілеуінен өтеді.

Қызмет көрсету сапасы мен жылдамдығын арттыру, сондай-ақ күнделікті процестерді автоматтандыру үшін деректерді талдаудың дәстүрлі және озық әдістері қолданылады, жасанды интеллект технологиялары, соның ішінде чат-боттар белсенді түрде қолданылады. Біз тұтынушылар үшін цифрлық өнімдер мен қызметтерді жекелендіру үшін деректерді талдау мен машиналық оқытуды қолданамыз. Тұтынушылармен жекелендірілген өзара әрекеттесу оларға негізделген қаржылық шешімдер қабылдауға және мобильді сатылымдарды қолдауға көмектеседі және басқа арналарды пайдалану қажеттілігін азайтады. 2024 жылы біз клиенттерге қызмет көрсетуді жақсарту және Банк қызметінің жалпы тиімділігін арттыру үшін ішкі процестер мен құжат айналымын цифрландыруды жалғастырдық.

Негізгі B2C сандық арнасы

Жеке клиенттерге арналған қашықтан банкинг жүйесі – iOS және Android операциялық жүйелеріне арналған Home.kz мобильді қосымшасы.

2025 жылдың Мамырында App Store және Google Play дүкендеріндегі қолданбалардың орташа рейтингі – сәйкесінше 4,0 және 4,5.

Мүмкіндіктері:

- Ағымдағы шотты басқару.
- Дебеттік және несиелік карталарды басқару.
- Депозиттерді басқару.
- Доллардағы депозиттік сертификаттар мен облигациялар.
- Несиелер алу.
- Ақша аударымдары.
- Kaspi QR арқылы төлеу.
- Қызметтерге ақы төлеу, соның ішінде коммуналдық қызметтер, ұялы байланыс қызметтері, білім беру және т.б.
- GovTech қызметтері, оның ішінде цифрлық құжаттарға қол жеткізу, eGov қызметтерін алу, салықтар мен айыппұлдарды төлеу.
- Сақтандыру қызметтері.
- Дәрігерлермен онлайн кеңес беру.

Негізгі сандық арна B2B

ШОБ субъектілеріне бағытталған бизнес клиенттеріне арналған қашықтан банкинг жүйесі – business.home.kz сайтындағы онлайн банк және iOS және Android операциялық жүйелеріне арналған HCB Business мобильді қосымшасы.

Қолданбаның App Store және Google Play дүкендеріндегі орташа рейтингі 2025 жылдың Мамырында сәйкесінше 4,4 және 4,2 құрайды.

Мүмкіндіктері:

- Клиенттердің ерекшеліктері мен қалауына байланысты әртүрлі тарифтік жоспарлар.
- Бір уақытта бірнеше компанияны басқару.
- Ағымдағы шоттарды басқару.
- HCB Business дебеттік картасын басқару.
- Депозиттерді басқару.
- Валюталық келісімшарттарды басқару.
- Кез келген қазақстандық банктердің клиенттері үшін QR бөліп төлеуді қоса алғанда, сату кеңсесі.
- Ақша аударымдары.
- Жеңілдетілген режимде жұмыс істейтін жеке кәсіпкерлерді онлайн есепке алу.

GRI 2-7, 2-19, 2-20, 401-1, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2, 406-1
Маңызды тақырыптар: Еңбек жағдайлары және қызметкерлерді ынталандыру. Жұмыс орнындағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау. Заңнамаға және қаржылық реттеуші талаптарға сәйкестік. Адам құқықтары және кемсітпеушілік.

Персоналды басқару

Негізгі ішкі құжаттар

- ▶ «Home Credit Bank» АҚ корпоративтік мінез-құлық және этика кодексі.
- ▶ «Home Credit Bank» АҚ кадр саясаты.
- ▶ Персоналды оқыту және дамыту саясаты.
- ▶ «Home Credit Bank» АҚ басшы қызметкерлерін, елеулі тәуекелдерді қабылдайтын қызметкерлерін және жеке менеджерлерін сыйақы төлеу, ақшалай сыйақыларды есептеу, сондай-ақ материалдық ынталандырудың басқа түрлері бойынша саясаты.
- ▶ «Home Credit Bank» АҚ қызметкерлеріне еңбекақы төлеу ережесі.
- ▶ «Home Credit Bank» АҚ қызметкерлеріне сыйақы беру ережелері.
- ▶ «Home Credit Bank» АҚ кадрлық резерві туралы ереже.

Қызметкерлер Банктің негізгі ұзақ мерзімді активі болып табылады. Біздің тұрақты өсу стратегиямыз біздің команданың тиімділігімен, кәсіпқойлығымен, мотивациясымен және ұйымшылдығымен тығыз байланысты.

Команда ретінде табысқа жету, клиент тәжірибесін жақсарту және таңдаулы жұмыс беруші болып қалу үшін Home Credit Bank білікті мамандарды тартады және біздің қызметіміздің біз жұмыс істейтін қауымдастықтарға оң әсері мүмкіндігінше жоғары болуы үшін қызметкерлерді дамытуға белсенді инвестициялайды.

2024 жылы Home Credit Bank дарындыларды сақтап қалу үшін маңызды мансаптың тартымды мүмкіндіктерін ұсына отырып, қауіпсіз және әділ жұмыс ортасын қолдау

бойынша күш-жігерін жалғастырды. Банкте командаларды құру кезінде саннан гөрі сапаға назар аударылады.

Біз бәсекеге қабілетті өтемақы үшін ең жақсы таланттарды тартуға сенімдіміз. Біз қызметкерлерді шын мәнінде белсенді, назар аударған және бағаланған сезінетін жауапкершілік пен инклюзивтілікті көтермелеуге негізделген жоғары өнімді, құндылықтарға негізделген корпоративтік мәдениетті құрдық. Банк әрбір адам өзі бола алатын және жеке ерекшеліктеріне қарамастан ешқандай кемсітушілікке ұшырамайтын еңбек қатынастарын сақтауға ұмтылады.



Банктің жауапты бөлімшелері

Банкте Директорлар кеңесінің мамандандырылған комитеті жұмыс істейді, ол оған персонал мен қызметкерлердің еңбекақысын төлеу, сондай-ақ әлеуметтік мәселелер саласындағы мәселелер бойынша ұсыныстар әзірлеу арқылы көмектеседі.

Персоналды дамыту департаменті еңбек міндеттерін анықтау және ұйымдастыру, қызметкерлердің біліктілігін арттыру және оқытуды қоса алғанда, адам ресурстарын басқаруға жауапты бөлімше болып табылады.

Персоналды дамыту департаментінің құрамында жұмыс істейтін Даму және мансап мүмкіндіктері бөлімі қызметкерлерді оқытуға жауапты.

Ірі және әлеуметтік жауапты жұмыс беруші ретінде Home Credit Bank тартылған бөлімшелер арасында жауапкершілік салаларын нақты бөле отырып, персоналды басқаруда этикалық және жүйелі көзқарасқа назар аударады. Банктің HR жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына толығымен сәйкес келеді.

Есепті кезеңде Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасын және Home Credit Bank еңбек қатынастарын және қызметкерлердің этикалық тәртібін реттейтін ішкі құжаттарының талаптарын бұзудың елеулі жағдайлары болған жоқ.

Home Credit Bank-тің командасы клиенттерге қолдау көрсететін және қызмет көрсететін фронт-офис қызметкерлерінен, сондай-ақ аудит, сәйкестік, қаржы және тәуекелдерді басқару, HR, құқықтық қолдау, деректерді талдау, маркетинг

және коммуникациялар, ақпараттық технологиялар және т.б. салалардағы мамандардан тұрады.

2024 жылғы 31 Желтоқсандағы жағдай бойынша Home Credit Bank қызметкерлерінің саны 3 987 адамды құрады, олардың едәуір бөлігі біздің қатысуымыздағы ең үлкен аймақ – Алматы қаласында жұмыс істеді. Ең жас қызметкердің жасы 18 жаста, қызметкерлердің орташа жасы 32 жаста. 2024 жылы жұмысқа келмеу деңгейі 0,52% құрайды.

2024 жылы ата-анасының күтіміне байланысты демалыстағы қызметкерлерді, сондай-ақ кейбір басқа санаттағы қызметкерлерді есепке алмағандағы қызметкерлердің орташа саны 3074 адамды құрады, оның ішінде 63 адам толық емес жұмыс күнінде жұмыс істеді.

Кадрларды жоспарлау және ішкі ұтқырлық жүйесі шеңберінде Home

Credit Bank бизнестің үздіксіздігін қамтамасыз ету және операциялық тәуекелдерді барынша азайту, басқару жүйесінің үздіксіздігін, бөлімдерді белгіленген мерзімде және корпоративтік стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу үшін қажетті көлемде білікті кадрлармен қамтамасыз ету үшін кадрлық резерв пен жас перспективті қызметкерлер пулын қалыптастырды.

Барлық қызметкерлерге жұмысқа қабылдау, мансаптық өсу, оқыту, еңбегі үшін сыйақыны қалыптастыру кезінде меритократия қағидасына негізделген тең және кемсітпейтін мүмкіндіктер беріледі. Есепті кезеңде Банкте қызметкерлерді кемсіту жағдайлары болған жоқ.

Қызметкерлердің адалдығын бағалау

Банк тұрақты қызметкерлердің адалдығын бағалауды NPS (Employee Net Promoter Score) арқылы жүргізеді.

63
2024 жылғы eNPS деңгейі (мақсатты көрсеткіш 60-тан кем емес болуы қажет)

Қызметкерлердің тұрақтылығын бағалау нәтижелері
Директорлар кеңесі мен Басқармаға, сондай-ақ Банктің барлық тартылған командаларына беріледі.

Бұл оларға жұмыс процестерін, корпоративтік мәдениетті және Банк қызметінің басқа да аспектілерін одан әрі жақсарту бойынша шешімдер мен шаралар қабылдауға бастамашылық жасауға мүмкіндік береді.

Home Credit Bank қызметкерлердің жұмысқа тартылуы мен адалдығын арттыру олардың өнімділігі мен жұмысқа қанағаттануын арттыруға әкеледі деп санайды. Біз қызметкерлеріміздің өздерін бағаланғанын және естілуін қамтамасыз ету үшін жұмыс істейміз, мысалы:

- Қызметкерлердің тәжірибесін, қажеттіліктерін және күтулерін түсіну үшін зерттеулер мен сауалнамалар жүргізу.
- Топ-менеджерлер мен қызметкерлер арасында әртүрлі өзекті корпоративтік мәселелер, соның ішінде еңбек қатынастарына қатысты мәселелер бойынша тұрақты ашық кездесулерді қоса алғанда, сапалы коммуникацияларды дамыту.
- Қызметкерлер өз идеялары мен алаңдаушылықтарымен бөлісуге ыңғайлы болу үшін ашық қарым-қатынасты ынталандыру.
- Қызметкерлерге өз пікірлері мен ұсыныстарын, соның ішінде еңбек қатынастарына қатысты мәселелер бойынша білдіру мүмкіндігі мен кері байланыс арналарын қамтамасыз ету.
- Жақсы жұмыс үшін тану және марапаттау арқылы қызметкерлерді ынталандыру.

Біз цифрлық трансформацияны және байқалған әлеуметтік өзгерістерді ескере отырып, икемді жұмыс тәжірибесін қолданамыз. Мысалы, басшылықпен келісім бойынша біздің қызметкерлер жұмыс уақытын бейімдеп, толық емес жұмыс күні немесе икемді кесте бойынша жұмыс істей алады, сонымен қатар қашықтан жұмыс пішімін пайдалана алады.

Біз үшін корпоративтік климатқа, қызметкерлердің физикалық және психикалық денсаулығына қамқорлық жасау маңызды. Әртүрлі ұжымдық корпоративтік іс-шаралар, соның ішінде мәдени шаралар өткізіледі. Жұмыс орнындағы стресс деңгейін басқаруға арналған бағдарламалар мен бастамалар жүзеге асырылуда. Үлкен кеңселерде қызметкерлер үшін жайлы демалыс орындары бар.

Сондай-ақ біз қызметкерлерді сыртқы спорттық іс-шараларға қатысуды қолдау тұрғысынан да, ішкі спорттық іс-шараларға да, соның ішінде Банкте киберспорт, шахмат, жүгіру, үстел теннисі сияқты қызығушылық бойынша спорт клубтарын ұйымдастыру арқылы әртүрлі нысандарда спортпен айналысуға ынталандыруға тырысамыз. Банктің көптеген қызметкерлері еріктілік қағидаттарын ұстана отырып, әртүрлі қайырымдылық, экологиялық және басқа да бастамалардың белсенді қатысушылары болып табылады.

