



ТҰРАҚТЫ  
ДАМУ ТУРАЛЫ  
ЕСЕП



## БӨЛІМ АТАУЫ

1	ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ	3
2	БАСШЫЛЫҚТЫҢ ҮНДЕУІ	8
3	БАНКТИҢ СИПАТЫ	15
4	БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ	18
5	КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ	53
6	ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ	66
7	ҚОРШАҒАН ОРТА	79
8	ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР	85
9	ҚОСЫМШАЛАР	109
10	ТӘУЕЛСІЗ ЖҰМЫС ІСТЕП ЖҮРГЕН МАМАННЫҢ СЕНІМДІЛІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ТАПСЫРМА ТУРАЛЫ ҚОРЫТЫНДЫСЫ	120
11	БАЙЛАНЫС АҚПАРАТЫ	124



1 ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ



## ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ

Осы есеп GRI ("with reference") стандартының талаптарын ескере отырып және TCFD ұсынымдарына сәйкес дайындалған «Қазақстан Халық Банкі» АҚ (бұдан әрі есепте «Банк» деп аталады) және оның еншілес ұйымдарының (бірілесіп «Halyk тобы» немесе «Топ» деп аталады) қызметі туралы ақпаратты ашуды білдіреді, Банктің көміртегі ізін азайту жөніндегі күш-жігеріміздің дамуын көрсетеді. Есепті әзірлеу кезінде Лондон қор биржасының (LSE) және ҚНРДА басшылығының банктер мен басқа да қаржы ұйымдары үшін экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару (ESG) критерийлері бойынша ақпаратты ашу жөніндегі ұсынымдары назарға алынды, орнықты даму жөніндегі есептілікке қатысты Қазақстан қор биржасының (KASE) Листингтік қағидаларының талаптары ескерілді. Кейбір көрсеткіштерді дайындау үшін орнықты даму саласындағы ішкі есеп беру әдістері қолданылды және олар «Қазақстандағы өтпелі климаттық тәуекелдер» және «Банк және орнықты даму» бөлімдерінде сипатталған. Сонымен қатар, есепте Топтың 2022-2024 жылдарға арналған стратегиясында айқындалған БҰҰ-ның Орнықты даму мақсаттарына (ОДМ) қол жеткізуге тікелей немесе жанама ықпал ететін банк қызметінің нәтижелері ұсынылған.

Halyk Bank-тің 2023 жылғы 1 қаңтардан 2023 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі қаржылық, экологиялық, әлеуметтік және басқару (ESG) көрсеткіштерін жан-жақты қарастыратын осы есеп Банк шығарған бесінші орнықты даму есебі болып табылады.

Halyk Bank-тің орнықты дамуы туралы есебі Банк Басқармасының шешімімен бекітіледі және корпоративтік интернет-сайтта ([https://halykbank.kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram)), қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жариялау арқылы мүдделі тараптардың назарына жеткізіледі.

\* көрсеткіштері бар кестелер жеке қосымшада

## ЕСЕП ШЕКАРАЛАРЫ\*

Есепте "Қазақстан Халық Банкі" АҚ (бұдан әрі есепте "Банк" деп аталады) және оның еншілес ұйымдарының (бірге "Halyk тобы" немесе "Топ" деп аталады) 2023 жылғы 1 қаңтардан 2023 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі қызметі туралы ақпарат ұсынылған. Қаржылық деректер тексеріске тікелей көрсетілмеген жағдайда, Халықаралық қаржылық есеп беру стандарттарына сәйкес дайындалған аудиттелген қаржылық есептілікке сәйкес ұсынылған.

Банк халықаралық консультанттармен бірлесіп әзірлеген жол картасына сәйкес еншілес ұйымдар өз қызметіне ESG енгізу жөніндегі іс-шаралар жоспарларын қабылдады, орнықты даму саясаты бекітілді және компаниялардың өз қызметіне ESG-қағидаларын енгізуге көзқарасын көрсететін басқа да нормативтік құжаттар қабылданды.

Еншілес ұйымдар 2023 жылдан бастап компаниялардың басқару органының назарына орнықты даму қағидаларына бейімділігін және компаниялардың алдына қойылған орнықты даму саласындағы міндеттерге қол жеткізудегі прогресті көрсету үшін ESG-есеп дайындайды.

Еншілес ұйымдардың қызметі туралы ақпарат үнемі Жылдық есеп форматында көрсетіледі, 2023 жылғы есеп — [https://halykbank.kz/storage/app/media/investoram/2024/HALYK\\_AR23\\_RU\\_11.pdf](https://halykbank.kz/storage/app/media/investoram/2024/HALYK_AR23_RU_11.pdf)

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қытамыссыз өтетін талпырма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты



## HALYK TOBY БОЙЫНША ӘСЕР ЕТУ КӨРСЕТКІШТЕРІ

	Электр энергиясы, ГДж	Су, мегалитр	Жылу энергиясы, ГДж	Қағаз, тонна	Score 1, тонна CO2 экв.	Score 2 тонна CO2 экв.	Score 3 тонна CO2 экв.
«Қазақстан Халық Банкі» АҚ	175 605,57 <sup>(A)</sup>	260,94 <sup>(A)</sup>	206 403,03 <sup>(A)</sup>	342,50 <sup>(A)</sup>	3 298,7 <sup>(A)</sup>	63 026,64 <sup>(A)</sup>	21 872,93 <sup>(A)*</sup>
«Халық Банк Грузия» АҚ	-	2,44 <sup>(A)</sup>	-	3,675 <sup>(A)</sup>	105,0 <sup>(A)</sup>	-	қолданылмайды
«Tenge Bank» АҚБ	3 400,82 <sup>(A)</sup>	4,20 <sup>(A)</sup>	-	22,7 <sup>(A)</sup>	235,0 <sup>(A)</sup>	495,7 <sup>(A)</sup>	қолданылмайды
«Халық» СК» АҚ	3 023,07	9,23	3 617,3	10,84	132,5	240,1	қолданылмайды
«Halyk-Life» АҚ	1 937,47	0,92	1 394,54	7,00	44,5	692	қолданылмайды
«Halyk Finance» АҚ және «Halyk Global Markets» АҚ	1273	0,74	2618,66	1,20	14500,0	14,5	қолданылмайды
«Халық-Лизинг» АҚ	4 608,30	0,87	1 171,91	0,54	441,8	23,2	қолданылмайды
«Halyk Инкассация» ЖШС	855,8	1,9	518,8	4,84	6 613,0	6 613	қолданылмайды
«Қазтелепорт» АҚ	20 770,73	2,62	396,5	1,480	31,1	5 033	қолданылмайды
Стресттік активтерді басқару компаниялары - «КУСА Халық» ЖШС, «Халық АКТИВ» ЖШС	628,04	0,59	921,1	3,48	79,9	238,6	қолданылмайды
«Halyk FinService» ЖШС	450,73	0,73	396,16	0,69	-	11,3	қолданылмайды

\* Score 3: 1-саят = 1802,04  
Score 3: 3-саят = 7948,62  
Score 3: 5-саят = 2755,31  
Score 3: 7-саят = 9365,96

(A) = Ernst & Young Advisory LLP компаниясы тексерген мәліметтер

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілгендігі туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты

## HALYK TOBY БОЙЫНША ӨЗГЕ ДЕ КӨРСЕТКІШТЕР

Индикатор		Банк+ Филиалдар	«Халық Банк Грузия» АҚ	«Тенге Банк» АКБ	«Қаз телепорт» АҚ	«Халық- Лизинг» АҚ	«Halyk Finance» АҚ	«Halyk Global Markets» АҚ	«Halyk Инкассация» ЖШС	«Halyk- Life» АҚ	«Халық» СК» АҚ	«KYCA Халық» ЖШС	«Халық АКТИВ» ЖШС	«Halyk FinService» ЖШС	
Кадрлардың ауысуы коэффициенті, % *		14,02% <sup>(A)</sup>	19,61% <sup>(A)</sup>	7,63% <sup>(A)</sup>	13,85% <sup>(A)</sup>	23,49% <sup>(A)</sup>	3,98% <sup>(A)</sup>	19,61% <sup>(A)</sup>	14,74% <sup>(A)</sup>	16,95% <sup>(A)</sup>	32,39% <sup>(A)</sup>	4,92% <sup>(A)</sup>	14,48% <sup>(A)</sup>	1,03% <sup>(A)</sup>	
Жынысы бойынша қызметкерлердің өртүрлілігі, %*	ер	28,95% <sup>(A)</sup>	39,49% <sup>(A)</sup>	56,86% <sup>(A)</sup>	70,33% <sup>(A)</sup>	46,15% <sup>(A)</sup>	47,18% <sup>(A)</sup>	47,18% <sup>(A)</sup>	95,88% <sup>(A)</sup>	32,78% <sup>(A)</sup>	28,94% <sup>(A)</sup>	61,54% <sup>(A)</sup>	40,24% <sup>(A)</sup>	54,62% <sup>(A)</sup>	
	әйел	71,05% <sup>(A)</sup>	60,51% <sup>(A)</sup>	43,14% <sup>(A)</sup>	29,67% <sup>(A)</sup>	53,85% <sup>(A)</sup>	52,82% <sup>(A)</sup>	4,12% <sup>(A)</sup>	4,12% <sup>(A)</sup>	67,22% <sup>(A)</sup>	71,06% <sup>(A)</sup>	38,46% <sup>(A)</sup>	59,76% <sup>(A)</sup>	45,38% <sup>(A)</sup>	
Жас ерекшелігі бойынша қызметкерлердің өртүрлілігі, %*	30 жасқа дейін	32,74% <sup>(A)</sup>	18,15% <sup>(A)</sup>	43,64% <sup>(A)</sup>	34,07% <sup>(A)</sup>	3,85% <sup>(A)</sup>	22,54% <sup>(A)</sup>	22,54% <sup>(A)</sup>	13,42% <sup>(A)</sup>	19,34% <sup>(A)</sup>	18,09% <sup>(A)</sup>	7,69% <sup>(A)</sup>	10,98% <sup>(A)</sup>	62,18% <sup>(A)</sup>	
	30 - 50 жас	57,45% <sup>(A)</sup>	60,51% <sup>(A)</sup>	50,87% <sup>(A)</sup>	54,95% <sup>(A)</sup>	59,62% <sup>(A)</sup>	68,31% <sup>(A)</sup>	68,31% <sup>(A)</sup>	54,50% <sup>(A)</sup>	67,45% <sup>(A)</sup>	60,44% <sup>(A)</sup>	76,92% <sup>(A)</sup>	74,39% <sup>(A)</sup>	35,29% <sup>(A)</sup>	
	50 жастан асқан	9,82% <sup>(A)</sup>	21,34% <sup>(A)</sup>	5,49% <sup>(A)</sup>	10,99% <sup>(A)</sup>	36,54% <sup>(A)</sup>	9,15% <sup>(A)</sup>	9,15% <sup>(A)</sup>	32,08% <sup>(A)</sup>	13,21% <sup>(A)</sup>	21,47% <sup>(A)</sup>	15,38% <sup>(A)</sup>	14,63% <sup>(A)</sup>	2,52% <sup>(A)</sup>	
Лауазым сәттары бойынша қызметкерлердің гендерлік өртүрлілігі *	ер	Жоғары буын	8 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	3 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	3 <sup>(A)</sup>	2 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	
		Басшылары	590 <sup>(A)</sup>	26 <sup>(A)</sup>	93 <sup>(A)</sup>	33 <sup>(A)</sup>	3 <sup>(A)</sup>	17 <sup>(A)</sup>	17 <sup>(A)</sup>	43 <sup>(A)</sup>	44 <sup>(A)</sup>	67 <sup>(A)</sup>	11 <sup>(A)</sup>	9 <sup>(A)</sup>	13 <sup>(A)</sup>
		Мамандар	3339 <sup>(A)</sup>	92 <sup>(A)</sup>	343 <sup>(A)</sup>	94 <sup>(A)</sup>	13 <sup>(A)</sup>	42 <sup>(A)</sup>	42 <sup>(A)</sup>	1234 <sup>(A)</sup>	91 <sup>(A)</sup>	174 <sup>(A)</sup>	13 <sup>(A)</sup>	23 <sup>(A)</sup>	117 <sup>(A)</sup>
		Өкімділік шаруашылық қызметкерлер	236 <sup>(A)</sup>	6 <sup>(A)</sup>	17 <sup>(A)</sup>	1 <sup>(A)</sup>	8 <sup>(A)</sup>	5 <sup>(A)</sup>	5 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	4 <sup>(A)</sup>	7 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	1 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>
	әйел	Жоғары буын	2 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	1 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	1 <sup>(A)</sup>	1 <sup>(A)</sup>	2 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>
		Басшылары	990 <sup>(A)</sup>	35 <sup>(A)</sup>	38 <sup>(A)</sup>	13 <sup>(A)</sup>	4 <sup>(A)</sup>	20 <sup>(A)</sup>	20 <sup>(A)</sup>	43 <sup>(A)</sup>	89 <sup>(A)</sup>	5 <sup>(A)</sup>	12 <sup>(A)</sup>	10 <sup>(A)</sup>	10 <sup>(A)</sup>
		Мамандар	9246 <sup>(A)</sup>	147 <sup>(A)</sup>	300 <sup>(A)</sup>	41 <sup>(A)</sup>	20 <sup>(A)</sup>	54 <sup>(A)</sup>	54 <sup>(A)</sup>	51 <sup>(A)</sup>	242 <sup>(A)</sup>	520 <sup>(A)</sup>	10 <sup>(A)</sup>	37 <sup>(A)</sup>	98 <sup>(A)</sup>
		Өкімділік шаруашылық қызметкерлер	4 <sup>(A)</sup>	8 <sup>(A)</sup>	7 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	4 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>	0 <sup>(A)</sup>

\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақаландыры басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелердің сандық ерекшелігі қамтамасыз ететін тәліссырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Индикатор			Банк+ Филиалдар	«Халық Банк Грузия» АҚ	«Халық Bank» АКБ	«Қаз телепорт» АҚ	«Халық- Лизинг» АҚ	«Halyk Finance» АҚ	«Halyk Global Markets» АҚ	«Halyk Инкассация» ЖШС	«Halyk- Life» АҚ	«Халық» СК» АҚ	«ҚУСА Халық» ЖШС	«Халық АКТИВ» ЖШС	«Halyk FinService» ЖШС	
Лауазым санаттары бойынша жас жіктелуі және гендерлік ертірлігі *	ер	Жоғары бұын	30 жасқа дейін	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	
			30 - 50 жас	4(A)	0(A)	2(A)	0(A)	0(A)	3(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			50 жасқа дейін	4(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	2(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
		Басшылары	30 жасқа дейін	44(A)	2(A)	14(A)	3(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	1(A)	3(A)	0(A)	0(A)	1(A)
			30 - 50 жас	474(A)	19(A)	68(A)	24(A)	3(A)	16(A)	18(A)	39(A)	52(A)	10(A)	8(A)	11(A)	
			50 жасқа дейін	72(A)	5(A)	11(A)	6(A)	0(A)	1(A)	25(A)	4(A)	12(A)	1(A)	1(A)	1(A)	
		Мамандар	30 жасқа дейін	151(A)	21(A)	209(A)	42(A)	1(A)	19(A)	175(A)	34(A)	61(A)	0(A)	3(A)	78(A)	
			30 - 50 жас	1636(A)	52(A)	122(A)	45(A)	9(A)	22(A)	675(A)	52(A)	88(A)	12(A)	17(A)	37(A)	
			50 жасқа дейін	192(A)	19(A)	12(A)	7(A)	3(A)	1(A)	384(A)	5(A)	25(A)	1(A)	3(A)	2(A)	
	Өкімшілік шаруашылық қызметкерлер	30 жасқа дейін	13(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)		
		30 - 50 жас	116(A)	2(A)	11(A)	0(A)	2(A)	3(A)	0(A)	2(A)	6(A)	0(A)	1(A)	0(A)		
		50 жасқа дейін	107(A)	4(A)	5(A)	1(A)	6(A)	1(A)	0(A)	2(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)		
	әйел	Жоғары бұын	30 жасқа дейін	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	
			30 - 50 жас	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	
			50 жасқа дейін	1(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	2(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	
		Басшылары	30 жасқа дейін	37(A)	1(A)	4(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	2(A)	1(A)	0(A)	1(A)	
			30 - 50 жас	742(A)	24(A)	32(A)	9(A)	3(A)	16(A)	1(A)	30(A)	60(A)	3(A)	7(A)	8(A)	
			50 жасқа дейін	211(A)	10(A)	2(A)	3(A)	1(A)	4(A)	1(A)	13(A)	27(A)	1(A)	5(A)	1(A)	
Мамандар		30 жасқа дейін	3114(A)	33(A)	122(A)	16(A)	1(A)	12(A)	4(A)	47(A)	89(A)	2(A)	6(A)	68(A)		
		30 - 50 жас	5305(A)	91(A)	167(A)	22(A)	13(A)	36(A)	33(A)	163(A)	312(A)	5(A)	28(A)	28(A)		
		50 жасқа дейін	827(A)	23(A)	11(A)	3(A)	6(A)	6(A)	14(A)	32(A)	119(A)	3(A)	3(A)	2(A)		
Өкімшілік шаруашылық қызметкерлер	30 жасқа дейін	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)			
	30 - 50 жас	3(A)	2(A)	6(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)			
		50 жасқа дейін	1(A)	6(A)	1(A)	0(A)	3(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)			

\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан

- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндері
- Банктің сапаты
- Банктің орнықты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- Байланыс ақпараты

2 БАСШЫЛЫҚТЫҢ ҮНДЕУІ





## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАФАСЫНЫҢ ҮНДЕУІ

### ҚҰРМЕТТІ АКЦИОНЕРЛЕР, КЛИЕНТТЕР МЕН СЕРІКТЕСТЕР!

Бүгінгі таңда ESG қағидаттарын ұстану компанияның қоршаған ортаға әсерді азайту, климаттың өзгеруіне бейімделу, еңбек жағдайларын жақсарту және адам құқықтарын қорғау, жергілікті қауымдастықтарға инвестициялар, бизнестің ашықтығы мен есептілігі және тәуекелдерді тұрақты басқару сияқты маңызды мақсаттарға деген міндеттемесін бағалауға мүмкіндік беретін бизнес құндылығының негізгі факторларының бірі болып табылады. Бұл маңызды жұмыс жаһандық қауіпсіздікті арттыруға, әділетті және тұрақты қоғамдар құруға, ұзақ мерзімді экономикалық тұрақтылыққа қол жеткізуге, жаңа технологиялар мен инновацияларды дамытуға ықпал етеді.

Сондықтан да геосаяси шиеленістен бастап макроэкономикалық қиындықтарға және климаттық апаттардың жиілеуіне дейінгі бірқатар дағдарыстардың салдарын сезінетін, ұлттық экономиканың көміртегі сыйымдылығын төмендетуге, отандық өнімнің бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етуге және ЕО бюджетіне шекаралық көміртегі салығын төлеумен байланысты ықтимал экономикалық шығындардың алдын алуға ұмтылатын Қазақстан 2023 жылғы ақпанда 2060 жылға дейін көміртегі бейтараптығына қол жеткізу стратегиясын қабылдады. Осы бағдарламалық құжат шеңберінде жалпыұлттық тәсілдер айқындалып, әл-ауқатты, орнықты экономикалық өсуді және әділ әлеуметтік прогресті қамтамасыз ету үшін экономиканы дәйекті трансформациялау жөніндегі мемлекеттік саясат курсы белгіленді.

1 Осы есеп туралы

2 Башымтықтың үндесуі

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сенімділігі қамтамасыз ететін тәлімдер туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

Бұл ретте Қазақстан экономикасын энергияны аз тұтынатын өндіріске көшуді, парниктік газдар шығарындыларын қысқартуды, экономикаға «жасыл» инвестицияларды тартуды және жаңартылатын энергия көздері есебінен генерацияны кеңейтуді қоса алғанда, жаһандық климаттық трендтерге бейімдеу жөніндегі жұмыс, біздің ойымызша, мемлекет пен ESG қағидаттарымен бөлісіп қана қоймай, оларды іс жүзінде өзінің күнделікті қызметіне енгізуге дайын саналы жеке бизнес арасындағы тығыз ынтымақтастықта ғана тиімді болады.

Бұл бизнесті дамытуға, табиғи ресурстардың шектеулілігі мен планетаның биоалуантүрлілігіндегі нәзік тепе-теңдікті, экологиялық, технологиялық және әлеуметтік тәуекелдердің экономикалық факторлардан басымдығын түсінуге, біздің ұрпақтарымызға қалатын өмір үшін жауапкершілікті сезінуге жауапты тәсіл, деп Halyk Bank көрсетеді.

Halyk Bank 2023 жылы ESG қағидаттарын енгізу үшін жасаған алғашқы маңызды қадамдардың бірі – Банктің Орнықты даму саласындағы БҰҰ мақсаттары мен бастамаларын қолдау үшін тиісті қағидаттарды ұстану ниетін білдіретін БҰҰ-ның Жаһандық шартына қосылу болды. Бұл жерде Halyk Bank Қазақстандағы осы жаһандық бастамаға қосылған алғашқы банк қана емес, сонымен қатар біздің Жаһандық шартқа мүшелігіміз өте қысқа мерзімде мақұлданғанын атап өту маңызды. Біздің ойымызша, бұл адам құқықтары мен жауапты еңбек қатынастары бойынша институционалдық, гендерлік, экологиялық және басқа да маңызды бастамаларды жүзеге асыруда көшбасшылыққа бағытталғандығымызды тағы да көрсетеді. Біріккен Ұлттар Ұйымының Жаһандық шартына қосылу туралы шешім Halyk Group-тың 2022-2024 жылдарға арналған стратегиясы аясында қабылданғанын атап өту маңызды, ол Топтың жетекші позицияларын нығайтуға және оның тез өзгертін сыртқы орта жағдайларына тез бейімделуіне бағытталған. БҰҰ-ның орнықты дамуының он жеті мақсатының ішінен біз орнықты даму саласындағы стратегиялық басымдықтарымызға сәйкес келетін және азық-түлік қауіпсіздігін, салауатты өмір салтын, сапалы білім беруді, гендерлік теңдікті,

заманауи энергия көздеріне еркін қол жеткізуді, өнімді жұмыспен қамтуды қамтамасыз ету жөніндегі шараларды қамтитын он біреуін таңдадық. ESG стандарттарына көшу бойынша жұмыс аясында алдымызға қойған басқа да маңызды мақсаттарға индустрияландыру мен инновацияларды енгізуге жәрдемдесу, халықаралық және елішілік теңсіздік деңгейін төмендету, қалалар мен елді мекендердің тұрақты дамуын қамтамасыз ету, тұтыну мен өндірістің ұтымды үлгілерін қолдау және климаттың өзгеруіне қарсы күрес жөніндегі шаралар жатады.

Halyk тобының 2022-2024 жылдарға арналған стратегиясынан басқа, орнықты даму қағидаттарын Halyk Group-тың күнделікті қызметіне енгізу Топтың жаңа корпоративтік басқару стандарттарын әзірлеу және бейімдеу қажеттілігін туғызды, соған сәйкес біз жұмысты құрамыз. ESG мақсаттарын тиімді іске асыру үшін 2023 жылы Жауапты қаржыландыру саясаты, салалар бойынша несие портфелін ESG-сегменттеу әдістемесі, корпоративтік несие портфелі сегментінің көміртегі ізін есептеу әдістемесі қабылданды, сондай-ақ Жасыл қаржы саясатын әзірлеу басталды. 2020-2022 жылдары қабылданған Корпоративтік басқару кодексі, Этика кодексі, Орнықты даму саясаты, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат, Экологиялық саясат, Қауымдастық бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу және жұмыс күшін артараптандыру саясаты, сондай-ақ Дербес деректерді жинау және өңдеу саясаты - бізге негізгі мақсаттарды белгілеуге, Топтың қызметін жауапты бизнесті жүргізу стандарттарына сәйкес келтіру үшін негізгі қағидаттарды, қағидалар мен шектеулерді тұжырымдауға мүмкіндік беретін маңызды құжаттар болып табылады.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сапаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты
10	

Бұл маңызды жұмыс беделді халықаралық сарапшылардан үнемі жоғары баға алатыны қуантады. 2024 жылдың наурызында компаниялардың ESG саласындағы ұзақ мерзімді тәуекелдерге төзімділігін бағалауға маманданған жетекші рейтингтік агенттіктердің бірі - MSCI ESG Research - Halyk Bank-тің тұрақты даму рейтингін «BB»-ден «BBB»-ге дейін көтерді. Агенттіктің сарапшылары Банктің корпоративтік басқару практикасын, деректердің құпиялылығы мен қауіпсіздігін жетілдірудегі жетістіктерін, сондай-ақ ақпаратты ашу сапасы мен орнықты даму қағидаттарын енгізу жөніндегі іс-шаралардың тиімділігін айтарлықтай жақсартқанын атап өтті. Айта кету керек, MSCI ESG Research Halyk Bank-тің ESG ақпаратын ашудағы жетістіктерін үнемі қадағалап отырады және 2021 жылы Банктің ESG рейтингін «B»-ден «BB»-ге дейін көтеріп, 2019 және 2020 жылдардағы ESG есептеріндегі оң өзгерістерді атап өтті. Мұнда Halyk Bank 2020 жылдан бастап қазақстандық қаржы институттары арасында бірінші болып жыл сайын GRI халықаралық стандарттарына сәйкес ESG-есепін, ал 2023 жылдан бастап Лондон биржасында листингте тұрған компаниялар үшін міндетті шарт болып табылатын TCFD ұсынымдарына сәйкес шығара бастағанын қосу маңызды.

Біздің ойымызша, ESG стандарттарына толық ауқымды көшу арқылы орнықты дамуға теңдестірілген және жан-жақты көзқарас өзінің іскерлік беделін бағалайтын, барлық тәуекелдерді тиімдірек басқаруға ұмтылатын, инновацияларды белсенді қолдайтын және ұзақ мерзімді перспективаларға және нарықтағы қатысуын барынша арттыруға бағытталған жетілген ұйымды ажыратады. Halyk Bank дәл осы тәсілді ұстанады, ал өткен жылы өзінің жүз жылдық мерейтойын атап өтті. Жауапты корпоративтік басқару, экологияға назар аудару және әлеуметтік жауапкершілік аспектілері әрқашан біздің ішкі мәдениетіміздің ажырамас бөлігі болды және ESG стандарттарына көшу бойынша жұмысымыздың бір бөлігі ретінде институттандырылды. Олардың концептуалдық негізі мемлекеттің, бизнестің және қоғамның үйлесімді, теңдестірілген және өзара тиімді дамуы, табиғатқа әсерін азайту, жайлы, қауіпсіз және қолайлы орта құру үшін ұйымның жауапкершілігін түсіну болып табылады. Біз акционерлерімізге, қызметкерлерімізге, серіктестерімізге және клиенттерімізге Halyk Bank-тің орнықты даму бастамаларын қолдағаны және іске асыруға көмектескені үшін алғыс айтамыз.

Құрметпен,

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ  
Директорлар кеңесінің Төрағасы

**АЛЕКСАНДР ПАВЛОВ**

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты
11	

## БАСҚАРМА ТӨРАФАСЫНЫҢ ҮНДЕУІ

### ҚҰРМЕТТІ АКЦИОНЕРЛЕР, КЛИЕНТТЕР МЕН СЕРІКТЕСТЕР!

ESG жаһандық күн тәртібі біздің ата-бабаларымыздың дүниетанымына өте ұқсас, мұнда философияның орталық идеяларының бірі адам мен табиғаттың үйлесімді өмір сүруі болды. Сондықтан ғаламшардың орнықты дамуының негізгі қағидастарын әлемдік қауымдастық үлкен ықыласпен қабылдағаны және отандық бизнес-қоғамдастықтың кең қолдауына ие болғаны таңқаларлық емес. Сондықтан да тарих бойында қоғам алдындағы өзінің жоғары әлеуметтік жауапкершілігін сезінетін және жылдар бойы экологияны, гендерлік теңдікті, қазақ халқының тарихи мұрасын сақтауды, ұлттық мәдени дәстүрлерді, әдет-ғұрыптар мен құндылықтарды қолдау мен ілгерілетуді қолдайтын жобаларға бастама жасайтын және қолдайтын Halyk БҰҰ-ның жаһандық шартына қосылған елдің алғашқы коммерциялық банкі болды. Осылайша, біз бизнесті жауапкершілікпен жүргізудің жалпы әлемдік стандарттарына ұмтылатындығымызды көпшілік алдында жарияладық.

Өткен жылы біз банктің күнделікті қызметіне ESG заманауи тәсілдерін енгізуде, соның ішінде адами капиталды басқару тәжірибесін жетілдіруде, гендерлік теңдік пен инклюзияны қамтамасыз етуде, қоршаған ортаны қорғауда және зиянды шығарындыларды азайту, «лас» технологиялардан дәйекті түрде бас тарту және жасыл қаржыландыруды кеңейту арқылы экологияны жақсартуда айтарлықтай прогреске қол жеткіздік. Біз Халық банкінің осы маңызды жұмысқа белсенді қатысуы Қазақстанның ұлттық басымдықтарына сәйкес келетініне және таяу келешекте еліміздің орнықты дамудың жаһандық мақсаттарына қол жеткізудегі ілгерілеуіне ықпал ететініне сенімдіміз.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндеуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұнмаландыру басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



Банктің қоршаған ортаға тікелей және жанама әсерін басқару жұмысы Банктің ішкі нормативтік құжатына сәйкес жүргізіледі. Онда көмірқышқыл газы, қағаз қалдықтары, пластмасса, пайдаланылған автомобиль шиналары, тамақтану элементтері және басқа да зиянды қалдықтар шығарындыларын азайту бойынша нысаналы көрсеткіштер, сондай-ақ суды, электр энергиясын және басқа да құнды ресурстарды үнемді тұтыну жөніндегі іс-шаралар мен мақсаттар белгіленген. Өткен жылы және алдыңғы есепті кезеңдерде қабылданған пәрменді шаралардың, соның ішінде неғұрлым жасыл энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманың арқасында 2023 жылы біз көмірді тұтынуды 2022 жылмен салыстырғанда 49%-ға қысқарта алдық және қазіргі уақытта оның Банктің энергия тұтынуының жалпы көлеміндегі үлесі 1%-дан аспайды. Сонымен қатар, Банк парниктік газдардың тікелей шығарындыларының (Scope 1) көлемін 19,5%-ға қысқартуға қол жеткізді, ал банк объектілерінің энергия тұтынуына байланысты жанама шығарындылардың көлемі (Scope 2) осы кезеңде 1,86%-ға қысқарды. Бизнес-процестерді цифрландыруды жалғастыру және қағаз құжат айналымын барынша азайту есебінен 2023 жылы біз қағаз тұтынуды 10,8%-ға төмендеттік, бұл қағаз қалдықтарының көлемін қысқартуда да көрініс тапты. Цифрлық банк карталарын пайдалануға баса назар аудара отырып, өнім желісінің белсенді дамуы физикалық шығарылған карталардың үлесін 2023 жылы 44%-дан 40%-ға дейін төмендетуге мүмкіндік берді.

Банктің қоршаған ортаға жанама әсерін басқару халықаралық консультанттармен бірге жүргізіледі, олармен бірлесіп біз ESG қағидаттарын енгізу бойынша тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін белгіледік, оларды банктің тәуекел-менеджмент жүйесіне интеграцияладық және 2023 жылы Банктің осы саладағы қызметін реттейтін бірқатар ішкі құжаттарды – Жауапты қаржыландыру саясатын, салалар бойынша несие портфелін ESG-сегменттеу әдіснамасын, Банктің корпоративтік несие портфелінен көміртегі ізін есептеу әдістемесін, ал 2024 жылы – Жасыл қаржы саласындағы саясатты қосымша әзірледік. Сервистік модельге жауапты қаржыландыру қағидаттарын имплементациялауға біздің көзқарасымыз Банктің қаржыландыру үшін қолайлысыз қызмет түрлері мен практикалардың тізімін жүргізуді, өзін-өзі декларациялау сауалнамасы, клиенттің ESG-скорингі арқылы қарыз алушының ESG-тәуекелін бағалауды, күрделі шығындарды қаржыландыруға байланысты жобаларды бағалауды, сондай-ақ корпоративтік клиенттер мен ШОБ субъектілерін кредиттеудің бірқатар қағидаларын көздейді. Бұған қоса, Банк қаржы ұйымдары үшін парниктік газдарды есепке алу және есеп берудің халықаралық стандартына (PCAF) сәйкес кредиттік портфельден парниктік газдар

шығарындылары бойынша есептеулер жүргізеді. Осы маңызды жұмыста біз Банктің кредиттік портфеліндегі төмен көміртеккі бизнес түрлерінің үлесін арттыруға, ресурс қажетсінетін клиенттерге олардың декarbonизациясына қарай жылжуына көмектесуге және Қазақстанның жасыл банк өнімдерінің таксономиясына сәйкес төмен көміртеккі жобаларды қаржыландыруға ұмытылатын боламыз.

Соңғы бірнеше жылда, Halyk жаңартылатын энергия көздерін пайдаланатын электр станцияларын салу және пайдалану жобаларын жүзеге асыру үшін бірқатар «жасыл» кредиттер берді. Бұған қоса, Банктің еншілес ұйымы Halyk Finance «Самұрық-Энерго» «жасыл» облигацияларын шығару және орналастыру бойынша менеджер және букраннер, сондай-ақ «Даму» қорының әлеуметтік облигацияларын шығару және орналастыру бойынша қаржылық кеңесші және әрдайым болды.

2023 жылы Halyk қолдаған маңызды экологиялық бастамалардың бірі Алматыда БҰҰ-ның Қазақстандағы тұрақты үйлестірушісі кеңсесімен бірлесіп ұйымдастырылған, Дүниежүзілік экология күніне орайластырылған Reuse. Recycle. Reduce тұрақты сан және өнер тұсауесері болды. Іс-шарада қайта өңделген немесе пайдаланылған материалдардан жасалған киім топтамалары ұсынылды – қоршаған ортаны сақтау және ластану деңгейін төмендету үшін заттарды қайта пайдалану идеясы ретінде қайта өңделген шиналардан жасалған мүсіндер көрмесі ұсынылды. Іс-шараның мақсаты – экология мәселелеріне назар аудару және оны қорғау жөніндегі бастамаларды қолдау.

Әлеуметтік осал азаматтарға көмектесу үшін Halyk Алматы мен Астанадағы екі жүзден астам жеке үйлерді магистральдық газға қосуды қаржыландырды. Үй шаруашылықтарын неғұрлым таза энергия көзіне көшіру акциясы Halyk-тың жүз жылдығына арналған «100 игі іс» ауқымды қайырымдылық жобасының аясында өтті. Жоба аясында экологияны, білім беруді, мәдениетті және қоғамдық денсаулықты қолдау мақсатында бірқатар қоғамдық маңызы бар жобалар мен қайырымдылық бастамалар іске асырылды. Олардың қатарында Қоршаған орта күніне орайластырылған ауқымды экологиялық акция бар, оған Банк қатысатын барлық өңірлерде біздің жүздеген қызметкерлер қатысты. Өткен жылы біздің еріктілердің күшімен жапырақты және қылқан жапырақты көшеттердің аллеялары салынды. Айта кету керек, Банктің өңірлік филиалдарының қызметкерлері он жылдан астам уақыт бойы жыл сайын мыңдаған жас ағаштарды отырғызып, Қазақстан қалаларын көгалдандыруға өз еркімен көмектесіп келеді.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің ортадағы дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, сәйкестілік қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Банктің қоршаған ортаны қорғауға қосқан тағы бір құнды үлесі электромобильдерді сатып алуға арналған жаңа кредиттік өнім болды. Оның көмегімен қазақстандықтар жаңа электромобиль немесе жүрген көлік сатып ала алады, бұл ретте мұндай «жасыл» кредиттер бойынша пайыздық мөлшерлеме стандартты автокредиттерге қарағанда төмен.

Қоршаған ортаны қорғау саласындағы елеулі жетістіктері және ESG қағидаттарын ілгерілетудегі прогресі үшін Астана халықаралық қаржы орталығы Astana Finance Days 2023 конференциясында Қазақстан Халық Банкіне Best Green Investment Bank номинациясы бойынша марапат табыс етті, ол біздің экологиялық құндылықтарға деген адалдығымызды, орнықты даму қағидаттарын тиімді енгізуді, Банктің қаржы ұйымдары арасындағы инновациялар бойынша көшбасшылық ұстанымын және оның қоғамдағы оң өзгерістердің драйвері болу қабілетін атап өтті.

ESG-дің тағы бір маңызды өлшемі – бұл Банктің әлеуметтік аспектісі. Оның ішкі контурына Банктің адами капиталды дамытуға инвестициялары, әйелдердің мансаптық және кәсіби өсуіне кең мүмкіндіктер беру, мүгедектерге қолдау көрсету және адам жалдау үшін инклюзивті жұмыс ортасын құру кіреді. Біз команда құру кезінде кемсітушілікке жол бермейміз және әйелдер мен ерлер үшін тең мансаптық мүмкіндіктерін қамтамасыз етуге тырысамыз. Айта кету керек, Halyk тобы 16,8 мың қызметкері арасында әйелдер үлесі 71% А-ға жетті, бұл ретте орта және жоғары буын басшыларының арасында олар тиісінше 63% және 20%-ды алады. Банк ұжымындағы өзара қарым-қатынас өзара сыйластық, құзыреттер мен еңбектерді тану, диалог пен жаңа идеяларға ашықтық, жаңа білім мен дағдыларды алу қағидаттарына негізделеді. Командадағы әртүрлілікке мұндай көзқарас, әділеттілікке ұмтылу, салауатты бәсекелестікті ынталандыру және әртүрлі көзқарастарды ынталандыру еңбек өнімділігін, персоналды басқару тиімділігін арттыруға ықпал етеді және сайып келгенде, біздің стратегиялық мақсаттарымызға қол жеткізуге ықпал етеді.

Гендерлік аспектінің сыртқы контурында біз «Бизнестегі әйелдер» жеңілдетілген кредиттеу бағдарламасы аясында әйелдер кәсіпкерлігін қолдауға мақсатты түрде инвестиция саламыз. Бұл бағдарлама 2018 жылдан бері жұмыс істейді және оның арқасында 600-ден астам қазақстандық кәсіпкер әйел жалпы сомасы 7 млрд теңгеден астам жылдық 5%-бен жеңілдікті кредит алды. Қаржылық қолдаудан

басқа, Банк бағдарлама қатысушыларына консалтинг, қаржылық сауаттылықты оқыту және бизнесті жүргізу негіздерін ұсынады.

«100 игі іс» қайырымдылық жобасы аясында Банк білім беруді дамыту, балалық шақты қорғау, отандық мәдениет пен спортты қолдау саласындағы бірқатар әлеуметтік жобаларға бастамашылық жасап, қолдады. Олардың қатарында тегін жалпай коньки тебу, мектеп-интернаттар мен балалар үйлерінің тәрбиеленушілеріне арналған баскетбол сабақтарына арналған «Халық лигасы» жобасы, Астана жартылай марафонын өткізу, «Азия дауысы» және «Сүйікті қаладағы жазғы музыка» музыкалық фестивальдері, аз қамтылған отбасылардан шыққан бірінші сынып оқушыларына арналған «Мектепке жол» акциясы және т.б. қоғамдық маңызды бастамалар. Азаматтарды қаржылық сауаттылық негіздеріне оқыту үшін «Қарызсыз қоғам» жобасын қаржылық және сараптамалық қолдауды ерекше атап өткен жөн. Жоба адамдар үшін уақтылы екенін дәлелдеді және біз оның әлеуетін бірінші болып бағалап, 100% қаржыландыруды қолдағанымызға қуаныштымыз. Жалпы алғанда, ауыл тұрғындарының 60 мыңға жуық тұрғыны қаржылық сауаттылыққа оқытудан өтті.

Біз үшін ел өміріне белсенді қатысу, отандастарымыздың мүдделеріне, проблемалары мен үміттеріне шынайы көңіл бөлу, қолдауға, көмек қолын созуға, біреудің арманын орындауға ұмтылу – Halyk брендінің философиясының ажыраамас бөлігі болып табылады. Біздің мақсатымыз – қазақстандық қоғамдағы оң өзгерістердің бастамашысы және жолсерігі болу, адам мен табиғаттың үйлесімді өмір сүруіне және оның байлығын ұтымды тұтынуға ұмтылу. Егер біздің алыс ата-бабаларымыз мұны ғасырлар бойы қалай жасау керектігін білсе, онда қазіргі адамдар оны міндетті түрде үйрене алады.

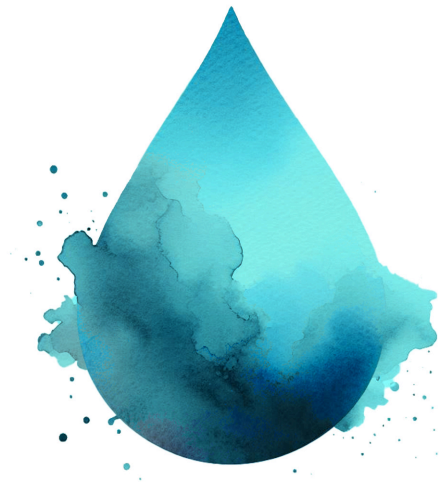
Ізгі ниетпен,

Басқарма Төрағасы

**ҮМІТ ШАЯХМЕТОВА**

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпаратты

3 БАНКТИҢ СИПАТЫ



## БАНКТИҢ СИПАТЫ

Halyk Bank – Қазақстан нарығындағы жетекші қаржы институты:

Таза пайда мөлшері бойынша

**№1**

**28,4% — нарық үлесі**

Активтердің мөлшері бойынша

**№1**

**29% — нарық үлесі**

Депозиттер мөлшері бойынша

**№1**

**30,5% — нарық үлесі**  
оның ішінде:

ЗТ үшін депозиттер мөлшері бойынша

**№1**

**36,5% — нарық үлесі**

ЖТ үшін депозиттер мөлшері бойынша

**№1**

**27,4% — нарық үлесі**

Қызмет көрсету орындарының саны бойынша

**№1**

**бүкіл Қазақстан бойынша 570 бірлік**

- **10,2** млн — белсенді бөлшек бизнес клиенттері (2022 жылы 9,9 млн)
- **42%** — экономикалық белсенді халық арасындағы белсенді жалақы карталарының үлесі
- ҚР ірі компанияларының **84%**-ы Банктің клиенттері болып табылады



### Бірінші таңдау Банкі:

- Банк бөлімшесінің **1/5** шағын және моноқалаларда орналасқан
- **20,1** млн карта айналымда
- Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттану көрсеткіші (CSI):
  - **89%** — бөлшек бизнес клиенттері (2022 жылы 89%) – ЖТ-ға қызмет көрсететін менеджерлер, кассирлер мен Байланыс орталығына бойынша көрсеткіш
  - **94%** — ЗТ клиенттері (2022 жылы 93%) – ЗТ-ға (шағын, орта, корпоративтік бизнес) қызмет көрсететін менеджерлер бойынша көрсеткіш

Ел экономикасында жоғары әлеуметтік маңыздылығы және жүйе құраушы рөлі:

- Зейнетақы және әлеуметтік төлемдер бөлігіндегі ең ірі төлем агенті – **2,5** млн клиент
- Көптеген мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде Банк бөлінген қаражат сомасы бойынша, сондай-ақ қол қойылған субсидиялау және кепілдік беру шарттарының саны мен көлемі бойынша жетекші орын алады.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Башымдықтың үндесуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Цифрландыруға назар аудару:

**Onlinebank**

**бизнес үшін Қазақстанның мобильді банктерінің рейтингінде №1**

- КБ және ШОБ клиенттері үшін Onlinebank – **514,7** мың онлайн-банкінг клиенттері, қосымшаның Веб + мобильді нұсқасында 274,2 мың MAU (жылдан жылға **8,1%**-ға өсім)

**Halyk Super-App**

**Google Play және App Store дүкендеріндегі «Қаржы» санатындағы тегін мобильді қосымшалар арасында №2**

- **7,9** млн MAU (ай сайынғы белсенді пайдаланушылар) / **2,31** млн DAU (күнделікті белсенді пайдаланушылар) – жылдан жылға **31,6%**-ға өсім / жылдан жылға **26,9%**-ға өсім

Біздің қызметкерлер:

- **16 833** адам – Halyk тобы қызметкерлерінің саны
- **71%**<sup>(A)\*\*</sup> — әйелдер.
- Қызметкерлердің әл ауқатын қолдау мақсатында Банк ынталандыру жүйесін қайта қарады және қызметкерлердің жалақысын арттырды.

Экологиялық әсерлер\*:

- **19,5%** — Score 1 шығарындыларының төмендеуі.
- **1,9%** — Score 2 шығарындыларының төмендеуі .
- **14,3%** — суды көп тұтыну.\*\*
- **4пп** — төлем карталарының жалпы көлемінде шығарылған пластикалық карталар үлесінің төмендеуі (44%-дан 40%-ға дейін).
- **10,8%** — қағаз тұтынуды азайту.
- **48,8%** — неғұрлым экологиялық энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманы іске асыру есебінен көмір тұтынуды қысқарту, бұл ретте энергия тұтынудың жалпы көлеміндегі көмірдің үлесі 1% құрайды.

Экожүйе өнімдерін құруға және дамытуға назар аудару

- **Halyk Club** – Банктің барлық карта ұстаушыларына арналған эксклюзивті клуб
- **Kino.kz** – кинотеатрларға билеттерді сатып алу сервисі
- **Halyk Invest** – инвестициялық құралдарға, соның ішінде қоғамдық IPO бағдарламаларына оңай қол жетімділік
- **Halyk Travel** – авиа, т/ж билеттерін және қонақүйлерді онлайн брондау қызметтерін таңдау және сатып алу бойынша сервис
- **Auto Insurance** – бөлшек бизнес клиенттеріне арналған автосақтандыру өнімдері
- **Halyk Market** – Интернетте сатып алу үшін сенімді және ыңғайлы технологиялық шешім. Барлық төлем әдістері бар – кредиттер, бөліп төлеу, карталық төлемдер
- **Маркетплейс** – «Halyk» тобының экожүйесіндегі стратегиялық өнім, ол Halyk Банк-тің ең тиімді қаржы өнімдерін пайдалана отырып, серіктестерден тауарларды сатып алуға мүмкіндік береді
- **Gov Tech** – 52 мемлекеттік қызмет түрі Банктің мобильді қосымшасында қолжетімді
- **Halyk Info** – клиенттерге арналған жеке көмекші (негізгі сөздер мен жиі қойылатын сұрақтар бойынша іздеу)
- **Halyk Maps** – қалалық картада Банк бөлімшелерінің, банкоматтардың, терминалдардың және серіктестердің геолокациясы



\* 2022 жылмен салыстырғанда

\*\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан

\*\*\* 2022 жылмен салыстырғанда суды тұтынудың артуы Түркістан және Ақтөбе қалаларында жаңадан салынған әкімшілік ғимараттардың пайдалануға берілуі және Банк қызметкерлерінің қызықтан жұмыс режимінен кеңселерге шығуына байланысты

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің санаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

4 БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ



## БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ

### БАНК ТУРАЛЫ

Halyk Bank – 100 жылдан астам уақыт бойы өз клиенттерінің игілігі үшін табысты жұмыс істеп келе жатқан Қазақстанның ірі әмбебап коммерциялық банкі.

Біз 10,2 млн белсенді бөлшек сауда клиенттері мен 313 мың корпоративтік блок пен ШОБ белсенді клиенттері үшін бірінші таңдаулы банкі бола отырып, қаржы қызметтері нарығында көшбасшылық позицияны иеленеміз. Біздің қызметтер цифрлық арналарда, сондай-ақ бүкіл ел бойынша 570 қызмет көрсету орындарында қол жетімді. Бүгінгі таңда Қазақстанның 100 ірі компаниясының 84-і біздің тұрақты клиенттеріміз болып табылады.

Halyk Bank – бұл 16 мыңға жуық адамнан тұратын кәсіпқойлар тобы, ол біздің жұмысымыздың нәтижелерінде көрініс табатын тұрақты өсу мен сапалы дамуға бағытталған. Банк активтердің мөлшері (жиынтық нарықтық үлесі 29%), меншікті капиталдың мөлшері (34,9%), таза пайда (30,0%) бойынша Қазақстанда көшбасшы болып табылады; екінші деңгейдегі банктердің бөлшек депозиттер нарығындағы Halyk Bank үлесі 27,4%, екінші деңгейдегі банктер арасындағы заңды тұлғалардың депозиттер нарығындағы үлесі – 36,5%; брутто қарыздары бойынша нарық үлесі 32,0%, нетто қарыздары бойынша – 32,8% құрайды, заңды тұлғаларды кредиттеу нарығындағы үлесі (КБ + ШОБ) – 47,8%, бөлшек кредиттеу нарығындағы үлесі – 22,7%. Бұл ретте біз өз клиенттеріміз үшін көрсетілетін қызметтердің сапасын және тұтастай алғанда бизнестің тиімділігін арттыруға назар аударып отырып, активтердің рентабельділігін ұдайы арттыруды, инновациялық цифрлық сервистерді енгізуді жалғастырамыз.

Әлеуметтік төлемдерді төлеу жөніндегі ең ірі төлем агенті бола отырып, біз 2,5 миллион қазақстандыққа зейнетақы мен жәрдемақыны уақтылы төлеуді қамтамасыз етеміз. Мұнда біз өзіміз үшін Halyk Bank-тің ерекше әлеуметтік миссиясын көреміз.

Halyk Bank Қазақстан экономикасына айтарлықтай әсер етеді, ол жеке және заңды тұлғаларға кредит беру, салымшылардың қаражатын сақтау және көбейту, салықтарды және ел бюджетіне төленетін басқа да міндетті төлемдерді төлеу,

жұмыс орындарын құру және қолдау, төлем функциясын және басқа факторларды қамтамасыз ету арқасында қалыптасады.

Halyk Bank-тің сенімді қаржылық жағдайы жағымсыз макроэкономикалық оқиғаларға және операциялық ортаның сын-қатерлеріне қарсы тұруға мүмкіндік береді, нарықтағы мықты ұстаным және жоғары әлеуметтік маңыздылық Банктің жүйе құраушы рөлін растайды.

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

### НЕГІЗГІ ЭКОНОМИКАЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРГЕ ШОЛУ

2023 жылы жай акционерлердің таза табысы 2022 жылы 569,5 млрд теңгемем салыстырғанда 2023 жылы 22,8%-ға 693,4 млрд теңгеге дейін ұлғайды, негізінен кредиттік және транзакциялық бизнестің айтарлықтай өсуінің арқасында.

2023 жылғы 1 қаңтардан бастап Halyk тобының қаржылық есептілігі ХКЕС 4-тен «Сақтандыру шарттары» ХКЕС 17-ге аударылды.

Сонымен қатар, 2023 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жылға шоғырландырылған қаржылық есептілікті дайындау кезінде Топ өздерінің қаржылық құралдарына түгендеу жүргізді. Түгендеу процесінде бұрын пайдалану шектелген және сәйкесінше бастапқы құны бойынша бағаланған пайда немесе шығын арқылы әділ құны бойынша бағаланатын қаржы құралдары анықталды. Нәтижесінде Топ осы қаржы құралдарын асыра бағалады және алдыңғы кезеңдегі түзетулерді мойындады.

Жоғарыда айтылғандардың барлығы 2022 жылдың 31 желтоқсанындағы және 2022 жылдың 1 қаңтарындағы жағдай бойынша қаржылық жағдай туралы шоғырландырылған есептің және 2022 ж. 12 айдағы ПжәнеШЕ-нің кейбір баптарын және өткен жылдардағы бөлінбеген пайданы қайта санауға әкеп соқтырды. Барлық коэффициенттер сәйкесінше қайта есептелді.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапалы
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

2023 жылы Банктің пайдаға салынатын салықтар бойынша шығыстары 121,3 млрд теңгені, өзге салықтар бойынша 9,8 млрд теңгені құрады.

2024 жылғы сәуірде Halyk Bank 2015 жылы «Қазақстандық тұрақтылық қоры» АҚ депозиті түрінде Қазкоммерцбанк алған 250 млрд теңге мөлшерінде мемлекеттік қолдаудың мерзімінен бұрын толық қайтарылғаны туралы хабарлады.

Бұған дейін, 2023 жылдың маусым және желтоқсан айларында Halyk ҚТҚ депозитінің бір бөлігін жалпы сомасы 68,4 млрд теңгеге қайтарған болатын. 2024 жылғы сәуірде Банк 181,6 млрд теңге сомаға мемлекеттік көмектің қалдығын толығымен өтеді.

**Кесте: Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық күн\***

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2023	2022	2021
Құрылған тікелей экономикалық күн	млрд теңге	1 220,3 <sup>(А)</sup>	1 010,1	802,1
таза пайыздық кіріс	млрд теңге	719,8	563,4	517,1
қызметтер мен комиссиялар бойынша таза кіріс	млрд теңге	100,4	83,8	66,6
басқа пайыздық емес кіріс	млрд теңге	400,1	362,8	218,4
тоқтатылған қызметтен бір жылдағы пайда	млрд теңге			
бақыланбайтын үлеске қатысты пайда	млрд теңге	-0,001	-0,001	-0,001
<b>Бөлінген экономикалық күн:</b>	млрд теңге	<b>804,2<sup>(А)</sup></b>	<b>732,9</b>	<b>478,0</b>
Пайыздық емес шығындар	млрд теңге	405,5	351,2	277,5
оның ішінде операциялық шығындар	млрд теңге	216,9	202,2	171,5
оның ішінде қызметкерлердің жалақысы мен сыйлықақылары	млрд теңге	126,9	115,8	100,3
оның ішінде әлеуметтік салаға инвестициялар (қайырымдылық және әлеуметтік іс-шаралар)	млрд теңге	5,1	6,8	3,1
оның ішінде пайдаға салынатын салықтан басқа салықтар	млрд теңге	9,8	11,4	9,6
пайдаға салынатын салық бойынша шығыстар	млрд теңге	121,3	105,1	62,2
есепті көзең үшін төленген дивидендтер	млрд теңге	277,4	276,6	138,3
Бөлінбеген экономикалық күн = Құрылған тікелей экономикалық күн - Бөлінген экономикалық күн	млрд теңге	416,1	277,2	324,0

**Өртараптандырылған кредиттік портфель**

Біздің жиынтық кредиттік портфеліміздің көлемі жеке тұлғалар мен шағын және орта бизнес кәсіпорындарын кредиттеу сегменттеріндегі өсудің айтарлықтай жеделдеуінің арқасында 18%-ға ұлғайды, сондай-ақ Банк корпоративтік сегменттегі өзінің көшбасшылық позициясын күшейтуді жалғастырды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты құрылымдарды және тәуелсіздікті басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тәлімдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



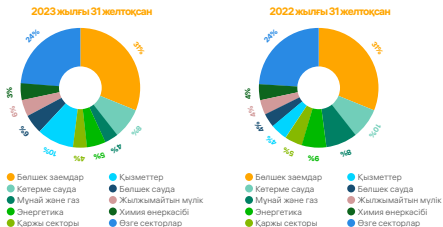
\* Деректер 2023, 2022, 2021жж. 31 желтоқсанда аяқталған жылдар іші «Қазақстан Халық Банкі» АҚ аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілігінен алынды.

\*\* 29.07.2024 жылғы нақты төленген дивидендтер



2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Halyk тобының несиесі портфелі құрылымындағы бөлшек қарыздардың үлесі салмағы - 31,8% (27,8% – тұтынушылық қарыздар мен 4% – ипотекалық қарыздарды қоса алғанда). Бөлшек және корпоративтік бизнестің синергиясы цифрлық автокредиттеудің айтарлықтай өсуіне әкелді: 2023 жылы берілген автокредиттер көлемі өткен жылмен салыстырғанда 2,5 есе; 2023 жылғы желтоқсанда автокредиттеу нарығының үлесі 24,4% құрады. Салалар бөлінісінде ең үлкен үлес секторларға берілген қарыздарға тиесілі: қызметтер (9,6%), көтерме сауда (8,5%), бөлшек сауда (6,5%), энергетика (5,2%) және қаржы секторы (3,8%).

### Экономика секторлары бойынша «Halyk» тобының несиесі портфелінің құрылымы, %



2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша ең ірі он қарыз алушы бойынша Halyk Банк қарыздарының шоғырлануы Halyk Банк жиынтық кредиттік портфелінің 18% көрсетісімен 1 745 993 млн теңгені құрады (2022 жылғы 31 желтоқсан - 1 549 351 млн теңге, 19%). 2023 жылы тұтынушылық және ипотекалық қарыздар портфелінің көлемі тиісінше 28% және 4%-ға өсті. Портфельдердің өсуі, оның ішінде көтерме саудада (+28%), бөлшек саудада (+20%) және қызметтерде (+18%), қаржы секторында (+3%) байқалды.

Halyk Банк қаржылық нәтижелері туралы толық ақпарат 2023 жылғы жылдық есепте және 2023 және 2022 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жылдардағы аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілікте қол жетімді: [https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2024/HALYK\\_AR23\\_RU\\_11.pdf](https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2024/HALYK_AR23_RU_11.pdf)

### Шетелдік банктердің қатысуынсыз қазақстандық екінші деңгейдегі банктер арасындағы ең жоғары ұзақ мерзімді кредиттік рейтингтер:

- **Moody's Investor Services – Baa2 (позитивті, 2023 жылғы 01 қараша)**  
Moody's атап өткендей, тәуелсіз деңгейдегі рейтингтерді растау Банктің күшті капиталы мен кірістілігі мен жақсы өтімділік арасындағы тепе-теңдікті көрсетеді. Позитивті болжам Moody's компаниясының операциялық ортаның жақсаруы Halyk-қа қызметті кеңейтуге, қорландыру базасының құбылмалылығын төмендетуге және несиелік қабілеттіліктің негізгі көрсеткіштерін тарихи деңгейден жоғары деңгейде сақтауға немесе жақсартуға мүмкіндік береді деген үміттерін көрсетеді.
- **Fitch Ratings – BBB- (тұрақты, 2024 жылғы 20 наурыз)**  
Fitch Ratings агенттігінің Банкке берген рейтингі «BBB-» деңгейінде расталды, болжам тұрақты.  
Fitch атап өткендей, Банктің рейтингтері Қазақстандағы басым нарықтық үлеспен және жоғары табыстылықпен, сондай-ақ елеулі капиталдандырумен және өтімділікпен нығайтылды. «Тұрақты» болжам Fitch-тің Банктің кредиттік көрсеткіштері орта мерзімді перспективада күшті болады деген пікірін көрсетеді. Рейтингтік агенттік Halyk-тың жергілікті нарықтағы, әсіресе корпоративтік кредиттеу саласындағы ерекше күшті ұстанымын, сондай-ақ баға белгілеуге жоғары әсерін атап өтті. Тарихи тұрғыдан алғанда, бұл басқа отандық ЕДБ-ге қарағанда активтер мен кірістер сапасының тұрақтылығына өкелді және Fitch бұл тұрақтылық сақталады деп күтеді. Осы себептерге байланысты Fitch

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мейрамның сенімділігі қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Halyk-ты «bb+» операциялық ортасының рейтингінен бір саты жоғары бағалайды.

- *Standard & Poor's – BB+* (позитивті, 2024 жылғы 19 наурыз) S&P Global Ratings Қазақстанның банк секторының (Banking Industry Country Risk Assessment, BICRA) экономикалық тәуекелін жақсартылған бағалау аясында Halyk бойынша болжамды «Тұрақтыдан» «Позитивтіге» қайта қарады, сондай-ақ банк жүйесінің активтері мен қаржылық көрсеткіштерінің күтілгеннен әлдеқайда жақсы сапасы, сондай-ақ реттеушілік қадағалау дәйекті түрде күшейтілді. Банктің рейтингтері «BB+/B» деңгейінде расталды. Беделді халықаралық рейтингтік агенттіктердің жоғары бағасы – бұл бизнес моделінің тұрақтылығының дәлелі және әртүрлі дағдарыстық жағдайларда бірнеше рет расталған Банктің нарықтағы тиімді қызметін мойындау.

#### Негізгі бизнес сегменттеріндегі нарықтың елеулі үлесі:

- 29,5% – Halyk Bank-тің екінші деңгейдегі банктердің бөлшек депозиттері нарығындағы үлесі;
- 36,5% – екінші деңгейдегі банктердің заңды тұлғаларының депозиттер нарығындағы үлесі;
- 18,3% – бөлшек кредиттеу нарығындағы үлесі;
- 32,0% – жалпы қарыздар бойынша нарық үлесі.

#### Цифрландыруға назар аудару

##### Цифрлық кредиттеу

2023 жыл ішінде Halyk Bank жеке кәсіпкерлер үшін цифрлық кредиттік сервистерді белсенді дамытуды жалғастыруда. 2023 жылы дамудың негізгі бағыттары цифрлық кредиттік өнімдер желісін кеңейту және жаңа цифрлық кредиттік сервистерді құру болды.

Цифрлық сервистерді дамыту қарызды беру және қызмет көрсету процестерін оңайлату есебінен де, қағаз құжат айналымын болдырмау, уақыт және операциялық шығындарды азайту есебінен де өзектілігін жоғалтпайды.

#### Жауапкершілігі шектеулі серіктестіктерін цифрлық кредиттеу

Бұған дейін Halyk Bank жауапкершілігі шектеулі серіктестіктің (бұдан әрі – ЖШС) ұйымдық-құқықтық нысаны бар заңды тұлғалар үшін айналым капиталын толықтыруға ең көп кредит сомасы 300 млн теңгеге дейін, 24 айға дейінгі мерзіммен бизнес үшін жаңа цифрлық кредиттік өнімді сату туралы мәлімдеген болатын.

Өнім толығымен цифрландырылған, оны Банкке бармай және қандай да бір құжаттарды ұсынбай-ақ қашықтан пайдалануға болады. Заңды тұлға кредитті тез ала алады, кредиттік өтім берілген сәттен бастап және шотқа ақша аударылған сәтке дейін 10 минуттан аспайтын уақыт жұмсалады. Өтім беру үшін клиентке Банктің Onlinebank қосымшасында авторизациядан өту және кредит алу процесін бастау қажет.

Өнім іске қосылған сәттен бастап қазіргі уақытқа дейін өнім Halyk Bank-тің белсенді транзакциялық клиенттеріне ұсынылады. Кейіннен өнімді Банк клиенттері болып табылмайтын ЖШС-ларға ұсыну жоспарлануда.

Өнімді дамыту процесінде кредит беру шарттары мен онлайн-процесс, оның ішінде Halyk Bank клиенттерінің ұсыныстары мен тілектері негізінде жетілдірілді.

Жұмыс нәтижелері бойынша 2023 жылы көлемі 106,6 млрд теңгеге жуық заңды тұлғаларға 5 352 цифрлық кредит берілді.

Бұл кредит берудің жоғары қарқынын сақтауға мүмкіндік берді. Мәселен, 2023 жылы ЖШС үшін цифрлық қарыздар бойынша Банктің кредиттік портфелі 2022 жылмен салыстырғанда 5 есеге ұлғайды.

Цифрлық сервистерді дамыту қарызды беру және қызмет көрсету процестерін оңайлату есебінен де, қағаз құжат айналымын болдырмау, уақыт және операциялық шығындарды азайту есебінен де өзектілігін жоғалтпайды. Сондай-ақ, 2023 жылы ШОБ цифрлық командасы кепіл өтінімі бойынша цифрлық мақұлдау сервисін іске қосты. Оның арқасында клиенттер 5 минут ішінде кепіл өтінімі бойынша жауап алады, бұл оларға уақыт пен ресурстарды үнемдеуге және оңтайландыруға мүмкіндік береді және Банк көрсенісе бару қажеттілігін болдырмайды.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Башымштық үндәуі
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және транзакцияларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қытай мәмісінсіз өтетін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты

ЖШС үшін цифрлық кредиттік өнімді енгізу есебінен Банктің транзакциялық базасындағы кредиттік клиенттердің үлесін арттыру, Банкке транзакциялық клиенттердің ағынын ынталандыру, сондай-ақ бизнесті өз ағындарының ашықтығына ынталандыру және соның салдарынан бизнестен бюджетке төлемдерді ұлғайту жоспарлануда.

Банк жеке кәсіпкерлер үшін цифрлық кредиттік өнімдер мен сервистер бойынша бағытты белсенді дамытуды жалғастыруда. 2023 жылы Банк клиенттерге өз кредиттерін басқаруға мүмкіндік беретін түрлі сервистерді әзірлеп, іске қосты, клиенттер үшін оларды жақсарту мақсатында кейбір өнімдердің шарттарына өзгерістер енгізді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша жеке кәсіпкерлердің цифрлық кредиттер портфелі 14,5%-ға өсті, цифрлық кредиті бар жеке кәсіпкерлердің үлесі жалпы саннан 87%-ды құрады.

2023 жылы Банк Onlinebank заңды тұлғаларына арналған мобильді қосымша сервистерінің тізімін кеңейту бойынша жұмыс істеді, бұл қосымшаның кәсіпкерлер арасында танымалдылығының артуына және MAU санының артуына әкелді. Сондай-ақ, Банк Onlinebank заңды тұлғаларымен жұмыс істеу жүйесін жетілдіру, бизнес-клиенттер үшін мобильді қосымшаның дизайнын өзгерту бойынша белсенді жұмыс жүргізді, нәтижесінде MAU-ға DAU үлесінің 27,0%-дан 30,9%-ға дейін айтарлықтай өсуі байқалады.

Заңды тұлғалар үшін цифрлық қосымшаның дамуы Onlinebank арқылы жасалған төлемдер көлемінің ұлғаюына ықпал етті, осылайша төлемдер көлемі 20,3%-ға ұлғайды және 2023 жылы 109,5 трлн теңгеге жетті. Айта кету керек, бұл көрсеткіш соңғы екі жылда 2 есе өсті.

Кәсіпкерлерге арналған сервистерді жетілдіру бойынша жұмыстармен қатар біз жеке клиенттерге арналған Halyk Super App – супер-қосымшаның функционалдығын кеңейтуге белсенді инвестиция саламыз. Түрлі қаржылық және қаржылық емес сервистердің кең ауқымының арқасында ол Қазақстандағы бөлшек клиенттер үшін интернет-банкингтің жетекші платформаларының бірі болып табылады.

**Бөлшек сегментте цифрлық сервистерді дамыту**

2023 жылы Банк қашықтан қызмет көрсетуді дамытуды жалғастырды.

Бөлшек блок командасы цифрландыру, жаңа өнімдерді әзірлеу және қаржылық-тұтынушылық экожүйелік сервистерді құру шеңберінде белсенді жұмыс жүргізуде. Банктің «Digital» стратегиясы тұтынушылар нарығынан оң пікірлер алады. ЕДБ таралынан үлкен бәсекелестікке қарамастан, бөлшек сауда өнімдері жыл бойы үлкен сұранысқа ие болды, Банк өз клиенттерінен кері байланыс алып, сервис мен көрсетілген қызметтер сапасын жақсартуды жалғастырды. Бұл ретте Банктің рейтингі өсіп, көшбасшы позицияларды ұстап тұруды жалғастыруда. Табысты болудың басты критерийлерінің бірі әрқашан да – біздің клиенттеріміздің сенімі болды және болып қала береді және оны Банк бағалайды және оны сақтап қана қоймай, көбейту үшін көп күш жұмсайды. Банк сонымен қатар жүйелердің қауіпсіздігіне байланысты процестерге назар аударады, бұл қазіргі уақытта Банкепн таңдау және одан әрі ынтымақтастық кезінде өзекті болып табылады.

Қазақстан Республикасында ұлттық төлем жүйесін дамыту Бағдарламасы шеңберінде 2023 жылғы қарашада Банк ҚРҰБ ұлттық төлем корпорациясымен бірлесіп «Цифрлық теңге» пилоттық жобасына алғашқылардың бірі болып қатысты. Пилоттық жоба кезеңінде АТМ арқылы қолма-қол ақша алу, Банктің POS терминалы және басқа ЕДБ арқылы төлем жүргізу, сауда және сервис пункттерінде онлайн төлем жасау сияқты транзакциялар қолжетімді болды. Пилоттық жобаның мақсаты – Банк белсенді қатысуды жалғастыруды жоспарлап отырған Ұлттық төлем жүйесін одан әрі дамыту және жаңғырту.

Оқуды ынталандыру және жақсарту, сондай-ақ Банк клиенттерінің балаларына әлеуметтік қолдауды дамыту мақсатында «Мектептегі үздік бағалар үшін Halyk-тан бонустар алыңыздар» ұранымен 2023 жылдың қыркүйегінде «Күнделік» электронды күнделігі үшін жаңа қызмет іске қосылды, оның қатысушылары 5-11 сынып оқушылары болып табылады, олар өте жақсы бағалары үшін Halyk қосымшасында бонустар ала алады, 10 ұнай - 100 бонус. Бонустарды алу мерзімдері <http://kundelik.kz/> журналында тамаша формативті баға алу фактісі бойынша келесі жұмыс күні. Жоба аясында оқу жылының басынан бері 580 мыңнан астам Halyk Easy картасы ашылды – ата-ананың мобильді қосымшасы арқылы шығарылатын цифрлық балалар картасы, жыл соңындағы портфельдегі цифрлық карталардың үлесі 93%-ды құрады. Айта кету керек, бұл жоба 5 650 мектепті қамтиды, бұл елдегі мектептердің 73%-н құрайды.