Есепті жылдың 31 желтоқсанындағы жағдай бойынша еңбек ұжымы

	2023	2024
Қызметкерлердің жалпы саны	4 072	3 987
Қызметкерлердің жынысы бойынша құрылымы		
Әйелдер	3 188	3 108
Ерлер	884	879
Қызметкерлердің жасы бойынша құрылымы		
30 жасқа дейін	1 828	1 646
оның ішінде әйелдер	1 416	1 278
оның ішінде ерлер	412	368
30-50 жас	2 134	2 186
оның ішінде әйелдер	1 692	1 723
оның ішінде ерлер	442	463
50 жастан асқан	110	155
оның ішінде әйелдер	80	107
оның ішінде ерлер	30	48
Қызметкерлердің лауазымы бойынша құрылымы		
Жоғары, орта және кіші буын басшылары	231	237
оның ішінде әйелдер	108	109
оның ішінде ерлер	123	128
оның ішінде 30 жасқа дейін	21	22
оның ішінде 30-50 жас	197	195
оның ішінде 50 жастан асқан	13	20

	2023	2024
Мамандар	3 833	3 742
оның ішінде әйелдер	3 080	2 999
оның ішінде ерлер	753	743
оның ішінде 30 жасқа дейін	1 807	1 624
оның ішінде 30-50 жас	1 932	1 987
оның ішінде 50 жастан асқан	94	131
Әкімшілік-шаруашылық персонал	8	8
оның ішінде әйелдер	0	0
оның ішінде ерлер	8	8
оның ішінде 30 жасқа дейін	0	0
оның ішінде 30-50 жас	5	4
оның ішінде 50 жастан асқан	3	4
Қызметкерлердің еңбек шарты бойынша құрылымы		
Мерзімсіз еңбек шарты бар қызметкерлер	1 931	1 516
оның ішінде әйелдер	1 575	1 215
оның ішінде ерлер	356	301
Мерзімді еңбек шарты бар қызметкерлер	2 141	2 471
оның ішінде әйелдер	1 613	1 893
оның ішінде ерлер	528	578
Персоналдың ұлты бойынша құрылымы, %		

	2023	2024
Қазақтар	83%	82%
Орыстар	8%	9%
Ұйғырлар	2%	2%
Жалпы алғанда басқа ұлт өкілдері	7%	7%
Мүмкіндігі шектеулі қызметкерлер	12	31
Жалпы кадр тұрақсыздығы	54%	43%
Ерікті кадр тұрақсыздығы	40%	38%
Жыныс бойынша жалпы кадр тұрақсыздығы		
Әйелдер	57%	39%
Ерлер	52%	51%
Жас бойынша жалпы кадр тұрақсыздығы		
30 жасқа дейін	71%	58%
30-50 жас	45%	35%
50 жастан асқан	20%	16%
Жылына жаңа қызметкерлердің жалпы саны	1 432	1 035
оның ішінде әйелдер	942	731
оның ішінде ерлер	490	304
оның ішінде 30 жасқа дейін	792	503
оның ішінде 30-50 жас	622	499
оның ішінде 50 жастан асқан	18	33

2024 жылғы 31 желтоқсанда

78%

Банк қызметкерлерінің жалпы
санындағы әйелдердің үлесі



54%

Кіші басшылық лауазымдардағы
әйелдердің үлесі



46%

Басшылық лауазымдардағы,
оның ішінде кіші, орта және жоғары
басшылық лауазымдардағы
әйелдердің үлесі



80%

Банктің кіріс әкелетін қызметі
бойынша барлық басшылық
лауазымдардағы әйелдердің
үлесі



21%

CEO-1 және CEO-2 басшылық
лауазымдарындағы әйелдердің
үлесі



43%

STEM-мен байланысты
лауазымдардағы әйелдердің
үлесі



	2024
Бала күтімі бойынша демалыс алған қызметкерлердің жалпы саны оның ішінде әйелдер	392
оның ішінде ерлер	390
Бала күтімі бойынша демалыс уақыты аяқталған соң есепті кезеңде жұмысқа оралған қызметкерлердің жалпы саны	2
оның ішінде әйелдер	156
оның ішінде ерлер	156
Бала күтімі бойынша демалыс уақыты аяқталған соң есепті кезеңде жұмысқа оралуға міндетті қызметкерлердің жалпы саны	0
оның ішінде әйелдер	493
оның ішінде ерлер	490
Бала күтімі бойынша демалыс уақыты аяқталған соң жұмысқа оралған және жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай өткеннен кейін де жұмысын жалғастырған қызметкерлердің жалпы саны	3
оның ішінде әйелдер	60
оның ішінде ерлер	59
Бала күтімі бойынша демалысқа шыққан қызметкерлердің жұмысқа оралу деңгейі	1
	31.6%

Сыйақы және мотивация

Қызметкерлерге мотивация беру үшін OLZHA

Банкте белгілі бір үздіксіз жұмыс өтілі бар қызметкерлерді ынталандыру үшін OLZHA жеңілдіктерінің дизайнері қарастырылған, соның арқасында әріптестеріміз ерікті медициналық сақтандыру, спорт, білім және басқа салалар бойынша шығындарды ішінара өтеуге мүмкіндік алды.

Әрбір қызметкер үшін лауазымдар санатына сәйкес жәрдемақылардың ай сайынғы шегі белгіленеді.

Сыйақы мен жұмысты бағалаудың әділ деңгейі жоғары білікті кадрларды тартуға және ұстап тұруға мүмкіндік береді. Home Credit Bank қызметкерлердің еңбекақы төлеу жүйесі корпоративтік стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге тікелей әсер ететінін ескереді. Жұмыс күшімен әлеуметтік серіктестік қағидатын ұстана отырып, біз қызметкерлерімізге орташа нарық деңгейінен жоғары лайықты сыйақыны қамтамасыз етуге тырысамыз, бұл олардың ынтасын және өнімділігін нығайтуға көмектеседі.

Қызметкерлердің еңбекақысының мөлшері олардың кәсіби қасиеттеріне және орындалған жұмыстың нәтижелік көрсеткіштеріне ғана байланысты. Қызметкерлерге еңбекақы төлеу Қазақстан Республикасының заңнамасына және Home Credit Bank ішкі құжаттарына сәйкес еңбек шарты негізінде жүзеге асырылады.

Біздің сыйақы жүйесі қызметкерлердің жұмысына негізделген тұрақты және айнымалы төлем схемаларын біріктіреді. Банк мақсаттарына, сондай-ақ жеке және командалық мақсаттарға қол жеткізуді көрсететін қысқа мерзімді ауыспалы сыйақы схемалары әрекет етеді. Бұл тәжірибелер меритократияны ынталандырады, жеке және командалық үлестерді мойындайды және қызметкерлердің өсуі мен әл-ауқатына ықпал етеді.

Home Credit Bank-те қызметкерлерге еңбекақы төлеудің негізгі нысаны ресми жалақы болып табылады. Қызметкерлердің белгілі бір кезеңдегі қызметін бағалау нәтижелері бойынша және Банк қызметінің нәтижелерін ескере отырып, ынталандыру төлемдері – сыйлықақылар төленуі мүмкін.

Банктің жеке көрсеткіштері мен мақсаттарына қол жеткізу үшін тиімділікті бағалаумен байланысты емес тұрақты емес сыйақының жекелеген түрлері де мүмкін. Басқарма Төрағасы мен басқа да басқарма мүшелерін ынталандыру шаралары қарастырылған, оған сәйкес тұрақты емес сыйақы мөлшері Банктің қаржылық нәтижелеріне байланысты болады. Бұдан басқа, Басқарма Төрағасына және елеулі тәуекелдерді қабылдайтындар санатына жататын басқа да қызметкерлерге (соның ішінде, Басқарма мүшелерін, бөлім басшыларын, сондай-ақ Банктің бірқатар басқа тәуелсіз ішкі бөлімшелерінің басшыларын) оның сомасының 4 жылға кейінге қалдырылған сыйлықақы қолданылады.

2024 жылы қызметкерлердің орташа жылдық сыйақысы сыйлықақыларды, сыйлықақыларды және басқа да ынталандырушы төлемдерді қоса алғанда 8,22 млн теңгені құрады.

Барлық қызметкерлер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген ең төменгі жалақы деңгейінен асатын жалақы алады және біз осыған байланысты барлық нормативтік талаптарды орындаймыз. Банк қызметкерлерді болжанған өмір сүру құнынан жоғары барабар жалақымен қамтамасыз етеді. Банк регулярно осуществляет анализ размеров и динамики заработной платы, в том числе по банковскому сектору, с учетом макроэкономических тенденций (к примеру, темпы инфляции), результаты которого принимаются во внимание при проработке решений по пересмотру заработной платы работников. В 2024 году 73% работников (без учета уволенных работников) получили повышение оклада.

Home Credit Bank гендерлік жалақы айырмашылығын жүйелі түрде бағалау және бақылау тәжірибесін енгізді. Салыстырмалы түрде төмен жалақы деңгейі бар кіші басшылар мен мамандардың бұқаралық лауазымдарында әйелдердің айтарлықтай көп өкілдік етуіне байланысты 2024 жылдың аяғында гендерлік жалақы алшақтығы 47%-ды құрады.

Сонымен бірге, біздің еңбекақы төлеуге деген көзқарастарымыз қызметкерлер бірдей немесе ұқсас жұмысты орындаған кезде баламалы сыйақыға кепілдік береді – тең жұмыс немесе тең құнды жұмыс үшін тең ақы төлеу қағидаты, оның ішінде еңбекақыны жынысына қарай кемсітүсіз басқару. Қызметкерлердің сыйақысы Халықаралық Еңбек Ұйымының № 100 Конвенциясына сәйкес келеді, онда ерлер мен әйелдерге бірдей құнды еңбек үшін бірдей сыйақы төлеу принципін қолдану тұжырымдалады. Жалақыны белгілеу және өзгерту бөлігінде Банк сонымен қатар кез келген басқа кемсітушілікке, мысалы, ұлтына, әлеуметтік тегіне, дініне байланысты тыйым салады.

Home Credit Bank қызметкерлердің нақты жұмыс істеген жұмыс уақытын

қатаң және үздіксіз есепке алады және бақылайды, бұл ретте үстеме жұмыс уақытын, түнгі жұмысты, демалыс, мереке және іссапарларды бөлек ескереді. Күнделікті жұмыстың қалыпты ұзақтығы 8 сағаттан аспайтын, ал апталық жұмыс уақытының ұзақтығы 40 сағаттан аспайтын болып белгіленеді. Қызметкерлерді үстеме жұмыстарға тартуға, бірақ заңда белгіленген кейбір жағдайларды қоспағанда, олардың жазбаша келісімімен ғана жол беріледі. Үстеме уақыттағы жұмыстарға ең төменгі өлшемшарттары Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде белгіленген жоғарылатылған ставка бойынша міндетті ақы төленеді. Банк жұмыс пен жеке өмір арасындағы тепе-теңдікті сақтау қажеттілігін ескере отырып, қызметкерлеріміздің кез келген үстеме жұмыс уақытын азайтуға көңіл бөледі.

Home Credit Bank барлық қызметкерлеріне лауазымы мен орташа жалақысын сақтай отырып, 24 жұмыс күндік жыл сайынғы ақылы еңбек демалысы беріледі. Біз қызметкерлердің жыл сайынғы ақылы еңбек демалысына құқықтарын сөзсіз құрметтейміз.

Home Credit Bank қызметкерлерді олардың мүдделері мен құқықтарына тікелей әсер ететін өзгерістер туралы хабардар етудің шекті мерзімдеріне қатысты нормативтік талаптарды қатаң сақтайды. Мысалы, қайта ұйымдастыруға байланысты Банк қызметінде өзгерістер немесе экономикалық, технологиялық жағдайлар немесе еңбекті ұйымдастыру жағдайлары өзгерген жағдайда біз қызметкерлерді еңбек жағдайларының өзгеруі туралы күнтізбелік 15 күннен кешіктірмей хабардар етуге міндеттіміз. Банктің бастамасы бойынша қызметкерлермен еңбек шартын бұзған кезде хабарлама мұндай шартты бұзудан кемінде 1 ай бұрын жасалады.

Home Credit Bank қызметкерлердің жұмысын жеке және ұжымдық бағалауды пайдаланады. Атап айтқанда, 160-қа жуық қызметкерге, оның ішінде негізгі басшыларға жылдық міндеттер белгіленді, олардың тиімділігін аралық бағалау жыл сайын бірінші жартыжылдықтан кейін, ал қорытынды бағалау әр жылдың соңында жүргізіледі. Желілік басшылар мен мамандар үшін тоқсан сайынғы тиімділікті бағалау жүйесі жұмыс істейді. Клиенттермен тікелей әрекеттесетін бұқаралық позиция мамандары ай сайын өнімділікті бағалаудан өтеді.

Ай сайынғы, тоқсандық және жылдық бағалау нәтижелері бойынша құрылымдық бөлімшелер қорытындылайды, ал Home Credit Bank бөлімшелері бойынша орташа ұжымдық қызметтің бағасы шығарылады. SHL құралдары қызметкерлердің құзыреттері мен әлеуетін бағалау үшін қолданылады, оның ішінде қызметкерлердің күшті жақтары мен даму бағыттарын түсінуге, сондай-ақ нақты лауазымдардың талаптарына сәйкес келетін персоналды таңдауға көмектесетін 360 градус сауалнамасы.

Қызметкерлерді оқыту және олардың әлеуетін дамыту

2024 жылдың 31 желтоқсанына

3.2 мың

2024 жылы ішкі және сыртқы
оқудан өткен қызметкерлердің
жалпы саны



243.4 млн теңге

Банктің 2024 жылы қызметкерлерді
оқытуға кеткен шығыны



79.2 мың теңге

Банктің 2024 жылы орта есеппен
1 қызметкерді оқытуға кеткен
шығыны



Home Credit Bank өз қызметкерлерін оқыту мен дағдыларын дамытуға ерекше көңіл бөледі, бұл Банктің бизнес нәтижелері мен бәсекеге қабілеттілігіне және клиенттерге қызмет көрсету деңгейіне оң әсер етеді.

Банк қызметкерлері үшін әртүрлі ішкі және сыртқы бағдарламалар, тренингтер және басқа да білім беру іс-шаралары, оның ішінде қолданыстағы нормативтік талаптарды ескере отырып, міндетті бағдарламалар жүзеге асырылады. Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелері үшін жоғары басшылықтың мақсатты құзыреттерін дамытуға мүмкіндік беретін жеке даму жоспарлары әрекет етеді.

2024 жылы күшіне енетін қызметкерлерді дамыту бағдарламаларының мысалдары

- HC2 Leadership program - стратегиялық деңгейдегі менеджерлер мен жорары басшылық лауазымдарға арналған кешбасшылық бағдарламасы.
- Аймақтық желі менеджерін дамыту бағдарламасы.
- CC Career Paths – Байланыс орталығындағы даму бағдарламасы.
- Аймақтық сату желісіндегі мансап жолдары.
- Жергілікті халықты шолу – стратегиялық деңгейдегі қызметкерлерді бағалауға арналған топ-менеджмент сессиялары, кейіннен таланттар қорын қалыптастырады.