Банк стационарлық бөлімшелерден «тыс» өзекті және сұранысқа ие қызметтердің спектрін кеңейту мақсатында, сондай-ақ клиенттерге ыңғайлы болу үшін нарықта



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, сыйымдылық, қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты

бірінші болып «Face Pay» инновациялық қызметін іске қосты – қоғамдық көлікте (метрополитенде) адамның биометриясы арқылы жол жүру ақысын төлеу.

Face Pay – бұл картаны немесе смартфонды қажет етпейтін ыңғайлы, қауіпсіз және жылдам төлем әдісі. Face Pay терминалдары жасанды интеллектке негізделген, бұл процеске бірнеше секунд жұмсалады, бұл метрода ең жоғары сағаттарда өте маңызды. Желтоқсан айында Банк клиенттері үшін «Абай» және «Б. Момышұлы» метро станцияларында пилоттық жоба басталды. Бұл қызмет сонымен қатар пластикті «қазайтуға» және «оңай» жол ақысын төлеу карталарын, сондай-ақ қағазды қысқарту шеңберінде қағаз валютасын пайдалануға бағытталған.

Жыл жаңалығы 2023 жылдың қыркүйегінде іске қосылған жаңа жоба болды – серіктес Автосалондар арқылы цифрлық автокредит. Бұл Банктің корпоративтік клиенттерімен – елдің жетекші автодилерлерімен серіктестікте жасалды. Бұл жоба Банктің КБ және ББ арасындағы күшті синергияны тамаша көрсетеді, сондай-ақ берілген авто қарыздардың өткен жылмен салыстырғанда 2,5 есеге ұлғаюына әкелді. Жобаның артықшылығы мынада: өтінім автосалон арқылы іске қосылады, банктік қарыз және кепіл шарттарына қол қою мобильді қосымшада жүзеге асырылады, қарыз беру Банк менеджері мен кредит жөніндегі әкімшінің қатысуынсыз онлайн жүргізіледі. Желтоқсан айында автокредиттер беру көлемі мен нарық үлесі бойынша тамаша нәтижеге – 24,4% қол жеткізілді.

Жоғарыда сипатталған барлық жетістіктерге пайдаланушылар үшін көптеген қызметтер мен мүмкіндіктерді бір жерде біріктіретін көпфункционалды қосымшамыздың арқасында қол жеткізілді. Halyk Super-App – бұл банктік құрал ғана емес, сонымен қатар бүкіл экожүйелік қызмет болып табылатын бірегей қосымша. Қосымша банктік операцияларды, төлемдерді, аударымдарды, шоттар мен карталарды басқаруды, сақтандырудың әртүрлі түрлерін сатып алу мүмкіндігін және бағалы қағаздармен сауда жасау, яғни қосымшада брокерлік платформаны ұсыну мүмкіндігін қоса алғанда, қаржылық қызметтердің кең ауқымын ұсынады. Біздің қосымшамыз сонымен қатар әуе, теміржол билеттерін мен қалааралық автобус билеттерін сатып алу, тауарларға тапсырыс беру және сатып алу, іс-шараларға билет сатып алу, мемлекеттік қызметтерді алу және т. б. сияқты қосымша қызметтерді біріктіреді. Біздің қосымша тек банктік қосымша ғана емес, сонымен қатар бір жерде ыңғайлылық пен қолжетімділікті ұсына отырып, қаржы және пайдаланушылардың күнделікті қажеттіліктері үшін сенімді серіктес болуға ұмтылады. 7,9 млн MAU (ай сайынғы белсенді пайдаланушылар) / 2,3 млн DAU

(күнделікті белсенді пайдаланушылар) – жылдан жылға 46,2%-ға өсті / жылдан жылға 34,9%-ға өсті.

### GovTech – мемлекеттік сервистерді цифрландыру

Govtech бағыты Банк үшін стратегиялық бағыт болып қала береді. Қызметтерді электрондық форматқа ауыстыру олардың азаматтар үшін қолжетімділігін, жылдамдығын және ыңғайлылығын арттырады.

Бағыттың негізгі міндеті Банктің қосымшаларына мемлекеттік қызметтерді шығару, Банктің ішкі бизнес-процестерін автоматтандыру мақсатында мемлекеттік сервистермен интеграциялау, сондай-ақ цифрландыру мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл жасау болып табылады.

GovTech құрылған сәттен бастап Банк 52 мемлекеттік сервисті/қызметті іске қосты. Бұл ЕДБ арасында осы бағыттың көшбасшысы болып қалуға мүмкіндік береді. Іске қосылған қызметтер/сервистер Банк клиенттері арасында өте танымал, нәтижесінде 2023 жылдың қорытындысы бойынша оларды 13 млн-нан астам рет пайдаланды. 2023 жылы Банк бірінші кезекте клиенттер үшін ыңғайлылықты арттыруға және одан да көп адамның осы қызметтерге қол жеткізуін қамтамасыз етуге бағытталған 20 мемлекеттік сервисті/қызметті іске қосты. Олардың ішінде: 2022 жылдың 1 қыркүйегіне дейін елге әкелінген шетелдік көлікті заңдастыру. Берілген барлық өтінімдердің 736 мыңы немесе 36%-ы Halyk қосымшасы, жүргізуші куәлігін қайта шығару, ХҚКО кезегін брондау, көп балалы отбасыларға берілетін жәрдемақы, жұмысынан айырылған жағдайда төленетін әлеуметтік төлем арқылы өтті. ЕДБ арасында бірінші болып некені тіркеуге өтінім беру, нотариаттық сенімхатты толық цифрлық жолмен алу қызметі іске қосылды. Жарналар бойынша берешекті төлеу мүмкіндігі бар МӘМС туралы мәліметтерді алу, емханаға тіркелу туралы мәліметтер және клиент алатын зейнетқырлар мен жәрдемақылар бойынша анықтама сияқты бірқатар танымал анықтамалар толығымен қағазсыз форматқа ауыстырылды.

Мемлекет клиентке қызмет алу мүмкіндігі туралы хабарлаған кезде, ал клиентке тек келісім беру және нәтиже күту қажет болғанда, проактивті режимде көрсетілетін қызметтер саны өткен жылмен салыстырғанда 3 есе өсті.

2024 жылы мемлекеттік қолдау шараларының сапасы мен арттыруға назар аудару жоспарлануда. Азаматтардың өмірін жеңілдететін, көптеген процестерді цифрлық форматқа көшіретін, пайдаланушылардың уақытын үнемдейтін және инклюзивті қоғамның дамуына ықпал ететін жаңа сервистер іске асырылатын болады.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты



## Маркетплейс

Соңғы екі жылда Halyk өмірді жеңілдететін және тұтынушыларымыздың қажеттіліктерін қанағаттандыратын экожүйенің вертикалдары арқылы өнімдер мен қызметтерді іске қосты. Басты назар Halyk Super-App қосымшасын жақсартуға бағытталған, ол біздің бөлшек клиенттерге ұсынысымыздың негізін құрайды, оның бір бөлігі Halyk Marketplays болып табылады. Біздің Маркетплейс серіктестерімізден Halyk Bank-тің ең тиімді қаржылық өнімдерін пайдалана отырып, тауарларды сатып алуға мүмкіндік береді. Цифрландыру жылдамдығын, мінез-құлық пен қалаудағы өзгерістерді, тұтынушылардың қажеттіліктерінің өсуін ескере отырып, Банк әрбір клиентке ыңғайлылық, жылдамдық, қарапайымдылық және қауіпсіздік алу үшін процестерді біріктірді. Әрбір шешім үлкен деректерді талдауға негізделген және технологиялық платформаларды дамытуға бағытталған.

Банк клиенттері маркетплейсті сату нүктелері арқылы да, онлайн форматта да сауда серіктестерінен бөліп төлеу немесе кредит арқылы сатып алу арқылы белсенді пайдаланады.

2023 жылы Банк Қытай мен Түркиядан тікелей тауарларға тапсырыс беру мүмкіндігін сәтті жүзеге асырды, бұл осы елдердегі тауар өндірушілермен ынтымақтастықтың арқасында мүмкін болды. Ұсыныстың бұл түрі нарықта ерекше және төмендегі көрсеткіштерге пайдалы әсер етті.

Осылайша, 2023 жылы біздің Halyk Maket-тің GMV 2,7 есе өсті. 2023 жылдың 4-тоқсанында Halyk Maket GMV өсімі 34,1 млрд теңгені құрады, өткен жылмен салыстырғанда көрсеткіштердің 4,3 есе ұлғаюы маркетингтік жылжыту бойынша белсенді жұмыспен, тауар базасының 874 мың SKU-ға дейін өсуімен, сондай-ақ ірі бөлшек саудагерлерді тартумен және жұмыс істеп тұрған серіктестер сататын тауарлар ассортиментін кеңейтумен байланысты. Сондай-ақ, жеке ставкасы бар кредит сияқты жаңа бірегей банктік өнімдердің іске қосылуын атап өткен жөн, олардың іске қосылуы сайт серіктестері үшін бәсекеге қабілетті тарифтерді ұсынуға мүмкіндік берді.

2023 жылы ШОБ цифрлық командасы ЖШС нысанында қызмет алатын заңды тұлғаларға кредит беруді белсенді дамытты. Егер цифрлық кредит іске қосылған сәттен бастап (2022 жылғы сәуірден бастап) шағын және орта бизнес секторынан 608 компания қаржыландырылса, онда 2023 жылдың нәтижелері бойынша мұндай

компаниялардың саны 2 315-ке дейін өсті, кредиттеудің жалпы көлемі шамамен 130 млрд теңгені құрады. Осы өнімнің іске қосылуы кредиттелетін ЖШС санын 53,4%-ға арттырды. 2023 жылдың нәтижелері бойынша цифрлық кредит алған ЖШС қарыз алушыларының үлесі ШОБ сегментіндегі ЖШС қарыз алушыларының жалпы санында 40%-дан астамды құрайды.

Мұндай нәтижелерге, соның ішінде клиенттер үшін кредит шарттарын жақсарту (мысалы, кредиттеу лимиттерін ұлғайту) және Банктің кредиттеудің ішкі тәсілдерін түзету арқылы қол жеткізілді. Сондай-ақ, 2023 жылы ШОБ цифрлық командасы кепілдік өтінім бойынша цифрлық мақұлдау сервисін іске қосты. Оның арқасында клиенттер 5 минут ішінде кепілді өтінім бойынша жауап алады, бұл оларға уақыт пен ресурстарды үнемдеуге және оңтайландыруға мүмкіндік береді және Банк кеңсесіне бару қажеттілігін болдырмайды.

Банк жеке кәсіпкерлер үшін цифрлық кредиттік өнімдер мен сервистер бойынша бағытты белсенді дамытуды жалғастыруда. 2023 жылы Банк клиенттерге өз кредиттерін басқаруға мүмкіндік беретін түрлі сервистерді әзірлеп, іске қосты, клиенттер үшін оларды жақсарту мақсатында кейбір өнімдердің шарттарына өзгерістер енгізді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша жеке кәсіпкерлердің цифрлық кредиттер портфелі 14,5%-ға өсті, цифрлық кредиті бар жеке кәсіпкерлердің үлесі жалпы саннан 87%-ды құрады.

## ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ МЕН САПАСЫ

Halyk Bank – клиенттік база және сату арналары желісі бойынша Қазақстанның ірі банкі. Біз еліміздің барлық өңірлерінде қызмет көрсету нүктелерін дамыту және барлық қазақстандықтар үшін қызметтеріміздің қолжетімділігін арттыру бойынша жұмыс істейміз.

Тарату желісін дамыту

- 2023 жылы біздің филиалдық желіміз Қазақстан бойынша 570 қызмет көрсету нүктесін құрады, оның ішінде:
- 25 облыстық және өңірлік филиал
- 119 аудандық басқарма
- 329 дербес сервис орталығы (ДСО)

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, сенімділік, қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты



- 3 VIP орталық
- 48 банктік қызмет көрсету орталығы (БҚО)
- 13 есеп айырысу-кассалық бөлімшелер (ЕКБ)
- Заңды тұлғаларға қызмет көрсету үшін 33 бизнес орталығы

Банк біздің бөлшек және бизнес клиенттеріміз үшін қашықтан өзіне-өзі қызмет көрсету арналарының кең таңдауын ұсынады. 2023 жылы Halyk Bank желісіндегі банкоматтардың жалпы саны 4 579 бірлікті құрады, бұл біздің банкоматтар паркін нарықтық үлесі 36%-ды құрайтын Қазақстандағы ең ірі банкоматтар паркіне айналдырды.

Halyk Bank сонымен қатар нарықтағы жетекші эквайер банктердің бірі болып табылады — біздің желіге шамамен 331 мың POS-терминал және 941 төлем терминалы кіреді.

Байланыс орталығы жеке және заңды тұлғалардың клиенттеріне әртүрлі бағыттарда қызмет көрсетеді: кіріс қоңыраулар мен онлайн чаттарды қабылдау және өңдеу (кіріс қоңыраулар бойынша байланыс орталығы), клиенттерге бейнебайланыс бойынша қызмет көрсету (бейнебанкинг), жеке және заңды тұлғалардың кредиттік өнімдері мен қызметтері бойынша шығыс қоңырауларды (телемаркетинг) жүзеге асыру, бейнебайланыс пен телефон арқылы Банктің заңды және жеке тұлғалар бойынша антифродтық науқандарына байланысты өтініштерді өңдеу.

Сондай-ақ, біздің Байланыс орталығымызда техникалық қолдаумен (жүйе әкімшілері), жобаларды дамытумен және жаңа сервистерді енгізумен, есептілікті жүргізумен және ұсынылатын сервистің сапасын талдаумен айналысатын бөлімшелер бар.

2023 жылы Байланыс орталығы 23,6 млн-нан астам өтініш өңдеді. Оның ішінде 15,8 млн-нан астам өтініш байланыс арналары арқылы өңделді, шығыс ағынында 7,8 млн-нан астам қоңырау жүзеге асырылды. Бұл ретте робот жүзеге асырған жеке тұлғалардың көпшілік кредиттерін сату үлесі 22%-дан астам болды.



\* Шағын қала – халық саны 50 мың адамға дейінгі қала.

Моноқала – өнеркәсіптік өндіріс пен өңдеу қабілетті халықтың негізгі бөлігі (20% немесе одан да көп) бір немесе бірнеше (бірнеше) қала құраушы кәсіпорындарға шоғырланған, әдетте, қалада болып жатқан барлық экономикалық және әлеуметтік процестерді анықтайтын бір бейінді және шикізаттық бағыттағы (моно-мамандандыру) қала.

## Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі

Halyk Bank-тің басым міндеттерінің бірі – біздің барлық клиенттеріміз үшін - олардың тұратын аймағына және мүмкіндіктеріне қарамастан қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру болып табылады. Біз еліміздің шағын және шалғай елді мекендерінде қызмет көрсету нүктелерін дамытуға ерекше назар аударамыз. Қазақстанда елді мекендердің осы санатына шағын және моноқалаларды\* жатқызуға болады. Елдің шағын және моноқалаларында Банктің барлық бөлімшелерінің 1/5 бөлігі орналасқан. Қазақстанда 68 елді мекен шағын және орта қалаларға жатады, оның 20-сы моноқалаларға жатады. Біздің қызмет көрсету нүктелеріміз осындай елді мекендердің 96%-ында банктік қызмет көрсетеді, Қазақстанның барлық моноқалаларында Банктің кем дегенде бір филиалы ұсынылған.

Біз барлық клиенттер үшін өз қызметтерімізге тең қол жеткізуді қамтамасыз етуге тырысамыз. Жаңа қызмет көрсету нүктелері мен күрделі жөндеу жұмыстары жүргізілетін нүктелер мүмкіндігі шектеулі жандарға, халықтың аз қозғалатын топтарына және егде жастағы адамдарға кедергісіз қол жеткізу үшін инфрақұрылыммен жабдықталады, оларға ыңғайлы болу үшін пандустар, сыртқы қоңыраулар шалу, кассаларды ыңғайлы жайластыру көзделген. Көру қабілеті бұзылған немесе көзі көрмейтін адамдар үшін тактильді жолдар, мнемосхемалар, көрсеткіштер және қызметкердің сыртқы қоңырау қоңыраулары орнатылған. Банктің барлық қызметкерлері мүмкіндігі шектеулі жандарға көмек көрсету және олармен жұмыс істеу ережелеріне үйретілген. Банк бөлімшелерінің 92%-ы қандай да бір дәрежеде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолжетімді, 45%-ы ҚНЖЕ-ге толық сәйкес келеді (2022 жылы 39%). Біз ҚНЖЕ сәйкестігін жақсарту бойынша жұмыс істеп жатырмыз, алайда кейбір бөлімшелерде архитектуралық және техникалық шектеулер бар. Біз Halyk Super-App қосымшасының ағылшын, қазақ және орыс тілдеріндегі Веб және мобильді нұсқалары арқылы қызметтер спектрін кеңейтуге ұмтыламыз.

Қарқынды дамып келе жатқан технологиялар мен клиенттердің өсіп келе жатқан үміттері жағдайында біз онлайн-платформаларымызда – Halyk Super-App, Onlinebank, Halykzalog-ты белсенді түрде дамытып, оларды үнемі жаңа және ыңғайлы сервистер мен қызметтермен толтырып отырамыз.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік асас
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, өнімділікті қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты

## 2021-2023 жылдардағы Halyk Bank клиенттерінің саны

	2021	2022	2023
Бөлшек бизнес клиенттері (белсенді), мың.	9 025	9 852	10 188
<b>ШОБ-тың белсенді клиенті МСБ, мың.</b>	<b>246,2</b>	<b>310,7</b>	<b>369</b>
Корпоративтік клиенттер	1,9	2,3	2,3

- 4,5 мың банкомат – Қазақстандағы ең үлкен банкоматтар паркі
- 10,2 млн белсенді бөлшек сауда клиенттері
- 369 мың ШОБ-тың белсенді клиенттері
- 2000-нан астам корпоративтік клиенттер
- 7 млн-на астам төлем қарталары

7,9 млн MAU (ай сайынғы белсенді пайдаланушылар) / 2,31 млн.DAU (күнделікті белсенді пайдаланушылар) – жылдан жылға өсім 31,6% / жылдан жылға өсім 26,9%.

Halyk Super-App банктік қосымшасын пайдаланушылар саны 10,2 млн клиентке дейін ұлғайды, жалпы алғанда 279,0 млн данадан астам төлемдер мен аударымдар жүргізілді. КБ және ШОБ клиенттеріне арналған Onlinebank - 514,7 мың онлайн-банкінг клиенттері, 274,2 мың MAU Web + қосымшаның мобильді нұсқасында (жылдан жылға өсім 8,1%).

### Қызмет көрсету сапасын арттыру

Клиентке бағдарлану және сервис сапасына назар аудару Halyk Bank стратегиялық дамуының негізгі басымдықтарының бірі болып табылады. Банк клиенттік сервистің сапасын арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізеді, оның негізінде әрбір клиентке жеке көзқарас және цифрлық шешімдерді дамыту жатыр.

Басты назар клиенттік жолдарды жақсартуға, кері байланыс жинауға және жеке және заңды тұлғалар бойынша Банктің өнімдерін/қызметтерін зерттеуге бағытталған.

Жүргізіліп жатқан зерттеулерді айтарлықтай қамту онлайн арналарда, өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында, сондай-ақ банк өнімдерін пайдалану бойынша клиенттік тәжірибені жақсартуға бағытталған. Зерттеу нәтижесінде клиенттер жиі соқтығатын проблемалар анықталды, қызметтер пысықталды, клиенттік жолдар жақсарды, әрі қарай даму міндеттері қалыптасты.

Тұрақты негізде B2C сегменті бойынша сыртқы агенттік арқылы адалдық деңгейін тәуелсіз бағалау (NPS) мониторингі жүргізіледі, 2023 жылдың қорытындысы бойынша 49%-ды құрады. 2023 жылы B2B сегменті бойынша ЕДБ арасында адалдық деңгейін тәуелсіз өлшеу алғаш рет 69% нәтижемен жүргізілді. B2B бағытында қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бағалау үшін алғаш рет «Күпия сатып алушы» әдісімен өлшеу іске қосылды.

Банк сервисті фронтлайнға ұсыну сапасына қанағаттану бағаларын жинауды жалғастыруда. 2023 жылдың қорытындысы бойынша B2C сегменті бойынша CSI өзгеріссіз қалды және 89% (2022 жылы – 89%), B2B сегменті бойынша CSI 94% (2022 жылы – 93%) құрады.

Банктің бағаланатын сервистері мен процестерінің спектрін кеңейту, сондай-ақ Банктің сервистерін/өнімдерін пайдалану кезінде клиенттік тәжірибені тереңірек түсіну мақсатында жыл ішінде онлайн бағалау форматында жаңа тұрақты өлшеулер іске қосылды.

Сонымен, CES көрсеткішімен Onlinebank (73%), сондай-ақ Мемлекеттік қызметтер (78%), Halyk CK (82%), Halyk Travel (69%) сияқты экожүйелік өнімдер мен сервистер қамтылды. Superapp Halyk қосымшасында төлемдер мен аударымдар сервистері бойынша клиенттік пікірді өлшеу пилоттық түрде іске қосылды.

Жалпы, 2023 жылдың қорытындысы бойынша Байланыс орталығына, әлеуметтік желілерге және басқа да коммуникация арналарына өтініштер (шағымдар) саны азайды.

Төлем терминалдарындағы даулар бойынша айтарлықтай төмендеу байқалды (-43%).

2022 жылмен салыстырғанда клиенттердің алаяқтық транзакциялар бойынша өтініштері (расталған залалмен өтініштер) 23%-ға өсті. Алайда, 2023 жылы барлық жерде «әлеуметтік инженерия» түріндегі алаяқтық түрлері айтарлықтай

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік асер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сыйластық қытамысыз өтетін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты

күшейгенін атап өткен жөн, бұл нарықтың барлық ойыншыларына әсер етті. Осылайша, 2023 жылғы расталған залалмен алаяқтық операциялар бойынша барлық өтініштердің жалпы санынан клиенттердің 4 694 дана өтініштері (6 546 дана) «әлеуметтік инженерия» зиянкестерінің психологиялық ықпалында болған клиенттер жасаған операциялар.

2023 жылғы клиенттерден түскен және тіркелген шағымдардың түрлері туралы толығырақ:

- Жазбаша шағымдар 55%-ға өсті.
- Ауызша шағымдар 42%-ға төмендеді.

Мәселен, 2023 жылы шағымдар саны:

- Жазбаша – 829 дана (2022 жылы 534 дана).
- Ауызша – 2 948 дана<sup>(А)</sup> (2022 жылы 5 072 дана).

Белгіленген рәсімге сәйкес, өткен жылдың қаңтарына дейін шағымдарды өңдеуге қатысты барлық мәселелер осы шағымдарды жинауды, оларды талдауды және кейіннен есептілікті дайындауды көздеді. Ағымдағы жылы процесс кеңейтілді: аталған әрекеттерден басқа, енді туындайтын мәселелерді және басқа да ілеспе міндеттерді шешу бойынша жауапты жұмыс жүзеге асырылуда. Шағымдар ауызша және жазбаша болып жіктеледі. Ауызша шағымдарды менеджерлер әлеуметтік желілерде және байланыс орталықтарында ОСРМ жүйесі мен Тезис бағдарламасын қолдана отырып тіркейді. Маркетинг бөлімінің қызметкерлері ОСРМ жүйесінде деректерді тіркеу үшін мамандандырылған оқытудан өтті, содан кейін ақпарат сапа басқармасына беріледі. Кеңсе, пошта немесе мамандандырылған бланкілер арқылы келіп түскен жазбаша шағымдар да ОСРМ жүйесі арқылы өңделеді және әрі қарай қарау үшін командаға жіберіледі. Ауызша өтініштер ОСРМ жүйесінде қолмен жазылады, содан кейін кейінірек талдау және шешу үшін сапа басқармасына беріледі.

Қызметкерлердің Банктің қолданыстағы процестерін жақсартуға қатысуын арттыру үшін Банктің ішкі процестеріне қанағаттану және Гемба жобасына қатысу бойынша тұрақты сауалнамалар жүргізілді. Жобаның негізгі мақсаты – түпкілікті себептерді талдау және қызметкерлердің жұмысындағы процестерді, клиенттік жолды, қызметтерді/өнімдерді жақсарту және жеңілдету бойынша шаралар

қолдану, қызметкерлердің және жалпы компанияның мәдениетін өзгерту (клиентке қарай бұрылу).

2023 жылы клиенттердің өтініштері мен шағымдарымен процестерді жүйелеу және оңтайландыру жұмыстары басталды. Клиенттердің өтініштері шеңберінде ұсынылатын сервистің сапасын едәуір жақсартуға мүмкіндік беретін бірыңғай Пікірлер базасының жобасы іске қосылды.

### Карталық өнімдердегі цифрландыру

Halyk Homebank-тегі танымал цифрлық өнімдердің бірі - онлайн цифрлық карталар. 2023 жылы digital карталарын шығару 22% құрады, бұл пластикті тұтынудың төмендеуіне оң әсер етті.

### Қолданыстағы өнімдердің өзгеруі, олар одан да қол жетімді болды

2023 жылы бөлшек сауда бизнесі жаңа өнімдер мен қызметтерді әзірлеу шеңберінде заңнаманың талаптарын, нарықтағы бәсекеге қабілеттілік шарттарын, клиенттердің тілектеріне сәйкестігін ғана емес, сонымен қатар Банктің қоршаған ортаға экологиялық әсерін қолдау және оны цифрландыру дәуірінде сақтау жөніндегі басты міндеттердің бірі де ескерді.

Қазақстан Республикасында ұлттық төлем жүйесін дамыту Бағдарламасы шеңберінде 2023 жылғы қарашада Банк ҚР ҰБ Ұлттық төлем корпорациясымен бірлесіп «Цифрлық теңге» пилоттық жобасына алғашқылардың бірі болып қатысқанын мақтанышпен хабарлай аламыз. Пилоттық жоба кезеңде Банктің POS терминалы және ЕДБ арқылы төлем жүргізу, сауда және сервис пункттерінде онлайн төлем жасау сияқты транзакциялар қолжетімді болды. Пилоттық жобаның мақсаты – Банк белсенді қатысуды жоспарлап отырған Ұлттық төлем жүйесін одан әрі дамыту және жаңғырту. Цифрлық теңге – бұл Банктің қағаз тұтынуды азайту мәселесі бойынша жасаған тағы бір қадамы.

Банк сонымен қатар біздің экологиямызды сақтау шеңберінде елдің болашақ ұрпағы жайлы ойлайды. Оқуды ынталандыру және жақсарту, сондай-ақ банк клиенттерінің балаларына әлеуметтік қолдауды дамыту мақсатында «Мектептегі үздік бағалар үшін Halyk-тан бонустар алыңыз» деген белгімен 2023 жылдың қыркүйегінде «Күнделік» электрондық күнделігі үшін жаңа қызмет іске қосылды, оның қатысушылары 5-11 сынып оқушылары болып табылады, олар жақсы белгілер

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауаландыруды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, сәйкестілік, қытай-американың қытай-американың өтетін талпынысы туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты





үшін Halyk қосымшасында бонустар ала алады, 10 ұпай - 100 бонус. Жоба аясында 2023 жылдың төртінші тоқсанында 500 мыңға жуық Halyk Easy картасы ашылды - ата-анаға шығарылатын цифрлық балалар картасы, жыл соңында портфельдегі цифрлық карталардың үлесі 93%-ды құрады. Цифрлық картаны пайдалану пластикті пайдаланбауға, артық шикізат шығарындыларын азайтуға және сәйкесінше Банктің онлайн өнімдерін дамытуға мүмкіндік береді.

Банктің ең сұранысқа ие өнімдері депозиттер мен кредиттер, атап айтқанда оларды үйден шықпай-ақ «онлайн» ресімдеу болып қала беретінін атап өтпеуге болмайды. Жыл қорытындысы бойынша ашық салымдардың үлесі 78%-ды құрады, ал 2023 жылы сатылымдар санындағы онлайн-кредиттердің үлесі 84%-ды құрады. Бұл ретте Банк осы бағыттар бойынша нарықта жетекші орынға ие, Банктің кредиттер бойынша бөлшек портфелі 2024 жылғы 1 қаңтарға нарықтағы үлесі 18,3%-бен 3,0 трлн теңгені құрады. 2023 жылы портфель өсімі - 19% құрады. Депозиттер бойынша Банк 5,5 трлн теңге портфелімен жылды жапты, нарықтағы үлесі 29,5%.

Ағаштарды кесу қағаз жасау өндірісіндегі «жаһандық мәселелердің» бірі болып қала береді. Банк қағазды пайдалануды азайту мақсатында «өзінің шағын үлесін» қосты. Жыл жаңалығы тамыз айында іске қосылған - Серіктес автосалондар арқылы цифрлық автокредит жобасы болды. Жобаның артықшылығы мынада: өтінім автосалон арқылы іске қосылады, банктік заем және кепіл шарттарына қол қою мобильді қосымшада жүзеге асырылады, заем беру Банк менеджері мен кредиттік әкімшінің қатысуынсыз онлайн жүргізіледі, бұл біздің клиенттерімізді қуанта алды. Негізгі Серіктес автосалондар - Astana Motors /MayCar, Allur Finance, Orbis, Doscar, Aster. Желтоқсан айында кредит беру көлемі мен көлік беруден нарық үлесі бойынша тамаша нәтижеге - 24,3% қол жеткізілді.

### Экожүйелік қызметтерді дамыту

Банк kino.kz сервисі арқылы түрлі іс-шараларға билеттерді сатуды цифрландыру бойынша жұмыстарды жалғастыруда. Электрондық билеттерге ауысу қағаз билеттеріне деген қажеттілікті азайтады, бұл қағазды өндіруге және жеткізуге байланысты көміртегі ізін азайтуға көмектеседі. Электрондық билеттер билеттерді физикалық жеткізу қажеттілігін азайтады, бұл өз кезегінде көлік шығарындыларын азайтады. Электрондық билеттер пайдаланушыларға билеттерді кез келген аяқтайта және кез келген жерден сатып алуға мүмкіндік береді, бұл әсіресе ерекше

қажеттіліктері бар немесе шалғай аудандарда тұратындар үшін пайдалы, бұл экожүйе қызметтерінің инклюзивтілігін арттыруға мүмкіндік береді.

2023 жылы kino.kz цифрлық картасы іске қосылды, ол цифрлық төлем экожүйесін дамытуға көмектеседі және kino.kz-ті пайдаланушылар арасында қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға ықпал етеді.

### КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА МӘСЕЛЕЛЕРІН БАСҚАРУ, СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ ЖӘНЕ МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫН РЕТТЕУ

Іскерлік этика принциптерін сақтау және жауапты мінез-құлық кез келген компаниядағы корпоративтік мәдениеттің негізгі элементтері болып табылады. Банктің әрбір қызметкері күн сайын Банк үшін қаржылық және беделді салдары болуы мүмкін, сондай-ақ адамдар мен қоғамға әсер етуі мүмкін шешімдер қабылдайды.

Орнықты даму қағидаттары мен мақсаттарын енгізу жөніндегі қысқа мерзімді жоспарды іске асыру шеңберінде Банк әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің (бұдан әрі - Әдеп кодексі) әзірлеп, бекітті, ол Банктің бұрын қолданыста болған корпоративтік әдеп қағидаларының күшін жойды. Әдеп кодексі халықаралық құқықтың жалпыға бірдей танылған қағидаттары мен нормаларына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, корпоративтік басқару стандарттарына сәйкес Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі және Банктің өзге де ішкі құжаттары, сондай-ақ іскерлік айналым әдет-ғұрыптары негізінде әзірленді.

Әдеп кодексінің мақсаттары:

1. Банктің лауазымды адамдары мен қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын миссияны, құндылықтарды, қағидаттарды, іскерлік әдеп пен мінез-құлық нормаларын бекіту;
2. жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау;
3. Банкке оның акционерлері, клиенттері, іскер әріптестері, мемлекеттік билік органдары, жұртшылық және өзге де мүдделі тұлғалар тарапынан сенімін

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз етілетін талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



арттыру және сақтау, қаржы нарығына ашық және адал қатысушының беделін нығайту;

4. мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимылға жәрдемдесу;
5. Банк қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын бұзуын болдырмау.

Әдеп кодексінде Банк қызметінің құндылықтары мен принциптері туралы жаңартылған түсінік, сондай-ақ Банкті білдіретін әрбір адам түсінуі және сақтауы тиіс жалпы әдеп ережелері берілген. Әдеп кодексі әдеп пен іскерлік мінез-құлықтың міндетті стандарттарын қамтиды және Банктегі жұмыс негізгі немесе толық емес жұмыс күні болып табылатынына, сондай-ақ өтеулі қызмет көрсету шарты бойынша тартылатын үшінші тұлғалар үшін атқаратын лауазымына қарамастан әрбір лауазымды тұлға мен қызметкер үшін дұрыс шешімдер қабылдау кезінде жолсерік және бағдар болып табылады.

Банктің барлық құжаттары, оның ішінде клиенттермен, іскер әріптестермен, мемлекеттік органдармен, бәсекелестермен және қызметкерлермен ресімдейтін қатынастар Әдеп кодексінің ережелерін ескере отырып әзірленеді және бекітіледі. Бұл құжаттар жиынтықта іскерлік этика талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ету үшін нақты тұжырымдалған жалпы негіз болып табылады және Банктің іскерлік этика нормалары құрылымының маңызды компоненттері болып табылады. Әдеп кодексі дұрыс шешім қабылдау кезінде бағдар, ашық және адал бизнесі жүргізудің эталоны, сондай-ақ жауапты және кәсіби-этикалық мінез-құлық болып табылады.

Банк басшылары Банкке деген адалдығын жеке мысалмен көрсетуге тырысады, Банктің кадрлық резервін құруға, кеңес беру мен тәлімгерлікке, ұжымды ортақ миссиямен, құндылықтармен және қағидаттармен біріктірілген командаға біріктіруге уақыт бөледі.

Әрбір қызметкер Банктің имиджі мен іскерлік беделін жоғары деңгейде ұстап тұруға атсалысады.

Әдеп кодексінде белгіленген этикалық стандарттар іскерлік тәжірибе мен қолданылатын құқықпен анықталған стандарттардан жоғары болған жағдайда, Банк Әдеп кодексінің стандарттарын ұстанатын болады.

Қолданыстағы білім беру жүйесі аясында 11 073 қызметкер оқытылды (оның ішінде: 8 284 филиал қызметкерлері және 2 789 бас кеңсе қызметкерлері).