Біздің HR командамыз қазіргі оқыту жүйесі аясында Банктің әрбір қызметкерінің жеке мақсаттарына және Home Credit Bank корпоративтік мүдделері мен мақсаттарына сәйкес келетін құзыреттілік деңгейіне қол жеткізуіне кең мүмкіндіктерге ие болуын қамтамасыз етеді. Атап айтқанда, қызметкерлер корпоративтік порталдағы жеке кабинеттері арқылы электронды курстар мен қашықтықтан оқыту шараларына қатыса алады.

2024 жылы қызметкерлерді оқытудың жалпы сағаттары 153,7 мың сағатты құрады немесе бір жылмен салыстырғанда 1,4 есе көп. Есептеу үшін академиялық сағат пайдаланылады. Оқытудың академиялық сағаттарының жалпы саны өткізілген оқу іс-шараларының нақты ұзақтығын және қызметкерлермен өткен стандартталған электрондық курстардың орташа ұзақтығын ескереді.

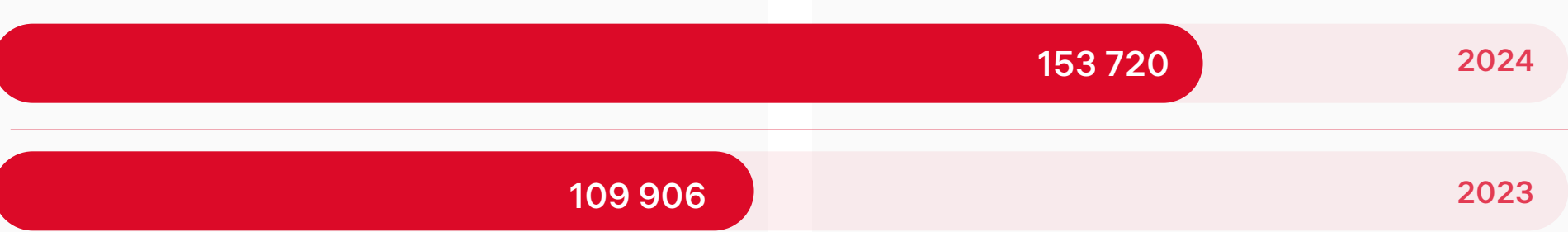
Орташа штат санын ескере отырып, есепті кезеңде бір қызметкерге шаққандағы оқу сағатының орташа саны 50,0 сағатты құрады, оның ішінде аға, орта және кіші басшылар санатында – 132,9 сағат, мамандар санатында – 43,2

сағат, әйелдер арасында – 49,7 сағат, ерлер арасында – 50,8 сағат. Айта кету керек, 2024 жылы Home Credit Bank көшбасшылық дағдыларды дамыту бойынша тиімді бағдарламаларды жүзеге асырды: Берлин креативті көшбасшылық мектебімен және басқару дағдыларын дамыту бағдарламасымен бірлесе отырып бес модульді Көшбасшылық бағдарламасы. Олар негізгі менеджерлерді жаңа міндеттерге дайындауға және желілік менеджерлердің деңгейін көтеруге бағытталған. Осы екі бағдарлама аясында түрлі деңгейдегі 237 банк менеджері оқытылды.

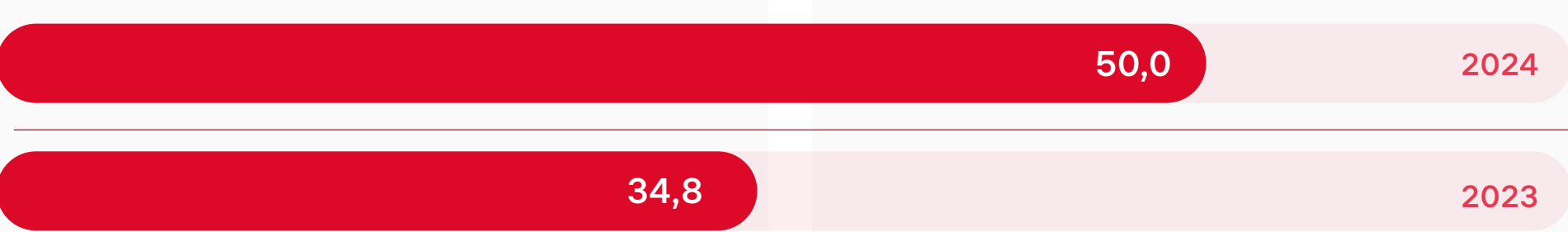
Біз қызметкерлердің менеджерлерімен даму және тиімділік мәселелері бойынша тұрақты кездесулері мен талқылаулары арқылы қызметкерлеріміздің дамуына ықпал етеміз. Қызметкерлерді дамыту үшін коучинг және тәлімгерлік тәжірибелері қолданылады.

Жаңа қызметкерлерді жұмысқа тиімді қабылдау үшін оларға қысқа мерзімде үйренуге және ішкі жұмыс процестерін түсінуге көмектесетін, сондай-ақ кәсіби өсу үшін негіз жасайтын бейімделу бағдарламасы жүзеге асырылады.

Жылына қызметкерлерді оқытудың жалпы сағат саны



Жылына 1 қызметкерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа саны



Еңбекті қорғау және жұмыс орнындағы қауіпсіздік

2024 жылдың 31 желтоқсанына

1

2024 жылы Банк қызметкерлері арасында расталған жарақат жағдайлары

0

2024 жылы Банк қызметкерлері арасында кәсіптік аурулардың расталған жағдайлары

0.16

LTIFR көрсеткіші

Қызметкерлердің әл-ауқаты мен денсаулығы, олардың қауіпсіз еңбек жағдайлары Home Credit Bank үшін өте маңызды. Сондықтан, біз корпоративтік деңгейде еңбекті қорғау және қауіпсіздік жүйесінің дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз етуге ерекше көңіл бөлеміз.

Home Credit Bank өз қызметі барысында жарақаттар мен төтенше жағдайлардың алдын алу, жазатайым оқиғалар мен басқа да оқиғалардың туындау қаупін азайту мақсатында еңбекті қорғау мен қауіпсіздікті басқару жүйелерінің жұмыс істеуі саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтайды.

Еңбекті қорғау мен қауіпсіздікті басқару жүйесі Банктің барлық қызметкерлеріне қолданылады, ал Home Credit Bank кеңселері мен нысандарының болуы мен айналасында жүруіне қатысты қауіпсіздік ережелері Банктің барлық қызметкерлеріне және оның аумағында және нысандарында орналасқан басқа тұлғаларға, соның ішінде Банк аумағында және объектілерінде қызметке рұқсат етілген мердігер ұйымдардың қызметкерлеріне қолданылады. Негізгі нормативтік ішкі құжат Басқарма бекітетін «Home Credit Bank» АҚ қызметкерлеріне арналған еңбекті қорғау және қауіпсіздік жөніндегі нұсқаулық болып табылады.

Еңбекті қорғау және қауіпсіздікті басқару жүйесінің дұрыс жұмыс істеуі үшін жауапкершілік еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі жөніндегі бас маманға, сондай-ақ ықтимал тәуекел аймақтарын үнемі бағалап, туындаған мәселелерді дереу шешетін филиалдардың жауапты қызметкерлеріне жүктеледі.

Home Credit Bank-те еңбекті қорғауға және қауіпсіздікке байланысты тәуекелдерді анықтайды және бағалайды және ықтимал проблемаларды анықтау және қолданыстағы талаптардың сақталуын бақылау үшін тұрақты ішкі тексерулер жүргізеді. Біз өндірістік қызметке байланысты жазатайым оқиғаларды тіркейміз, есепке аламыз және талдаймыз. Еңбекті қорғау саласында оқиға болған жағдайда Банк ішкі рәсімдерге сәйкес қызметтік тексеру жүргізеді, оның нәтижелері бойынша қажет болған жағдайда түзету шаралары жүзеге асырылады және қызметкерлерге қосымша нұсқаулар ұйымдастырылады. Қызметкерлердің ішкі еңбек тәртібін сақтауы бақыланады.

Банк қызметкерлерді, клиенттерді, жеткізушілерді және кеңселерімізге келушілерді қорғау үшін төтенше жағдайларға қарсы іс-қимыл жоспарлары мен эвакуация жоспарларын әзірлеп, қызметкерлерге жеткізді. Жазатайым оқиғалар мен оқыс оқиғалар кезіндегі персонал әрекетінің тәртібі әзірленді.

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік талаптары Банкпен іскерлік қарым-қатынаста болатын және олармен тиісті шарттарға енгізілген жеткізушілер мен мердігерлерге қолданылады.

Қызметкерлер еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелері бойынша өздерінің тікелей басшыларынан немесе Home Credit Bank-те тиісті құрылымдық бөлімшесінен кеңес сұрауға құқылы. Бұл ретте Банк қызметкерлердің пікірлері мен ұсыныстарын ескере отырып, еңбекті қорғау мен қауіпсіздікті басқару жүйесін жетілдіруге қызметкерлерді тарту тәжірибесін ұстанады.

Біз қызметкерлердің қауіпсіз еңбек ортасына үлес қосуға мүмкіндік беретін, олар анықтаған кез келген еңбекті қорғау және қауіпсіздік ережелерін бұзу туралы Банкке хабарлауы маңызды деп санаймыз. Home Credit Bank өз қызметкерлеріне тәуекел жағдайларын байқаса немесе жақсартуға үлес қосқысы келсе, әрекет етудің әртүрлі нұсқаларын ұсынады. Тәуекелдерді белсенді түрде анықтау және есеп беру оларды тез бағалауға және қажет болған жағдайда жоюға мүмкіндік береді. Қызметкерлер кез келген өндірістік жарақат туралы, сондай-ақ адамдардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін жағдай туралы дереу хабарлауға міндетті. Қызметкерлердің денсаулығына немесе өміріне қауіп төндіретін жағдай туындаған жағдайда жұмысты орындаудан бас тартуға құқығы бар.

Банктің еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы саласындағы талаптарын бұзған қызметкерлер тәртіптік жауапкершілікке тартылады, оның ішінде жұмыстан босатылады. 2024 жылы қызметкерлердің мұндай талаптарды бұзу фактілері тіркелген жоқ.

Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарды ескере отырып, Банк қызметкерлерді еңбекті қорғау мәселелері бойынша оқытуды және олардың біліктілігін арттыруды, оның ішінде жаңа қызметкерлерді жұмыс орнындағы қауіпсіздіктің корпоративтік талаптарымен таныстыру үшін міндетті кіріспе брифингтерді ұйымдастырады. Оқытудың жүйелілігі мен мерзімділігі қолданыстағы заңнамамен және Home Credit Bank ішкі талаптарымен реттеледі, бұл ретте еңбекті қорғау мен қауіпсіздікті қамтамасыз етуге жауапты қызметкерлерді еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелері бойынша оқыту және білімдерін тексеру кемінде үш жылда бір рет жүргізіледі.

2024 жылы 1028 қызметкер еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша ішкі нұсқаулықтардан, 88 қызметкер осы сала бойынша сырттай оқытудан өтті.

Экология

**2024 жылы қуаттың
негізгі түрлерінің
тұтынуы**

**3 399,9 мың
кВт*сағ.**

Электр қуаты

10 447 Гкал

Жылу қуаты

Өз қызметінің қоршаған ортаға тікелей және жанама әсерінің ең аз болуына қарамастан, әсіресе экономиканың энергияны және көміртекті көп қажет ететін секторларын несиелендірудің жоқтығын ескере отырып, Home Credit Bank жоғары экологиялық жауапкершілікке баса назар аударуға ұмтылады.

Home Credit Bank қоршаған ортаға тікелей әсер етуді басқару жүйесі, ең алдымен, әкімшілік-шаруашылық бөлімше және ESG корпоративтік күн тәртібін үйлестіретін бөлімше арқылы қалыптасады. Есепті кезеңде Банк Қазақстан Республикасының табиғатты қорғау заңнамасының талаптарын бұзған жоқ.



Green Energy & Waste Recycling Forum 2024

2024 жылдың Қазан айында Home Credit Bank жасыл экономика мен қалдықтарды қайта өңдеу мәселелеріне арналған қазақстандық ең ірі іс-шаралардың бірі болып табылатын Green Energy & Waste Recycling Forum 2024 бизнес форумының ресми серіктесі болды. Ұйымдастырушы – KazWaste Қазақстандық қалдықтарды басқару қауымдастығы.

Home Credit Bank үшін маңызды оқиға 2024 жылы Бас кеңсенің Алматыдағы жаңа заманауи және энергияны үнемдейтін кеңсе кешеніне көшуі болды. Кең жұмыс орындары бар сегіз қабатты ғимарат ашық кеңістік форматында жобаланған, демалыс орындары көп және қызметкерлер үшін белсенді өмір. Жұмыс күшінің қолайлы жағдайын жақсартумен қатар, бұл қадам тиімдірек және ресурсты үнемдейтін жабдықтар мен жүйелердің арқасында электр қуаты мен суды тұтынуды айтарлықтай азайтуға мүмкіндік берді.

Climate Skills for Kazakhstan жобасына қолдау көрсету

2024 жылы Climate Skills for Kazakhstan жобасы жастардың осы тақырыптар бойынша хабардар болуы мен білімін арттыру үшін климаттық құқық және қаржы бойынша 8 ашық дәрістер сериясын ұйымдастырды.

Біздің Банк қазақтілді сарапшылардың хабардар болу сапасын арттыру және климат саласындағы құзыреттілігін қалыптастыру мақсатында ұйымдастырушының ресурстарында тегін орналастыру үшін оқу материалдарын қазақ тіліне аударуға қолдау көрсетті.

Есепті кезеңде Home Credit Bank корпоративтік деңгейде қалдықтарды бөлек жинау тәжірибесін кеңейтуді жалғастырды. Қызметкерлерге қалдықтарды ұтымды басқару бойынша мамандандырылған оқыту жүргізіледі.

Бизнес-процестерді үздіксіз цифрландыру және электрондық құжат айналымы әдістерін қолдану Банктің қағаз және басқа да ілеспе ресурстарға қажеттілігіне оң әсер етеді. Атап айтқанда, біздің клиенттер қаржылық өнімдер мен қызметтерді электронды, қағазсыз форматта пайдалана алады, мысалы, несиеге өтініш бере алады немесе депозитті басқара алады. Айналымды экономика қағидаттарын қолдау мақсатында Банк қызметіне қайта өңделген қағазды пайдалану тәжірибесін белсенді түрде енгізіп жатқанымызды да атап өтеміз.

Біз цифрлық тәжірибелерді кеңейту және цифрлық банкинг платформаларына, өнімдері мен қызметтеріне сұраныстың артуы бізге декарбонизацияға, соның ішінде клиенттерге қатысты да қосымша үлес қосуға мүмкіндік беретінін ескереміз.

Home Credit Bank цифрлық карталарды шығаруды белсенді түрде арттыруда. Тек 2024 жылдың өзінде ғана бұл қоршаған ортаға ұзақ мерзімді теріс әсерін тигізетін 1,26 тонна пластикті пайдаланбауға мүмкіндік берді.

2024 жылы «Green Alley HCB Business» атты ұзақ мерзімді экологиялық науқан басталды. Біз HCB Business серіктестерімен бірлесе отырып, өзіміздің әртүрлі аймақтарда ағаш отырғызуды ұйымдастырамыз – бастамасы Алматыдағы Әліби Жангелдин алаңындағы 100 ағаштан тұратын аллеядан басталды. Бұл бастама бізге бір мезгілде іскерлік серіктестікті нығайтуға және қоршаған ортаға оң үлес қосуға мүмкіндік береді.

Біз климаттың өзгеруі қауымдастықтар мен экономикаларға әсер ететінін мойындаймыз. Банктік ұйым ретінде біз осы мақсатқа қолдау көрсететін қаржылық өнімдер мен қызметтерді ұсына отырып, климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді, сондай-ақ өз операцияларымыздан туындайтын парниктік газдар шығарындыларын басқару арқылы төмен көміртекті дамуға көшуге үлес қоса аламыз.

Парниктік газдар шығарындылары

2024 жылдың қорытындысы бойынша Home Credit Bank парниктік газдар шығарындыларына кезекті жыл сайынғы бағалау жүргізді. Бағалау парниктік газ хаттамасының халықаралық стандарты және ҚР СТ ISO 14064–1-2019 негізінде жүргізілді.

Home Credit Bank парниктік газдар шығарындыларының көздерін оперативті бақылауға негізделген тәсілді пайдаланады. Есепті кезеңде біз парниктік газдарды тек Қазақстан Республикасының аумағында шығардық.

Парниктік газдар шығарындыларын бағалау шеңберінде Home Credit Bank CO₂, CH₄, N₂O, HFC шығарындыларын ескереді. Бағалау кезінде Банк нысандарында SF6 және PFC шығарындылары туралы ақпарат болған жоқ. Банк шекарасында орналасқан тікелей парниктік газдар шығарындыларының көздері жану процесінде биомасса немесе биоотын пайдаланбайды.

Scope 3 «сатып алынған тауарлар мен қызметтер» (2024 жылы – 9 315,37 тонна CO₂экв), «өндіріс құралдары» (тиісінше 3 636,35 тонна CO₂экв), «қызмет барысында түзілетін қалдықтар» (тиісінше 0,09 тонна CO₂ экв), «жұмысқа сәйкес 0,09 тонна CO₂экв» санаттары бойынша есептелген. 1 475,95 тонна CO₂экв), «қызметкерлердің іссапарлары» (тиісінше 189,69 тонна CO₂экв). Есепті кезеңде өткен жылмен салыстырғанда Scope 3 бойынша шығарындылардың айтарлықтай өсуі байқалды, өйткені біз «сатып алынған тауарлар мен қызметтер» және «өндіріс құралдары» санаттары бойынша шығарындыларды алғаш рет ескердік. Осы себепті базалық жыл ретінде 2024 жыл таңдалды.

2023 жылғы сияқты, Home Credit Bank 2024 жылға арналған парниктік газдар шығарындыларын бағалануы сыртқы тәуелсіз тексеруден өтті.

Парниктік газдар шығарындылары

	2023	2024
Score 1, тонна CO ₂ экв	4 012.53	883.91
Score 2 (location-based), тонна CO ₂ экв	4 579.53	7 766.08
Score 3 (таңдаулы категориялар), тонна CO ₂ экв	1 772.67	14 617.45
Score 1, Score 2, Score 3 санат бойынша жинақталған шығарындылар, тонна CO ₂ экв	10 364.73	23 267.44
Score 1, Score 2 санат бойынша жинақталған шығарындылар, тонна CO ₂ экв	8 592.06	8 649.99
Score 1 және Score 2 шығарындыларының қарқындылығы Банктің 1 қызметкеріне шаққандағы CO ₂ экв тоннасы	2.11	2.17
Score 1 және Score 2 шығарындыларының қарқындылығы, 1 млн АҚШ доллары активтеріне CO ₂ экв тоннасы	4.93	4.39

Түсініктеме. Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің мәліметі бойынша, 2023 жылдың 31 желтоқсанындағы жағдай бойынша валюта бағамы 1 АҚШ доллары = 454,56 теңге болды. 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банк активтері: 792 951 519 000 теңге немесе 1 744 437 520 АҚШ доллары. Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің мәліметі бойынша, 2024 жылдың 31 желтоқсанындағы жағдай бойынша валюта бағамы 1 АҚШ доллары = 523,54 теңге болды. 2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банк активтері: 1 029 884 007 000 теңге немесе 1 967 154 386 АҚШ доллары.

Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктер, ішкі көміртегі бағасы

Home Credit Bank халықаралық тәсілдер мен ұсыныстарға сәйкес физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді алдын ала анықтау мен бағалаудың пилоттық нұсқасын аяқтады.

Климаттық тәуекелдерді талдау және бағалау үшін, ең алдымен, Климаттың өзгеруі жөніндегі үкіметаралық сарапшылар топтың Алтыншы бағалау есебіне SSP2-4.5 (Банк үшін негізгі сценарий) және SSP5-8.5 сәйкес климаттың екі сценарийі негізінде сценарийлік тәсіл қолданылды. Талдау сонымен қатар Қаржы жүйесін экологияландыру жөніндегі қаржы реттеушілерінің жаһандық желісінің (Network for Greening the Financial System, NGFS) NGFS V фазасының сценарийлерін ескерді.

Халықаралық тәсілдер мен ұсыныстарға сәйкес климаттық тәуекелдер келесі уақыт горизонттарымен анықталады: қысқа мерзімді (0–4 жыл), орта мерзімді (5–12 жыл), ұзақ мерзімді (13–30 жыл).

Өтпелі және физикалық климаттық тәуекелдерді бағалау Home Credit Bank-нің климаттың өзгеруіне және соған байланысты әсерлерге жоғары тұрақтылығын көрсетеді. Атап айтқанда, қысқа мерзімді перспективада қатысу аймақтарының айтарлықтай санына қарамастан, бөлшек тұтынушылық несиелендіруге бағытталған ағымдағы бизнес-модель шеңберінде Банктің базалық және қайталама сценарийлер бойынша климаттық тәуекелдерге ұшырауы әдетте шектеулі, оның ішінде клиенттерге несие берумен байланысты жанама тәуекелдер

тұрғысынан. Осы тұрғыда біз қазіргі уақытта климаттық тәуекелдерді Банк үшін тәуекелдік тәбетімізге қосуға болатын маңызды тәуекел ретінде мойындамаймыз

Потенциалды елеулі тәуекелдерге жаһандық және ұлттық экономиканың төмен көміртекті даму жолына көшуімен және мемлекет пен халықаралық ұйымдардың парниктік газдар шығарындыларын реттеуді күшейту бойынша қабылданған шараларымен байланысты саяси және құқықтық тәуекелдер (өтпелі климаттық тәуекелдердің кіші санаты) болуы мүмкін.

Физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдердің Банк операциялары мен активтеріне ықтимал әсері

Пайдаланылған тәуекел әсерінің градациясы

– – Тәуекелге ұшырау жоқ.



• – Банктің қаржылық көрсеткіштеріне тәуекелдердің минималды эпизодтық әсері. Стратегиялық және операциялық мақсаттарға қол жеткізуге әсер етпейді. Банк өз қызметін әдеттегі режимде жалғастыра алады.

•• – Тәуекелдердің әлеуетті



әсері төмен және ең алдымен тәуекелдің туындау нәтижесінде Банктің қаржылық нәтижелері үшін қысқа мерзімді, оңай жойылатын немесе салыстырмалы түрде арзан салдарға әкелуі мүмкін. Тәуекелдерді азайтудың жеке негізгі шараларын іске асыру қажет.

••• – Тәуекелдердің әлеуетті



әсері орташа және тәуекелдің көрінісі нәтижесінде Банктің қаржылық нәтижелері үшін негізінен қысқа мерзімді/орта мерзімдік қайтымды жүйелі салдарға әкелуі мүмкін. Жеке операциялық мақсаттарға қол жеткізе алмау ықтималдығы жоғары. Тәуекелдерді азайтудың кешенді шараларын, оның ішінде ұзақ мерзімді перспективаға бағытталған шараларды әзірлеу қажет.

•••• – Тәуекелдердің



әлеуетті әсері жоғары және тәуекел көрінісі нәтижесінде Банктің қаржылық нәтижелері үшін негізінен орта/ұзақ мерзімдік қайтымды жүйелі салдарға әкелуі мүмкін. Операциялық мақсаттарға жете алмау, стратегиялық мақсаттарға жете алмау қаупі. Белгілі бір қызмет салаларында операциялық ақаулардың жоғары ықтималдығы бар. Мұндай әсердің салдарын барынша азайту немесе бизнесті соған бейімдеу үшін қысқа мерзімде елеулі қаржылық, ұйымдастырушылық, технологиялық немесе басқа шараларды жүзеге асыру қажет.

••••• – Тәуекелдердің



әлеуетті әсері өте жоғары деңгейде, соның ішінде көптеген қауіп факторларының бір мезгілде көрінуінің нәтижесінде. Салдары Банктің жалпы қаржылық тұрақтылығына, оның стратегиялық мақсаттарға жету қабілетіне бақылаусыз әсер етуі мүмкін. Тәуекелдің нақты климаттық факторына байланысты салдарлар қайтымсыз болуы мүмкін, оның ішінде бизнестің бір бөлігін жоғалту қаупі, лицензияны қайтарып алу (мысалы, Банктің барған сайын қатаңдатылатын нормативтік талаптарды орындамауы жағдайында) сияқты ауырлататын факторлардың туындауының әсерінен және т.б.

Физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдердің Банк операциялары мен активтеріне ықтимал әсері

Тәуекел санаты	Таңдалған сценарийлердегі тәуекелдердің маңыздылығы					
	SSP2-4.5 сценарийі (негізгі)			SSP5-8.5 сценарийі		
	0–4 жыл	5–12 жыл	13–30 жыл	0–4 жыл	5–12 жыл	13–30 жыл
Физикалық тәуекелдер Табиғи климаттық факторлар мен климаттың біртіндеп өзгеруіне байланысты қаржылық шығындар тәуекелдері						
Жедел тәуекелдер Төтенше климаттық жағдайлардың әсерінен Банк филиалының жұмысының үзілуі, кеңселердің (соның ішінде жалға алынғандары), жылжымайтын мүлкі мен Банк мүлкінің зақымдануы немесе жойылуы. Төтенше климаттық жағдайлардың әсерінен телекоммуникациялық қызметтердің және ақпараттық жүйелердің жұмысының үзілуі, энергиямен жабдықтау сенімділігінің төмендеуі. Төтенше климаттық жағдайлар келтірген залал нәтижесінде клиенттердің қаржыландыру қажеттілігінің артуы (депозиттерді алу, несиеге сұраныстың артуы). Төтенше климаттық жағдайларға ұшыраған жекелеген аймақтардағы тұтынушылық белсенділікке және сұранысқа тежеуші әсер ету.						
Созылмалы тәуекелдер Климаттың жүйелі өзгерістеріне бейім аймақтардағы Банк клиенттерінің төлем қабілеттілігі мен қаржылық тұрақтылығының төмендеуі. Климаттың жүйелі өзгерістеріне бейім аймақтардағы тұтынушылық белсенділік пен сұранысқа тежеуші әсер. Климаттың жүйелі өзгеруі нәтижесінде макроэкономикалық күйзелістердің және теңгерімсіздіктердің, соның ішінде өңірлік және жаһандық жағдайлардың ықтималдығының артуы. Климаттың жүйелі өзгерістеріне бейім аймақтардағы экономикалық белсенділіктің төмендеуі.						