### Әдеп кодексінде мынадай қағидаттар бекітілген:

адалдық принципі	ашықтық принципі	мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу принципі
әділдік принципі	қорғау принципі	сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл принципі
жауапкершілік принципі	алаяқтық пен өкілеттіктерді теріс пайдалануға қарсы іс қимыл принципі	құжаттама мен есептілікті жүргізу және сақтау кезінде ұқыптылық пен дәлдік принципі

### Мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу

Банк қызметкерлері мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін жағдайға жол бермейді. Мүдделер қақтығысының алдын алу, сондай-ақ мүдделер қақтығысына байланысты тәуекелдерді азайту мақсатында Банкте мынадай іс-шаралар ұдайы өткізіліп тұрады:

1. жұмыскерлер функционалының және енгізілген бизнес-процестердің мониторингі негізінде Банктің құрылымдық бөлімшелерінің мүдделер қақтығысы матрицасын жыл сайын қайта қарау;
2. мүдделі тұлғалардың байланысын және тәуелсіз шешім қабылдауды болдырмауға бағытталған бизнес-процестерді автоматтандыру және оңтайландыру.

Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда, Банк қызметкерлері атқаратын лауазымына қарамастан, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-да мүдделер қақтығысын реттеу саясатында айқындалған тәртіппен мүдделер қақтығысын реттеу үшін тиісті шаралар қабылдауы қажет.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сәйкестігіне қамтамасыз ететін талпыну туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



## АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІКТІ ДАМУЫ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРДІҢ ДЕРЕКТЕРІН ҚОРҒАУ

### Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау

#### 1. Ақпараттық қауіпсіздіктің жалпыға қолжетімді саясатының қолданылу аясы

Банк ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелеріне ерекше назар аударады, ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін, ақпараттық қауіпсіздікке төнетін қатерлерден қорғаудың қолданылатын құралдары мен тәсілдерін ұдайы жетілдіреді, сондай-ақ ақпаратты қорғау саласындағы құзыретті жоғары деңгейде ұстап тұру үшін Банк қызметкерлерін үздіксіз оқытуды қамтамасыз етеді.

Банктің ақпараттық қауіпсіздік саясаты (бұдан әрі – АҚ саясаты) «Ақпараттық технологиялар – Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері – Ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйелері – Талаптар» ISO 27001:2013 стандартының талаптарына сәйкес әзірленді және Банктің корпоративтік веб-сайтында ашық жариялауға арналған.

АҚ саясаты ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз ету процесіне көзқарастар жүйесін, ақпаратты қорғау жөніндегі негізгі қағидаттарды, бағыттар мен талаптарды сипаттайды және Банк Басқармасы бекіткен Ақпараттық қауіпсіздік саясатының негізгі бөлімдерін қамтиды.

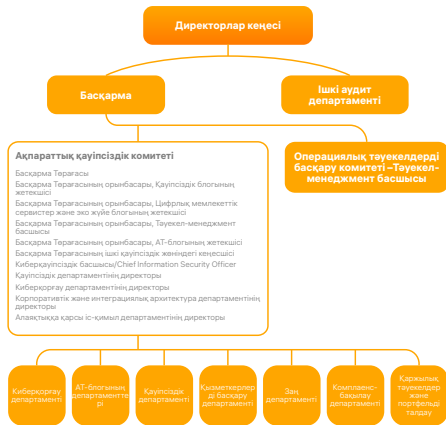
АҚ саясатының нормативтік-құқықтық негізін ақпараттық жүйелер мен ақпараттық қауіпсіздікті пайдалану мәселелері жөніндегі Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелері, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздікті басқарудың халықаралық стандарттарының талаптары құрайды.

АҚ саясатының ережелерін Банктің барлық қызметкерлері, тағылымдамадан өтушілер, практиканттар орындау үшін міндетті, Банкпен және олардың қызметімен тікелей өзара байланысты бөлігінде Банктің ақпараттық жүйелері мен құжаттарына қол жеткізе алатын клиенттер мен өзге де үшінші тұлғалардың назарына жеткізіледі.

АҚ саясаты иесі және пайдаланушысы Банк болып табылатын барлық ақпараттық активтер мен құжаттарды қамтиды.

Ақпарат маңызды банктік активтердің бірі болып табылады. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету – Банктің коммерциялық қызметін табысты жүзеге асырудың қажетті шарты.

#### 2. Банктің ақпараттық қауіпсіздігін басқару жүйесіне қатысушылар



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сыйымдылық қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

### 3. Ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің принциптері және оның объектілері.

Банктің ақпараттық қауіпсіздігін және оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету жүйесінің негізгі қағидаттары:

- **заңдылық** — ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін қабылданатын кез келген іс-әрекеттер Банктің ақпараттық қорғау объектілеріне теріс әсерлерді анықтау, алдын алу, оқшаулау және жолын кесу үшін заңнамада рұқсат етілген барлық әдістерді қолдана отырып, қолданыстағы заңнама негізінде жүзеге асырылады;
- **бизнеске бағдарлану** — ақпараттық қауіпсіздікке осындай қызметке тән АҚ тәуекелдерін талдау мен бағалауға негізделген Банктің негізгі қызметін қолдау процесі ретінде қарастырылады. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі кез келген шаралар Банк қызметіне елеулі кедергілер туғызбауға тиіс;
- **үздіксіздік** — ақпараттық қорғау жүйелерін басқару құралдарын қолдана, Банктің ақпараттық қорғалуын қамтамасыз ету жөніндегі кез келген іс-шараларды іске асыру Банктің ағымдағы бизнес-процестерін үзбей немесе тоқтатпай жүзеге асырылуы тиіс;
- **көшенділік** — ақпараттық ресурстардың бүкіл өмірлік циклі ішінде, оларды пайдаланудың барлық технологиялық кезеңдерінде және жұмыс істеудің барлық режимдерінде қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- **негізділік және экономикалық орындылық** — пайдаланылатын мүмкіндіктер мен қорғау құралдары ғылым мен техниканы дамытудың тиісті деңгейінде іске асырылуға, қауіпсіздіктің белгіленген деңгейі тұрғысынан негізделуге және қойылатын талаптар мен нормаларға сәйкес келуге тиіс. Барлық жағдайларда ақпараттық қауіпсіздік шаралары мен құралдарын іске асыру құны тәуекелдің сәйкестендірілген түрлерінен болатын ықтимал залал мөлшерінен аз болуға тиіс;
- **басымдық** — Банктің барлық ақпараттық ресурстарын ақпараттық қауіпсіздіктің нақты, сондай-ақ ықтимал қатерлерін бағалау кезіндегі маңыздылық дәрежесі бойынша санаттау (саралау);
- **қажетті білім және артықшылықтардың ең төменгі деңгейі** — Банктің ақпараттық ресурстарын пайдаланушы ең төменгі артықшылықтарды алады

және өз өкілеттіктері шеңберінде олардың қызметін орындау үшін қажетті деректерге ғана қол жеткізеді;

- **мамаңдандыру** — техникалық құралдарды пайдалану және ақпараттық қауіпсіздік шараларын іске асыруды Банктің кәсіби дайындалған мамандары жүзеге асыруы тиіс;
- **Ақпараттандыру және дербес жауапкершілік** — барлық деңгейдегі басшылар мен орындаушылар ақпараттық қауіпсіздіктің барлық талаптары туралы хабардар болуға және осы талаптардың орындалуына және ақпараттық қауіпсіздіктің белгіленген шараларының сақталуына дербес жауапты болуға тиіс;
- **Өзара іс-қимыл және үйлестіру** — ақпараттық қауіпсіздік шаралары Банктің тиісті құрылымдық бөлімшелерінің өзара байланысы, қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін олардың күш-жігерін үйлестіру, сондай-ақ сыртқы ұйымдармен, кәсіптік қауымдастықтармен және қауымдастықтармен, мемлекеттік органдармен, заңды және жеке тұлғалармен қажетті байланыстар орнату негізінде жүзеге асырылады;
- **Растау** — маңызды құжаттама және барлық жазбалар – ақпараттық қауіпсіздік талаптарының орындалуын және оны ұйымдастыру жүйесінің тиімділігін растайтын құжаттар жедел қол жеткізу және қалпына келтіру мүмкіндігімен құрылуы және сақталуы керек.

### 4. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етудің негізгі объектілері:

- қолданыстағы заңнамаға және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес банк құпиясына, дербес деректеріне, Банктің коммерциялық құпиясына жатқызылған мәліметтерді қамтитын ақпараттық ресурстар, Банктің қалыпты жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін қажетті кез келген өзге де жалпыға қолжетімді емес ақпарат (бұдан әрі – қорғалатын ақпарат);
- қорғалатын ақпаратты өңдеу, беру және сақтау жүргізілетін ақпараттандыру құралдары мен жүйелері (есептеу техникасы құралдары, ақпараттық-есептеу кешендері, желілер, жүйелер);
- қорғалатын ақпаратты өңдеу және сақтау жүргізілетін банктің автоматтандырылған жүйесінің бағдарламалық құралдары (операциялық

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сапаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

жүйелер, деректер базасын басқару жүйелері, басқа да жалпы жүйелік және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз ету);

- ақпараттық ресурстарды басқаруға және пайдалануға байланысты Банк процестері;
- қорғалатын ақпаратты өңдеу және сақтау құралдары орналасқан үй-жайлар;
- Банк қызметкерлерінің жұмыс орындары мен кабинеттері, жабық келіссөздер мен кеңестер жүргізуге арналған үй-жайлар;
- қорғалатын ақпаратқа қол жеткізе алатын банк персоналы;
- ашық ақпаратты өңдейтін, бірақ қорғалатын ақпарат өңделетін үй-жайларда орналастырылған техникалық құралдар мен жүйелер.

Банк қызметкерлерінің ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз ету саласындағы құзыреттерін дамыту мақсатында жыл сайын ақпараттық қауіпсіздік бойынша хабардарлықты арттыру курстары өткізіледі.

Ақпараттық қауіпсіздік бойынша сыртқы курстарда 2023 жылы Киберқауіпсіздік департаменті мен Алаяқтыққа қарсы іс-қимыл департаментінің 39 қызметкері оқытылды.

Ақпараттық қауіпсіздік және алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі ЕДБ-нің кәсіби жұмыс топтарына белсенді қатысу тұрақты негізде қамтамасыз етілді.

ESG стратегиясы шеңберінде CISO блогы басшыларының оқытуды жүргізу бойынша KPI көрсеткіші және Банктің барлық қызметкерлерін клиенттердің құпия ақпараты мен олардың дербес деректерінің ағып кетуін болдырмау қағидаттарын білуге тестілеумен курспен 100% қамту орындалды.

Банк клиенттер үшін де, жұмыскерлер үшін де, серіктестер үшін де нөлдік сенім саясатын (zero-trust) ұстанады.

Назар аударатын нәрсе - қауіпсіз қосымшаларды әзірлеу принциптері (DevSecOps).

АҚ қолдану бойынша R&D зертханасы іске қосылды, оның ішінде киберқауіпсіздік және антифрод бағыттары үшін, олардың АҚ трендік тәуекелдеріне сүйене отырып, клиентті биометриялық сәйкестендіруге ерекше назар аударылады.

Транзакциялық антифрод және клиенттің сенімділігін бағалау моделі енгізілді.

Өзінің киберқауіпсіздік сараптамасы орталығы – этикалық хакерлер (white hat) құрылды және белсенді дамып келеді.

**Жеке тұлғаларға олардың дербес деректерін басқаруға қатысты берілетін құқықтар.**

#### **Дербес деректерді қорғау шаралары**

2023 жылы «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес, деректерді қорғаудың практикалық тәсілдерін ашу үшін автоматтандыру құралдарын пайдалана отырып және мұндай қаражатты пайдаланбай жүзеге асырылатын Банк қызметкерлерінің, клиенттердің және өзге де тұлғалардың дербес деректерін өңдеу, жазу, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау, алу, пайдалану, беру (ұсыну, қол жеткізу), иесіздендіру, бұғаттау, жою бойынша барлық процестерге қолданылатын Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен Банктің дербес деректерін жинау, өңдеу және қорғау саясатына қосымша «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-да дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету әдістемесі әзірленіп, бекітілді.

Банк жасасатын шарттардың, келісімдердің барлық үлгілік нысандарына контрагенттердің шартты орындау шеңберінде алынатын құпия дербес деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету міндеттемесі бойынша талаптар және олардың құпиялылығын бұзғаны үшін жауапкершілік – заңсыз жария ету, жария ету енгізілген.

Ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесі келісімдердің, шарттардың және оларға қосымша келісімдердің жобаларының ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестігін тексеруді қамтамасыз етті.

Дербес деректерді өңдеу кезінде Банк дербес деректерді оларға заңсыз немесе кездейсоқ қол жеткізуден, дербес деректерді жоюдан, өзгертуден, бұғаттаудан, көшіруден, ұсырудан, таратудан, сондай-ақ дербес деректерге қатысты өзге де

1 Осы аспап туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнақты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, сенімділік, қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

заңсыз әрекеттерден қорғау үшін қажетті құқықтық, ұйымдастырушылық және техникалық шараларды қабылдайды.

Дербес деректердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге:

- Банктің ақпараттық жүйелерінде оларды өңдеу кезінде дербес деректердің қауіпсіздігіне төнетін қатерлерді анықтау;
- Банктің ақпараттық жүйелерінде оларды өңдеу кезінде дербес деректердің қорғалу деңгейін анықтау;
- орындалуы ҚР заңнамасында белгіленген дербес деректердің қорғалу деңгейін қамтамасыз ететін дербес деректерді қорғауға қойылатын талаптарды орындау үшін қажетті Банктің ақпараттық жүйелерінде оларды өңдеу кезінде дербес деректердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі ұйымдастырушылық және техникалық шараларды қолдану;
- дербес деректерді сақтау және өңдеу орындарын есепке алу;
- дербес деректерге рұқсатсыз қол жеткізу фактілерін анықтау және анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қолдану;
- оларға рұқсатсыз қол жеткізу салдарынан өзгертілген немесе жойылған дербес деректерді қалпына келтіру;
- Банктің ақпараттық жүйелерінде өңделетін дербес деректерге қол жеткізу қағидаларын белгілеу және бақылау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерде дербес деректермен жасалатын іс-әрекеттерді тіркеуді және есепке алуды қамтамасыз ету;
- ақпараттық жүйеде өңдеу кезінде дербес деректердің қауіпсіздігін және дербес деректердің қорғалу деңгейін қамтамасыз ету бойынша қолданылатын шараларды бақылау;
- дербес деректерді өңдеуді ұйымдастыруға жауапты адамды тағайындау;
- дербес деректерді өңдеудің ҚР заңнамасының, Саясаттың, Банктің ішкі құжаттамасының талаптарына сәйкестігіне ішкі бақылауды жүзеге асыру;
- дербес деректерді өңдеуді тікелей жүзеге асыратын Банк қызметкерлерін Заң талаптарымен және оған сәйкес қабылданған нормативтік құқықтық актілермен,

Саясатпен және дербес деректерді өңдеу мәселелері бойынша ішкі құжаттармен таныстыру.

«Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңына сәйкес Банкте дербес деректерді өңдеуді ұйымдастыруға жауапты тұлға тағайындалды.

Жиналатын дербес деректердің көлемі Банктің қажетті мәліметтерінің бекітілген тізбесімен қатаң шектеледі.

Банк жобаларының тәуекелдерін бағалау рәсімі енгізілді, оның шеңберінде комплаенс-тәуекелдерді қоса алғанда, деректердің құпиялығының ықтимал тәуекелдері және олардың қауіпсіздігін сақтау үшін бақылау шаралары (оның ішінде дербес деректерді жинауға, өңдеуге, беруге келісімнің болуы) анықталады.

Деректердің бұзылуына / оқиғаға жауап беру жоспарлары

Клиенттердің деректерінің ағып кетуіне жол бермеу үшін Банктің ақпараттық қауіпсіздік саясатына, Банктің дербес деректерін жинау, өңдеу және қорғау саясатына, банк заңнамасына және дербес деректерді қорғау заңнамасына сәйкес жеке тұлғалардың құқықтарын қорғау үшін Банкте деректерге қол жеткізуді шектеу және бақылау қамтамасыз етіледі.

Құпия деректерге қызметтік қол жеткізуді қажет ететін барлық қызметкерлер банк құпиясын, дербес деректерді және құпиялардың өзге де түрлерін ашудың алдын алу үшін құпиялылықты сақтау туралы міндеттемеге қол қояды.

Қол жеткізуді бақылау және басқару IDM (Identity Management) және PAM (Privileged Access Management) сыныптарының шешімдерімен қамтамасыз етіледі.

Ақпараттың ағып кетуінен техникалық қорғау шаралары іске асырылуда.

Деректерді шифрлау және иесіздендіру жүзеге асырылады. Деректерді иесіздендіру бойынша кешенді бағдарламалық шешім әзірленді және енгізілуде.

Құпия ақпаратқа қол жеткізуді физикалық қорғау қамтамасыз етіледі.

Қызметкерлердің ақпараттық қауіпсіздік талаптарын қамтамасыз етуін бақылау рәсімдері, сондай-ақ кейіннен түзету іс-шараларымен белгіленген қауіпсіздік

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тауалдарды басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік асер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сынамалық қамтамасыз ететін талпырына туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

бақылауларының болуы және орындалуы тұрғысынан маңызды ақпараттық жүйелерді жоспарлы тексеру енгізілді және іске асырылуда.

Дербес деректердің құпиялылығын бұзуды қоса алғанда, ақпараттық қауіпсіздіктің барлық оқиғалары туралы Банктің басшылығы хабардар етіледі, сондай-ақ қаржы нарығын реттеушіге (ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі) және дербес деректерді қорғау саласындағы уәкілетті атқарушы мемлекеттік органға (Цифрлық даму және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі) есептілік жіберіледі.

Оқыс оқиғаларға ден қою үшін Банк қызметкерлерінің оқыс оқиғаға күдік анықталған кездегі іс-қимылдарының реттілігін сипаттайтын плейбуктер (технологиялық карталар) әзірленді. Тұрақты кибер жаттығулар өткізіледі.

Банк клиентке оның деректерінің құпиялылығы бұзылған жағдайда дереу хабарлайды.

Банк тарапынан және құқық қорғау органдары тарапынан болған оқиғаны тергеп-тексеру нәтижелері бойынша негіз болған кезде Банк клиентке келтірілген залалды өтейді.

Есепті кезеңдегі ақпараттық қауіпсіздікті бұзу салдарынан клиенттердің деректері жайылып кету, ұрлану, жоғалу жағдайлары төмендегі кестеде көрсетілген:

Көрсеткіш	2019	2020	2021	2022	2023
Клиенттің деректерін жаю, ұрлау және жоғалтудың тіркелген негізделген жағдайларының жалпы саны, соның ішінде:					
Деректерді жаю жағдайлары	0	0	7	0	2
Деректерді ұрлау жағдайлары	0	0	4	0	2
Деректерді жоғалту жағдайлары	0	0	0	0	0
Банк филиалдарының қызметкерлері клиенттің деректерін жария еткен жағдайлар	0	0	3	0	0

DLP жүйесі қызметкерлердің Банк аумағынан тыс жерге құпия ақпаратты жіберу әрекеттерін тіркейді және бұғаттайды.

WAF (Web Applications Firewall) жүйесі Банктің қашықтан сату арналарына сыртқы кибершабуылдардан қорғауды қамтамасыз етеді.

SIEM (Security Information and Event Management) жүйесі ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын өңдейді және киберқауіпсіздік қатерлерінің корреляциясына мониторингті қамтамасыз етеді.

Клиенттер деректерінің құпиялылығын бұзу жағдайларының қайталануын болдырмау үшін жалпыға қолжетімді қосымшаларға техникалық пысықтаулар жүргізілді және WAF параметрлері оңтайландырылды, антифрод жүйелерінің ережелері тұрақты негізде пысықталуда, бағдарламалық өнімдердің жаңа пысықтауларына АҚ тестілеу күшейтілді, АҚ комплаенс-талаптары бойынша АТ басшылары үшін курс әзірленді және іске қосылды, жаңадан қабылданған әзірлеушілер үшін «OWASP Top-10» қауіпсіз әзірлеу курсы өткізіледі. Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі Банк қызметкерлерінің хабардарлығын арттыру жөніндегі материалдарға PCI DSS стандартының талаптары және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету шаралары туралы ақпарат енгізілген.

**Ақпараттық қауіпсіздік саясаты мен жүйелерін үнемі тексеріп отыру. Жалпы танылған АҚ стандарттары бойынша сертификаттау**

Банкте нормативтік құқықтық актілердің талаптарын сақтауды, зияткерлік меншік құқықтарын сақтауды, заңмен қорғалатын жеке ақпаратты қорғауды, криптографиялық құралдарды пайдалану бойынша шектеулерді сақтауды қамтамасыз ету үшін тиісті процестер енгізілді.

ISO/IEC 27001, PCI DSS, PCI 3DS, SWIFT халықаралық стандарттарының барлық талаптары мен ережелері Банктің тиісті құжаттарымен айқындалатын оларды қолдану саласында орындау үшін міндетті болып табылады.

Ақпараттық қауіпсіздік құралдары мен әдістерін әзірлеу және қолдану кезінде Банк үшінші тараптармен жасасқан шарттық міндеттемелер мен келісімшарттардың талаптары ескеріледі. Үшінші тараптың Банктің ақпараттық ресурстарына қолжетімділігі осындай қолжетімділік берілген кезде туындауы мүмкін тәуекелдерді талдағаннан және барабар қорғау шараларын қабылдағаннан кейін ғана жүзеге асырылады.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік асас
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік сыйымдылық қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Қажет болған жағдайда (атап айтқанда, нормативтік құқықтық актілердің, ішкі нормативтік құжаттардың, халықаралық стандарттардың талаптары болған кезде) Банк контрагенттердің (тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді жеткізушілердің) белгілі бір талаптарға сәйкестігін тексеруді (мысалы, ұсынылатын қызметтердің PCI DSS стандартының талаптарына сәйкестігін растайтын құжаттарды тексеруді) жүргізеді.

Банкте Директорлар кеңесіне тікелей есеп беретін тәуелсіз бөлімше - Ішкі аудит департаменті (ІАД) жұмыс істейді. Жоспарлы негізде ІАД Банктің ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің, сондай-ақ ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару жүйесінің жай-күйіне тексерулер жүргізеді. Аудит есептері Банк Басқармасының назарына жеткізіледі.

2015 жылдан бастап Банк ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету деңгейінің ISO 27001, PCI DSS, PCI 3DS, SWIFT халықаралық стандарттарының талаптарына сәйкестігіне жыл сайынғы сыртқы аудиттен өтеді.

ISO 27001 АҚБЖ сәйкестік аудиті бойынша өз қызметкерлерінің шығыстарын оңтайландыру және сертификаттау мақсатында 2018 жылдан бастап АҚБЖ ішкі тексерулері шеңберінде сыртқы аудиторлық компаниялардың ISO/IEC 27001 стандартына сәйкестігін бағалау әдіснамасын қолдауды Ішкі аудит департаменті және Киберқорғау департаменті қамтамасыз етеді.

Кемінде үш жылда бір рет уәкілетті орталық атқарушы орган, Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі тарапынан Банктің ақпараттық қауіпсіздігін басқару жүйесіне кешенді тексерулер жүргізіледі (бұған дейін бұл функцияны бірінші деңгейдегі банк, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі орындаған).

Қазақстан Республикасы банк заңнамасының талаптарына сәйкес міндетті жыл сайынғы қаржылық аудиттерді жүргізу кезінде Банкте аудит саласындағы ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету деңгейін қоса алғанда, аралас салалар тексеріледі. Бірнеше жыл қатарынан Банкте мұндай аудиттерді Big4 тобының халықаралық компаниялары жүргізеді.

2023 жылы жыл сайынғы QSA-аудит нәтижелері бойынша Банктің PCI DSS 3.2.1 төлем карталары индустриясы деректерінің халықаралық қауіпсіздік стандартының және PCI 3DS төлем карталары индустриясы - 3-D Secure төлемдерінің халықаралық қауіпсіздік стандартының талаптарына сәйкестігі тағы да расталды.

Сыртқы аудиторлар Банктің SWIFT жергілікті инфрақұрылымының SWIFT CSP, Customer Security Controls Framework (CSCF V. 2023) талаптарына сәйкестігі туралы тағы да оң бағасын берді.

## ӨСУ СТРАТЕГИЯСЫ

2023 жыл Қазақстан үшін «жаңа қалыпты» жыл болды. Жағдай тұрақтанды, инфляция 9,8%-ға дейін төмендеді, жыл экономикалық өрлеуде өтті. Банкер санкцияларды сақтау жағдайындағы өмірге бейімделді, өрине, санкциялық шектеулерге байланысты белгілі бір мәмілелерді жоғалтты. Сонымен қатар, 2023 жылы өзінің ғасырлық мерейтойын атап өткен Halyk тағы да өзінің тұрақтылығын, сенімділігін, негізділігін және нәтижесінде клиенттердің сенімін көрсетті. Осы жылы біздің цифрлық сату арналарымыз бен экожүйелік өнімдерімізді одан әрі дамыту үшін айтарлықтай жол жасалды. 2023 - бұл жыл 100 игі іс, бүкіл ел бойынша Halyk білім беру, мәдениет, денсаулық сақтау, экология және әлеуметтік қорғау саласындағы ауқымды жобаларды (ХЭОТ үйлерін газдандыру, шағын футбол алаңдары, ауыл халқының қаржылық сауаттылығын оқыту, «Азия Дауысы» фестивалі және т.б.) іске асырды. Біздің көшбасшылық ұстанымымыз мызғымас күйінде қалып отыр - 01.01.2024 жылғы жағдай бойынша активтер бойынша позиция 29%, клиенттерге берілген қарыздар көлемі бойынша (нетто) 32,8%, клиенттер алдындағы міндеттемелер көлемі бойынша 30,5% және таза пайда бойынша 30,0% құрады.

2023 жыл – 2022-2024 жылдар кезеңіне бекітілген Halyk тобы дамуының стратегиялық циклінің ортасы. 2022-2024 стратегиялық цикліне Топ басқа алғышарттармен және нарық болжамдарымен кіргеніне қарамастан, біз берілген векторды ұстанамыз және біз үшін басым бағыттарда дамуды жалғастырамыз. Біз таңдаған миссиямызды жылдан жылға растаймыз: «Біз өз клиенттеріміз бен серіктестеріміз үшін сенімділік, жайлылық және сенім аумағын құрамыз». Топтың сенімділігі мен тұрақтылығы біздің басты артықшылығымыз және үнемі өсіп келе жатқан тұтынушылар базасының таңдауы болып қала береді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша бізді 10,2 млн бөлшек клиенттер және 370 мыңнан астам ірі бизнес пен ШОБ клиенттері таңдады.

Топтың 2022-2024 жылдарға арналған бекітілген стратегиясы шеңберінде біз БҰҰ-ның 17 орнықты даму мақсатының (ОДМ) ішінен Банкке сәйкес келетін 11 мақсатты таңдап, тұрақты даму саласындағы стратегиялық басымдықтарды алғаш рет айқындадық. Осы есептің келесі бөлімдерінде ОДМ-нің орындалуы туралы толығырақ көрсетілген:

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басымдықтың үндесі
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелердің сенімділігі қамтамасыз ететін тәсілдері туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты





ОДМ	Бөлімнің атауы
#2. Аштықты жою, азық-түлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету және тамақтануды жақсарту және ауыл шаруашылығының тұрақты дамуына жәрдемдесу	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару Әлеуметтік әсер
#3. Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және барлық жастағы адамдардың әл-ауқатына ықпал ету	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару Әлеуметтік әсер
#4. Барлығын қамтитын және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлық адамдардың өмір бойы білім алу мүмкіндігін ынталандыру	Тұрақты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару Әлеуметтік әсер
#5. Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың мүмкіндіктерін кеңейту	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару Әлеуметтік әсер
#7. Барлығына арзан, сенімді, тұрақты және заманауи энергия көздеріне қол жетімділікті қамтамасыз ету	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
#8. Үздіксіз, толық қамтылған және тұрақты экономикалық өсуге, толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және барлық адамдарға лайықты жұмысқа жәрдемдесу	Банктің тұрақты дамуы Банктің сипаты Тұрақты қаржыландыру және басқару тәуекелдер Әлеуметтік әсер
#9. Берік инфрақұрылым құру, барлық қамтылған және тұрақты индустриаландыруды қамтамасыз етуге және инновацияларды енгізуге жәрдемдесу	Банктің орнықты дамуы
#10. Елдер ішіндегі және олардың арасындағы теңсіздік деңгейінің төмендеуі	Корпоративтік басқару Банктің Портреті Тұрақты қаржыландыру және басқару тәуекелдер Әлеуметтік әсер
#11. Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өміршеңдігін және орнықтылығын қамтамасыз ету	Қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы Банктің тұрақты дамуы Тұрақты қаржыландыру және басқару тәуекелдер Әлеуметтік әсер
#12. Тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдерін қамтамасыз ету	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару Банктің тұрақты дамуы Әлеуметтік әсер
#13. Климаттың өзгеруіне және оның салдарына қарсы күрес бойынша шұғыл шаралар қабылдау	ҚР көміртекті Бейтараптық стратегиясы және Банктің көміртегісідендіру мақсаттары Банктің тұрақты дамуы Әлеуметтік әсер

## Ағымдағы стратегиялық циклде Банк негізгі мақсаттарды айқындады және олардың әрқайсысында мынадай нәтижелерге қол жеткізді:

### Клиентке бағдарлану

Барлық енгізілген шешімдер, өнімдер, қызметтер қажеттіліктерді қанағаттандыруға және Банк клиенттері үшін ең жақсы сервисті ұсынуға бағытталған. Банк «бір терезе» қағидаты бойынша Топтың кешенді қызметтерін ұсынуға және Банк клиенттерінің адалдығы мен қанағаттану деңгейін арттыруға назар аударады.

2023 жылы өтініштерді қабылдаудың және клиенттердің банк сервистеріне қанағаттануын бағалаудың жаңа құралдары енгізілді. Нарықтағы адалдық деңгейі бойынша зерттеулер іске қосылды, өнімдер мен қызметтерді одан әрі дамыту бойынша басымдықтарды құруда клиенттің пікірінің маңыздылығы күшейтілді, бұл сапаның негізгі көрсеткіштерінің динамикасына оң әсер етті – CSI қанағаттану индексі 2022 жылғы 89%-дан 2023 жылы 92%-ға дейін өсті, 10 000 белсенді клиентке шағымдардың орташа айлық коэффициенті 6,9-дан 5,5-ке дейін төмендеді.

### Клиенттер базасының тұрақты өсуі және MAU және DAU өсуі

Банк ең үздік сервис ұсынылатын, қызмет көрсетудің жеделдігі мен жылдамдығы арттырылатын мобильді қосымшаларды дамытуды басты басымдыққа қояды. Оның нәтижесі - Банк клиенттерінің жалпы санының да, Банктің қосымшаларын күнделікті қолданатын белсенді клиенттердің де өсуі болуы керек. Банк сонымен қатар қолма-қол ақшасы жүргізілетін төлемдер көлемінің өсуіне назар аударады.

2023 жылдың қорытындысы бойынша:

ЖТ: Halyk Super-App клиенттерін ұстап қалу және белсендіру бойынша тұрақты науқандар масштабталды. 2023 жылы MAU клиенттерінің саны 7,9 млн адамға дейін өсті (2 млн адамға өсім), Банктің белсенді клиенттерінің үлесі 77% құрады.

ЗТ: Onlinebank клиенттерінің белсенділігін арттыру бойынша іс-шаралар өткізілді. Қосымшаның функционалы жаңа цифрлық өнімдер мен қызметтерге толы,

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басымлықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

клиенттік жолы жақсартылған. MAU өсімі жалғасуда: жылына +8% (254 мың пайдаланушыдан 274 мың пайдаланушыға дейін).

### Бизнес-шешімдерді масштабтау мүмкіндігі

Еншілес ұйымдардың кең желісінің болуын ескере отырып, еншілес ұйымдарда банктің жүзеге асырылған сервистерін тез және минималды қайта конфигурациялауға мүмкіндік беретін АТ шешімдерін әзірлеу көзделді.

2023 жылы Өзбекстанда «Теңге бизнес» бизнеске арналған онлайн-қосымшаны дамыту жалғасуда, 2023 жылдың соңына қарай 1,5 мыңға жуық кәсіпорын белсенді пайдаланушыларға айналды. Жеке тұлғаларға арналған «Теңге 24» мобильдік қосымшасы жаңа сервистермен толықтырылды: Өзбекстаннан Қазақстанға жедел аударымдар және валютаны онлайн айырбастау, MAU қосымшалары 2023 жылдың соңында 2,7 есеге 188 мың пайдаланушыға дейін өсті.

### Икемді, бейімделгіш және инновациялық тәсіл

Барлық әзірленген шешімдер икемді, әмбебап, заманауи болуы керек. Банк өз клиенттеріне барынша сапалы сервис көрсету үшін, оның ішінде клиенттердің инвестициялық мүдделерін де, ойын - сауық саласындағы мүдделерді де қамтуға мүмкіндік беретін экожүйелік сервистерді дамыту жолымен ең үздік АТ және бизнес-шешімдерді таңдауға бағдарланған.

2023 жылы Деректер фабрикасы аясында real-time науқандары басталды, АТ-шешімдерді дамытуға, жүйелерге қол жетімділік деңгейін және қызметтердің үздіксіздігін арттыруға үлкен назар аударылады.

Сондай-ақ 2023 жылы Банк бірқатар ауқымды жобаларды іске асырды:

- Күнделік жетекші білім беру платформасымен стратегиялық серіктестік іске қосылды, оның шеңберінде Halyk жақсы бағалар үшін бонустар есептейді;
- Ірі және бөлшек бизнес синергиясы аясында еліміздің 7 ірі автодилерімен серіктестікте диджитал автокредиттер іске қосылды;
- Банк экожүйелік сервистерді дамытуды жалғастыруда - Kino.kz-те билеттер сатып алу сервисі, нарық үлесі 37% құрады, Halyk Travel сервисі арқылы

билеттерді сатып алу көлемі 20%-ға өсті, Halyk Marketplace-те сатып алу көлемі 2022 жылға қарағанда 2,7 есе өскенін көрсетті.

- Банк көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мен сервистердің саны бойынша қаржы нарығында көшбасшы орынға ие. 2023 жылы Halyk SuperApp қосымшасы арқылы мемлекеттік қызметтерді біздің клиенттер 13 миллионнан астам рет пайдаланды.
- ESG қағидаттарын енгізу шеңберінде нысаналы салаларда (суды, энергияны тұтыну, CO2 шығарындары және т.б.) KPI айқындалды, БҰҰ-мен бірлесіп Reuse.Recycle.Reduce жария іс-шарасы ұйымдастырылды, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) ұсынымдарына сәйкес ESG-есеп беру форматтары әзірленді және енгізілді.