Өтпелі тәуекелдер						
Төмен көміртекті экономикаға көшу процесіндегі қаржылық шығындардың тәуекелдері.						
Саяси және құқықтық тәуекелдер						
Қаржы реттеушісінің және Қазақстан Республикасының заңнамасының, акционерлердің және Еуропалық Одақ заңнамасының, сондай-ақ Банктің халықаралық серіктестерінің Банк қызметіне, KPI көрсеткіштеріне және көмірқышқылсыздандыру, климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару саласындағы есептілікке қойылатын талаптарын күшейту. Банк климаттық капитал жеткізушілерінің талаптарын және халықаралық климаттық стандарттарды орындай алмаған немесе орындағысы келмеген жағдайда жасыл (климаттық) қаржыландыру және қаржылық серіктестіктердің қолжетімділігін шектеу.						
Нарықтық тәуекелдер						
Төтенше климаттық жағдайлар мен ұзақ мерзімді жүйелі климаттық өзгерістер нәтижесінде валюта бағамдарын, қаржы құралдарының нарықтық құнын қайта бағалау, оның ішінде күрт қайта бағалауды. Жаһандық және ұлттық экономиканың төмен көміртекті дамуға көшуіне байланысты бағалы қағаздар портфельдері мен туынды қаржы құралдары құнының құбылмалылығының жоғарылауы немесе төмендеуі (тек SSP2-4.5 сценарийіне қатысты). Банктің жасыл несиеге және басқа да тұрақты қаржыландыруға клиенттердің сұранысын қанағаттандыра алмау мүмкіндігі (тек SSP2-4.5 сценарийіне қатысты). Жаһандық энергетикалық ауысу шеңберінде Қазақстан Республикасындағы энергетикалық ресурстарға сұраныс пен ұсыныстың өзгеруіне байланысты экспорттық кірістердің және іскерлік белсенділіктің төмендеуіне байланысты халық кірісінің өсу қарқынының әлеуетті бәсеңдеуі (немесе қысқаруы) салдарынан халықтың сатып алу қабілетінің төмендеуі (тек SSP2-4.5 сценарийіне қатысты).						
Технологиялық тәуекелдер						
Қазақстан Республикасының көміртегі бейтараптығына қол жеткізу стратегиясын ескере отырып, Банктің қызметі мен қызметін декарбонизациялау (оның ішінде кеңселерді жаңғырту) бойынша жүйелік бағдарламалар мен технологиялық шараларды іске асыру қажеттілігі. i-REC сертификаттары бар шығарындылардың орнын толтыру механизмдерін қолданумен байланысты қаржылық шығындар.						
Беделді тәуекелдер						
Климатты реттеу, климаттық есеп беру, климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару саласындағы озық халықаралық стандарттар мен тәсілдердің корпоративтік тәжірибеге әлеуетті жеткіліксіз енгізілуіне байланысты беделді салдарлар.						

SSP2-4.5 негізгі сценарийі шеңберінде жүргізілген климаттық мүмкіндіктерді талдау шеңберінде қаржы нарығын дамытудың халықаралық тенденцияларын және тұтынушылардың қалауларын зерделеу негізінде жүзеге асырылуы қысқа мерзімді перспективада іс жүзінде мүмкін болатын және Home Credit Bank (мысалы, кірісті арттыру, инвестициялық тартымдылықты арттыру) және оның мүдделі тараптарына оң әсер ететін басым бағыттар алдын ала анықталды:

- Қазақстан Республикасының жасыл жобалары таксономиясының критерийлерін ескере отырып, бөлшек клиенттерді жасыл (климаттық) несиелеу, оның ішінде энергия үнемдейтін тауарлар мен тұрмыстық техника, электромобильдер (Банк үшін әлеуетті жаңа бағыт) және т.б., атап айтқанда Банктің сыртқы қаржыландыруды тартуы арқылы.
- Экологиялық және декарбонизацияның жеке корпоративтік бағдарламаларын қаржыландыру (ғимараттар мен жабдықтарды жаңғырту, энергияны үнемдейтін шешімдерді енгізу және т.б.) үшін де, Банк клиенттеріне несие беруді кеңейту үшін де жасыл және тұрақты облигациялардың басқа түрлерін шығару.

Home Credit Bank-нің қаржылық қызметтері мен өнімдері, атап айтқанда несиелеу қоғамның климаттың өзгеруіне бейімделуін қолдауда ұзақ мерзімді рөл атқара алады. Физикалық және өтпелі климаттық әсерлер уақыт өте келе артады деп күтілетіндіктен, Банктің оң әсерлері де бірте-бірте айқын болады.

Қосымша мүмкіндік – Банктің беделін, оның ішінде клиенттер мен іскер серіктестер арасында (соның ішінде халықаралық капитал жеткізушілері) төмен көміртекті дамуға жаһандық көшуді қолдайтын тұрақты қаржы институты ретінде. Home Credit Bank-нің климатты қорғауға қосқан үлесін мойындау, соның ішінде клиенттерге жасыл несие беру арқылы брендке деген сенімді одан әрі арттырып, қосымша клиенттер мен іскер серіктестерді тарта алады.

Шешім қабылдауда және тәуекелді бағалауда климатқа байланысты ескеруді ынталандыру және шығындар мен пайда талдауын жүргізу үшін Банк көміртегінің ішкі бағасын қолданады. Қолданылатын ішкі бағаның түрі көміртегіге көлеңкелі баға болып табылады. Парниктік газдар шығарындыларын Scope 1 және Scope 1 қамтиды.

Көміртегінің ішкі бағасының мақсатты мәні 2030 жылға қарай кірісі орташа елдерге енгізу үшін Халықаралық валюта қоры ұсынған көміртегі салығының мақсатты мәніне сәйкес 1 тонна CO₂экв үшін 50 АҚШ доллары болып табылады¹.

IMF Staff Climate Note 2022/006 Carbon Taxes or Emissions Trading Systems? Instrument Choice and Design <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/066/2022/006/066.2022.issue-006-en.xml> .

Қайырымдылық және жергілікті қауымдастықтарға қолдау көрсету

Home Credit Bank және оның қызметкерлері есепті кезеңде түрлі қайырымдылық бастамаларға белсенді қатысты.



Медицина қызметкерлерін қолдау



2024 жылы біз қазақстандық денсаулық сақтау қызметкерлеріне халықтың денсаулығын сақтауға қосқан үлесі үшін алғыс ретінде қолдау көрсетуді жалғастырдық.

«Рады помочь» миссиясына сәйкес Ақпан айында Банк Астанадағы 1110 жедел жәрдем қызметкеріне жылы және функционалдық қысқы киімдерді сыйға тартты. Маусым айында Медицина қызметкерлері күнінде Астанадағы фельдшерлер мен жедел жәрдем жүргізушілері сыйлыққа 1750 жаңа жазғы киім үлгісін алды.

Білімді қолдау



Университет студенттерінің заманауи құрал-жабдықтармен жайлы жағдайда білім алуы үшін Астанадағы С. Сейфуллин атындағы Қазақ агротехникалық университетінің аудиториясын қайта жөндеуден өткізуге үлес қостық.

Алматы кітапханаларымен бірге мамандандырылған кітап машиналарын іскерлік әдебиеттермен толықтыру бастамасы жүзеге асырылды, бұл мегаполистің бірқатар кітапханалары мен ірі сауда және ойын-сауық орталықтарына келушілердің құнды білім көздеріне қолжетімділігін кеңейтті.

Балаларға қолдау көрсету



Халықаралық балаларды қорғау күнінде Банк қызметкерлері Алматыдағы «Мен сенімен біргемін» балаларға паллиативтік көмек көрсету орталығына гуманитарлық көмек көрсетті.

Желтоқсан айының соңында бас кеңсеміз «Амила» қайырымдылық қорымен бірлесіп «Тілек шыршасы» қайырымдылық акциясын өткізді. Мерекелік шырша онкологиялық дертке шалдыққан балалардың тілектері жазылған карточкалармен безендіріліп, сатып алынған сыйлықтар қордың қолдауымен Алматы облыстық балалар клиникалық ауруханасында ем қабылдап жатқан 100 балаға берілді.

Су тасқынынан зардап шеккендерге қолдау көрсету



2024 жылы Қазақстан Республикасының бірнеше өңірінде бір мезгілде ірі су тасқыны байқалды. Жәбірленушілерге қолдау көрсету үшін Банк оларға төлемді кешіктіргені үшін айыппұлдар мен өсімпұлдар есептемей, қолданыстағы несиелерін төлеуді 3 айға кейінге қалдырды.

Қайырымдылық бастамалары мен қорларына көмек көрсету



Home.kz мобильді қосымшасында Банк клиенттері қайырымдылықпен айналысатын түрлі ұйымдар мен қорларға ерікті қаржылық көмек көрсете алады. Жарнаны «Төлемдер» қойындысында жасауға болады.

GRI 2-22

БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі

Home Credit Bank БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына тиімді үлес қосуды мақсат етеді, оларды бизнес-жоспарлауда және шешім қабылдауда нұсқаулық ретінде пайдаланады. Біз Банк ең маңызды оң әсер ете алатын Біріккен Ұлттар Ұйымының Тұрақты даму мақсаттарының бірқатарын анықтадық.



Home Credit Bank үшін БҰҰ-ның Тұрақты дамуының басым мақсаттары

Home Credit Bank-нің оң әсерінің мысалдары



Кедейлікті оның барлық нысандарында жаппай жою

Басым міндет:

1.4 2030 жылға қарай барлық ерлер мен әйелдердің, әсіресе аз қамтылған және осал әйелдердің экономикалық ресурстарға тең құқықтарын, сондай-ақ негізгі қызметтерге, жерді және басқа да меншік нысандарын иелену мен басқаруға, мұраға қалған мүлікке, табиғи ресурстарға, жаңа технологиялар мен қаржылық қызметтерге, соның ішінде микроқаржыландыруға қол жеткізуін қамтамасыз ету.

Қаржылық инклюзияны және клиенттер үшін жаңа мүмкіндіктерді, соның ішінде цифрлық қызметтерді жылжыту арқылы дамыту.

Қаржылық сауаттылықты дамыту жөніндегі бастамаларды іске асыру, соның арқасында біз адамдарға

ақшаға қатысты неғұрлым негізделген шешімдер қабылдауға және өздерінің қаржылық әл-ауқатын жақсартуға көмектесеміз.

Клиенттердің белгілі бір санаттары үшін әлеуметтік бағдарланған өнімдерді ұсыну, мысалы, Тап зейнетақы картасы.



Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және кез келген жаста барлығының амандығына жәрдемдесу

Басым міндеттер:

3.4 Алдын алу, емдеу және психикалық денсаулық пен салауаттылық арқылы жұқпалы емес аурулардан мезгілсіз өлімді азайту.

3.8 Жалпыға бірдей медициналық қамтуды, сапалы медициналық қызметтерге, дәрі-дәрмек пен вакциналардың барлығына қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Қызметкерлердің салауатты өмір салтын қолдау және дамыту, спорттық бастамаларды жүзеге асыру.

Клиенттерге сақтандыру қызметтерін, соның ішінде медициналық сақтандыру көрсету.

Корпоративтік еңбекті қорғау жүйесі шеңберінде жұмысшылар үшін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау, қауіпсіздік мәселелері бойынша қызметкерлерді нұсқаулықтар мен оқыту.



Ауқымды және әділетті сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлығы үшін бүкіл өмір бойы оқу мүмкіндігін көтермелеу

Басым міндет:

4.4. 2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты еңбек және кәсіпкерлік үшін сұранысқа ие, оның ішінде кәсіптік дағдылары бар жастар мен ересектердің санын айтарлықтай арттыру.

Банк қызметкерлерін оқыту және олардың біліктілігін арттыру, таланттарды қолдау.

Мүдделі тараптардың қаржылық және цифрлық сауаттылық, ақпараттық қауіпсіздік саласындағы

хабардарлығын арттыруға және оқытуға бағытталған бастамаларды жүзеге асыру.

Жоғары оқу орындарымен ынтымақтастық орнату, жас мамандарды жұмысқа орналастыру.

Home Credit Bank үшін БҰҰ-ның Тұрақты дамуының басым мақсаттары

Home Credit Bank-нің оң әсерінің мысалдары



Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту

Басым міндет:

5.1. Барлық жерде әйелдер мен қыздарға қатысты кемсітушіліктің барлық түрін жою.

Банкте еңбек қызметін жүзеге асыру барысында әйелдерді кемсітуге жол бермеу – Банкті теңдік, инклюзия және тең мүмкіндіктер қағидаттарына бағдарлау.

Әйелдер үшін мансаптық мүмкіндіктер жасау және тең еңбек үшін еңбекақы төлеу.



Барлығы үшін алға бағытталған, ауқымды және тұрақты экономикалық өсуге, толық және өнімді жұмысбастылыққа және лайықты жұмысқа жәрдемдесу

Басым міндеттер:

8.3. Өндірістік белсенділікті, лайықты жұмыс орындарын құруды, кәсіпкерлікті, креативтілікті және инновацияны ынталандыратын дамуға бағытталған саясатты ілгерілету және микро, шағын және орта кәсіпкерлікті, оның ішінде қаржылық қызметтерге қолжетімділік арқылы ресми тануды және дамытуды ынталандыру.

8.5. 2030 жылға қарай барлық әйелдер мен ерлер, соның ішінде жастар мен мүгедектер үшін толық және нәтижелі жұмыспен сондай-ақ лайықты жұмыспен және тең еңбекақы төлеуді қамтамасыз ету.

8.7. Мәжбүрлі еңбекті жою, заманауи құлдық пен адам саудасын тоқтату және балалар еңбегінің ең нашар түрлеріне, соның ішінде балаларды жалдау мен пайдалануға тыйым салуды және жоюды қамтамасыз ету үшін шұғыл және тиімді шаралар қабылдау және 2025 жылға қарай оның барлық түрлерінде балалар еңбегін тоқтату.

8.10. Ұлттық қаржы институттарының барлығының банктік, сақтандыру және қаржылық қызметтерге қолжетімділігін арттыру және кеңейту үшін әлеуетін күшейту.

Клиенттерге қаржыландыруды, оның ішінде тұтынушылық қаржыландыруды ұсыну, сондай-ақ ШОБ үшін қаржылық қызметтер мен өнімдерді ұсыну арқылы экономикалық өсу мен жұмыспен қамтуды ынталандыру.

Қаржылық және әлеуметтік инклюзияны дамыту.

Банк қызметкерлері үшін, оның ішінде мансаптық өсу және еңбекақы төлеу саласындағы лайықты және кемсітпейтін еңбек жағдайлары.

Банктің мәжбүрлі еңбекке, қазіргі заманғы құлдық пен адам саудасының барлық түрлеріне, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін балалар еңбегіне жол бермеуі.

Қатысу аймақтарында жұмыс орындарын құру.

Home Credit Bank үшін БҰҰ-ның Тұрақты дамуының басым мақсаттары

Home Credit Bank-нің оң әсерінің мысалдары



Климаттың өзгеруімен және оның салдарларымен күрес бойынша шұғыл шаралар қабылдау

Басым міндеттер:

13.2. Климаттың өзгеруіне ден қою шараларын ұлттық деңгейдегі саясатқа, стратегияларға және жоспарлауға енгізу.

13.3. Білім беруді, ақпаратты таратуды және адамдар мен мекемелердің климаттың өзгеруін азайту, жұмсарту, бейімделу және ерте ескерту бойынша әлеуетін жақсарту.

- GHG Protocol негізінде банктің көміртегі ізін жыл сайынғы бағалау тәжірибесін корпоративтік деңгейде енгізу.
- Банктің Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау және басқару саласындағы құзыреттерін дамыту.

- Пайдаланушылардың парниктік газдар шығарындыларын азайтуға ықпал ететін банктің цифрлық өнімдері мен қызметтерін, мобильді қосымшаларын дамыту.
- Банк қызметкерлерінің және басқа да мүдделі тараптардың климаттың өзгеруіне қатысты мәселелер бойынша хабардарлығын арттыру.



Тұрақты даму мүдделеріндегі жаһандық әріптестіктердің шектерінде жүзеге асыру құралдарын нығайту және жұмысты жандандыру

Басым міндет:

17.16 Барлық елдерге, әсіресе дамушы елдерде тұрақты даму саласындағы мақсаттарға жетуді қолдау үшін білім, тәжірибе, технологиялар мен қаржылық қорларды жұмылдыратын және тарататын көптеген мүдделі тараптардың қатысуымен толықтырылатын тұрақты даму мүддесіндегі Ғаламдық серіктестікті нығайту.

- Мүдделі тараптарды Банк қызметі туралы уақтылы, ашық ақпаратпен қамтамасыз ету.

- Тұрақты дамуға бағытталған бастамаларды қолдау және қатысу.

GRI 2-29

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу

Home Credit Bank адалдықпен әрекет ету және жауапты іскерлік тәжірибелерді ұстану арқылы мүдделі тараптардың жоғары сенімін қамтамасыз ету үшін тынымсыз жұмыс істейді.

Біз мүдделі тараптарды тыңдау, үйрену және олар үшін де, біздің бизнес үшін де маңызды мәселелерді шешу жолдарын талқылау үшін үнемі араласамыз. Мүдделі тараптардың енгізуі бізге корпоративтік стратегия, қаржылық жоспарлар және мақсатты белгілеу сияқты негізгі процестерді әзірлеуге көмектеседі. Бұл процесс Банктің оның әсерлері туралы түсінігін тереңдету және біз маңызды өзгерістер жасай алатын және ұзақ мерзімді құнды құра алатын басымдықтар мен салаларға назар аударуға көмектесу үшін жасалған. Мүдделі тараптардың мүдделеріне қол жеткізуге көмектесе отырып, біз сенімді және сұранысқа ие қаржылық серіктес болу туралы ұзақ мерзімді көзқарасымызды нығайтуды мақсат етеміз.

Home Credit Bank бизнес пен мүдделі тараптар үшін маңызды болып табылатын ESG және тұрақтылық тақырыптарын анықтау үшін тұрақты даму бойынша сыртқы кеңесшілермен ынтымақтасады. Бұл тәсіл клиенттеріміз, акционерлеріміз, іскер серіктестеріміз және басқа да мүдделі тараптарымыз үшін аса маңызды аспектілерді көрсететін Тұрақты даму есебін құруға мүмкіндік берді. Бұл келісім процесі сонымен қатар Home Credit Bank-нің корпоративтік стратегиясына біріктірілген тұрақтылыққа деген кеңірек көзқарасымызды хабардар етеді – біздің күш-жігерімізді мүдделі тараптардың басымдықтарымен тығыз үйлестіру бізге тереңірек және тиімдірек өзара әрекеттесуді құруға мүмкіндік береді.



Мүдделі тараптар тобы	Мүдделі тараптардың мүддесі мен үміттері	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілдерінің мысалдары
Акционерлер	- Қаржылық/операциялық көрсеткіштердің оң динамикасы, бизнестің жоғары рентабельділігі. - Заңнаманы сақтау, корпоративтік басқару мен тәуекелдерді басқарудың тиімді жүйесі. - Акционерлердің барлық құқықтарын тиісінше қамтамасыз ету және қорғау. - Банктің қызметі туралы дәйекті, уақтылы және толық, соның ішінде қаржылыққа қатысты емес есеп беру. - Қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік және басқару мәселелері саласындағы міндеттемелер (ESG).	- Тұрақты байланыс, оның ішінде электрондық байланыс құралдарын пайдалану. - Қаржылық және қаржылық емес есептілікті жариялау. - Банктің акционерлердің мүдделерін қозғайтын қызметі туралы ақпаратты акционерлердің назарына жеткізу. - Акционерлердің сұраныстары бойынша ақпарат беру. - Акционерлердің жалпы жиналыстарын сапалы материалдармен уақтылы қамтамасыз ету.
Клиенттер	- Банк қызметінің қаржы ұйымы ретіндегі тұрақтылығы мен болжамдылығы. - Үздік клиенттік тәжірибе. - Онлайн және офлайн арналарда кеңес алу.	- Коммуникацияның көптеген арналары, оның ішінде цифрлық банкинг, колл-орталықтар және банк бөлімшелері. - Банктің жеке кері байланыс алуы және клиенттік тәжірибені талдау, CX-метриктер арқылы өлшеулер. - Клиенттердің сұраныстары бойынша консультация мен ақпарат беру. - Клиенттердің өтініштері мен шағымдарына жедел және сапалы әрекет ету.
Қызметкерлер	- Банктің жұмыс беруші ретіндегі қызметінің тұрақтылығы мен болжамдылығы. - Банк тарапынан кемсітушілікке жол бермеу және еңбек заңнамасын қатаң сақтау. - Кәсіби даму және қауіпсіз еңбек жағдайлары.	- Кемсітуге қарсы күресті қоса алғанда, еңбек заңнамасының сақталуын бақылау жүйесі. - Қызметкерлерге арналған ішкі портал және корпоративтік сенім телефоны. - Банк қызметкерлерінің адалдық деңгейін (eNPS) жыл сайынғы бағалауы. - Қызметкерлерді оқыту және дамыту бағдарламалары. - Корпоративтік іс-шаралар өткізу.
Қамтылған өңірлердің халқы (жергілікті қоғамдастықтар)	- Қолжетімді кредит беру. - Қаржылық және әлеуметтік инклюзия. - Қамтылған аймақтарда жұмыс орындарын құру.	- Қаржы өнімдері мен қызметтерінің әртараптандырылған желісі, цифрландыру. - Бизнес-процестерге тұрақты даму принциптерін интеграциялау. - Қайырымдылық көмек көрсету. - Тиімді кері байланыс және коммуникация жүйесінің болуы.
Мемлекеттік билік органдары, реттеушілер	- Банк қызметінің бизнес ретіндегі тұрақтылығы мен болжамдылығы. - Заңнаманы, реттеуіштер талаптарын, оның ішінде еңбек қатынастары, салық салу және жеке деректерді қорғау саласындағы талаптарды мүлтіксіз сақтау. - Есепті уақтылы ұсыну. - Корпоративтік басқарудың озық тәжірибелерін енгізу.	- Есеп беру бөлігі ретінде қаржылық және қаржылық емес ақпаратты жариялау. - Реттеуші және қадағалаушы органдарға қолжетімділікті және қажетті ақпаратты қамтамасыз ету. - Ресми сұраныстарға жауаптарды өңдеу және жіберу. - Салалық форумдар мен іс-шараларға, соның ішінде қаржылық реттеу мен ESG мәселелеріне арналған шараларға белсенді қатысу.

GRI стандарттарының көрсеткіші

Стандарттарды қолдану туралы мәлімдеме

Банк 2024 жылғы 1 Қаңтар мен 31 Желтоқсан аралығындағы есепті кезеңге арналған 2021 басылымда GRI стандарттарына сәйкес 2024 жылға арналған тұрақты даму туралы есепті дайындады. Пайдаланылған GRI 1 стандарты - GRI 1: Foundation 2021.



Көрсеткіш	GRI стандарты	Есеп бөлімі және қосымша ақпарат
GRI 2 ЖАЛПЫ ЖАРИЯЛАУ 2021		
1. Ұйымдастыру және корпоративтік есеп беру тәжірибесі		
2-1	Ұйым туралы толық ақпарат	Банк туралы қысқаша ақпарат. Есеп және маңыздылық туралы. Байланыс ақпараты.
2-2	Ұйымның тұрақты даму саласындағы есебінің периметрі	Есеп және маңыздылық туралы.
2-3	Есепті кезең, есеп беру жиілігі және байланыс ақпараты	Есеп және маңыздылық туралы.
2-4	Ақпаратты нақтылау	Алдыңғы қаржылық емес есеппен салыстырғанда ақпаратқа ешқандай түзетулер енгізілген жоқ..
2-5	Есеп берудің сыртқы кепілдігі	Есеп сырттай тексерілмеген, бірақ парниктік газдар шығарындыларына сыртқы тәуелсіз тексеру жүргізілді.
2. Ұйымның қызметі мен қызметкерлері		
2-6	Ұйымның қызметі, қосылған құн жасау тізбегі туралы және өзге де іскерлік байланыстары туралы мәліметтер	Банк туралы қысқаша ақпарат.
2-7	Ұйымның штаттағы қызметкерлері	Персоналды басқару.
2-8	Ұйымның штаттық қызметкері болып табылмайтын қызметкерлер	Банк келесі қаржылық емес есептерде ақпаратты ашуды жоспарлап отыр.

3. Корпоративтік басқару				
2-9	Басқарманың құрылымы мен құрамы		Корпоративтік басқару.	
2-10	Жоғары басқару органын сайлау және бекіту тәртібі		Корпоративтік басқару.	
2-11	Жоғары басқару органының басшысы		Корпоративтік басқару.	
2-12	Әсерді басқаруды бақылауды қамтамасыз етудегі жоғары басқару органының рөлі		Корпоративтік басқару. Тәуекелдерді басқару. Есеп және маңыздылық туралы.	
2-13	Әсерді басқару бойынша жауапкершілікті беру		Корпоративтік басқару. Тәуекелдерді басқару.	
2-14	Тұрақты даму жөніндегі есепті бекітудегі жоғары басқару органының рөлі		Есеп және маңыздылық туралы.	
2-15	Мүдделер қақтығысы		Корпоративтік басқару. Іскерлік этика және адалдық.	
2-16	Аса маңызды проблемалар туралы коммуникация/ақпараттандыру		Іскерлік этика және адалдық. Адам құқықтары.	
2-17	Жоғарғы басқару органының ұжымдық білімі		Корпоративтік басқару. Түсініктеме: Директорлар кеңесі мүшелерінің салалық білімін кеңейту, олардың кәсіби дағдыларын дамыту және өз міндеттерін тиісті түрде орындауын қамтамасыз ету мақсатында Банк қажет болған жағдайда Директорлар кеңесі мүшелерін оқытуды ұйымдастырады немесе оқытуға жәрдемдеседі. 2025 жылға қарай Директорлар кеңесінің әрбір мүшесінің жылдық жеке даму жоспары бар.	

2-18	Жоғары басқару органының жұмысын бағалау	Корпоративтік басқару.
2-19	Сыйақы саясаты	Корпоративтік басқару. Персоналды басқару.
2-20	Сыйақыны айқындау тәртібі	Корпоративтік басқару. Персоналды басқару.
2-21	Жылдық өтемақының жалпы коэффициенті	Банк ең жоғары жалақы алатын қызметкердің жылдық жиынтық сыйақысының барлық қызметкерлердің (ең жоғары жалақы алатын қызметкерден басқа) орташа жылдық жиынтық сыйақысына қатынасын есепке алмайды.
4. Стратегия, саясат және практика		
2-22	Тұрақты даму стратегиясының мәлімдемесі	Директорлар кеңесі Төрағасының жолдауы. Басқарма Төрағасының жолдауы. БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі.
2-23	Ұйымның ішкі құжаттарында бекітілген міндеттемелер	Корпоративтік басқару. Іскерлік этика және адалдық. Адам құқықтары. Ақпараттық қауіпсіздік. Дербес деректерді қорғау.
2-24	Саясат пен міндеттемелерді енгізу	Корпоративтік басқару. Іскерлік этика және адалдық.

2-25	Теріс әсерді төмендету тетіктері	Іскерлік этика және адалдық. Адам құқықтары. Экология.
2-26	Кеңес алу және проблемалар туралы хабарлау механизмдері	Іскерлік этика және адалдық. Адам құқықтары.
2-27	Заңнаманы сақтау	Корпоративтік басқару. Іскерлік этика және адалдық. Адам құқықтары. Экология.
2-28	Қауымдастықтарға мүшелік	Банк бірқатар бизнес-қауымдастықтардың, соның ішінде Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығының, «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасының мүшесі болып табылады. Банктің мүшелік жарналары 2024 жылы жалпы сомасы 41,92 млн теңгені құрады.
5. Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу		
2-29	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу.
2-30	Ұжымдық шарттар	Есепті дайындау кезінде ұжымдық шарт жоқ. Бұл ретте Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қызметкерлерге ұжымдық келіссөздер жүргізуге бастамашылық жасауға кедергі жасамайды.