2024 жылға Банк өз алдына банк бизнесін цифрлық дамыту және Банктің экожүйелік өнімдерін одан әрі ілгерілету бойынша маңызды міндеттер қояды:

- Біз көптеген заңды тұлғалар үшін ірі серіктес және Қазақстанда қызметтердің толық спектрін ұсынатын жалғыз банк болып табыламыз. Үздік сервисті ұсыну үшін Банк клиенттік жолдарды жақсартумен және ЗТ-ға арналған Onlinebank мобильді қосымшаны жаңа функционалмен толықтырумен үздіксіз айналысады;
- Halyk SuperApp жеке тұлғалары үшін цифрлық шешім бойынша үздіксіз даму және сервистермен толықтыру процесі де жүріп жатыр;
- Эквайрингтің дамуы Банк бағытының негізгі векторы болып қала береді;
- Өзбекстан нарығының әлеуетін ескере отырып, Банк ресурстарды белсенді инвестициялайды және осы бағытта дамуда.
- lifestyle экожүйелік өнімдер бойынша қызметтерді байыту және Kino.kz қосымшасын (ойын-сауық іс-шараларына билеттерді сату бойынша сервис), Halyk Travel қосымшасын (авиа, теміржол, автобус билеттерін сату бойынша жоба) белсенді дамыту жалғасуда,
- Брокерлік шоттарды қашықтан ашуға және қашықтан саудалауға арналған Halyk Invest қосымшасында функционалдылықты кеңейту және клиенттік жолды жақсарту кезеңі жүріп жатыр,
- Halyk Market маркетплейсте ұсынылатын тауарлар ассортиментін тұрақты түрде кеңейту арқылы клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндaуi
3	Банктің сипaты
4	Банктің орнaқты дамуы
5	Корпорaтивтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік асер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мaмaнның сaнaмaдaстық қaнтaмaсыз өтeтiн тaлaсырмa турaлы қорытындысы
11	Бaйлaныс aқпaрaты

- сондай-ақ, біздің клиенттеріміз бен серіктестерімізге сервистің жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін бірқатар басқа да маңызды міндеттер іске асырылуда.

Біз негізгі бастамаларды іске асырудың, сондай-ақ клиенттер, серіктестер мен акционерлер тарапынан қолдаудың арқасында «Halyk» тобы алдағы стратегиялық кезеңге қойылған мақсаттарға табысты қол жеткізетініне, өзінің кең мүмкіндіктері мен Қазақстанның қаржы жүйесінің сөзсіз көшбасшысы ретіндегі жоғары беделін растайтынына сенімдіміз.

### Біздің құндылықтарымыз

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

Біздің қызметіміз алты негізгі құндылыққа негізделеді:

1. Клиентке бағдарлану: Біз клиенттеріміздің қажеттіліктерін түсінеміз және мақсаттарға жету үшін ең тиімді шешімдерді ұсыну үшін барлық ресурстарымызды бағыттауға тырысамыз.
2. Сенімділік: Біз халықаралық құқықтың жалпыға танылған қағидаттары мен нормаларын, Қазақстан Республикасының заңнамасын, сондай-ақ Банктің ішкі ережелері мен қағидаларын мүлтіксіз сақтаймыз.
3. Көшбасшылық: Біздің қызметкерлер нарықтың барлық сегменттерінде клиенттерге қызмет көрсетуде жетекші орын алуға мүмкіндік беретін бизнеске деген адалдықты, ынтықкерді және қайраттылық көрсетеді.
4. Әлеуметтік жауапкершілік: Біз халықтың барлық топтарының қажеттіліктері мен мүдделеріне бағдарланып, сондай-ақ қоғамның дамуына және әлеуметтік мәселелерді шешуге белсенді үлес қосамыз.
5. Адалдық: Біз барлық қызмет салаларында, әрқашан және барлық жерде бизнесімізді адал жүргізуге ұмтыламыз. Біз ішкі процестердің ашықтығы, өзара құрмет пен сенім білдіру негізінде клиенттермен қарым-қатынас орнату, қызметкерлер тарапынан іске адал қарауды қолдау және корпоративтік этика нормаларын сақтау қағидаттарын ұстанамыз.

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

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

Корпоративтік этика қағидаларының мақсаттары:

- миссияны, құндылықтарды, іскерлік этика мен мінез-құлық қағидаттары мен нормаларын бекіту;
- жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау;
- Банкке оның акционерлері, клиенттері, іскер серіктестері, мемлекеттік билік органдары, жұртшылық және өзге де мүдделі тұлғалар тарапынан сенімін арттыру және сақтау, қаржы нарығына ашық және адал қатысушының беделін нығайту;
- мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимылға жәрдемдесу;
- Банк қызметкерлерінің ҚР қолданыстағы заңнамасының нормаларын бұзуын болдырмау.

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

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сапаты

4 Банктің орнақты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелердің объективтілігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

Этикалық мінез-құлық мәселелерін тиімді басқару үшін Банкте сенім телефоны жұмыс істейді және олар телефон, WhatsApp/Telegram, электрондық пошта бойынша немесе Бас банктің Ішкі қауіпсіздік басқармасының кез келген қызметкеріне тікелей хабарласа алады. Байланыс нөмірлері «Halyk Info», «Halyk Zalog» интрасайтында орналастырылған және Банктің барлық төндерлік құжаттарында көрсетіледі. Банктің кез келген қызметкері немесе бөгде адам корпоративтік этика ережелерін немесе өңбек қатынастары саласындағы заңнаманың өзге де талаптарын бұзу фактілері туралы өтініш бере алады және мәлімдей алады. Бұл ретте өтініш беруші анонимді болып қалуға құқылы. Бұдан басқа, Банк проблемалар туралы адал мәлімдейтін немесе іскерлік этиканы немесе заңнаманы бұзу фактілері туралы хабарлайтын қызметкерлерге қатысты қандай да бір құдалауға немесе кемсітуге жол бермейді. Сондай-ақ, Банк проблемалар мен бұзушылықтар туралы хабарлаған қызметкерлерді қорқыту мен құдалаудан қорғауды қамтамасыз етеді. Өтініш берушінің жеке басына қатысты кез келген деректер құпия сақталады. Барлық келіп түскен шағымдар мен өтініштер Банктің ішкі қауіпсіздік басқармасында тіркеледі. 2023 жылғы өтініштердің жалпы саны - 6 қоңырау соғылды. Барлық келіп түскен өтініштер белгіленген тәртіппен қаралды, олардың әрқайсысы бойынша тиісті тексерулер жүргізілді.

### ҚР көміртекті бейтараптық стратегиясы және Банкті көміртексіздендіру мақсаттары

2023 жылдың ақпан айында Қазақстанда 2060 жылға қарай ұлттық экономиканың көміртегі бейтараптығына қол жеткізу стратегиясы қабылданды\*. Құжат экономиканың барлық дерлік секторларын ауқымды көміртексіздендіруді және өндірістік тізбектерді жаңартуды көздейді.

Ұсынылған құжатқа сәйкес, 2030 жылға дейін инвестицияларға деген қажеттілік 10 миллиард АҚШ долларын құрайды. Қалған 600 миллиард АҚШ доллары 2060 жылдың соңына дейін инвестицияланады. Көміртекті бейтараптыққа қол жеткізу үшін төмен көміртекті технологияларға инвестициялар шамамен 610 миллиард АҚШ доллары деңгейінде бағаланады. Стратегия экономиканың негізгі секторларында – энергетика, өнеркәсіп, көлік, агробизнес және ғимараттарда КБ-ға (Net Zero) жету бойынша бірқатар бағыттарды көздейді.

Сектор	Қазақстанның КБ стратегиясының негізгі бағыттары
Энергетика	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бастапқы энергиямен қамтамасыз етуді көміртексіздендіру</li> <li>Электр және жылу энергиясын өндіруді көміртексіздендіру</li> <li>Көміртексіздендіру және энергияны жоғары тиімді пайдалану</li> </ul>
Өнеркәсіп	<ul style="list-style-type: none"> <li>Өнім дизайнын жақсарту және балама материалдарды пайдалану арқылы негізгі материалдарды тұтынуды азайту</li> <li>Шығарындылардың негізгі көзі ретінде шикізатты қайта өңдеу қажеттілігін азайту үшін қалдықтарды қайта өңдеу көлемін ұлғайту</li> <li>Нәлдік шығарындылар өндірісінің жаңа технологияларын енгізу</li> </ul>
Көлік	<ul style="list-style-type: none"> <li>Автомобильмен жүру қажеттілігін азайту</li> <li>Отынның баламалы түріне ауысу</li> <li>Қалаларды жоспарлауды және мобильділікті жақсарту</li> </ul>
Агробизнес	<ul style="list-style-type: none"> <li>Тұрақты егіншілік және мал шаруашылығын басқару</li> <li>Суару жүйелерін жетілдіру</li> <li>Тұрақты орман пайдалану және орманды қалпына келтіру</li> </ul>
Ғимараттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>Энергия тиімділігі</li> <li>ЖЭК негізінде жылыту және энергиямен қамтамасыз етуге көшу</li> </ul>

Орталық Азияның банк секторында жауапкершілікпен қаржыландырудың көшбасшысы бола отырып, Банк КБ мақсаттарына ел деңгейінде қол жеткізуде өз рөлін атқаратын болады. Банк өзінің операциялық қызметі үшін (Score 1,2), сондай-ақ қаржыландыру объектілері үшін (Score 3, Банк портфелімен байланысты) 2025 жылға дейінгі орта мерзімді мақсаттарға сәйкес тиісті мақсаттар белгіледі.

Осыған байланысты 2023 жылы «Қазақстан Халық Банкі» АҚ қаржы өнімдерін сатудан көміртегі ізін есептеу әдістемесі және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ жауапкершілікпен қаржыландыру саясаты әзірленді.

Экологиялық кодекске сәйкес Қазақстанда\*\* «Car and Trade» қағидатына негізделген Бірліктер саудасының қазақстандық жүйесі (ҚазШСЖ) енгізілді. ҚазШСЖ-ның негізгі міндеті нарыққа қатысушыларды ынталандырудың нарықтық әдістерін қолдана отырып, ПГ шығарындыларын жоспарлы түрде азайту болып табылады. ҚазШСЖ тарайтын негізгі салалар: электр энергетикасы, мұнай-газ саласы, тау-кен өндіру өнеркәсібі, өңдеу өнеркәсібі, химия өнеркәсібі, металлургия болып табылады.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басымдықтың үңдірі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұнбаландыру басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік сыйымдылық қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты



Ағымдағы реттеу кезеңі (2022-2025) санау бойынша бесінші болып табылады, кезең ішінде тегін квоталарды бөлу жыл сайынғы 1,5%-дық қысқартумен бенчмаркинг әдісі бойынша жүзеге асырылады, бұл талдаушылардың болжамы бойынша аукциондық квоталарға тұрақты бағаның қалыптасуына әкелуі тиіс.

#### Қазақстанның ПГ шығарындыларымен сауда жүйесі туралы негізгі фактілер

Көміртегі бірліктерінің орташа бағасы (2024 жылғы жағдай бойынша): 1,18 USD/тCO<sub>2</sub>.

Квоталарды бөлу түрі: тегін (бенчмарк), аукцион.

ПГ жалпы шығарындылары (ЗИЗЛХ жоқ): 338,1 млн т CO<sub>2</sub>-экв.

ҚР елдік кадастры ішіндегі қамтылатын ШСЖ шығарындылары: 51%.

Верификацияланған ШСЖ шығарындылары: 162 млн т CO<sub>2</sub>-экв.

Қамту шегі: жылына ≥20 000 т CO<sub>2</sub> шығаратын нысандар.

Квоталанатын қондырғылар саны: 212 (2024 жылғы жағдай бойынша)

Банк Қазақстан Үкіметі жариялаған іс-қимыл басымдықтары мен жоспарларын ескере отырып, көміртегі бағасының өзіндік сценарийлерін қалыптастыра отырып, ҚазШСЖ-ның дамуын бақылайды. Біздің бағалауымыз Париждің қысқарту мақсаттарына сәйкес парниктік газдар шығарындыларын төмен деңгейде ұстау реттеудің неғұрлым өршіл енгізілуімен, нарық позицияларының жылдам өзгеруімен және мүдделі тараптардың назарын арттырумен қамтамасыз етілетін байланысты сценарийлердің бірдей жиынтығында орындалады, ал қолданыстағы саясатты сақтау сценарий шығарындылардың сақталуымен немесе өсуімен және соған байланысты физикалық өсумен байланысты тәуекелдер.

- Осылайша, санаттар бойынша Банктің кредиттік портфеліне климаттық тәуекелдердің әсер ету байланысын анықтау үшін ауысудың климаттық тәуекелдерін анықтайтын бірдей негізгі сценарийлерді қолданған жөн: Бесінші IPCC бағалау есебінің RCP 8.5 сценарийі – NGFS классификациясы бойынша ағымдағы саясаттардың сценарий деңгейіне сәйкес келетін көміртекті реттеу саясатын іске асырудың консервативті сценарийі;

- Бесінші IPPC бағалау есебінің RCP 2.6 сценарийі - NGFS классификациясы бойынша 2 оС төмен деңгейге сәйкес келетін көміртекті реттеу саясатын жүзеге асырудың өршіл сценарийі.

Бұл ретте сандық бағалау кезінде ұйымдастырылған немесе бейберекет ауысуға (TCFD терминологиясында) сәйкес келетін реттеуді енгізу мерзімдеріне қатысты әртүрлі қысқа мерзімді, орта мерзімді және ұзақ мерзімді сценарийлерді талдауға болады.

Аталған сценарийлер Банктің кредиттік портфелін климаттық стресс-тестілеу үшін кіріспе деректер ретінде пайдаланылатын болады. Бұдан басқа, біз ҚазШСЖ-ға квоталанатын қондырғылардың операторлары болып табылатын компанияларды олардың бизнесінің тұрақты өсуі мен көміртексіздендіру жолында қолдаймыз.

#### Көрсеткіштер мен мақсаттар

##### Банктің климаттық мақсаттары

Банктің көміртексіздендіру жолындағы қызметі Қазақстан Республикасының қаржы секторын дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасымен\* регламенттелген қаржы ұйымдары үшін келесі ESG қағидаттарын ескеретін болады:

- ESG тәуекелдеріне ұшырау туралы ақпаратты ашу;
- Тәуекелдерді басқару жүйесіне және корпоративтік басқаруға ESG принциптерін енгізу;
- ESG тәуекелдерін бақылау және оларды қадағалау жүйесіне біріктіру;
- Қаржы нарығында құзыреттілікті дамыту – атап айтқанда стратегиялық және операциялық шешімдер қабылдайтын негізгі қызметкерлер үшін.

Банктің көміртексіздендіру жөніндегі мақсаттары көрсетілген қағидаттар негізінде, сондай-ақ Қазақстанның көміртегі бейтараптығына қол жеткізу жөніндегі елдік мақсаттарына сәйкес таңдалатын болады. Біз өзіміздің операциялық қызметімізге және қаржыландыру портфеліне әсер ету арқылы ұлттық экономиканы көміртексіздендіруге ықпал ететін боламыз, оның ішінде мынадай бағыттарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей:

- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндәуі
- Банктің сипаты
- Банктің орнақты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелік, сыймалық қытайлық қытайлық ететін талпыныс туралы қорытындысы
- Байланыс ақпараты



- Төмен көміртектегі бизнес түрлерінің үлесін арттыру;
- Оларды көміртектендіру жолында ресурстарды қажет ететін клиенттерді сүйемелдеу;
- Қазақстандағы жасыл банк өнімдерінің таксономиясына сәйкес төмен көміртектегі жобаларды қаржыландыру

2023 жылғы 01 қазаннан бастап Банк КБ/ШОБ кредиттік процесіне жауапты қаржыландыру қағидаттарын енгізді. Жауапты қаржыландыру құралдарының бірі клиенттің өз қызметінің және ол қолданатын бизнес жүргізу тәжірибесінің Банктің қаржыландыруы үшін қолайсыз қызмет түрлерінің тізіміне (exclusion list) сәйкестігін тексеру болып табылады.

Кредиттік өтінімді өңдеу кезінде Банк сұралған қаржыландыру лимитіне байланысты көміртегі ізін есепке алудың 3 деңгейін қолдана алады. Таңдалған деңгей негізінде Банк ESG-скорингті жүргізуге тиісті тәсілдерді қолданады. Клиенттің ESG скорингі мен транзакция скорингінің нәтижелеріне байланысты (егер бар болса) Банк жиынтық ESG рейтингін және клиентті кредиттеу мүмкіндігін анықтайды (жаңа қаржыландыру сұраулары немесе қаржыландыруды ұлғайту сұраулары).

- 2023 жылғы 4 тоқсандағы портфельді талдау мониторингтік есептерді қарау және жобаларды қаржыландыру шеңберінде көміртектегі көп қажет ететін үш сала бойынша жүргізілді: энергетика, мұнай-газ, тау-кен және металлургия салалары. Талдау нәтижесі көрсеткендей, бұл салалар негізінен жоғары тәуекел аймағына жатады. Тәуекел деңгейін анықтау кезінде мынадай тәсілдер қолданылды, егер жоба ҚР жасыл таксономиясының критерийлеріне сәйкес келмесе, алайда оның өзге де экологиялық және әлеуметтік оң әсерлері болса немесе теріс әсері болса, бірақ оны төмендету бойынша жоспарланған шаралары болса, жоба орташа тәуекелі бар деп жіктеледі. Әрбір деңгей бойынша бағалау оң әсерлердің маңыздылығына және олардың шешім қабылдау үшін маңыздылығына байланысты, сәйкесінше жасыл таксономия критерийлеріне жататын жобалар ең маңызды болып табылады, өйткені олар ең аз экологиялық тәуекелге әкеледі.

## Қазақстан Республикасының мақсаттары және Банктің климат саласындағы мақсаттары мен мүмкіндіктері:

Қазақстанның климат саласындағы мақсаттары	Банктің климат саласындағы мақсаттары	Банктің климат саласындағы мақсаттарға қол жеткізу мүмкіндіктері
УДАУ мақсаты*: 2030 жылға қарай ПГ шығарындарының 1990 жылғы шығарындар деңгейінен 15%-ға төмендеуі	Өтпелі мақсаттарды белгілеу мүмкіндігін қарастыру: операциялық қызметтен ПГ шығарындарын және Банктің қаржыландыру портфелін 2022 жылғы деңгейден 2030 жылғы деңгейге дейін төмендету	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мақсаттары ҚР Жасыл таксономиясына сәйкес келетін жобалық қаржыландыру үлесін ұлғайту</li> <li>• Көміртектендіру мақсаттарын жария түрде бекіткен КБ сегментіндегі клиенттерімізді сүйемелдеу</li> <li>• Жоғары технологиялық және төмен көміртектегі қызмет түрлерімен, соның ішінде төмен көміртектегі салалармен байланысты портфель үлесін арттыру</li> </ul>
КБ мақсаты: 2060 жылға қарай әл деңгейінде көміртегі бейтараптығына қол жеткізу	КБ мақсатын белгілеу мүмкіндігін қарастыру: 2060 жылға қарай операциялық қызмет пен қаржыландыру портфелінің көміртегі бейтараптығына қол жеткізу	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ҚР КБ-ға қол жеткізу стратегиясына сәйкес көміртектегі көп қажет ететін салалардың технологиялық дамуы мен көміртектендіруіне ықпал ететін инновациялық технологияларды қаржыландыру</li> <li>• Көміртекті бейтараптық мақсаттарын бекіткен клиенттер үшін арнайы қаржыландыру шарттары</li> <li>• Көміртекті азайту және сіңіру қызметін қаржыландыру</li> </ul>

Көміртектегі бейтараптық стратегиясына сәйкес, 2025 жылға қарай біз Қазақстан Республикасының көміртектегі бейтараптыққа қол жеткізу стратегиясына сәйкес келетін көміртектендіру жөніндегі мақсаттарды тұжырымдауды жоспарлап отырмыз.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үнамы
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпынма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



### Көміртексіздендіру жолында клиенттерімізді қолдау

Банк PCAF стандартының әдіснамасына сәйкес корпоративтік қаржыландыру портфелімен байланысты ПГ шығарындыларын бағалау және талдау бағытында жұмыс жүргізеді. Бұл бағалау бизнеске арналған несиелердің көміртегі ізін және Банктің жобаларды қаржыландыруға қатысуын қамтиды.

Экономиканы көміртексіздендіруді қолдау үшін Банк «жасыл» кредиттер бойынша жеңілдікті сыйақы мөлшерлемелері түріндегі ынталандыруларды енгізді. Осылайша 2023 жылы Банк жобаларды қаржыландырды:

1. Атырау қаласының көше жарығын жаңарту бойынша инвестициялар энергия тиімділігін айтарлықтай арттыруға мүмкіндік береді. Жоба AIFC Green Finance Center Ltd қорытындысына сәйкес «жасыл» жобалардың таксономиясына сәйкес келеді.
2. Тек қана электр тартымымен жұмыс істейтін электромобильдерді сатып алу жобасы қаржыландырылады. Сондай-ақ, Банкте электромобильдерді сатып алуға бөлшек клиенттерге арналған жеңілдікті бағдарлама бар.
3. Алматы қаласында экологиялық таза газ автобустарын маршруттарға шығару арқылы жолаушылар автобус тасымалы қызметтерін көрсету жөніндегі жобаны іске асыру қаржыландырылды.

Сонымен қатар, қазіргі уақытта Банк біздің клиенттерімізге тиісті қолдау көрсету үшін климат пен декарбонизацияға қатысты мүмкіндіктерді белсенді түрде зерттеп жатыр. «Жасыл» жобаларды іске асыратын және ESG қағидаттарын өз қызметіне енгізу, оның ішінде көміртегі ізін азайту жөніндегі іс-шараларды жүргізетін клиенттерді қолдау мақсатында өтімділікті тарту бойынша жұмыс жүргізілуде.

\* <https://hdilet.zan.kz/bus/docs/822300000121>

\*\* Экологический кодекс Республики Казахстан <https://hdilet.zan.kz/bus/docs/82100000400>

### СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл «Қазақстан Халық Банкі» АҚ корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігінің негізгі қағидаттарының бірі болып табылады. Банк өз қызметін Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасына, қолданылатын халықаралық құқық нормаларына және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатына қатаң сәйкес жүзеге асырады.

Банктің Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатына сәйкес сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне қарсы іс-қимыл жүйесінің негізгі міндеттері сыбайлас жемқорлық әрекеттері мен құқық бұзушылықтарға қарсы іс-қимыл мен алдын алуға, Банкті, сондай-ақ оның қызметкерлерін сыбайлас жемқорлық қызметіне тарту тәуекелдерін барынша азайтуға бағытталған тиімді тетіктерді, рәсімдерді, бақылау және өзге де іс-шараларды құру болып табылады.

Енгізілген сыбайлас жемқорлыққа қарсы білім беру жүйесі шеңберінде және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен әдістері туралы ақпараттандыру мақсатында 2023 жылы 11 160 қызметкер оқытылды (оның ішінде: 8 399 филиал қызметкерлері және 2 761 бас кеңсе қызметкерлері), кейіннен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат талаптарын білуге тестілеуден өтті.

Күнделікті қызметті және стратегиялық жобаларды жүзеге асыру кезінде, оның ішінде акционерлермен, инвесторлармен, контрагенттермен, мемлекеттік, қадағалау және бақылаушы органдардың немесе жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, саяси партиялардың өкілдерімен өзара іс-қимыл жасау кезінде кез келген нысанда және көріністерде сыбайлас жемқорлықтан бас тарту қағидаты бекітілуін және қолданылуын жалғастырады.

Есепті кезеңде Банктің жаңадан қабылданған қызметкерлері мен жұмыс істейтін қызметкерлері арасында өткізілген іс-шаралар нәтижесінде сыбайлас жемқорлыққа қатысты құқық бұзушылықтар анықталған жоқ.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік асер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## ЗАҢНАМАЛЫҚ ТАЛАПТАРҒА СӘЙКЕСТІГІ

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

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

Банктегі комплаенс-тәуекелді басқарудың негізгі әдістері:

- ҚР қолданыстағы заңнамасының және Банк қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасының тұрақты мониторингі;
- Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банк қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтауын бақылау;
- ҚР заңнамасын, Банктің ішкі құжаттарын және Банктің қызметіне әсер ететін шет мемлекеттердің заңнамасын, банктің құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерін дұрыс түсінуді және қолдануды қамтамасыз ету;
- сәйкестендіру, өлшеу, мониторинг және комплаенс-тәуекелдерді бақылау, оның ішінде жаңа банк өнімдері мен қызметтерін әзірлеу және құрылымдау, жаңа бизнес-процестерді, технологияларды енгізу және т.б.;
- реттеушінің/уәкілетті органның міндетті талаптарының уақтылы және сапалы орындалуын бақылау;

\* <https://adilet.zan.kz/bul/docs/B17200001021>

- Банк бөлімшелерінің, сондай-ақ еншілес ұйымдардың қызметін Комплаенс-бақылау департаментімен комплаенс мониторинг (тексерулер) жүргізу;
- Банкте комплаенс-тәуекелдерді анықтау/бағалау бойынша түрлі құралдарды, оның ішінде өз қызметінің бақылауындағы бөлімшелердің бағалау/өзін-өзі бағалау құралдарын қолдану;
- Инсайдерлік ақпаратқа қол жеткізу құқықтарының аражігін ажыратуды, клиенттілікті сақтауды және инсайдерлердің мұндай ақпаратты заңсыз пайдалану мүмкіндігіне жол бермеуді бақылауды жүзеге асыру, соның ішінде Банктің инсайдерлік ақпаратына қол жеткізе алатын тұлғалар тізімін жүргізу және өзекті күйде ұстау бойынша бақылауды жүзеге асыру;
- Банктің АЖ/ТҚҚ-ға бағытталған шараларды сақтауын қамтамасыз ету;
- Банктің халықаралық экономикалық және елдік санкцияларды сақтауын қамтамасыз ету\*;
- қызметкерлердің Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мүдделер қақтығысының алдын алу жөніндегі талаптарды сақтауын бақылауды жүзеге асыру және т.б.

Комплаенс-тәуекелді барынша азайтудың басым бағыттарының бірі АЖ/ТҚҚ болып табылады.

АЖ/ТҚҚ рәсімдерін іске асыру шеңберінде Банк мынадай бағдарламаларды әзірледі және іске асырады:

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

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндaуы
3	Банктің сапaты
4	Банктің орнaқты дамуы
5	Корпорaтивтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған ортa
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшaлар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мaмaнның сaнымынaң сaнымынaң қaмтaмaсыз ететін тaлaптарынa турaлы қорытындысы
11	Бaйлaныс aқпaрaты



- клиенттердің операцияларын бақылау және зерттеу бағдарламасы, оның ішінде күрделі, әдеттен тыс үлкен және басқа да ерекше операцияларды зерттеу;
- банк қызметкерлерін АЖ/ТҚ мәселелері бойынша даярлау және оқыту бағдарламасы;
- АЖ/ТҚ бағытталған шараларды іске асыру шеңберінде алынған ақпарат пен құжаттарды сақтау және қорғау бағдарламасы.

Банк әрдайым халықаралық экономикалық санкциялардың (бұдан әрі – ХЭС) талаптарын сақтады және сақтауды жалғастыруда. Айта кету керек, ХЭС талаптарын орындауға бағытталған рәсімдер Банкте бұрыннан енгізілген және 2022 жылдың ақпанында жаңа санкциялар енгізіле отырып күшейтілген.

Банкте ХЭС-ті сақтау бойынша мынадай ішкі рәсімдер қолданылады, оған мынадай бақылау шаралары кіреді:

- еЕО, АҚШ, Ұлыбритания және басқа тізімдердің санкциялық тізімдері бойынша клиенттік және контрагенттік базаны күнделікті тексеру;
- әлеуетті клиенттерді/контрагенттерді оларды қосар алдында/келісімшарт жасасқанға дейін іскерлік қарым-қатынас орнатқан кезде тексеру;
- санкциялар тізімі бойынша барлық банктік операцияларды онлайн тексеру, тексеру 2009 жылдан бастап FICO Solutions компаниясының Siron Embargo бағдарламалық жасақтамасында, сондай-ақ операция түріне сәйкес келетін басқа банктік жүйелерде жүргізіледі;
- транзакция объектілеріне, үшінші тараптардың болуына, жеткізу маршруттарының географиясына, тауарларға/қызметтерге, өндірушілерге, көлік түрлеріне және т.б. қатысты басқа санкциялық тыйымдарды талдау. Ұсынылған ақпаратты растайтын құжаттарды тексеру (келісімшарттар, шот-фактуралар, көлік құжаттары, кедендік декларациялар, қаражат көзін растайтын құжаттар және т.б.). Бұл процедура 2022 жылдың ақпанынан кейін Ресей мен Беларуссиямен байланысты санкциялық тәуекелдерге байланысты күшейтілді;
- бейрезиденттерге, жеке және заңды тұлғаларға және/немесе өзінің меншік құрылымында бейрезиденттерге, үкелетті тұлғаларға қосылудың қатаң рәсімдері енгізілді. Мұндай клиенттермен іскерлік қатынастар әлеуетті клиент болған кезде ғана филиалда орнатылады, Банк осындай санаттағы адамдар үшін

іскерлік қатынастарды қашықтан орнатуды, сенімхат бойынша іскерлік қатынастарды орнатуды жүзеге асырмайды. Егер іскерлік қатынастар жеке тұлғалармен орнатылса, әлеуетті клиент Банкке Қазақстан Республикасында әмірлік мүдделерінің бар екенін дәлелдеуге тиіс. Егер іскерлік қатынастар заңды тұлғалармен орнатылса, онда заңды тұлға Қазақстан Республикасында бизнестің бар екендігін, әскери-өнеркәсіптік кешендермен байланыстың жоқтығын және т. б. дәлелдеуге тиіс;

- шетел валютасымен сауда жасау, сауда-саттықты қаржыландыру, қазынашылық операциялар және т.б. сияқты операциялардың басқа түрлеріне санкциялық тыйым салу бойынша бақылау шаралары;
- корреспондент банкер үшін Know Your Customer (KYC) тұрақты процедуралары, олардың транзакцияларын мұқият тексеру;
- халықаралық санкцияларды бұзу/айналып өту қаупі бар қызметке қатысатын клиенттермен операцияларды тоқтату, іскерлік қатынастарды тоқтату рәсімдері;
- тәуекелдерді азайту мақсатында Банк клиенттерден/контрагенттерден санкцияланған тұлғалармен / ұйымдармен байланыстың жоқтығын және әскери-өнеркәсіптік кешендермен байланыстың жоқтығын растайтын халықаралық санкциялардың сақталуы туралы хаттар сұрайды;

Банк өз қызметкерлері үшін де, өзінің еншілес компанияларының қызметкерлері үшін де халықаралық санкциялар бойынша тұрақты оқыту жүргізеді; Комплаенс-бақылау департаменті халықаралық санкциялар бойынша әдіснаманы үнемі жаңартып отырады, талаптарды күн сайын қадағалап отырады және санкциялық ортаны жаңарту кезінде Банк басшылығына және оның еншілес компанияларына шолулар жібереді.

Банк қызметкерлері мен құрылымдық бөлімшелерін ҚР заңнамасындағы өзгерістер туралы уақтылы және тиісінше хабардар ету мақсатында Заң департаменті ҚР заңнамасындағы өзгерістер туралы үнемі шолулар жібереді. Сондай-ақ, заң жобаларына шолулар жіберіледі, олардың нормалары Банктің қызметіне әсер етуі мүмкін.

Құзыреті шеңберінде Заң департаменті:

\* Ұлттық деңгейде анықталған салымдар (ҰДАУ) Париж келісімінің негізгі элементі болып табылады және оның ұзақ мерзімді мақсаттарына қол жеткізуге ықпал етеді. ҰДАУ нақты елдердің шығарындыларды ұлттық деңгейде азайтуға және климаттың өзгеруінің салдарына бейімделуге бағытталған күш жігерін көрсетеді. Париж келісімінің 4-бабы 2-абзацының ережелеріне сәйкес әрбір Тарап БҰҰ-ның климат жөніндегі хатшылығына өзінің қол жеткізгісі, сондай-ақ, оларды ұстанғысы келетін ҰДАУ-ны дайындайды және жібереді.

Мұндай салымдардың мақсаттарына жету үшін Тараптар климаттың өзгеруін азайту үшін ұлттық шаралар қолданады <https://adnet.zen.eu/file/Docs/EP2000000313>.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сапалы
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сәйкестігіне қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

1. Банктің ішкі нормативтік құжаттары жобаларының оларды келіскен кезде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін белгілейді;
2. Банктің басшылығы мен құрылымдық бөлімшелеріне жүргізілетін операциялардың Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігіне қатысты заңдық консультациялар береді.

Комплаенс-бақылау департаменті қызметкерлерді комплаенс-тәуекелді басқару мәселелері бойынша, оның ішінде АЖ/ТҚК, ішкі бақылау мәселелері бойынша, сондай-ақ АҚШ-тың «Шетелдік шоттарды салықтық бақылау туралы» заңының (FATCA) талаптарын сақтау мәселелері бойынша, сондай-ақ Common Reporting Standard (CRS) салық мақсаттары үшін қаржылық ақпаратпен автоматты түрде алмасу стандартының талаптары бойынша оқытуды тұрақты негізде ұйымдастырады және жүргізеді. Жыл сайын Банктің жаңадан қабылданған қызметкерлері де, жауапты бөлімшелердің жұмыс істеп тұрған қызметкерлері де оқытудан өтеді. 2023 жылы Банк қызметкерлері 26 741 оқудан\*өтті. Айта кету керек, Банк бекітілген Оқу жоспарларына сәйкес оқытудың әртүрлі форматтарын қолданады: аудиторияда, интерактивті (офлайн режимінде), қашықтан (онлайн режимінде).