GRI 3 МАҢЫЗДЫ ТАҚЫРЫПТАР 2021

3-1	Маңызды тақырыптарды айқындау тәртібі	Есеп және маңыздылық туралы.
3-2	Маңызды тақырыптар тізбесі	Есеп және маңыздылық туралы.
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Маңызды тақырыптарды басқару Есептің тиісті бөлімдерінде нақтыланады.

GRI 200: Экономикалық санат

GRI-201: Экономикалық көрсеткіштер 2016

201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құндылық	2024 жылдың корпоративтік ESG профилі.
201-2	Қаржы аспектілері және климаттың өзгеруіне байланысты өзге де тәуекелдер мен мүмкіндіктер	Экология.
201-4	Мемлекеттен алынған қаржылық көмек	Банк туралы қысқаша ақпарат.

GRI 202: Нарыққа қатысуы 2016

202-2	Жергілікті жерде жұмысқа қабылданған жоғары басшылардың үлесі	Банк Директорлар кеңесінің мүшелерін және Басқарма мүшелерін аға менеджерлер ретінде қарастырады. 2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша жергілікті қоғамдастық өкілдерінің (Қазақстан Республикасының азаматтары) қатарынан жұмысқа қабылданған жоғары басшылардың үлесі жоғары басшылардың жалпы санындағы 50%-ды құрады.
-------	---	---

GRI 204: Сатып алу 2016

204-1	Жергілікті жеткізушілерге арналған шығыстардың үлесі	2023 жылмен салыстырғанда, қаржылық емес есеп беруде пайдаланылатын ашып көрсетулер үшін бірқатар жеткізушілер санаттары жеткізушілер тізімінен алынып тасталды (мысалы, жалға берушілер, коммуналдық қызметтерді жеткізушілер және т.б.). 2024 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банк жеткізушілерінің жалпы саны 337 болды, онда ШОБ үлесі 99% құрады. Сатып алудың жалпы бюджетіндегі жергілікті жеткізушілердің үлесі 95% құрады. Банктің жалпы сатып алуларындағы 10 ірі жеткізушінің жиынтық үлесі 10%-ды құрды. Конкурстық (тендерлік) рәсімдерге қатысушылардың орташа саны 4 адамды құрады.
GRI 205: Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес 2016		
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен әдістері туралы ақпарат беру және оларды оқыту	Іскерлік этика және адалдық. Түсініктеме: Банк қызметкерлерінің 100%-ы сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес бойынша қолданыстағы ішкі құжаттармен танысудан өтті.
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған шаралар	Іскерлік этика және адалдық. Түсіндірме: есептік кезеңде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар бойынша қызметкерлерге қатысты сот істері болған жоқ.
GRI 206: Бәсекелестікке қарсы іс-әрекет 2016		
206-1	Бәсекелестікке қарсы іс-әрекетке қатысты құқықтық әрекеттер, трастқа қарсы және монополияға қарсы практика	Іскерлік этика және адалдық.
GRI 207: Салық салу 2019		
207-1	Салық салу тәсілі	Іскерлік этика және адалдық.
207-2	Салықтарды басқару, тәуекелдерді бақылау және басқару	Іскерлік этика және адалдық.
207-3	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу және салық мәселелерін басқару	Іскерлік этика және адалдық.

GRI 300: Экологиялық санат

GRI 302: Энергия 2016

302-1	Ұйым ішіндегі энергия тұтыну	Экология.
302-2	Ұйым шегінен тыс энергия тұтыну	Ұйымнан тыс жерде энергия тұтынуды есепке алу жүргізілмейді.

GRI 303: Су 2018

303-3	Алынатын судың жалпы көлемі	Банк кеңселерінде су алу орталық су құбыры арқылы мамандандырылған ұйымдардан жүзеге асырылады. Біз жер үсті немесе жер асты көздерінен шығатын суды пайдаланбаймыз. Қызмет барысында пайда болған сарқынды сулар Банкпен тікелей табиғи су объектілеріне ағызылмай, тазарту үшін бөгде ұйымдарға жіберіледі. Банктің тәжірибесінде су алу және су тұтыну тең мәнді көрсеткіштер ретінде бағаланады. Қазақстан Республикасындағы қолданыстағы суды тұтыну нормаларына сәйкес Банктің 2024 жылғы суды тұтыну көлемін есептеу әдістемесін (249 жұмыс күні) пайдалана отырып, қызметкерлердің орташа жылдық саны (3 074 адам) – 9,19 млн литр су негізінде есептелді. 2023 жылы бұл көрсеткіш 9,33 млн литрге бағаланды. 2024 жылы біздің қызметіміз бен қаржылық тұрақтылығымызға айтарлықтай әсер ететін сумен жабдықтауға қатысты оқиғалар болған жоқ.
-------	-----------------------------	---

GRI 304: Биоәртүрлілік 2016

304-1	Ұйымның меншігіндегі, жалға алынған немесе басқаруындағы және қорғалатын табиғи аумақтар мен жоғары биоәртүрлілік құндылығы бар аумақтарда, олардың шегінен тыс не іргелес жатқан аумақтарда орналасқан өндірістік алаңдар.	Банкте ерекше қорғалатын табиғи аумақтар мен биоәртүрлілік құндылығы жоғары аумақтарда орналасқан операциялық учаскелері жоқ.
-------	---	---

GRI 305: Шығарындылар 2016		
305-1	Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (Scope 1)	Экология.
305-2	Жанама парниктік газдар шығарындылары (Scope 2)	Экология.
305-3	Парниктік газдардың өзге де жанама шығарындылары (Scope 3)	Экология.
305-4	Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылығы	Экология.
305-6	Атмосфераға озонды бұзатын заттардың шығарындылары	Банктің қызметі атмосфераға озон қабатын бұзатын заттардың елеулі көлемін шығарумен байланысты емес.
GRI 306: Қалдықтар 2020		
306-1	Қалдықтардың пайда болуы және олармен байланысты елеулі әсерлер	Экология.
306-3	Пайда болған қалдықтардың жалпы салмағы	Қызметкерлердің орташа жылдық санына негізделген есептеу әдісін қолдануды ескере отырып, 2024 жылы Банктің қызметі барысында пайда болған коммуналдық қалдықтардың жалпы салмағы 691,5 тонна (4 549,5 текше метр), 2023 жылы – 711,3 тонна (4 679,8 текше метр) құрайды.
306-4	Қалдықтарды жою	Банк келесі қаржылық емес есептердегі ақпаратты ашуды жоспарлап отыр.
GRI 308: Жеткізушілерді экологиялық бағалау 2016		
308-1	Экологиялық өлшемдер бойынша бағалаудан өткен жаңа жеткізушілер	Экологиялық өлшемдер бойынша бағалау жүргізілген жоқ.

GRI 400: Әлеуметтік санат

GRI 401: Жұмыспен қамту 2016

401-1	Жаңа қызметкерлердің жалпы саны, кадрлардың тұрақсыздығы	Персоналды басқару.
401-2	Толық жұмыспен қамту жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлер үшін уақытша немесе толық емес жұмыспен қамту жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін жеңілдіктер	Көрсетілген жеңілдіктер жоқ.
401-3	Бала күтіміне байланысты демалыс	Персоналды басқару.

GRI 402 Қызметкерлер мен басшылықтың өзара қарым-қатынасы 2016

402-1	Ұйым қызметіндегі маңызды өзгерістер туралы хабарлаудың ең төменгі кезеңі	Персоналды басқару. Түсініктеме: ақпараттандыру мерзімдері санатына қарамастан барлық қызметкерлер үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген.
-------	---	--

GRI 403: Жұмыс орнындағы денсаулық пен қауіпсіздік 2018

403-1	Еңбекті қорғау мәселелерін басқару жүйесі	Персоналды басқару.
403-2	Қауіптерді анықтау, тәуекелдерді бағалау, оқиғаларды тексеру	Персоналды басқару.
403-4	Қызметкерлердің қатысуы, еңбек гигиенасы және қауіпсіздік техникасы мәселелері бойынша консультациялар өткізу және ақпарат беру	Персоналды басқару.
403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау саласында оқыту	Персоналды басқару.
403-6	Қызметкерлердің денсаулығын сақтау	Персоналды басқару.

403-7	Іскерлік қатынастармен тікелей байланысты еңбекті қорғау және қауіпсіздік әсерлерінің алдын алу және азайту	Персоналды басқару.
403-8	Еңбекті қорғау мен қауіпсіздікті басқару жүйесімен қамтылған қызметкерлер	Персоналды басқару.
403-9	Өндірістік жарақаттар	Персоналды басқару.
403-10	Кәсіптік аурулар	Персоналды басқару.
GRI 404: Дайындық және білім беру2016		
404-1	Бір қызметкерге шаққандағы оқу сағатының орташа жылдық саны	Персоналды басқару.
404-2	Қызметкерлерді дамыту және үздіксіз кәсіби өсу бағдарламалары	Персоналды басқару. Түсініктеме: Банк өтпелі кезеңде көмек көрсету бағдарламаларын (жұмыстан босатылған қызметкерлерді жұмысқа орналастыруды жалғастыруға жәрдемдесу немесе зейнетке шығу нәтижесінде мансабын аяқтауды басқару бағдарламаларын) іске асырмайды, соның салдарынан Есепте мұндай бағдарламалар туралы ақпарат көрсетілмеген.
GRI 405: Персоналдың әлеуметтік-мәдени әртүрлілігі және тең мүмкіндіктер 2016		
405-1	Басшы кадрлар мен қызметкерлердің әлеуметтік-мәдени әртүрлілігі	Корпоративтік басқару. Персоналды басқару.
405-2	Ерлер мен әйелдердің негізгі жалақысы мен жәрдемақыларының арақатынасы	Корпоративтік басқару. Персоналды басқару.

GRI 406: Кемсітушіліктің болмауы 2016

406-1	Кемсітушілік оқиғалары және қабылданған түзету шаралары
-------	---

Адам құқықтары.
Корпоративтік басқару.

GRI 407: Қауымдастықтар мен ұжымдық келіссөздер жүргізу бостандығы 2016

407-1	Қауымдастықтар мен ұжымдық келіссөздер жүргізу бостандығына құқығы бар бөлімшелер мен жеткізушілер тәуекелге ұшырауы мүмкін
-------	---

Есепті кезеңде Банктің құрылымдық бөлімшелерінде елеулі тәуекелдер немесе қызметкерлердің қауымдастықтар бостандығына және ұжымдық шарттарға құқықтарының бұзылуы анықталған жоқ. Жеткізушілер үшін мұндай бағалау жүргізілген жоқ.

GRI 408: Бала еңбегі 2016

408-1	Бала еңбегін пайдалану қаупі бар бөлімшелер мен жеткізушілер
-------	--

Есепті кезеңде Банктің құрылымдық бөлімшелерінде елеулі тәуекелдер немесе балалар еңбегін пайдалану жағдайлары анықталған жоқ. Жеткізушілер үшін мұндай бағалау жүргізілген жоқ.

GRI 409: Мәжбүрлі және міндетті еңбек 2016

409-1	Мәжбүрлі немесе міндетті еңбекті пайдаланудың елеулі тәуекелі бар бөлімшелер мен өнім берушілер
-------	---

Есепті кезеңде Банктің құрылымдық бөлімшелерінде елеулі тәуекелдер, мәжбүрлі немесе мәжбүрлі еңбекті қолдану жағдайлары анықталған жоқ. Жеткізушілер үшін мұндай бағалау жүргізілген жоқ.

GRI 410 Қауіпсіздік қызметінің жұмысын ұйымдастыру 2016

410-1	Адам құқықтарын сақтау саласындағы саясаттар мен рәсімдер бойынша оқытудан өткен Қауіпсіздік қызметінің мамандары
-------	---

Қауіпсіздік қызметі адам құқықтарын оқытумен айналыспайды.

GRI 415 Мемлекеттік саясат 2016		
415-1	Саяси іс-шараларға қайырымдылық	Іскерлік этика және адалдық.
GRI 416: Клиенттердің денсаулығы мен қауіпсіздігі 2016		
416-2	Өнімдердің немесе қызметтердің денсаулық пен қауіпсіздікке әсеріне қойылатын талаптарға сәйкес келмеу жағдайлары	Есепті кезеңде өнімнің немесе қызметтердің денсаулық пен қауіпсіздікке әсер ету талаптарына сәйкес келмеу жағдайлары болған жоқ.
GRI 417: Маркетинг және таңбалау 2016		
417-2	Өнімдер мен қызметтердің сипаты туралы ақпарат пен таңбалауға қатысты нормативтік талаптарды және ерікті кодтарды сақтамау жағдайлары	Есепті кезеңде Банктің өз өнімдері мен қызметтері туралы берген ақпаратының нормативтік талаптарға сәйкес келмеу жағдайлары анықталған жоқ.
417-3	Маркетингтік коммуникацияларға қатысты нормативтік талаптарды және ерікті кодекстерді сақтамау жағдайлары	Есепті кезеңде маркетингтік коммуникацияларға қатысты нормативтік талаптарды және ерікті кодтарды сақтамау жағдайлары тіркелген жоқ.
GRI 418: Тұтынушының жеке өміріне қол сұғылмаушылық 2016		
418-1	Тұтынушының жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзуға немесе ақпараттың жоғалуына қатысты расталған шағымдар	Есепті кезеңде тұтынушылардың жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзуға немесе ақпараттың жоғалуына қатысты дәлелді шағымдар түскен жоқ.

TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету

Ұсыныстар		Есеп бөлімі
Корпоративтік басқару		
Климат тәуекелдері мен мүмкіндіктерін басқару саласындағы Банк тәсілдері		
a. Директорлар кеңесінің климатқа байланысты атқаратын тәуекелдер мен мүмкіндіктерді қадағалауының сипаттамасы.		Тұрақты дамуды басқару.
b. Климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау және басқару процесінде атқарушы басшылықтың рөлін сипаттау.		Тұрақты дамуды басқару.
Стратегия		
Бұл ақпарат маңызды болған жағдайда, климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктердің ұйымның қызметіне, стратегиясына және қаржылық жоспарлауына нақты және ықтимал әсері туралы ақпаратты ашу.		
a. Қысқа, орта және ұзақ мерзімді перспективада ұйым анықтаған климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктердің сипаттамасы.		Экология.
b. Климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктердің ұйымның қызметіне, стратегиясына және қаржылық жоспарлауына әсерінің сипаттамасы.		Экология.
c. Ұйым стратегиясының климаттың өзгеруінің әртүрлі сценарийлеріне, оның ішінде орташа температураның 2°С немесе одан төмен жоғарылауына төзімділік дәрежесінің сипаттамасы.		Экология.
Тәуекелдерді басқару		
Ұйым климаттық тәуекелдерді анықтайтын, бағалайтын және басқаратын процестердің сипаттамасы.		
a. Климаттық тәуекелдерді анықтау және бағалау бойынша ұйымның қолданыстағы процестерінің сипаттамасы.		Экология.
b. Ұйымның қолданыстағы климаттық тәуекелдерді басқару процестерінің сипаттамасы.		Экология.
c. Климаттық тәуекелдерді анықтау, бағалау және басқару процестерінің ұйымның тәуекелдерді басқарудың жалпы құрылымына қалай біріктірілгенін сипаттау.		Экология. Түсініктеме: климаттық тәуекелдерді анықтау, бағалау және басқару процестері қазіргі уақытта ұйымның жалпы тәуекелдерді басқару жүйесіне біріктірудің алдын ала сатысында.
Көрсеткіштер мен мақсаттар		
Бұл ақпарат маңызды болған жағдайда, климатқа байланысты тиісті тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау және басқару кезінде пайдаланылатын көрсеткіштер мен мақсаттар туралы ақпаратты ашу.		
a. Тәуекелдерді басқару стратегиясы мен процесіне сәйкес климатқа байланысты тиісті тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау кезінде ұйым пайдаланатын көрсеткіштер туралы ақпаратты ашу.		Экология.
b. Score 1, Score 2 және, егер қажет болса, Score 3 парниктік газдар шығарындыларын және олармен байланысты тәуекелдерді ашу		Экология.
c. Ұйымның климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару үшін пайдаланатын мақсаттардың сипаттамасы және мақсатты көрсеткіштермен салыстырғандағы нәтижелердің сипаттамасы.		Бұл мақсаттар қалыптасу және талдау сатысында.

SASB салалық көрсеткіштері

Көрсеткіш	Есеп бөлімі
FN-CF-220a.2 Клиенттердің құпиясын бұзуға қатысты сот шараларының нәтижесінде материалдық шығындардың жалпы сомасы.	Есепті жылы Банкке қатысты мұндай сот процестері болған жоқ.
FN-CB-230a.1 ① Мәліметтер ағынының саны; ② жеке идентификациялық мәліметтің ағыны; ③ мәліметтер ағынынан зардап шеккен шот ұстаушылардың саны.	Ақпараттық қауіпсіздік. Дербес деректерді қорғау. Түсініктеме: Есепті кезеңде Банкте деректердің бұзылуына ұшыраған шот иелері болған жоқ.
FN-CB-230a.2 Мәліметтер қауіпсіздігі тәуекелін анықтау және жою тәсіліне сипаттама.	Ақпараттық қауіпсіздік. Дербес деректерді қорғау.
FN-CB-410a.2 Кредиттік талдауда ESG-факторларын есепке алу тәсіліне сипаттама.	Банктің бизнес моделі бөлшек сегментте тұтынушылық несиелеуге бағытталғандықтан, есепті кезеңде несиелік талдау кезінде ESG факторлары ескерілмеді.
FN-CB-410b.1 Қаржыландырылатын абсолютті жалпы шығарындылар, ① Scope 1, ② Scope 2 және ③ Scope 3 бойынша бөлу.	Банк есепті кезеңде қаржыландырылған эмиссияларды есептемеген. Банктің 2024 жылға арналған парниктік газдар шығарындыларын бағалауы «Қоршаған орта» Scope 1, Scope 2 және Scope 3 санаттары үшін GHG Protocol стандартына негізделген.
FN-CB-410b.2 Активтер кластары бойынша бөліністе әр сала үшін жалпы тәуекел.	Банк есепті кезеңде қаржыландырылатын эмиссияларды есептемеген.
FN-CB-410b.3 Қаржыландырылатын шығарындылар есебіне қосылған жалпы әсер ету ішіндегі пайыз.	Банк есепті кезеңде қаржыландырылатын эмиссияларды есептемеген.
FN-CB-410b.4 Қаржыландырылатын шығарындылар есебі үшін қолданылатын әдістеме сипаттамасы.	Банк есепті кезеңде қаржыландырылатын эмиссияларды есептемеген.
FN-CB-510a.1 Алаяқтықпен, инсайдерлік саудамен, монополияға қарсы және конкуренцияға қарсы тәртіппен, нарықты манипуляциялаумен, қызметтік жағдайын асыра пайдаланумен немесе өзге де заңға сәйкес немесе қаржы саласының ережелеріне сәйкес сот шараларының нәтижесінде ақша шығындарының жалпы сомасы.	Есепті жылы Банкке қатысты мұндай сот процестері болған жоқ.
FN-CB-510a.2 Заң бұзушылықтар туралы ақпараттандыру саясаты және рәсімдеріне сипаттама.	Іскерлік этика және адалдық.
FN-CB-550a.2 Міндетті және ерікті стресс-тестілердің нәтижелерін капиталдың жеткіліктілігін жоспарлауға, ұзақ мерзімді корпоративтік стратегияға және басқа да кәсіпкерлік қызметке біріктіру тәсілінің сипаттамасы.	Тәуекелдерді басқару.

Глоссарий

CO₂ – көміртегі диоксиді.

CO₂экв – көміртек диоксидінің эквиваленті.

ESG – Банк пен оның клиенттері қызметінің қоршаған ортаға теріс әсерін азайту және әлеуметтік сондай-ақ басқару жауапкершілігінің жаһандық өсуін қолдаудың халықаралық тұжырымдамасы.

GRI (Global Reporting Initiative) – Жаһандық есеп беру бастамасы.

LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate) – жұмыс уақытын жоғалту жарақаттарының жиілік коэффициенті. LTIFR формуласы = [Жоғалған уақыт жарақаттарының саны / Жұмыс істеген жалпы сағаттар] x 1 000 000.

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) – Төлем картасы индустриясының деректер қауіпсіздігі стандарты.

Scope 1 – меншіктегі және жалға алынған көздерден тікелей шығарындыларға тікелей банк объектілеріндегі жабдықта жанармай жағудан болатын парниктік газдар шығарындылары, сондай-ақ өнеркәсіптік немесе тұрмыстық техникадан шығатын парниктік газдар шығарындылары (мысалы, стационарлық кондиционерлеу жүйелерінен салқындатқыштың ағуы) жатады. Сонымен қатар, Home Credit Bank меншігіндегі мобильді көздерден шығатын парниктік газдар шығарындылары.

Scope 2 – Банктің меншігіндегі және жалға алған объектілер үшін сатып алынған электр және жылу энергиясынан жанама шығарындылар.

Scope 3 – Scope 2-ге жатпайтын жанама парниктік газдар шығарындыларының әртүрлі санаттары.

TCFD – Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.

Адам құқықтары – бұл адамның ажырамас құқықтары, ол адамның өзіне тән қадір-қасиетін, сондай-ақ барлық адамдардың бостандығы мен теңдігін тануға негізделген.

АҚ – акционерлік қоғам.

Ақпараттық қауіпсіздік – кибершабуылдарға қарсы тұру және деректер мен ақпараттың жылыстауына жол бермеу.

Атқарушы директор (осы Есепке қатысты қолданылған термин) – Директорлар кеңесінің мүшесі болып табылады, сонымен қатар Банктің атқарушы басшылығында қызмет атқарады.

Атқарушы емес директор (осы Есепке қатысты қолданылған термин) – Банктің атқарушы басшылығында қызмет атқармайтын, сонымен бірге тәуелсіз директор болып табылмайтын Директорлар кеңесінің мүшесі.

Банк – «Home Credit Bank» АҚ.

БҰҰ – Біріккен Ұлттар Ұйымы.

БҰҰ Тұрақты даму мақсаттары – 2015 жылғы 25 қыркүйекте Біріккен Ұлттар Ұйымы Бас Ассамблеясының № 70/1 қарарымен қабылданған «Әлемді түрлендіру: тұрақты дамудың 2030 күн тәртібі» Декларациясында айқындалған жаһандық даму мақсаттары болып табылады.

Елеулі тәуекел – іске асырылуы Банктің қаржылық тұрақтылығының нашарлауына алып келетін тәуекел.

Есеп – «Home Credit Bank» АҚ 2024 жылғы тұрақты даму туралы есебі.

Кемсітушілік – адамның құқықтары мен бостандығын жеке белгілері бойынша кез келген заңсыз шектеу немесе оларға қысым жасау, сондай-ақ адамның іскерлік қасиеттеріне байланысты емес жағдайларға қатысты кез келген артықшылықтар беру.

Клиенттік тәжірибе – бұл клиенттер мен Банк арасындағы кез келген байланыс нүктесінде олардың Банкпен өзара әрекеттесуін клиенттердің жалпы қабылдауы. Клиенттік тәжірибе осы өзара іс-қимылдың клиенттердің үмітіне қаншалықты сәйкес келетінін өлшейді.

Қаржылық инклюзивтілік – пайдалы, қолжетімді және жауапты қаржылық өнімдер мен көрсетілетін қызметтерге неғұрлым жеңіл қол жеткізуді қамтамасыз ету.

ҚЖ/ТҚҚ – қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға, жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл.

ҚНРДА – Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі. Мобильдік қосымша – Android және iOS жүйелеріне арналған мобильдік құрылғылардың алаңдарында әзірленген бағдарламалық қамтамасыз етуде ұсынылған Банк клиенттеріне қашықтықтан банктік қызмет көрсетуге арналған шешімдер спектрі.

Мүдделер қақтығысы – қызметкердің (Банктің басшы қызметкерлері мен Директорлар кеңесінің мүшелерін қоса алғанда) жеке мүдделері өзінің лауазымдық міндеттерін тиісінше орындауға, оның ішінде Банк меншігін заңсыз пайдалануға және мәмілелер жасау кезінде теріс пайдалануға ықпал ететін не ықпал етуі мүмкін жағдай.

Мүдделі тараптар – «Home Credit Bank» АҚ қызметіне әсер ететін және/немесе «Home Credit Bank» АҚ тарапынан өз шешімдері мен қызметіне әсер ететін «Home Credit Bank»АҚ-мен өзара іс-қимылға әртүрлі дәрежеде тартылған жеке және заңды тұлғалар, сондай-ақ осындай тұлғалар топтары.

Сыбайлас жемқорлыққа және ақшаны жылыстатуға қарсы іс-қимыл – қылмыс жасауды жеңілдету үшін Банк ұсынатын өнімдер мен қызметтерді пайдалануды болдырмау.

Тұрақты даму – бұл «Home Credit Bank» АҚ өз қызметінің қоршаған ортаға, экономикаға, қоғамға әсерін басқаратын және мүдделі тараптардың мүдделерін ескере отырып шешімдер қабылдайтын даму. Тұрақты даму болашақ ұрпақтың өз қажеттіліктерін

қанағаттандыру мүмкіндігіне нұқсан келтірмей, қазіргі заманның қажеттіліктерін қанағаттандыруы.

Тұрақты даму туралы есеп – негізгі мүдделі тараптар үшін елеулі қызығушылық тудыратын салалардағы тұрақты даму саласының есепті кезеңдегі Банк қызметінің негізгі аспектілері мен нәтижелерінің ашық, сенімді және теңгерімді сипаттамасы. Тұрақты даму есебі мүдделі тараптарды Банктің экономикалық тұрақтылыққа, корпоративтік басқаруға, әлеуметтік әл-ауқатқа және қоршаған ортаға қатысты мақсаттарын, бастамаларын және шараларын қалай және қаншалықты тиімді іске асырып жатқаны туралы хабарлайды. ХҚЕС – Халықаралық қаржылық есептіліктің стандарттары.

ШОБ – шағын және орта бизнес.

Іскерлік этика – «Home Credit Bank» АҚ, сондай-ақ «Home Credit Bank» АҚ қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын этикалық қағидаттар, құндылықтар мен іскерлік мінез-құлық нормаларының жиынтығы.



Ал сіз

ҚАНШАЛЫҚТЫ ЕРКІНСІЗ?

«HOME CREDIT BANK»
АҚ ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕБІ – 2024

Байланыс ақпараты

GRI 2-1, 2-3

«Home Credit Bank» АҚ

Мекен-жайы

050059, Қазақстан Республикасы,
Алматы қаласы, Нұрсұлтан
Назарбаев даңғылы, 248

Телефон

7979 (Жалпы сұрақтар бойынша
байланыс орталығы)

Email

PR@homecredit.kz
«Тұрақты даму туралы есеп 2023»
тақырыбымен хат жолдау

Ресми вебсайт

<https://home.kz/>

«Home Credit Bank» АҚ, операциялық және қаржылық нәтижелер, ішкі құжаттар және корпоративтік басқару жүйесі туралы қосымша ақпаратты «Home Credit Bank» АҚ ресми сайтында орналасқан ХҚЕС қаржылық есептіліктен, жылдық есептер мен басқа да құжаттардан табуға болады.