\* <https://wfile1.ran.kz/hus/docs/BJ2200001021>

## ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ АУДИТ

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

**Ішкі бақылау** жүйесі Банктің ағымдағы нарықтық жағдайына, стратегиясына, активтері мен қызметінің көлеміне сәйкес келеді және Банкке тән тәуекелдерді тұрақты негізде уақтылы анықтау мен бағалауды және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес елеулі тәуекелдерді барынша азайту жөнінде уақтылы шаралар қабылдауды бақылауды қамтамасыз етеді. Ішкі бақылау келесілерге қол жеткізуге мүмкіндік береді:

- Банктік тәуекелдерді, активтер мен пассивтерді басқару тиімділігін қоса алғанда, Банк қызметінің тиімділігін қамтамасыз ету, активтердің сақталуын қамтамасыз ету;
- ішкі және сыртқы пайдаланушылар үшін қаржылық, реттеушілік және басқа да есептіліктің толықтығын, дұрыстығын және уақтылығын, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету;
- Банктің ҚР заңнамасының, ішкі құжаттардың, оның ішінде АЖ/ТҚК мәселелері бойынша талаптарын сақтауын қамтамасыз ету;
- Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасының, шет мемлекеттердің қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ комплаенс саласындағы халықаралық стандарттардың, оның ішінде банктік қадағалау жөніндегі Базель комитетінің құжаттарының, FATF, АЖ/ТҚК саласындағы Вольфсберг қағидаттарының және ішкі нормативтік құжаттардың талаптарын сақтауын қамтамасыз ету;
- Банкті және оның қызметкерлерін құқыққа қайшы қызметті, оның ішінде алаяқтықты, қателіктерді, дәлсіздіктерді, алдауды, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруды (жылыстатуды) және терроризмді қаржыландыруды жүзеге асыруға тартуға жол бермеу.

### Ішкі аудит

Банктегі үшінші қорғаныс желісінің функциясын Ішкі аудит департаменті (бұдан әрі – ІАД) орындайды. Ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттарына (бұдан әрі – Стандарттар) сәйкес ішкі аудиттің миссиясы тәуелсіз аудиторлық тексерулер мен

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік сыймалық қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

консультациялар жүргізу және Топтың қызметін жетілдіру жөнінде ұсыныстар беру арқылы «Halyk» тобының құнын сақтау және арттыру болып табылады.

Ішкі аудит өз қызметінде заңнама нормаларын, реттеушінің талаптарын, Стандарттарды және Банктің ішкі нормативтік құжаттарын (будан әрі – БІНҚ) басшылыққа алады.

2017 жылдан бастап ІАД қызметі сыртқы аудиторлық компания – PwC растаған ішкі аудиторлардың стандарттары мен этика кодексіне толық сәйкес келеді. 2022 жылы PwC ІАД-нің Банктің стандарттар мен этика кодексіне сәйкестігіне тәуелсіз бағалау жүргізді. «Толық сәйкес» мәртебесі қайта расталды.

ІАД аудиторларының CIA, CISA, CISM, CDPSE және тағы басқалар сияқты халықаралық деңгейде танылған сертификаттар мен кәсіби біліктіліктері бар.

ІАД тәуелсіздігі және ішкі аудиторлардың объективтілігі келесідей расталады:

- функционалды түрде ІАД Банктің Директорлар кеңесіне бағынады және есеп береді. Бұл есеп беру ІАД туралы ережемен бекітілген;
- Банктің Директорлар кеңесінің мүшелерімен өзара іс-қимыл Аудит жөніндегі комитет арқылы да, тікелей де жүзеге асырылады. ІАД-нің Директорлар кеңесіне, Аудит жөніндегі комитетке және Банк Басқармасына тікелей қол жетімділігі бар;
- аудиторлық тапсырмалар Банктің кез келген құрылымдық бөлімшесінде, кез келген еншілес ұйымда, қызметтің кез келген бағыты бойынша, тәуекелге бағдарланған негізде жүргізілуі мүмкін;
- жұмыс жоспарын, бюджетті және ІАД қызметін реттейтін ішкі нормативтік құжаттарды Банктің Директорлар кеңесі бекітеді;
- ІАД ұдайы (тоқсан сайын және жылдық негізде) Директорлар кеңесіне және Банктің Аудит жөніндегі комитетіне өз қызметі бойынша есеп береді;
- ішкі аудиторлар өздерінің функционалдық міндеттерін орындау кезінде объективті болады, қызметтерін мүдделер қақтығысының матрицасына сәйкес жүзеге асырады;

- ІАД қызметкерлеріне жүргізілетін аудиттер шеңберінде Банктің және еншілес ұйымдардың кез келген құжаттарына, ақпараттарына, активтеріне және ақпараттық жүйелеріне толық қол жеткізуге өкілеттік берілген.

2023 жылы ІАД жүргізген аудиторлық тексерулер мен консультациялар тәуекелдерді басқару жүйелерінің тиімділігін, бизнес-процестерді ішкі бақылау мен корпоративтік басқаруды, Банктің бөлімшелері мен еншілес ұйымдарының қаржы-шаруашылық қызметін бағалау мақсатында жүзеге асырылды. Банк операцияларының аудиті, оның ішінде ESG-саясаты мен рәсімдерінің, IT жүйелерінің, ақпараттық қауіпсіздіктің, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың және іскерлік этиканың жеткіліктілігі мен тиімділігіне байланысты, әрбір аудиторлық тапсырма кезінде жыл сайын жүзеге асырылады. ESG мәселелерін бағалау бөлігінде ІАД қызметкерлерді ESG бағалау жөніндегі қағидаттар мен тәсілдерге оқытуды жалғастырды, аудиттер кезінде ашылатын мәселелердің тізбесін кеңейтуді (мысалы, Банктің табиғи ресурстарды сақтау, қоршаған ортаның ластануын шектеу, этикалық мәдениетті бағалау, еңбек ресурстарын қорғау мәселелері бойынша қабылдайтын шараларының тиімділігін бағалау) жоспарлайды. 2025 жылға ІАД ұзақ мерзімді жұмыс жоспарында Банктің Әлеуметтік және экологиялық тәуекелдерді басқару жүйесін тексеру жоспарланған.

ІАД тапсырмаларының нәтижелері бойынша 2023 жылы тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау, корпоративтік басқару және этика жүйелерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар берілді. Банктің Директорлар кеңесі мен Аудит жөніндегі комитеті Ішкі аудит нәтижелері бойынша анықталған ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерінің кемшіліктеріне қатысты түзету іс-қимылдарының орындалуын қамтамасыз етеді. ІАД аудиторлық тапсырмалардың нәтижелері бойынша аудит объектілері қабылдаған шаралардың тиімділігіне тоқсан сайынғы мониторингті жүзеге асырады. Тімісз шаралар не кемшіліктерді жоймау (ішінара жою) фактілері анықталған жағдайда, ІАД осы мәліметтерді Банктің Директорлар кеңесіне жеткізеді.

ІАД тұрақты негізде Банктің еншілес ұйымдарының ішкі аудит қызметтері қызметінің стандарттарына сәйкестік дәрежесін арттыру бойынша әдіснамалық көмек көрсетеді.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

\* халықаралық экономикалық санкциялар - қандай да бір халықаралық ұйым, шет мемлекеттің үкіметі немесе шет мемлекеттің үкіметі мемлекеттік органы енгізген және жеке немесе заңды тұлғалармен, мемлекетпен/аумақпен және/немесе оның аумағымен сауда, қаржы және өзге де операцияларды/төлемдерді/аударымдарды жүзеге асыруға ішінара немесе толық тыйым салуды көздейтін саяси, дипломатиялық немесе экономикалық сипаттағы мажбүрлеу шаралары оларға қатысты санкциялар белгіленген резиденттер.

## МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ

Біз барлық мүдделі тараптармен тұрақты, ашық және диалогтық негізде қарым-қатынас орнатуға тырысамыз. Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимылын ұйымдастыру процесі мынадай қағидаттарға негізделген:

*Тәуекелді азайту:* біздің жұмысымыз негізгі мүдделі тараптарымыз үшін бизнесті жүргізудің жағымсыз салдарын азайтуға бағытталған.

*Пайданы барынша арттыру:* біз акционерлерімізге пайда әкелетін, сондай-ақ елдің әлеуметтік және экономикалық дамуына ықпал ететін жобаларға инвестиция салуға тырысамыз.

*Жүйелілік және интеграция:* корпоративтік-әлеуметтік жауапкершілік пен орнықты даму мәселелерін басқарудың тиімділігі мен бірыңғай тәсілін қамтамасыз етеді.

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

*Әлеуметтілік:* біздің қызметіміз жеке әлеуметтік топтарға да, жалпы қоғамға да бағытталған.

*Ашықтық және әрекет ету:* біз мүдделі тараптар үшін өзекті, шынайы және мазмұнды ақпарат беру арқылы жұмысымыздың ашықтығын қамтамасыз етуге тырысамыз. Сондай-ақ, біз мүдделі тараптардың маңызды бағалаулары мен ескертулеріне уақтылы және жедел ден қоямыз.

*Есеп беру:* біз мүдделі тараптар мен қоғам алдындағы қабылдаған міндеттемелеріміз үшін жауаптымыз.

### Акционерлермен және инвесторлармен өзара іс-қимыл

Банктің акционерлермен қарым-қатынасы Жарғымен, Корпоративтік басқару кодексімен, Корпоративтік этика ережелерімен, КӘЖ саясатымен және Банктің басқа да ішкі құжаттарымен реттеледі. Акционерлер алдындағы жауапкершілігімізді сезіне отырып, біз негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде олардың құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз етуге тырысамыз. Сонымен қатар, біз

барлық акционерлеріміз бен инвесторларымызға қаржылық қызмет нәтижелері туралы сенімді ақпарат, жоспарлар, жетістіктер, қызмет мәселелері туралы қосымша мәліметтер, сондай-ақ Топ жүргізетін аналитикалық материалдар мен зерттеулер туралы ақпарат беруге тырысамыз.

### Қызметкерлермен өзара әрекеттесу

Банктің қызметкерлермен қарым-қатынасы жоғары кәсіби, ынталы және білікті персоналды қалыптастыруға бағытталған ашық кадрлық саясатқа негізделген. Біз барлық қызметкерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктер беруге, олардың қызметінің нәтижелерін бейтарап және әділ бағалауға, сондай-ақ қызметкерлерді тек кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде іріктеуге және мансаптық өсуін қамтамасыз етуге ұмтыламыз.

### Серіктестермен және клиенттермен өзара әрекеттесу

Серіктестермен және клиенттермен қарым-қатынас құру кезінде біз ашықтық, адалдық, өзара тиімділік мүдделерін сақтау, қабылданған міндеттемелер үшін толық жауапкершілікті түсіну қағидаттарын басшылыққа аламыз, сондай-ақ шарттық қатынастардың барлық шарттарын және жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға тырысамыз. Қарым-қатынаста құрмет пен адалдықты көрсету де біз үшін басымдық болып табылады.

### Мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл

Банк және оның қызметкерлері мемлекеттік органдармен және мемлекеттік қызметшілермен әріптестік пен сыйластық қағидаттарында қарым-қатынас орнатады, мемлекеттік органдар мен Банктің барлық бастамалары ел экономикасын дамытуға бағытталуы тиіс екенін түсінеді. Банк жауапты және адал салық төлеуші болып табылады.

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

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелік сыйластық қамтамасыз ететін талпынма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

\* ряд сотрудников прошли несколько тренингов за отчетный период.

**Кесте: 2023 жылы негізгі мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу**

Мүдделі тараптар тобы	Өзара әрекеттесу әдістері/арналары және негізгі нәтижелер
Акционерлер	<ul style="list-style-type: none"> <li>Акционерлердің жалпы жиналысы</li> <li>Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысына қатысу үшін Банк акционерлерімен дербес өзара іс-қимыл жасау</li> <li>Дауыс беруге арналған бюллетеньдердің материалдары мен нысандарын ұсыну</li> <li>Ақпараттық хабарламалар және электрондық пошта және/немесе телефон арқылы жазбаша өтініштер</li> <li>Хаттар</li> <li>Жылдық және аралық қаржылық есептер</li> <li>Жылдық есептер және орнықты даму туралы есептер</li> <li>Қаржылық есептілік депозитарийі мен «Қазақстан қор биржасы» АҚ, АХҚО және LSE интернет-ресурстарында жарияланымдар</li> <li>Баспасөз релиздері</li> <li>Инвесторлар мен акционерлерге арналған жалпы корпоративтік сайт және сайт</li> </ul>
Инвесторлар	<ul style="list-style-type: none"> <li>Жылдық және аралық қаржылық есептер</li> <li>Банк қызметінің нәтижелері бойынша презентациямен инвесторлармен тоқсан сайынғы конференц-қоңыраулар</li> <li>Non-deal road show (соның ішінде виртуалды), конференцияларға қатысу және инвесторлармен өзара әрекеттесу бойынша басқа да іс-шаралар</li> <li>Жылдық есептер және орнықты даму туралы есептер</li> <li>Қаржылық есептілік депозитарийі мен «Қазақстан қор биржасы» АҚ, АИХ және LSE интернет-ресурстарында жарияланымдар</li> <li>Баспасөз релиздері</li> <li>Электрондық хаттар, кездесулер, соның ішінде виртуалды, телефон қоңыраулары</li> <li>Инвесторлар мен акционерлерге арналған сайт</li> </ul>

Мүдделі тараптар тобы	Өзара әрекеттесу әдістері/арналары және негізгі нәтижелер
Клиенттер	<ul style="list-style-type: none"> <li>Байланыс орталығы</li> <li>Интернет-банкинг, сондай-ақ Банктің мобильді қосымшасы</li> <li>Корпоративтік сайт</li> <li>Жарнамалық науқандар</li> <li>Әлеуметтік желілер</li> <li>Баспасөз релиздері</li> <li>Жылдық есептер және орнықты даму туралы есептер</li> <li>Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттануын бағалау</li> <li>Бөлімшелер</li> <li>SMS-ақпараттандыру</li> </ul>
Қызметкерлер	<ul style="list-style-type: none"> <li>Қызметкерлердің қанағаттану деңгейін және бөлімшелердегі әлеуметтік-психологиялық климатты зерттеу</li> <li>Корпоративтік пошта</li> <li>Жедел желі (сенім телефоны)</li> <li>Жылдық есептер және орнықты даму туралы есептер</li> <li>Ішкі байланыс және хабарландырулар</li> <li>Оқыту</li> <li>Еңбек қызметін бағалау, басшылардың кері байланысы</li> <li>Тимбилдингтер</li> <li>Ерікті және волонтерлық қызмет</li> <li>Корпоративтік іс-шаралар</li> </ul>

Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимылының тағы бір құралы осы Орнықты даму туралы есепті дайындау және жариялау болып табылады. Осы есеп Банктің экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік аспектілерді басқару саласындағы қызметінің нәтижелерін объективті және ашық түрде ұсыну мақсатында GRI стандарттарына негізделген және TCFD ұсынымдарына сәйкес ақпаратты ашуды білдіреді. Есеп негізгі мүдделі тараптар үшін қажетті барлық ақпаратты көрсетуі үшін Банк маңызды тақырыптарды анықтау рәсімін жүргізді. Бағалау барысында ұқсас банктердің тәжірибелері, БАҚ шолулары және банк саласын дамытудың халықаралық трендтері ескерілді. Жүргізілген бағалау нәтижелері Банктің орнықты даму саласындағы қызметінің неғұрлым маңызды аспектілерін көрсететін маңызды тақырыптар матрицасында ұсынылған.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік сәйкестігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## 2023 ЖЫЛДЫҢ МАҢЫЗДЫ ТАҚЫРЫПТАРЫ

### Есептің маңызды тақырыптарын анықтау

Маңыздылығын бағалау нәтижелері бойынша Halyk Bank қызметінің корпоративтік басқару, экономикалық, экологиялық және әлеуметтік, сондай-ақ банк секторына тән аспектілері саласындағы 24 маңызды тақырып айқындалды.

### Банктің орнықты дамуы туралы есепте ашу үшін маңызды тақырыптардың тізімі

Корпоративтік басқару	
1	Банк Стратегиясы
2	Этика және парасаттылық
3	Корпоративтік басқару
4	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл
5	Ішкі бақылау және аудит
6	Тәуекел менеджменті
Экономикалық аспектілер	
7	Экономикалық тиімділік
8	Жанама экономикалық әсерлер
9	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл
Экологиялық аспектілер	
10	Энергия ресурстарын тұтыну/энергия тиімділігі
11	Су тұтыну
12	Шығарындылар
13	Қалдықтарды басқару

Әлеуметтік аспектілер	
14	Жұмыспен қамту
15	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық
16	Оқу және білім беру
17	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер
18	Клиенттің құпиялылығы
19	Әлеуметтік-экономикалық сәйкестік
20	Қайырымдылық және демеушілік
Банк секторына арналған нақты тақырыптар	
21	Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы
22	Цифрландыру және инновация
23	IT жүйелері және кибер тәуекелдерге төзімділік
24	Жауапты қаржыландыру

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс апараты

## БАНК КЛИМАТҚА БАЙЛАНЫСТЫ ТӘУЕКЕЛДЕР МЕН МҮМКІНДІКТЕРДІ БАҒАЛАУ ҮШІН ПАЙДАЛАНАТЫН ТНҚ

Енгізу шеңберінде ESG саласындағы ТНҚ жүйесі тұрақты қаржыландыру стратегиясын қолдау метрикаларының жүйесін қалыптастыру үшін ESG компоненттерін басқару бойынша ІНҚ әзірленді және бекітілді - ESG-критерийлері бойынша қаржыландырылатын қызмет түрлерін жіктеу әдістемесі, Заемшылардың салаларын ESG-сегментациялау рәсімін жүргізу әдістемесі және Жауапты қаржыландыру саясаты.

Тәуекелдерді басқару шеңберінде салалық сегменттеудің мынадай компоненттері енгізілді: көміртегі ізін есептеу, қолданылмайтын қызмет түрлерін алып тастау парағы, заемшының скорингі, заемшының өзін-өзі мәлімдеуі, ірі жобаларды бағалау.

### Климат саласындағы Банктің ағымдағы ТНҚ

Санат	Көрсеткіштер	2023 жылғы және одан кейінгі жылдардағы ТНҚ	Жүзеге асыру барысы
<b>Экологиялық тәуекелдердің әсері</b>	Теріс климаттық құбылыстармен байланысты тәуекел мөлшері	1. Физикалық / өтпелі тәуекелдерге ұшыраған портфель үлесін бағалау – 2025ж.  2. Портфельге физикалық/ өтпелі тәуекелдердің әсерін азайту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу – 2025ж.  3. Физикалық/өтпелі тәуекелдердің шамасын анықтау және оларды төмендету әдістемесін әзірлеу – 2025ж.  4. ЖК қарыздар портфеліндегі цифрлық қарыздардың үлесі 2023 жылы – 60 %.  5. ESG компоненттерін басқару саясаты мен процедураларын әзірлеу және бекіту – 2023 ж.  6. ESG score бойынша жыл сайынғы ақпаратты ашу және салалардағы қорытынды ESG-рейтинг бойынша портфельді жіктеу – 2024 жылдан бастап.	1. Кезең-кезеңмен бағалау жүргізіледі. 2025 жылдан бастап бағаланатын портфельді барынша қамту жоспарлануда;  2-3. Портфельді бағалағаннан кейін оған физикалық / өтпелі тәуекелдердің әсерін төмендету бойынша әдістеме мен ІЖ әзірленетін болады.  4. 01.01.2024 ж. ЖК портфеліндегі цифрлық қарыздардың үлесі саны бойынша 78,6 % құрады.  5. Орындалды  6. 2024 жылдың қорытындысы бойынша нәтижелерді ашу жоспарлануда

Санат	Көрсеткіштер	2023 жылғы және одан кейінгі жылдардағы ТНҚ	Жүзеге асыру барысы
<b>Климаттың өзгеруі</b>	Банк қызметінен ПГ шығарындылар ы (1,2,3-қамту)	1. Портфельдік емес Score 3 жыл сайын ашу – 2023 жылдан бастап  2. 2022-2024 жылдары CO2 шығарындыларының 2%-ға төмендеуі	1. Орындалды  2. 2023 жылы ПГ (Score 1) тікелей шығарындылары CO2 экв. 3 298, 67 <sup>(A)</sup> тоннаны құрады, бұл 2022 жылғы деңгейден 19,45%-ға, CO2 экв. 4 095,2 тоннаға төмен Банк объектілерінің электр және жылу энергиясын тұтынуы нәтижесінде пайда болатын жанама энергетикалық шығарындылардың (Score 2) көлемі 2023 жылы CO2 экв. 63 027 <sup>(A)</sup> тоннаны құрады, бұл 2022 жылғы деңгейден 1,86% ға, CO2 64 224 тоннаға төмен.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндөді
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынуаларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Санат	Көрсеткіштер	2023 жылғы және одан кейінгі жылдардағы ТНҚ	Жүзеге асыру барысы
<b>Климаттың өзгеруі</b>	Қалдықтарды басқару	<p>1. Қалдықтарды басқару бойынша меншікті нысаналы көрсеткішті қою (банктің 1 қызметкеріне) – 2023 жылдан бастап.</p> <p>2. ҚТҚ пайда болу көлемін 3 жылда 1%-ға қысқарту – 2022-2024 жж.</p>	<p>1. Қауіпті және қадеге жаратылған түрлерді (құрамында сынабы бар шамдар, аккумуляторлар, автошиналар және т.б.) қоспағанда, 2022 жылғы деңгейге 1 қызметкерге ҚТҚ түзілу көлемінен аспайтын көрсеткіш белгіленді.</p> <p>2. 2023 жылы Банк қызметі нәтижесінде 7 374<sup>(А)</sup> тонна қалдық пайда болды (2022 жылы 7 280,5 тонна).</p> <p>Себебі – жұмысшылардың офлайн форматтан кейін кеңсеге шығуы.</p>
<b>Климаттың өзгеруі</b>	Портфельден ПГ шығарындылары (3-қамту)	<p>1. Кредиттік портфельге байланысты Score 3-ті жыл сайын кезең-кезеңімен ашу – 2025 жылдан бастап.</p> <p>2. Портфельдің көміртегі ізін басқару мақсаттарын қою – 2025 ж.</p>	Банк қабылданған әдістемеге сәйкес кредиттік портфельдің көміртегі сыйымдылығын бағалауды жүргізеді.

## ЖЕТКІЗУ ТІЗБЕГІН БАСҚАРУ

Біз қазақстандық тауарлар мен қызметтерді өндірушілерді қолдауға тырысамыз. Банктің жеткізушілермен өзара қарым-қатынасы Тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу тәртібі мен шарттары туралы қағидаға, сондай-ақ ҚР қолданыстағы заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады. Банк өзінің іскери серіктестеріне құрметпен қарайды және әділ бәсекелестікке жағдай жасау үшін тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді жеткізушілерді объективті және бейтарап таңдайды. Біздің сатып алу қызметіміздің негізгі қағидадтары жиынтық шығындардың құнын азайту, бәсекелестіктің адалдығын және сатып алу процесінің жариялылығын қамтамасыз ету, сондай-ақ жеткізушілерге тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету болып табылады. Есепті кезеңнің соңында ҚР резидент-компанияларынан Банктің жалпы сатып алу сомасы шамамен 84,8 млрд теңгені<sup>(А)</sup> (2022 жылы – 96 млрд теңге) құрады, бұл жалпы сатып алу сомасының 94,4%<sup>(А)</sup> (2022 жылы – 95%) құрайды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік сыйымдылық қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты







5 КОРПОРАТИВТІК  
БАСҚАРУ

## Корпоративтік басқару

Банктің корпоративтік басқару жүйесі үздік халықаралық және ұлттық стандарттарға сәйкес құрылған, Банктің барлық мүдделі тұлғаларының құқықтары мен мүдделерін құрметтеуге негізделген және оның құндылығының өсуіне, қаржылық тұрақтылық пен табыстылықты қолдауға ықпал етеді, инвесторлар мен акционерлерге олардың ақшасының тиімді пайдаланылуына кепілдік береді.

Банктің корпоративтік басқаруының негізгі мақсаттары:

- Банктің акционерлік құны мен инвестициялық тартымдылығының өсуі;
- Halyk тобының Банк және компаниялар қызметінің пайдалы сипаты;
- Halyk тобының даму стратегиясының міндеттері мен басымдықтарын іске асыру арқылы мүдделі тараптардың (стейкхолдерлердің) кең ауқымын ескере отырып, ұзақ мерзімді, тұрақты және үйлесімді даму;
- мүдделі тараптардың (стейкхолдерлердің) мүдделерін ескере отырып, корпоративтік басқару жүйесін үздіксіз дәйекті жетілдіру, соның ішінде Halyk тобының компанияларында корпоративтік басқару стандарттары мен тәжірибелерін ақылға қонымды сараланған каскадтау.

Банктің қолданыстағы корпоративтік басқару кодексі Директорлар кеңесі мен Басқарма, акционерлер мен лауазымды адамдар арасындағы қатынастарды, Банк органдарының жұмыс істеуі мен шешім қабылдау тәртібін қоса алғанда, басқару процесінде қолданылатын негізгі стандарттар мен қағидаттарды айқындайды.

## Банктің корпоративтік басқару кодексінде мынадай қағидаттар бекітілген:

- акционерлерге олардың Банкті басқаруға қатысу құқығын іске асыру үшін нақты мүмкіндік беру, Банк акционерлерінің барлық санаттарына тең қатынасты қамтамасыз ету;
- акционерлер үшін Банктің таза табысын бөлуге (дивидендтер алуға) қатысуға нақты мүмкіндік жасау;
- акционерлерге Банктің қаржылық жағдайына, экономикалық көрсеткіштеріне, қызмет нәтижелеріне және Банкті басқару құрылымына қатысты дұрыс ақпаратты уақтылы және толық ұсынуды қамтамасыз ету;
- Банктің Директорлар кеңесінің қоғам қызметін стратегиялық басқаруды жүзеге асыруы және оның тарапынан атқарушы органның қызметін тиімді бақылау;
- Банк Басқармасына Банктің ағымдағы қызметіне тиімді басшылықты адал жүзеге асыруға мүмкіндік беру, сондай-ақ Басқарманың Банктің Директорлар кеңесі мен оның акционерлеріне есеп беруін белгілеу;
- Банк акционерлері үшін әдеп нормаларын айқындау, сондай-ақ Банктің лауазымды тұлғаларының қызметінің барынша ашықтығын қамтамасыз ету;
- барлық мүдделі тараптар үшін ұзақ мерзімді экономикалық құндылық құру;
- адам құқықтарын сақтау, инклюзивтілік, әртүрлілік, барлығына әділ және тең көзқарас;
- қоршаған ортаға ұқыпты қарау;
- ESG тәуекелдерін жауапкершілікпен қаржыландыру және тиімді басқару тәжірибесін дамыту;
- этикалық іскерлік тәсілдерді ұстану және корпоративтік басқарудың үздік тәжірибесін енгізу;
- ақпараттық ашықтық жетілдіру.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің объективтілігі қамтамасыз ететін тәпсірлама туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

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

### Корпоративтік басқаруды дамыту және орнықты дамыту саласындағы жетістіктер:

- Halyk Bank-тің жаһандық депозитарлық қолхаттары Лондон қор биржасында (London Stock Exchange) тізімделгенін ескере отырып, Банк корпоративтік басқару жөніндегі өзінің ішкі нормативтік құжаттарында Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексінің\* бірқатар ережелерін енгізді;
- Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексінің негізгі қағидаттарына сәйкес Банкте Директорлар кеңесінің тиімді құрамы қалыптастырылды, онда директорлардың 50%-нан астамы тәуелсіз директорлар болып табылады. Директорлар Кеңесінің Төрағасы тәуелсіз директор болып табылады;
- Банк акцияларының инвесторлар үшін тартымдылығын арттыру және артық өтімділік деңгейін төмендету мақсатында дивидендтік саясат қабылданды;
- 2024 жылғы наурызда MSCI ESG Research халықаралық агенттігі (MSCI) Halyk Bank-тің тұрақты даму рейтингін (ESG-рейтингі) "BB"-ден "BBB"-ге дейін көтерді. Ол инвестициялық шешімдер қабылдаудағы маңызды факторлардың біріне айналды. Агенттік рейтингтің жоғарылауы корпоративтік басқару тәжірибесін жетілдіру саласындағы жетістіктердің, сондай-ақ деректердің құпиялылығы мен қауіпсіздігі саласындағы тәжірибелердің тұрақты жақсаруының арқасында болғанын атап өтті.
- 2023 жыл ішінде Банктің Директорлар кеңесінің құрамында елеулі өзгерістер болды (Директорлар кеңесінің құрамы 7-ден 8 адамға дейін артты), Директорлар кеңесінің үш жаңа мүшесі сайланды (Ж.А. Күлекеев, Ж.Д. Нұрабаев, Г. Тиендорф), олардың ақпараттық технологиялар, телекоммуникация, цифрлық өнімдер, экокүйелер, қаржы, экономика және менеджмент саласында білімі мен тәжірибесі көп.
- 2023 жылғы маусымда Директорлар кеңесі Банктің жауапты қаржыландыру қағидаттарына сәйкес келетін негізделген шешімдер қабылдауына жәрдемдесу

және өз клиенттеріне кредит берудің ESG-тәуекелдерін бағалау рәсімін енгізу мақсатында жауапты қаржыландыру жөніндегі саясатты бекітті.

- 2023 жылғы мамырда АЖЖЖ-да Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі және Директорлар кеңесі туралы ереже жаңа редакцияда бекітілді. Банк өз қызметіне жыл сайынғы негізде «сақта немесе түсіндіре бер» («comply or explain») қағидатына сәйкес үлгілік Кодекстің\*\* ережелеріне сәйкестігін бағалауды жүргізуге ерікті міндеттеме алды. Осыған байланысты Банк 2023 жылғы маусымда Қазақстан қор биржасына хат жолдады, онда Банктің үлгілік кодекс қағидаттарының сақталуына бағалау жүргізгенін растады.
- 2023 жылдың мамыр айында Банктің жаңа Директорлар кеңесінің мүшелері үшін кіріспе курсы (Board Book) жаңартылды және Halyk тобының корпоративтік хатшылары мен ұйымдарының басшылары үшін корпоративтік басқару және орнықты даму (ESG) бойынша оқыту курсы дайындалды.
- 2023 жылы Банк жаңа электрондық құжат айналымы жүйесін («Тезис» ЭҚЖ) пайдалануға көшті, ол ішкі құжаттарды келісудің көптеген процестерін цифрлық форматқа ауыстыруға және құжаттарды қағаз жеткізгіште пайдалануды қысқартуға мүмкіндік берді. 2023 жылы алқалы органдардың (Директорлар кеңесі/Басқарма/Директорлар кеңесі/Басқарма жанындағы комитеттер) отырыстарын цифрлық форматта дайындау және өткізу процесін іске асыру үшін «Кеңес» модулін («Тезис» ЭҚЖ) әзірлеу және енгізу жобасы басталды (бұл жобаны аяқтау 2024 жылы жоспарланып отыр).
- Halyk тобы компанияларының корпоративтік хатшыларының біліктілігін арттыру үшін 2023 жылы корпоративтік басқару және орнықты даму мәселелері бойынша оқыту іс-шаралары өткізілді, олардың нәтижелері бойынша корпоративтік басқарудың жұмыс істеуі мен дамуына жауапты Банк және еншілес ұйымдардың қызметкерлерін аттестаттау өткізілді.
- 2023 жылғы қаңтарда Halyk Bank БҰҰ-ның жаһандық шартына қосылған Қазақстандағы алғашқы банк болды. Бұл бастама корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік пен тұрақты даму саласындағы әлемдегі ең ірі бастама болып табылады.
- Директорлар кеңесі мен Басқарманың тұрақты даму қағидаттарын және ESG-ді Банк қызметіне енгізуге бағытталған іс-шараларды іске асыру жөніндегі

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сапаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәселенің объективті қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты



\* The UK Corporate Governance Code (September 2014).

\*\* Үлгілік кодекс - Қазақстан Республикасының корпоративтік басқару кодексі (Торалқаның шешімімен мақсұдланған «Атамекен» Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының 2021 жылғы 27 сәуірдегі №4).

өкілеттіктері мен міндеттерін айқындау мақсатында, сондай-ақ орнықты даму мақсаттарына тиімді қол жеткізу үшін Банкте: Орнықты даму саласындағы саясат; Қауымдастықтардың бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу және жұмыс күшін артарапандыру саясаты; Дербес деректерді жинау және өңдеу саясаты, Экологиялық кодекс және Әдеп кодексі әзірленіп, енгізілді;

- Best Bank Awards for Kazakhstan - 2022 жыл сайынғы іріктеу нәтижелері бойынша Asiamoney халықаралық қаржы басылымының сарапшылары Банкті келесі номинациялар бойынша жеңімпаз деп таныды:
  - Best Bank for ESG («ESG саласындағы үздік банк» (экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару));
  - Best Bank for Diversity & Inclusion («Әртарапандыру және инклюзивтілік саласындағы үздік банк»).
- Үздік халықаралық практикаларға сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметіне бағалау (өзін-өзі бағалау) жүргізілді. Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметіне жүргізілген бағалау (өзін-өзі бағалау) нәтижелері Банк акционерлерінің қарауына ұсынылды.
- Банктің және «Halyk» тобының ұйымдарының қаржылық есептілігін растау үшін Банк «Үлкен төрттік» аудиторлық компанияларын тартады. 2023 жылы бұл функцияны «Делойт» ЖШС (Deloitte, LLP) орындады.

- 2021 жылы Halyk тобының 2022-2024 жылдарға арналған Даму стратегиясы әзірленді және бекітілді, оның негізгі басымдығы Halyk тобының клиенттеріне сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсыну және клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейімен сенімді, технологиялық, инновациялық экожүйені қалыптастыру болды. Стратегияның ерекшелігі ESG-бағытын белсенді дамыту, қоғам үшін тиімді өркендеу экономикасын құру және Halyk тобы компаниялары қызметкерлерінің, клиенттердің, акционерлердің, инвесторлардың, серіктестер мен мемлекеттің мүдделілігін арттыру, ынтымақтастығын кеңейту және сындарлы қарым-қатынастарын дамыту негізінде қоршаған ортаны сақтау, сондай-ақ «жасыл» күн тәртібін іске асыру үшін қаржы өнімдерін құру болды.
- Директорлар кеңесінің бетпе-бет отырыстарында Орнықты дамудың 2022-2024 жылдарға арналған қағидаттары мен мақсаттарын енгізу жөніндегі іс-шаралар жоспарының іске асырылу барысы туралы есептер үнемі қаралады.
- Halyk тобының компанияларында корпоративтік басқару процестерін үйлестіруге байланысты бірыңғай стандарттар мен тәсілдер қолданылады;
- Halyk тобында ішкі аудиттің, тәуекел-менеджменттің, комплаенс-бақылаудың тиімді функциялары, сондай-ақ тәуелсіз директорлар мен корпоративтік хатшы институттары бар;
- Банкте корпоративтік хатшылардың тізілімі және Halyk тобының компанияларында тәуелсіз директор лауазымдарына кандидаттардың тізілімі жүргізіледі және үнемі жаңартылып отырады;
- Директорлар кеңесі мен Банк Басқармасы дұрыс емес немесе қате шешімдерден немесе әрекеттерден туындайтын тәуекелдерді біледі. Акционерлерді осындай оқиғалардан ықтимал залалдан қорғау үшін Банк Директорлар мен лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін тұрақты негізде сақтандырады;
- Корпоративтік басқарудың ашықтығын қамтамасыз ету мақсатында Банктің ресми сайтында корпоративтік басқаруға арналған бөлім құрылды;
- Банк өзінің корпоративтік сайтында Корпоративтік басқару туралы есепті (жыл сайынғы Жылдық есеп шеңберінде) тұрақты негізде жариялайды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



## Директорлар кеңесінің климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктердің мониторингін жүзеге асыруы

Банк тұрақты дамуға байланысты мәселелерге ерекше назар аударады. Директорлар кеңесі бірқатар тиісті саясаттарды қабылдады, ал корпоративтік басқару жүйесін дамыту және жетілдіру бойынша тиісті ұсыныстар Тұрақты даму жөніндегі комитеттің талқылауына шығарылады.

Қоршаған ортаны қорғау бағытында Банк ұзақ мерзімді перспективада Банктің экологиялық қауіпсіздігін және тұрақты дамуын қамтамасыз ету саласындағы басым бағыттарды айқындауға бағытталған Экологиялық саясатты қабылдады.

Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 26 қыркүйектегі №1021 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасының қаржы секторын дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасы қаржылық емес тәуекелдерді басқару жүйесін дамыту және тиісті практикаларды ұлттық қаржы мекемелерінің тәуекел-менеджмент жүйесіне интеграциялау жөніндегі негізгі ережелерді айқындады. Атап айтқанда, Тұжырымдаманың мынадай ережелері тиісті бағытты дамытудың негізгі драйверлері болып табылады:

1. ESG тәуекеліне ұшырау туралы ақпаратты ашу;
2. Тәуекелдерді басқару жүйесіне және корпоративтік басқаруға ESG принциптерін енгізу;
3. ESG тәуекелдерін бақылау және оларды қадағалау жүйесіне біріктіру.

Банк ел деңгейінде ESG саясатын қалыптастыруға белсенді ықпал етеді және реттеушімен, Қазақстан қор биржасымен (KASE) және Қазақстан Қаржыгерлер қауымдастығымен (ҚҚК) тиісті диалог жүргізеді.

Атап айтқанда, келесі іс-шаралар қабылдануда:

- Елге тән ESG саласындағы ең өзекті және негізгі сын-қатерлер мен басымдықтар анықталды.
- Жауапкершілікпен қаржыландыру қағидаттарын енгізу бойынша жол картасы әзірленді.
- ESG факторларының жіктелуі бойынша матрица/рейтинг шкаласы жасалады.

- Салалардың ESG-тәуекелдеріне ұшырау деңгейін бағалау мақсатында салаларды ESG-сегментациялау жүргізіледі.

- ESG компоненттерін басқару саясаты мен процедуралары әзірленуде. Климаттық тәуекелдер саласындағы жауапкершіліктің фокустық аймақтарын айқындау жөніндегі талаптарды ескере отырып, Тәуекелдер жөніндегі комитеттің функционалдық бағыттары кеңейтілуде.

- Капиталдың жеткіліктілігі мен өтімділік параметрлерін анықтау үшін мүмкін болатын әртүрлі сценарийлік көріністердегі климаттық тәуекелдер параметрлерін қолдана отырып, стресс-тестілеуді жүргізу тәсілдері зерттеледі.

Банктің Қазақстан экономикасындағы аса ірі және аса маңызды қаржы мекемесі ретіндегі айрықша рөлі мен жағдайы, сондай-ақ климаттың өзгеруінің салдарымен күресуге және табиғи ресурстарды ауқымды мақсатсыз пайдалануға жаһандық ұмтылыс Банкті өз қызметіне жауапты қаржыландыру қағидаттарын енгізу жолымен белсенді іс-қимылға итермелейді.

Жауапкершілікпен қаржыландыру қағидаттарына сүйене отырып, Банк тұрақты даму мақсаттарын жүзеге асырылатын қызметпен байланысты әлеуметтік және экологиялық тәуекелдерді белсенді басқара отырып, өзінің бизнес-стратегиясына біріктіреді. Бұл ретте, өз тәуекелдерін төмендеті отырып, Банк экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару саласындағы тәжірибелерді ұдайы жетілдіруге ұмтылатын клиенттерді қолдай отырып, басқа да сыртқы оң өзгерістерге ықпал етеді.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сындықтесті қамтамасыз ететін талсырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты



## Климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау мен басқарудағы басшылықтың рөлі

Банк тиісті мақсаттарды, қызмет бағыттары мен құралдарын айқындай отырып, климаттың өзгеру факторларының стратегияға интеграциялануын қамтамасыз етуді жоспарлап отыр.

Басқару тұрғысынан физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдерді басқару факторларын басқарудың барлық деңгейлеріне каскадтау қамтамасыз етіледі.

Рөл	Негізгі функциялар	Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді жоспарлы каскадтау
Директорлар кеңесі	<ul style="list-style-type: none"> <li>Банк стратегиясына тұрақты даму факторларын интеграциялау тәсілдерін айқындайды, Директорлар кеңесінің жұмысында тиісті рәсімдер мен практикаларды бекітеді және іске асыруға ықпал етеді, тиісті функционалдық салалардағы тұрақты даму мәселелерінде Директорлар кеңесі комитеттерінің міндеттерін, Банк қызметінің тақырыптық негізгі көрсеткіштерін айқындау және мониторингілеу тетіктерін айқындайды;</li> <li>Тұрақты даму саясатын қоса алғанда, жоғарғы деңгейдегі құжаттарды бекіту;</li> <li>Даму стратегиясының іске асырылуын, оның ішінде ESG-күн тәртібін іске асыру мәселелерін бақылауды жүзеге асырады.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Климаттың өзгеруі жөніндегі мәселелердің Даму стратегиясына интеграциялануын бақылау;</li> <li>Банктің негізгі стратегиялық мақсаттарын (KPI) анықтау және оларға қол жеткізуді бақылау.</li> </ul>
Басқарма	<ul style="list-style-type: none"> <li>Банк стратегиясын іске асыру;</li> <li>ESG және тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын әзірлеу және бекіту, сондай-ақ Банктің құрылымдық бөлімшелерінің оның орындалуын жедел бақылау.</li> </ul>	Климаттың өзгеруі жөніндегі стратегияның жұмыс істеуін қамтамасыз ету, климатқа байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару
Процесс иелері — Корпоративтік Бизнес	Портфель санаттары бойынша қызметтің негізгі бағыттарын әзірлеу және қолдау	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG және климат бойынша сауалнама нұсқаларын клиенттік ақпаратты жинау және бағалау жүйесіне біріктіру;</li> <li>Климаттық тәуекелдерді бағалаудың әзірленген тәсілдеріне сәйкес клиенттер мен қаржыландырылатын жобаларды бағалау;</li> <li>Клиенттерді тұрақты даму тәжірибесін ұстануға және тұрақты экономикалық қызметті қамтамасыз етуге ынталандыруға бағытталған қаржыландыру өнімдері мен құралдарын әзірлеу.</li> </ul>
Кредит тәуекелдері департаменті — Кредиттік талдау департаменті, №1,2 корпоративтік клиенттермен жұмыс жасау департаменттері	Қаржыландырылатын жобаларды бағалау және мониторингілеу процесіне ESG-компоненттерін енгізу	Климаттық тәуекелдерді басқаруды жанама әсер ету бөлігінде Банктің тәуекелдерді басқару жүйесіне интеграциялау.

- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндәуі
- Банктің сипаты
- Банктің орнықты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің объективтілігі қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы
- Байланыс ақпараты



## Корпоративтік басқару құрылымы\*

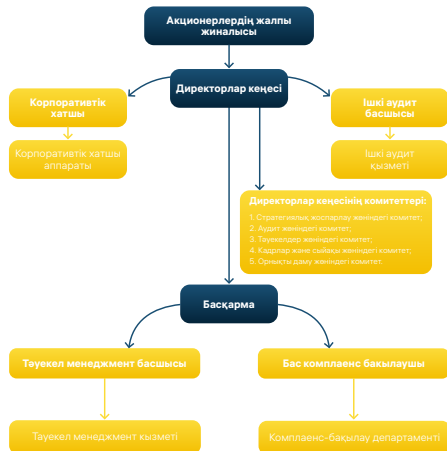
Банктің Директорлар кеңесінің жанында мынадай консультациялық-кеңесші органдар құрылды және жұмыс істейді: Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет, Аудит жөніндегі комитет, Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитет, Тұрақты даму жөніндегі комитет және Тәуекелдер жөніндегі комитет.

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

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

«Halyk» тобы ұйымдарының қаржылық есептілігін растау үшін Банк «Үлкен төрттік» аудиторлық компанияларын тартады. 2023 жылы бұл функцияны «Делойт» ЖШС (Deloitte, LLP) орындады.

Директорлар кеңесі мен Басқарма арасында функцияларды бөлу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүргізілді.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі, қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



\* 01.01.2024 жылғы жағдайға сәйкес

## Директорлар кеңесінің құрылымы

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Банктің Директорлар кеңесінің құрамы келесідей болды:

### Директорлар кеңесінің құрамы

Павлов Александр Сергеевич Директорлар кеңесінің төрағасы, тәуелсіз директор, Тәуелдер жөніндегі комитеттің төрағасы

Арман Ғалиасқарұлы Дунаев Аудит жөніндегі комитеттің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор

Франк Кайларс Кадрлар және сыйақы жөніндегі комитеттің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор

Жақсыбек Әбдірахметұлы Күлекеев Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор

Жомарт Досанқұлұлы Нұрабаев Директорлар кеңесінің мүшесі, «АІМЭКС» холдингілік тобы» АҚ өкілі

Герман Тишендорф Орнықты даму жөніндегі комитеттің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі — тәуелсіз директор

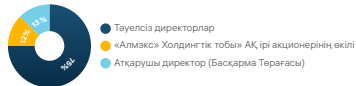
Пётр Романовски Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеттің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор

Үміт Болатханқызы Шаяхметова Директорлар кеңесінің мүшесі, Басқарма төрағасы

**Барлығы 8 директор**

Директорлардың тәуелсіздігін айқындау кезінде Қазақстан заңнамасында белгіленген критерийлер пайдаланылды..

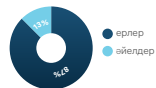
### Банктің Директорлар кеңесінің құрылымы:



### Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің жасы бойынша құрылымы келесідей:



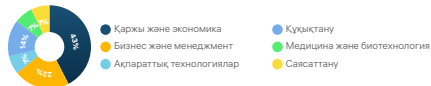
### Банктің Директорлар кеңесінің гендерлік құрылымы:



### Банктің Директорлар кеңесінің лауазымда болу ұзақтығы бойынша құрылымы:



### Білім беру жөніндегі Директорлар кеңесінің құрылымы:



- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндәуі
- Банктің сипаты
- Банктің орнықты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің объективтілігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- Байланыс ақпараты





## Директорлардың дағдылары мен тәжірибесі

Банк Директорлар кеңесі мүшелерінің ең жақсы тәжірибесі, дағдылары мен ой-өрісінің теңгеріміне ұмтылады. Мәселелерді талқылау кезінде әртүрлі көзқарастардың болуы Директорлар кеңесіне өз функцияларын тиімді орындауға және акционерлердің мүдделерін білдіруге мүмкіндік береді.

Тәуелсіз директорлар халықаралық басқару тәжірибесіне, стратегиялық көзқарасқа, Банк операцияларды, корпоративтік басқаруды, тәуекел-менеджментті жүзеге асыратын ірі салалардың ерекшеліктерін білуге үлес қосады.

Сонымен қатар, барлық директорлар банктік бизнесте, жалпы қаржыда, адами ресурстарды басқаруда, соның ішінде сыйақы мәселелерінде білімге ие.

Төменде Директорлар кеңесі мүшелерінің дағдылары мен тәжірибесі туралы жинақталған ақпарат берілген:

### Директорлардың дағдылары мен тәжірибесі

Банк ісі	7 директор
Мұнай-газ және тау-кен салалары	4 Директор
Нақты сектордың өзге де салалары	6 Директор
Қаржы	8 Директор
Көшбасшылық	8 Директор
Тәуекелдерді басқару	4 Директор
Медицина және биотехнология	1 Директор
Халықаралық тәжірибе	5 Директор
Стратегиялық болжам	8 Директор
Корпоративтік басқару	8 Директор
Адами ресурстарды басқару	8 Директор
Орнықты даму	8 Директор
Ақпараттық технологиялар және телекоммуникация	1 Директор

## Басқару құрылымы

2023 жыл ішінде Банк Басқармасының құрамы өзгерген жоқ. 2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Банк Басқармасының құрамы келесідей болды:

### Басқарма құрамы

Үміт Болатханқызы Шаяхметова	Басқарма Төрағасы Қызметкерлерді басқару департаменті, Заң блогы, Клиенттерге қызмет көрсету сапасы басқармасы, Ішкі қауіпсіздік басқармасы
Айвар Жиреншеұлы Боданов	Басқарма Төрағасының орынбасары Қауіпсіздік және проблемалық кредиттер блогы
Ольга Владимировна Вурас	Басқарма Төрағасының орынбасары Корпоративтік бизнес
Мұрат Ұзақбайұлы Көшенов	Басқарма Төрағасының орынбасары Компленс блогы, Қаржы блогы, Қаржы институттары және халықаралық қатынастар басқармасы, Еншілес компаниялар
Жұмабек Жарылқасынұлы Мамытов	Басқарма Төрағасының орынбасары Бөлшек бизнес
Роман Александр Машчык	Басқарма Төрағасының орынбасары Тәуекелдер және DS блогы
Нариман Нұрланұлы Мұқышев	Басқарма Төрағасының орынбасары Цифрлық мемлекеттік қызметтер және экожүйелер блогы
Ертай Исмайылұлы Сәлімов	Басқарма Төрағасының орынбасары ОПЕРБ блогы, Қазынашылық, Ресурстар департаменті және Кеңсе департаменті, Байланыс орталығы
Даурен Жанкісейілу Сәртаев	Басқарма Төрағасының орынбасары ШОБ, Транзакциялық бизнес департаменті, Сервисті және сатуды дамыту департаменті, Маркетинг және PR департаменті блогы
<b>Барлығы</b>	<b>Басқарманың 9 мүшесі</b>

- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндәуі
- Банктің сапаты
- Банктің орнықты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің объективтілігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- Байланыс ақпараты



## Директорлар кеңесінің қызметі

Жалпы, Директорлар кеңесі өз жұмысын тиісті кезеңдерге арналған жұмыс жоспарларына сәйкес жүргізеді.

2023 жылы барлығы 7 жүзбе-жүз отырысы өткізіліп, онда 52 мәселе қаралды және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Директорлар кеңесінің 61 сырттай отырысы өткізіліп, онда 558 мәселе қаралды.

Директорлар кеңесі мүшелерінің отырыстарға қатысу статистикасы келесідей:

Директорлар кеңесі мүшесінің аты-жөні	Бетпе-бет отырыстар (отырыстар саны/ мәселелер саны)	Сырттай отырыстар (отырыстар саны/ мәселелер саны)
А.С. Павлов	6/51	38/373
<b>А.Ф. Дунаев</b>	<b>7/52</b>	<b>61/558</b>
М.Т. Есенбаев **	4/40	45/367
<b>Ф. Кайларс</b>	<b>7/52</b>	<b>59/549</b>
Ж.Ә. Күлекеев ****	1/5	3/40
<b>Ж.Д. Нұрабаев ****</b>	<b>1/5</b>	<b>5/51</b>
К. Рель *	2/30	21/186
<b>П. Романовски</b>	<b>7/52</b>	<b>61/558</b>
Г. Тишendorф ***	5/22	39/367
<b>Ү.Б. Шахметова</b>	<b>7/52</b>	<b>50/489</b>
<b>Барлығы:</b>	<b>7/52</b>	<b>61/558</b>

\* К. Рель 25.05.2023ж. бастап Директорлар кеңесінің мүшесі ретінде өкілеттігін тоқтатты (25.05.2023ж. № 48 АЖЖЖ)

\*\* М.Т. Есенбаев 01.12.2023ж. бастап Директорлар кеңесінің мүшесі ретінде өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтатты (01.12.2023ж. № 49 АЖЖЖ)

\*\*\* Г. Тишendorф 25.05.2023 бастап Директорлар кеңесінің мүшесі болып сайланды (01.12.2023ж. № 49 АЖЖЖ)

\*\*\*\* Ж.А. Күлекеев, Ж.Д. Нұрабаев 01.12.2023 бастап Директорлар кеңесінің мүшелері ретінде сайланды (01.12.2023ж. № 49 АЖЖЖ)

## 2023 жылы Директорлар кеңесі жұмысының маңызды және ірі блогы мынадай мәселелерді қарау болды:

1. «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Басқармасының және еншілес ұйымдардың Halyk тобының 2022 – 2024 жылдарға арналған даму стратегиясының орындалуы туралы есептері (оның ішінде Банктің технологиялық трансформациясы және Цифрлық өнімдер мен сервистерді дамыту мәселелері).
2. Банктің және Halyk тобының ұйымдарының 2022 жылғы және 2023 жылғы бірінші жартыжылдықтағы қызметінің нәтижелері мен бюджетінің атқарылуы;
3. Halyk тобының және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның 2024 жылға арналған шоғырландырылған бюджетін (ХҚЕС) бекіту;
4. Директорлар кеңесі әлеуетті тәуекелдердің Банктің 2024 жылға арналған қаржылық тұрақтылығына әсері бойынша сценарийлік талдау нәтижелерін қарады.
5. Директорлар кеңесі Halyk тобының 2024 жылға арналған даму стратегиясын түзетудің орындылығы туралы Басқарманың ұсыныстарын тыңдады, оларды қарау нәтижелері бойынша Halyk тобының 2022 – 2024 жылдарға арналған қолданыстағы даму стратегиясын түзетудің орынсыздығы туралы шешім қабылданды;
6. Директорлар кеңесі Жарғыны, Корпоративтік басқару кодексін және Банктің Директорлар кеңесі туралы қағиданы әзірлеп, жаңа редакцияларда алдын ала бекітті, олар кейінірек АЖЖЖ-да бекітілді.
7. Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын құжат болып табылатын Банктің 2022 жылғы тұрақты дамуы туралы есебі дайындалып, жарияланды. Банк осы есепті жариялау арқылы тұрақты даму саласындағы өз жұмысының нәтижелері туралы негізгі ақпаратты ашық жариялауға қатысты ерікті міндеттемелер қабылдады.
8. Банктің корпоративтік басқару кодексінің талаптарына сәйкес Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің 2022 жылғы қызметін бағалау (өзін-өзі бағалау) жүргізілді, оның нәтижелері АЖЖЖ-нің қарауына ұсынылды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



9. АЖЖЖ-ға материалдарды дайындау шеңберінде Банк акцияларды ұйымдастырылмаған бағалы қағаздар нарығында сатып алған кезде олардың құнын айқындау әдістемесіне өзгерістер әзірленді және алдын ала бекітілді, олар кейіннен АЖЖЖ-да бекітілді;
10. Орнықты дамудың 2022-2024 жылдарға арналған қағидаттары мен мақсаттарын енгізу жөніндегі іс-шаралар жоспарының іске асырылу барысы туралы есептер;
11. Банктің Директорлар кеңесі «Халық Банк Қырғызстан» ААҚ-ның 100% акциясын сату туралы шешім қабылдады.

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

Әлемдік экономиканы дамыту сценарийлерін құра отырып, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ несие портфеліне және капиталына әсерін айқындай отырып, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ кредиттік портфелін стресс-тестілеу нәтижелері қаралды.

Директорлар кеңесі ең нашар сценарийде де Банктің позициялары жеткілікті күшті болып қалатынына көз жеткізді.

Тәуекел-менеджмент басшысының, бас комплаенс-бақылаушының «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-да және жекелеген еншілес ұйымдарда комплаенс-тәуекелді басқарудың тиімділігі туралы және кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласында атқарылған жұмыстар туралы есептері тыңдалды.

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

## Меншік үлесі

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Топтың акциялары тек жай акциялармен көрсетілді.

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Топқа келесі акционерлер иелік етті, олардың үлесі Топтың шығарылған капиталының 5%-нан астамын құрайды:

2023 ж. 31 желтоқсан	Барлық акциялар (жай акциялар)	Айналымдағы акциялардың жалпы көлеміндегі үлесі
«АЛМЭКС» холдингтік тобы» АҚ	7 583 538 228	69,6%
<b>ЖДҚ ұстаушылар</b>	<b>3 109 586 880</b>	<b>28,5%</b>
Басқалар	209 046 483	1,9%
<b>Айналымдағы барлық акциялар (шоғырландырылған негізде)</b>	<b>10 902 171 591</b>	<b>100%</b>

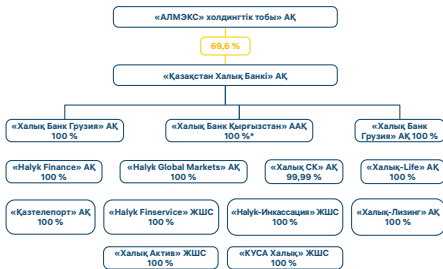
«Қазақстан Халық Банкі» АҚ:

1. Белшек бизнес, корпоративтік секторларда және шағын және орта бизнес секторында қызметтердің кең спектрін (банктік қызметтер, сақтандыру, лизинг, брокерлік қызметтер және активтерді басқару) ұсынатын әмбебап өңірлік қаржы тобы болып табылатын Қазақстан Халық Банкінің Halyk Group қаржы тобына жатады;
2. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Халық Банкіне 2012 жылғы 27 шілдедегі №226 қаулысының негізінде «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ және «Халық-Life» АҚ сақтандыру компанияларының 25%-дан астам акцияларын иеленетін сақтандыру холдингі және 2014 жылғы 12 қыркүйектегі №174 қаулының негізінде «Altyn Bank» АҚ (China Citic Bank Corporation Limited EB) акцияларының 25%-дан астамын иеленетін банк холдингі мәртебесін берді;
3. банк конгломератының құрамына кіреді, онда Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2002 жылғы 02 қыркүйекте (№337 қаулы) «АЛМЭКС» холдингітік тобы» АҚ-қа банк холдингі мәртебесін берді.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелердің объективтілігіне қамтамасыз ететін талпыну туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



### «Halyk» тобының құрылымы:



Осы жылдық есеп жарияланған күнгі жағдай бойынша:

- «Altyn Bank» АҚ (China Citic Bank Corporation Ltd ЕБ) акционерлік капиталындағы Halyk Bank-тің қатысу үлесі 40% құрайды;
- «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС капиталындағы Halyk Bank-тің қатысу үлесі 38,8 % құрайды.
- Open Networks Ltd жеке компаниясының капиталына қатысу үлесі 50% құрайды.
- Осы есеп жарияланған күні Банк «Халық Банк Қырғызстан» ААҚ акцияларының 100% сату бойынша мәмілені аяқтады.

Төменде 2023 жылғы жылдық есепте қамтылған мәліметтер (Halyk тобының акционерлері туралы мәліметтер және Дивидендік саясат) берілген.

\* 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша KASE интернет-сайтында айқындайтын және жариялайтын акцияның нарықтық бағасы ([www.kase.kz](http://www.kase.kz)).

\*\* Лондон қор биржасының (LSE) мәліметтері бойынша 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша жаһандық депозитарлық қолхаттардың (GDR) нарықтық бағасы.

### 2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша «Қазақстан Халық Банкі» АҚ орналастырылған жай акцияларының (бұдан әрі – акция) кемінде 5%-н иеленетін Halyk тобының акционерлері туралы мәліметтер\*\*\*:

№	Атауы	Иелігіндегі акциялардың дана	Иелігіндегі акциялар жиыны, акциялар жиынтығының % ретінде
1	Барлық жарияланған акциялар	25 000 000 000	-
2	«АЛМЭКС» холдингітік тобы» АҚ	7 583 538 228	69,6%
3	ЖДК ұстаушылары (ISIN: US46627J3023/ US46627J2033)	3 109 586 880	28,5%
4	Басқалар	209 046 483	1,9%
5	Айналымдағы барлық акциялар	10 902 171 591	100,0%
6	Банк сатып алған акциялар	(2 539 270 930)	-
7	Топ компаниялары ұстайтын акциялар	(6 102 261)	-
8	Барлық орналастырылған акциялар	13 447 544 782	-
9	Еркін айналымдағы барлық акциялар (KASE-нің Листингтік ережелеріне сәйкес)	3 324 735 624	-
10	Акцияның нарықтық бағасы, теңге****	160,5	-
11	Жаһандық депозитарлық қолхаттардың нарықтық бағасы (GDR), теңге / АҚШ доллары***	15,16	-

«АЛМЭКС» холдингітік тобы» АҚ «Қазақстан Халық Банкі» АҚ акцияларының бақылау пакетін иеленетін холдингітік компания болып табылады.

Банктің ірі акционерлерінің құрамында (орналастырылған дауыс беретін акциялардың он және одан да көп пайызына иелік ететін) 2023 жыл ішінде өзгерістер болған жоқ.

\*\*\* Банктің жай акциялары 1998 жылы Қазақстан қор биржасының ресми тізіміне енгізілді, жаһандық депозитарлық қолхаттар түріндегі Банктің жай акциялары 2006 жылы Лондон қор биржасының ресми тізіміне енгізілді. Банктің жай акциялары 2019 жылы Astana International Exchange ресми тізіміне енгізілді.

\*\*\*\* 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша KASE айқындайтын және KASE-нің интернет сайтында ([www.kase.kz](http://www.kase.kz)) жариялайтын акцияның нарықтық бағасы.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықтың басқаруы
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



## Дивидендтік саясат

Акционерлердің дивидендтер алу құқықтары және оларды төлеу рәсімі Банк Жарғысында және Банк акционерлерінің жалпы жиналыстарында бекітілген Банктің корпоративтік басқару кодексінде бекітілген.

2012 жылдың қыркүйегінде Банктің Директорлар кеңесі Банктің дивидендтік саясатын бекітті. Дивидендтік саясаттың негізгі мақсаты (2024 жылғы 20 наурыздағы жағдайға сәйкес енгізілген толықтырулар мен өзгерістерді есепке алып) Банк акционерлеріне дивидендтер төлеу туралы шешім қабылдаудың, оларды төлеу мөлшерін, тәртібі мен мерзімдерін айқындаудың мынадай шарттарды ескере отырып, ашық және түсінікті тетігі мен тәртібін белгілеу болып табылады:

- Банкте бөлуге жататын таза пайданың болуы;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген дивидендтерді төлеуге шектеулердің, сондай-ақ Банк үшінші тұлғалармен, атал айтқанда шетелдік қаржы ұйымдарымен (ковенанттармен) жасасқан шарттарда қамтылған өзге де шектеулердің болмауы;
- Банктің халықаралық кредиттік рейтингтерін сақтау (қолдау);
- тиісті кезең үшін Банктің қаржылық есептілігіне аудит жүргізу;
- жай акциялар бойынша дивидендтер Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып жылына екі реттен артық төленбеуі мүмкін;
- дефолтқа немесе төлем Банктің міндеттемелері бойынша дефолтқа әкелуі мүмкін жағдайларға жол бермеу;
- дивидендтерді жоспарлы төлеуді ескере отырып, Банктің негізгі капитал жеткіліктілігінің болжамды көрсеткішін кемінде 17% деңгейде сақтау;

- Банк жүзеге асыратын дивидендтік саясаттың тиімділігін бағалау дивидендтерді төлеу коэффициентін және бір акцияға шаққандағы дивиденд мөлшерін, сондай-ақ төленетін дивидендтердің негізгі көрсеткіштерінің тарихи динамикасын пайдалана отырып жүргізіледі.

Жай акциялар бойынша дивидендтерді төлеу бойынша қолданыстағы шектеулер бойынша (ковенанттар) мыналарды бөліп көрсетуге болады:

- Банктің Директорлар кеңесі акционерлердің жалпы жиналысына ұсынылатын дивиденд мөлшерін айқындау кезінде (бір жай акцияға есептегенде) Банктің меншікті капиталының мөлшерін ескереді, сондай-ақ жай акциялар бойынша дивидендтік төлемдерге жіберілетін ақшаның жалпы сомасы алдыңғы күнтізбелік жыл үшін Банктің аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілігі бойынша айқындалатын таза табыстың жалпы мөлшерінің 50-ден 100%-на дейін құрайтындығына негізделеді. Дивидендтік төлемдерді қамтамасыз ету үшін Банк еншілес ұйымдардан алған дивидендтік төлемдер есебінен қалыптастырылған ақшалай ресурстарды тартатын болады.
- Банктің Директорлар кеңесі Банктің стратегиялық мақсаттарына сәйкес:
  - Банк акционерлерінің жалпы жиналысына Банктің аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілігі бойынша айқындалатын өткен күнтізбелік жылдағы таза табысының бір бөлігін жай акциялар бойынша дивидендтік төлемдерге жібермеуді;
  - жай акциялар бойынша дивидендтік төлемдерге жылына жіберілетін ақшаның жалпы сомасын Банктің өткен күнтізбелік жылдағы аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілігі бойынша айқындалатын таза табыстың жалпы мөлшерінің 50%-нан төмен азайтуды ұсынуға құқылы.

Қаржы жылдарының қорытындылары бойынша Банк дивидендтерінің жалпы сомасы\*:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытындыс ы бойынша	қорытынды сы бойынша
Артықшылықты акциялар бойынша				Айналымда жоқ				0,338	2,61	1,8
<b>Жай акциялар бойынша</b>	<b>276,85</b>	<b>138,64</b>	<b>211,57</b>	<b>200,76</b>	<b>126,71</b>	<b>69,38</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>34,26</b>	<b>18,55</b>
Жиыны	276,85	138,64	211,57	200,76	126,71	69,38	-	0,338	36,87	20,35

\* - мәліметтер шоғырландырылмаған негізде ұсынылған.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мейрамның сыйымдылығы қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

6 ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ  
ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ  
БАСҚАРУ



## Жауапты қаржыландыру

Біз өз қызметімізде экологиялық жағдайды жақсартуға, сондай-ақ еліміздің әлеуметтік-экономикалық дамуына үлес қосатын бизнес-жобаларға қолдау көрсетуге тырысамыз. Сондай-ақ, біз Қазақстан өңірлерінде кәсіпкерлікті дамытуға және халықты жұмыспен қамтуды қолдауға бағытталған бірқатар мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға белсенді қатысамыз.

### Ауыз сумен қамтамасыз ету жобасы:

2023 жылы Банктің қатысуымен «Астрахан-Маңғышлақ» магистральдық су құбырының өткізу қабілетін кеңейту жобасы іске асырылды. Жоба шеңберінде жабдықтарды жаңарту бойынша жұмыстар орындалды, ұзындығы шамамен 177 км магистральдық су құбыры учаскелерін ауыстыру жүзеге асырылды, нәтижесінде «Астрахань-Маңғышлақ» су құбырының өткізу қабілеті тәулігіне 110 мың текше метрден 170 мың текше метрге дейін ұлғайды. «Астрахан-Маңғышлақ» магистральдық су құбыры 1988 жылы пайдалануға берілді, Атырау облысының Құрманғазы, Исатай және Жылыой аудандарының тұтынушылары үшін, сондай-ақ Маңғыстау облысының Жаңаөзен қаласы, Бейнеу, Маңғыстау, Қарақия және Түпқараған аудандары үшін су берудің жалғыз орталықтандырылған көзі болып табылады.

### Экологияға әсерін төмендетуге арналған жобалар:

Банктің қатысуымен «Түркістан ПМУ» ЖШС белгіленген электр қуаты 1000 МВт дейінгі Түркістан облысындағы *бу-газ қондырғысы базасында электр станциясын салу жобасын* іске асыруда. Жоба ҚР Президентінің тапсырмасына сәйкес энергиямен қамтамасыз ету саласында басым болып табылады. Электр станциясы елдің оңтүстік өңірлерін электр энергиясымен қамтамасыз етеді, электр энергиясын беру кезіндегі шығынды азайтады, елдің энергетикалық тәуелділігін азайтады, атмосфераға зиянды шығарындылардың үлес көлемін қуат бірлігіне азайтады, сондай-ақ өндірілетін энергияның құнын төмендетеді. Құрылыс кезеңі - 2022 жылдан 2026 жылға дейін, пайдалануға берудің жоспарланған мерзімі – тамыз 2026.

«Ecobus Service» ЖШС «Foton» маркалы *неғұрлым экологиялық газ автобустарын маршруттарға шығару*, сондай-ақ жоғары технологиялық автобус паркін маршруттық желіге шығару есебінен Алматы қаласында қозғалыс қауіпсіздігі мен

трафикті жақсарту жолымен «Алматы қаласында жолаушылар автобус тасымалы қызметтерін көрсету» жобасын іске асыру үшін құрылған. Газ автобустары «Еуро-5»/«Еуро-6» стандартына сәйкес сығымдалған табиғи газ түріндегі отынды тұтынуға байланысты экологиялық түрлерге жатады. СТГ автобустары атмосфераға 2 есе аз азот оксидтерін, 10 есе аз көміртегі тотығын және басқа көміртегі оксидтерін 3 есе аз шығарады, осылайша қоршаған ортаға зиян келтірмейді. 2023 жылы Halyk Bank 150 автобус сатып алуға қаржы бөлді. Автобустар Алматы қаласындағы қалалық бағыттарда сәтті жұмыс істейді. Бұл жоба жоғары әлеуметтік бағытқа ие.

«Evolux Auto» ЖШС - компания 2023 ж. 3-ші тоқсанынан бастап жұмыс істейді, ZEEKR Intelligent Technology (Қытай) компаниясымен *ҚР аумағында Zeekr электромобильдерін*, атап айтқанда Zeekr 001 және Model X екі моделін жеткізуді және сатуды жүзеге асыруға жасалған дистрибуторлық келісімнің қатысушысы болып табылады. 2023 жылдың соңында Банк «Evolux Auto» ЖШС үшін электромобильдерді, қосалқы бөлшектерді, аксессуарларды сатып алуға және оларды жеткізуге байланысты шығындарды жабуға арналған нысаналы мақсатпен жаңартылатын қаржыландыру лимитін берді. Компания 2024 жылы сатылымның одан әрі жыл сайын ұлғаюымен шамамен 1 000 бірлік автокөлікті сатуды жоспарлап отыр.

«High Industrial Lubricants & Liquids Corporation» ЖШС компаниясы Банктің кредиттік қолдауымен *майлау материалдарын ала отырып, пайдаланылған майды қайта өңдеу (регенерациялау) жөніндегі жобаны* іске асырды. Пайдаланылған майды қалпына келтіру кезінде жұмсалатын энергия шікі мұнайдан негізгі майларды өндіруге қарағанда 50-80% төмен. Жоба ЕО саясатына және жаңартылатын экономика қағидаттарына толық сәйкес келеді. Шымкент қаласында алғашқы зауыт 2017 жылы салынды, Литвада екінші зауыт 2023 жылы салына бастады.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тапсырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

**Энергия тиімділігі саласындағы жобалар:**

«Батыс Транзит» ЖШС Атырау қаласының көшелерін жарықтандыруды жаңғырту саласындағы мемлекеттік-жекешелік әріптестік шарты шеңберінде жобаларды іске асырады, қаржыландыру Банктің кредиттік қаражаты есебінен жүзеге асырылады. Осы жобалар шеңберінде 600 шақырым көше жарықтандыру желілерін салу және 20 000 жарықдиодты шамдарды орнату көзделген. Бұл іс-шаралар электр энергиясының 80%-на дейін үнемдеуге мүмкіндік береді, бұл сәйкесінше электр энергиясына бюджет шығындарын қысқартады, сондай-ақ көше жарықтандыру жүйелерін пайдалану шығындарын айтарлықтай азайтады.

**Фармацевтикалық препараттар өндірісі.**

Жетісу облысының Сарқанд қаласында орналасқан «AZIA GOLD» ЖШС Қазақстанда фармацевтикалық препараттарды өндіру және дәмдеуіштер, дәнді дақылдар, майлы дақылдар мен дәрілік шөптерді өсіру бойынша бірегей кәсіпорын болып табылады. Кәсіпорын дәрілік шөптерді өсірумен айналысады: валериан, құстаран, кәдімгі жұпаргүл, шайқурай, дәрілік мелисса, жалбыз, ащы жусан, дәрілік түймедақ, мыңжәпырақ. Өсірілген дәрілік шөптер мен дақылдар экспортқа шығарылады. 2023 жылы Halyk Bank кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде пайыздық мөлшерлеменің бір бөлігін субсидиялай отырып, қаржыландыруды ұсынды.

**Білім беру және денсаулық сақтау саласындағы жобалар.**

Қызылорда облысында әлеуметтік маңызды жобалардың бірі «Ziyatker School ЖШС» жобасы болып табылады. Компания орта білім беру саласында қызмет көрсетеді. Банктің қаражаты Қызылорда облысының Шиелі кентінде орта буын үшін 480 оқушыға арналған жаңа 4 қабатты мектеп корпусын салуға бағытталды. Жобаны іске асыру өңірдің мектеп білімін қамтамасыз ету және жаңа жұмыс орындарын құру жөніндегі әлеуметтік міндеттерін шешуге бағытталған.

Балаларды оқыту, атап айтқанда, балалармен түзету жұмыстары аймақ үшін де, жалпы ел үшін де үлкен әлеуметтік мәнге ие. Ақмола облысының Көкшетау қаласында Halyk Bank-тің қолдауымен Ж.Т. Құрманованың «Адал» ЖК жобасы қаржыландырылды. Клиент 6 жасқа дейінгі балалардың сөйлеуі мен мінез-құлқын түзету орталығының, нейропсихолог пен логопедтің қызметтерін көрсетеді, И.Н.Дронованың франшизасы негізінде жұмыс істейді. Сондай-ақ, жоба

Кәсіпкерлікті дамытудың 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жобасы шеңберінде субсидиялау және кепілдік беру арқылы қолдау тапты.

«2021 – 2025 жылдарға арналған кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі ұлттық жоба» арқылы Halyk Bank қаржыландырған балалармен түзету жұмыстары бойынша тағы бір жоба Ақтау қаласындағы «Биназаровтар» ЖШС болып табылады. Негізгі қызмет - **психикалық дамуы тежелген балаларға балабақша және бастауыш білім беру қызметтерін ұсыну**. Қаржыландырудың мақсаты – жылжымайтын мүлікті сатып алу. Жеке үй-жай мектептің бастауыш сыныптарының санын көбейтуге мүмкіндік береді.

Жамбыл облысының Тараз қаласында Halyk Bank қолдауымен және 2021 – 2025 жылдарға арналған кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі ұлттық жоба шеңберінде субсидиялау және кепілдік беру арқылы 200 оқушыға арналған мектеп салуға «Өліш атындағы мектеп-гимназия» ЖШС жобасы қаржыландырылды. Бүгінгі таңда мектеп 100% жасақталған. Жобаны іске асыру қосымша жұмыс орындарын құруға мүмкіндік берді.

Қызылорда қаласында ғимараттың құрылысын аяқтауға және қаланың жаңа шағын ауданында (сол жағалау) медициналық клиника ашу үшін жабдықтар сатып алуға қаражат бөлінді. «NazDarMed» ЖШС жобасы гинекология, кардиология, пульмонология, жалпы медицина саласында қызмет көрсетуді көздейді. Сондай-ақ, қарыз алушыға кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021-2025 жылдарға арналған ұлттық жобаның бағыты бойынша сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялау берілді. Жаңа емхананың арқасында тұрғындар дәрігерлік көмекті тезірек және ыңғайлы жағдайда ала алады.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттілік, сыйымдылық, қамтамасыз ететін тәлісшімді туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



### Әйелдер кәсіпкерлігін дамыту

Әйелдер бизнесін дамытудың жоғары әлеуетін ескере отырып, Halyk Bank 2018 жылы әйелдер кәсіпкерлігін дамытудың жеке бағдарламасын іске қосты, оның шеңберінде қаржыландыру 2023 жылы жалғасты. Бағдарламаның мақсаты өндірісті қосымша ынталандыру және нарықты тауарлар мен қызметтермен толтыру үшін әйелдер кәсіпкерлігі субъектілеріне микрокредит берудің тиімді жүйесін құру, сондай-ақ ісін жаңа бастаған кәсіпкерлерге өз ісін жүргізу тәжірибесін алуға жәрдемдесу болып табылады.

Бағдарламаны іске асырудың барлық кезеңінде (2018 жылдан бастап) бизнес қоғамдастықтың әйелдер қауымы тарапынан жеңілдікті кредиттерге жоғары сұраныс байқалғанын атап өту маңызды. 2023 жылы 795,7 млн теңгеге 45 кәсіпкер әйел қаржыландырылды.

Осылайша, әйелдер кәсіпкерлігі шеңберінде қаржыландырылған жобалардың бірі Есімова Ұлтуар Темірғалиқызы тұлғасында «Есімова» ЖК болып табылады. Қаржыландыру Жетісу облысы Бақтыбай Жолбарысулы ауылында балабақша құрылысын аяқтауға берілді. Бұл жоба ауыл тұрғындарының әлеуметтік мәселелерін шешеді, өйткені ауданда басқа балабақша жоқ.

Сондай-ақ, 2023 жылдан бастап Halyk Bank әйелдер кәсіпкерлігін дамыту бағдарламасын іске асыруда Visa компаниясы серіктес болды. Бірлескен жоба аясында кәсіпкер әйелдер жеңілдетілген несиелендіруге ғана емес, гранттық қаржыландыруға да мүмкіндік алады.



### Мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде бизнесті қолдау

2023 жылы да Halyk Bank кәсіпкерлік субъектілерін қолдауға арналған мемлекеттік бағдарламаларды белсенді іске асыруды жалғастырды. Айта кету керек, кәсіпкерлікті мемлекеттік қолдаудың рөлі реттеушінің жоғары базалық мөлшерлемесі мен қымбат кредит ресурстары жағдайында айтарлықтай өсті.

«Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры (бұдан әрі – «Даму» қоры) Halyk Bank-тің негізгі серіктестері және шағын және орта кәсіпкерлікті қолдау және дамыту бағдарламаларын іске асырудағы операторлардың бірі болып қала береді.

Мемлекеттік қолдау құралдарын қолдана отырып қаржыландыру кезінде басым салаларда - өңдеу өнеркәсібі салаларында және оған қызмет көрсету салаларында іске асырылатын жобалар, импортты алмастыруға және шикізаттық емес экспортты ынталандыруға бағытталған жобалар басты назар болып табылады.

Осындай бағдарламалардың бірі мемлекеттік қолдаудың дәстүрлі құралы - өңдеу өнеркәсібі мен қызмет көрсету саласындағы шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қолдау бағдарламасы болып табылады. Бағдарлама «Даму» қорының қолдауымен 2014 жылдан бастап іске асырылуда, бағдарламаға қатысу кезеңінде Halyk Bank 395,2 млрд теңге сомасына 8,9 мыңнан астам қарыз берді. Бөлінген және игерілген қаражат көлемі бойынша Halyk Bank осы бағдарламаны іске асырудың көшбасшысы болып табылады.

### Энергия тиімділігі және жаңартылатын энергия көздерін енгізу секторларындағы жобаларды субсидиялау

2023 жылы «жасыл» қаржыландыру қағидаттарын және «Даму» қорымен бірлесіп іске асырылатын БҰҰ бағдарламасының бастамасын қолдау мақсатында Банк энергия тиімділігі және жаңартылатын энергия көздерін енгізу секторларындағы жобаларды ілгерілету жұмысын жалғастырды. Қаржылық қолдаудың ерекшелігі жобаны іске қосқаннан және техникалық верификациялағаннан кейін кредиттің 40%-на дейін өтеуді көздейтін негізгі борыш сомасын субсидиялау болып табылады. 2023 жылы бес жоба «жасыл» қаржыландыру аясында сәтті қаржыландырылды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мейрамның сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

**Кең Дала - көктемгі егіс және егін жинау жұмыстарын жүргізуге аграрийлерге жыл сайын кредит беру**

Жыл сайын агроөнеркәсіптік кешен субъектілерін қолдау мақсатында Halyk Bank «Кең Дала» мемлекеттік бағдарламасына қатысады, оның шеңберінде көктемгі егіс және егін жинау жұмыстарын жүргізу үшін аграрийлерге жеңілдікпен қаржыландыру ұсынылады. Бағдарлама «Аграрлық несиелік корпорациясы» АҚ қолдауымен жүзеге асырылады. Осы бағдарлама аясында 2023 жылы Halyk Bank 56 млрд теңге сомасына 159 жобаны қаржыландырды. Жылдан жылға қаржыландырылған жобалар санының және «Кең Дала» бағдарламасы бойынша берілген қаражат сомасының өсуі байқалады (2022 жылы Банк 38,7 млрд теңге сомасына 144 жобаны қаржыландырды).

**Отандық өндірісті дамыту**

Мемлекеттік қолдаудың басқа да танымал құралдары кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде субсидиялау және кепілдік беру болып табылады. Осы бағдарлама шеңберінде Halyk Bank шағын және шағын кәсіпкерлікті қолдау және кәсіпкерлерді/индустриялық-инновациялық қызмет субъектілерін қолдау бағыттарын іске асырады. 2023 жылдың қорытындысы бойынша шағын және шағын кәсіпкерлікті қолдау бағыты шеңберінде субсидиялау және кепілдік берілген жобалар саны 5,8 млрд теңгеге 538 жобаны құрады; кәсіпкерлерді/индустриялық-инновациялық қызмет субъектілерін қолдау бағыты шеңберінде ставка арзандатылған және субсидиялау берілген жобалар саны 219,9 млрд теңге сомасына 1697 жобаны құрады, кепілдік берілген жобалар саны 74,98 млрд теңге сомасына 1238 жобаны құрады («Даму» қорының 2023 жылғы деректері).

Мысал ретінде 2021-2025 жылдарға арналған кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі ұлттық жоба шеңберінде субсидиялауға және кепілдендіруге енгізілген отырып, Halyk Bank қаржыландырған «Құрылыс-Көлік Компаниясы» ЖШС жобасын атап өтуге болады. Жоба темірбетон бұйымдарын шығаратын зауыт салуға бағытталған. 2023 жылдың тамыз айынан бастап зауыт толық пайдалануға берілді. Зауыт құрылысы жаңа жұмыс орындарын құруға мүмкіндік берді - 150 адам, салық төлеуді 12 млн теңгеге ұлғайту, бұл Қызылорда облысында өңдеу өнеркәсібінің дамуына ықпал етеді.

2023 жылы Банк басым жобаларды кредиттеу тетігін (қарапайым заттар экономикасы) – Агроөнеркәсіптік кешендегі өңдеу өнеркәсібінің, өндірістің және өңдеудің басым салаларындағы жобаларды субсидиялау және кепілдік беру бағдарламасын іске асыруды жалғастырды. Осы бағдарлама шеңберінде субсидиялау мөлшері қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесінің 13,25%-на дейін, қаржыландыру 5 жылға дейін, ал экономиканың негізгі басым секторлары шеңберінде – 7 жылға дейін беріледі. Бағдарламаның қолданылу кезеңінен бастап (2018 жылғы желтоқсан) және 31.12.2023 жылғы жағдай бойынша Банк кәсіпкерлерден 721,1 млрд теңге сомаға өтінімдер қабылдады, Банк мақұлдаған сома 635,7 млрд теңгені құрайды.

**Өңірлік басымдықтарды қолдау**

Өңірлердегі басым жобаларды қолдауды Halyk Bank шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін өңірлік қаржыландыру бағдарламасы шеңберінде, «Даму» қоры мен жергілікті атқарушы органдар – облыстар әкімдіктерін бірлесіп қаржыландырған кезде жүзеге асырады. 2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банк «Даму» қорымен жасалған қолданыстағы қырық бес кредиттік келісім шеңберінде қарыз алушыларды қаржыландыруды жүзеге асырды, оның ішінде тоғыз кредиттік келісім бойынша қаражат 2023 жылы тартылды. Бағдарлама өңірлік мақсаттар шеңберінде іске асырылады және жеңілдікті кредиттеуді, субсидиялауды, ал қамтамасыз ету жетіспеген жағдайда – «Даму» қоры тарапынан кепілдендіруді көздейді.

2023 жыл ішінде Halyk Bank ҚР кәсіпкерлікті қолдауға бағытталған «Даму» қорымен бірлесіп басқа да бағдарламаларды іске асыруға белсенді қатысуды жалғастырды. Атап айтқанда, Банк нәтижелі жұмыспен қамтуды және жаппай кәсіпкерлікті дамытудың 2017-2021 жылдарға арналған «Еңбек» мемлекеттік бағдарламасы, «Нұрлы Жер» тұрғын үй құрылысы мемлекеттік бағдарламасы бойынша қаржыландыруды жүзеге асырады. Сонымен қатар, Halyk Bank «KazakhExport» экспорттық сақтандыру компаниясы» АҚ, «Аграрлық кредиттік корпорация» АҚ, «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ, «Қазақстандық тұрғын үй компаниясы» АҚ және т. б. сияқты кәсіпкерлікті және басқа да даму институттарын қолдау бағдарламаларын іске асырудағы серіктес болып табылады.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басымдықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мейрамның сыйымдылығы қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Тәуекелдерді басқару жүйесі

Топтың тәуекел-менеджмент саласындағы саясаты Топ қызметінің сипаты мен ауқымына, ол қабылдайтын тәуекелдер бейініне сәйкес келетін, сондай-ақ бизнесті одан әрі дамыту қажеттіліктеріне жауап беретін тәуекелдерді басқарудың тұтас жүйесін қалыптастыруға бағытталған. Топ тәуекелдерді анықтау, оларды басқару, сондай-ақ бағалау және бақылау әдістерін жетілдіруге бағытталған іс-шараларды жоспарлы және дәйекті түрде іске асыра отырып, тәуекелдерді басқару жүйесін дамытуды жалғастыруда.

### Тәуекел-тәбетті басқару

Halyk Bank тәуекел-тәбет стратегиясы «Halyk» тобының жалпы даму стратегиясын іске асыру шеңберінде Банк қызметі жүзеге асырылатын қабылданатын елеулі тәуекелдер көлемінің нақты шекараларын айқындайды, сондай-ақ тәуекелдерді іске асыруға жол бермеу не олардың Банктің қаржылық жағдайына теріс әсерін барынша азайту мақсатында Банк қызметінің тәуекел-бейінін айқындайды.

Тәуекел-тәбетті басқару тәсілдері Директорлар кеңесі бекіткен Тәуекел-тәбет стратегиясында регламенттелген.

Тәуекел-тәбет – елеулі тәуекелдердің жиынтық деңгейі, стратегияны іске асыру кезінде банк оны қабылдауға дайын немесе алып тастауға ниет білдіреді.

Тәуекел-тәбет стратегиясы – тәуекел-тәбетті басқарудың жалпы тәсілдері, оның ішінде тәуекел-тәбет айқындалатын саясаттар, процестер, бақылаулар мен жүйелер, оны бақылау және Банктің ұйымдық құрылымының барлық деңгейлерінде тарату жүргізіледі.

Тәуекелдердің әрбір елеулі деңгейі бойынша тәуекел-тәбет стратегиясы шеңберінде Директорлар кеңесінің шешімімен қабылданған бизнес-модельді, қызмет ауқымын, банк операцияларының түрлері мен күрделілігін ескере отырып, тәуекел-тәбет деңгейлерінің сандық көрсеткіштерінің жиынтығы бекітілді. Тәуекел-тәбет деңгейлерін сақтау мониторингі тәуекелдер бойынша басқарушылық есептілік шеңберінде көзендік негізде жүзеге асырылады.

### Кредит тәуекелдерін басқару

Кредит тәуекелдерін тиімді басқару мақсатында Банкте сату және тәуекелдерді басқару функцияларын бөлуді ескеретін тәуекел-менеджмент жүйесі және қолданыстағы бизнес-процестер енгізілді, кредит тәуекелдерін бағалауға және басқаруға қатысатын алқалы органдар мен бөлімшелерді қамтитын кредит тәуекелдерін басқарудың ұйымдық құрылымы қалыптастырылды.

Банктегі кредиттік тәуекелдерді басқаруға мыналар арқылы қол жеткізіледі:

- «үш қорғаныс желісі» – бастамашы бөлімшенің кредит тәуекелін бастапқы талдауы және тәуекелдерді басқару бөлімшесінің талдауы, ішкі аудит бөлімшесі тарапынан бақылау;
- контрагенттерге (кредиттік) операциялардың немесе өнімдердің түрлеріне байланысты лимиттер белгілеу;
- заемшылар, салалар деңгейінде және географиялық бөліністе тәуекелдің шамадан тыс шоғырлануын болдырмау мақсатында кредиттік портфельді әртараптандыру;
- сапаның нашарлауын ерте кезеңде анықтау үшін кредиттік портфель мониторингі;
- ықтимал шығындарға барабар резервтерді қалыптастыру.

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның тәуекел-тәбет стратегиясы әзірленді және бекітілді, ол Halyk тобының жалпы даму стратегиясын іске асыру шеңберінде Банк қызметі жүзеге асырылатын қабылданатын елеулі тәуекелдер көлемінің нақты шекараларын айқындайды, сондай-ақ тәуекелдерді іске асыруға жол бермеу не олардың Банктің қаржылық жағдайына теріс әсерін барынша азайту мақсатында Банк қызметінің тәуекел-бейінін айқындайды. Тәуекелдердің әрбір елеулі деңгейі бойынша тәуекел-тәбет стратегиясын әзірлеу және енгізу шеңберінде Директорлар кеңесі қабылданған бизнес-модельді, қызмет ауқымын, банк операцияларының түрлері мен күрделілігін ескере отырып, тәуекел-тәбет деңгейін (кредиттік тәуекел, нарықтық тәуекел, өтімділік тәуекелі, операциялық тәуекел бойынша) бекітті.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуекелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін талсырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

Банкте кредиттік шешімдер қабылдау жүйесі Директорлар кеңесінің тиісті алқалы органдарға белгілі бір өкілеттіктерді беруіне және әрбір орган үшін қаржыландыру лимиттерін белгілеуге негізделеді. Корпоративтік заемшылар бойынша өтінімдерді қарауды ҚД жүзеге асырады. ҚД өкілеттігінен асатын кредиттік өтінімдер, сондай-ақ Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен жасалатын мәмілелер Директорлар кеңесінің одан әрі бекітуді талап етеді. ШОБ заемшылары бойынша өкілеттіктер МБ ШҚО/ФКК және ФЖКК-не, бөлшек қаржыландыру мәселелері бойынша – ШҚО мен БКК-не берілді. Стандартты кепілсіз бөлшек сауда өтінімдері бойынша кредиттік шешімдер қабылдау автоматтандырылған андеррайтингті, ішкі және сыртқы базалар бойынша тексеруді, өтініш берушінің скорингтік бағалауын және т.б. қамтитын мамандандырылған бағдарламалық модуль арқылы жүзеге асырылады. Айналым қаражатын толықтыру және бизнесті дамыту мақсатында дара кәсіпкерлер мен шағын және орта бизнестің заңды тұлғаларының стандартты кепілсіз/кепілсіз кредиттік өтінімдері бойынша шешімдер қабылдау өтініш берушінің кредит қабілеттілігі мен төлем қабілеттілігін, пайыздық мөлшерлемені, ішкі және сыртқы деректер негізінде кредит беру лимитін бағалайтын тәуекелді модельдердің көмегімен шешім қабылдаудың цифрлық кредиттік процесі шеңберінде жүзеге асырылады. Цифрлық кредиттік өнімдер (ЦК) ШОБ клиенттері үшін on-line режимінде қаралады және беріледі.

Еншілес банктердің кредит комитеттеріне де белгілі бір өкілеттіктер берілген, олардың шеңберінде шешім қабылдау жүзеге асырылады. Банк мерзімді негізде мониторинг жүргізеді және қажет болған немесе шекті ковенанттарды бұзған жағдайда дербес шешімдер қабылдау лимиттерін және еншілес банктердің кредит комитеттері өкілеттіктерінің матрицасын қайта қарайды.

ББ ШҚО мен БКК жұмыс істеуімен қатар жеке тұлғаларға кредит беру кезінде шешім қабылдаудың автоматтандырылған тәсілі бар. Шешім қабылдауды автоматтандыру тәуекелге бағытталған тәсілге, соның ішінде Risk Based Pricing және клиенттердің төлем қабілеттілігін бағалау кезінде қосымша параметрлерді қолдануға негізделген. Өтінімдерді қарау нәтижелері бойынша сұралған талаптар бойынша да, жеке тұлғалардың өтініш берушілерінің барлық сегменттері үшін (жалақы жобасына қатысушылар/қатыспайтындар, зейнеткерлер және т.б.) балама шешімдер ұсыну жолымен де кредиттік ұсыныстар қалыптастырылады. Бұл тәсіл заемшының тәуекел профилін ескереді және шешім қабылдау кезінде тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді.

ШБ ШҚО, ФКК/ФЖКК орта және шағын бизнес бойынша, сондай-ақ ШОБ/КБ цифрлық кредиттік өнімдері үшін, ББ ШҚО, БКК үшін бөлшек бизнес бойынша бизнес мақсаттарына дербес кредит берудің жаңа лимиттері белгіленді, ШОБ, бөлшек бизнестің кредиттік процесі оңтайландырылды.

Банктің сыртқы және ішкі нарықтардағы макроэкономикалық ахуалдағы теріс өзгерістердің әсер ету тәуекеліне ұшырауын бағалау, сондай-ақ стресстік сценарийлерді (провизиялар деңгейі, кредиттік рейтингтердің миграциясы, жұмыс істемейтін заемдардың үлесі) іске асырудың әсерін айқындау мақсатында Банк кредиттік портфельді кезең-кезеңімен стресс-тестілеуді жүргізеді. 2023 жылы Банк әлемдік экономиканың төмендеу қаупі, инфляцияның өсуі, мұнай бағасы мен ЖІӨ деңгейінің төмендеуі, сондай-ақ геосаяси тәуекелдер аясында жеткілікті консервативті болжамдарды қолдана отырып, бірнеше рет стресс-тестілеу жүргізді, нәтижелер активтер сапасының төмендеуіне капиталдың тұрақтылығын көрсетті.

КБ және ОБ клиенттері бойынша дефолт / онымен байланысты рейтингтік ықтималдығын бағалауға арналған банктегі қолданыстағы Risk Rate ішкі рейтингтік моделі заемның құнсыздану критерийлерін анықтау үшін, сондай-ақ жеке маңызды заемдар бойынша стресс-тестілеу жүргізу кезінде, Банктің жоғары кредитке қабілетті клиенттері бойынша талдау мен шешім қабылдауды оңтайландыру үшін кеңінен қолданылады. Рейтингтік модельді өзекті күйде ұстау, сондай-ақ модель жұмысының сапасын жақсарту мақсатында Банк оны тұрақты негізде валидациялауды жүргізеді; осылайша, 2023 жылы модельдің валидациясы жүргізілді, нәтижесінде модельдің жарамдылығы расталды.

2023 жыл ішінде проблемалық берешекпен жұмыс жасау бойынша, кепіл мүлкін сату арқылы өтеуді қамтамасыз ету бойынша, талап-арыз бойынша, активтерді КАБҰ басқаруына беру бойынша, сондай-ақ үмітсіз берешекті есептен шығару бойынша жұмыстар жалғасты. Өткізілген іс-шаралар нәтижесінде мерзімі өткен берешек үлесінің төмендеуіне қол жеткізілді.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің объективтілігі қамтамасыз ететін талпыну туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

### Климаттық тәуекелдерді бағалау

ESG-компоненттерін тәуекел-менеджмент жүйесіне енгізу бойынша жүргізіліп жатқан жұмыс шеңберінде 2022 жылы Банк өзі үшін тиісінше жағымсыз климатологиялық құбылыстардың жиілігі мен салдарын арттыруға, сондай-ақ көміртекті реттеуге байланысты ұлттық және трансшекаралық реттеу саясаттарын күшейтуге байланысты маңызды физикалық және өтпелі климаттық тәуекелдерді айқындады.

2023 жылы жауапты қаржыландыру саясаты әзірленіп, бекітілді, оған сәйкес Банк жүзеге асырылатын қызметпен байланысты әлеуметтік және экологиялық тәуекелдерді белсенді басқара отырып, орнықты даму мақсаттарын өзінің бизнес-стратегиясына біріктіреді. Саясатты іске асыру шеңберінде Банк ел немесе сектор деңгейінде туындайтын барлық қауіп факторларын, сондай-ақ қоғам мен қоршаған ортаға әсер етуі мүмкін ерекше проблемаларды талдайды. Банк жауапты қаржыландыру жөніндегі Банк қағидаттарына сәйкес келмейтін іскерлік қатынастарға түспеуге ұмтылады.

### Қазақстандағы физикалық климаттық тәуекелдер

Қазақстан шамамен 2,7 млн шаршы шақырым аумақты алып жатыр және Каспий теңізімен шектесетін оңтүстік-батыс шекарасын қоспағанда, негізінен теңізге шыға алмайды. Елдің көп бөлігі Тянь-Шань таулы аймағына созылып жатқан оңтүстік-шығысты қоспағанда, жартылай құрғақ немесе құрғақ дала. Қазақстанның климаты аумақтың басым бөлігінде континенталды, температурасы үлкен амплитудасы бар, салыстырмалы түрде құрғақ. Температуралық тау-алқаптық инверсиялар нәтижесінде оңтүстіктегі орта таулы аудандар салыстырмалы түрде жұмсақ қысқы жағдайлармен және жауын-шашынның көп мөлшерімен ерекшеленеді, мысалы, Алматы қаласының климаты.

Солтүстік және шығыс облыстарда Батыс Сібірдің қоңыржай климаттық аймағы басым, климаты ылғалды, қысы суық және ұзаққа созылады (6 айға дейін) және жазы қысқа, ыстық (+42°C дейін). Оңтүстікте климатологтар тропикалық құрғақ ауаның жақсы қыздырылған массалары басым болатын субтропикалық ішкі континентальды климатты ажыратады. Солтүстік суық массалардың мезгіл-мезгіл басып кіруіне байланысты бұл аймақтағы қысқы ауа-райы тұрақсыз, әр айда орташа оң температурамен ерекшеленеді.

Климаттың өзгеруі тасқын сулар, су тасқыны, сел, көшкін, өрт, құрғақшылық, қар көшкіні, су басу, жер асты сулары деңгейінің жоғарылауы, нөсер жаңбыр, қатты жел, бұршақ, қар, боран, аяз, төтенше температура (қатты аяз, өте жоғары температура), шаңды дауыл, тұман.

### Климаттың өзгеруінен туындаған табиғи апаттар

Ауа температурасының жоғарылауы әртүрлі табиғи процестерге мысалы, мұздықтардың еру жылдамдығы мен масштабна және жер асты суларының көтерілуіне әсер етеді. Бұл сел, көшкін және су тасқынының қарқындылығына әкеп соқтырады.

Сондай-ақ, климаттың өзгеруі нәтижесінде болатын табиғи апаттарға қатты жаңбыр, құрғақшылық, аяз және дауыл жатады.

### Қазақстандағы су тасқыны

Су тасқыны қауіпі көктем айларында өзендердің деңгейі мен олардың ағындары қардың еруіне байланысты көтерілген кезде маңызды. Температураның тез және күрт көтерілуі қардың тез еруіне және су тасқынына әкелуі мүмкін. Қатты жаңбыр температураның тез көтерілуімен бірге су тасқынының көлемін күшейтуі мүмкін.

2024 жылдың көктемінде Қазақстан су тасқыны сияқты ауқымды табиғи апатқа кезекті рет тап болды. Су тасқыны салдарынан 10 облыс зардап шекті, 11 998 тұрғын үй, 5 359 саяжай құрылыстары су астында қалды, апат аймағынан 100 000 адам эвакуацияланды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сәйкестігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



Қазақстандағы ең ауыр су тасқыны, 2000 – 2024 жж.

Жыл	Өңір	Жалпы зиян (2019 ж. тұрақты бағамен миллион АҚШ долл.)	Қаза тапқандар	Зардап шеккендер
2000	Денисов, Жітіқара, Таран, Қостанай аудандары (Қостанай облысы)	2,2	1	2 500
2005	Қызылорда облысы	10,0	-	25 000
2008	Сарыағаш, Ордабасы, Арыс, Шымкент қаласының округі, Шардара ауданы (Түркістан облысы), Қызылорда облысы	154,4	1	13 000
2010	Қарасай, Қаратал, Жамбыл, Іле, Панфилов, Көксу, Ұйғыр, Ақсу, Кербұлақ, Талдықорған округі (Алматы облысы)	40,5	44	16 200
2011	Орал қаласы (Зеленов ауданы, Батыс Қазақстан облысы), Ақжайық, Берлі, Қазталов, Шыңғырлау, Тасқала, Теректі аудандары (Батыс Қазақстан облысы)	76,1	2	16 000
2015	Теміртау қаласы (Бұқар жырау ауданы, Қарағанды облысы), Қарқаралы, Шет, Абай ауданы (Қарағанды облысы), Ақмола, Павлодар облыстары	5,7	2	12 670
2024	Ақтөбе, Ақмола, Атырау, Қостанай, Батыс Қазақстан, Шығыс Қазақстан, Атырау, Қарағанды, Павлодар, Абай облыстары	400*	7	43 654

Су тасқынының жоғалуы мен әсерін бағалау үшін өзен (флювиалды) және жер үсті (плювиалды) су тасқыны карталарына негізделген су тасқынын модельдеу қолданылады. Бұл карталар қатты жауын-шашын мен өзен ағынының көлемін анықтау үшін өзендер мен жауын-шашынның бақыланатын деректерін пайдаланады. 200 жылда бір рет қайталану кезеңі бар су тасқыны картасында Қазақстанның негізгі өзендері көрсетілген.

Суреттегі су тасқыны картасы Батыс Қазақстанда Каспий теңізіне құятын көптеген өзендерді көрсетеді. Орал өзені Ресей Федерациясымен шекарадан оңтүстікке қарай бірнеше қалалар, соның ішінде Атырау арқылы ағып, Каспий теңізінің солтүстік бөлігіне құяды. Жайық өзенінің аңғарының батысында үлкен аумақ бар, негізінен су тасқыны қаупі бар, бірақ халқы аз жазық ауылшаруашылық жері. Орталық Қазақстан арқылы солтүстікке қарай Ресей Федерациясымен шекарадағы Тобыл өзеніне құятын кең таяз өзен аңғары өтеді. Халқы аз болғанымен, су тасқыны қаупі бар бұл аймақта шағын елді мекендер бар.

Оңтүстікте Сырдария Тәжікстан мен Өзбекстан тауларынан Оңтүстік Қазақстан арқылы Арал теңізіне қарай ағады. Өзен аңғарында Қызылорда қаласы және бірнеше шағын қалалар орналасқан. Шығыс Қазақстанда бірқатар шағын өзендер айналадағы төбелерден Балқаш көліне құяды. Солтүстік-шығыста басты өзен Ертіс - ҚХР-дағы биік жерлерден Зайсан көлі мен Өскемен, Семей және Павлодар қалалары арқылы Ресей шекарасына қарай ағады.

200 жылдық қайталану кезеңіндегі өзен (флювиалды) су тасқыны картасы (көк түсті аймақтар)



Иллюстрация: JBA Risk Management

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басымдықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



\* 2024 ж. бағамен Дерекқаз: Экономический ущерб от наводков в 2024 году самый крупный за 30 лет | Агентство профессиональных новостей - AIPN.KZ | Агентство профессиональных новостей (АПН) (aipn.kz) | [aipn.kz](https://aipn.kz)

### Банк портфеліне әсері

Банктің кредиттік портфелі Қазақстанның аса маңызды инфрақұрылымдық салаларында, оның ішінде мұнай және табиғи газ, электр энергиясын өндіруде, ауыл шаруашылығында және түрлі өндірістік салаларда ұсынылған. Инвестициялық жобаларды қаржыландыру шеңберінде Банк климаттың өзгеруі нәтижесінде жиілігі мен қарқындылығы ұлғаятын, негізгі секторлар мен тұтастай экономика/портфель үшін ықтимал елеулі салдары бар табиғи стихиялық құбылыстар алдындағы жобаларды іске асырудың осалдығын түсінеді. Климаттың өзгеруі тікелей және жанама әсерлердің нәтижесі ретінде әртүрлі жағымсыз салдарға әкелуі мүмкін. Тікелей әсерлерге су тасқыны, көшкін, сел, орман және дала өрттері, құрғақшылық және басқа да табиғи құбылыстар жатады. Жауын-шашынның қарқындылығы мен жиілігіне байланысты ауылшаруашылық дақылдары зақымдалады, топырақ эрозияға ұшырайды және батпақтанады, бұл жерді өңдеуге кедергі келтіреді.

Ұзаққа созылған жаңбыр республиканың астық егетін өңірлерінің бүкіл аумағына әсер етті, олар Шығыс Қазақстан, Павлодар, Солтүстік Қазақстан, Ақмола, Қостанай облыстары. Бұл аймақтарда үш апта бойы жаңбыр жауды, бұл егін жинау қарқынына және жиналған дақылдың сапасына әсер етті. Жекелеген сарапшылардың бағалауы бойынша, 2023 жылғы сыныптан тыс бидайдың жемдік қоры 5-6 миллионға дейін құрады. Мұндай бидайды тек мал азығы немесе азық-түлік емес мақсаттар үшін пайдалануға болады\*.

Жанама әсерлерге инфрақұрылым мен қызмет көрсету саласының өзгеруі жатады: электр қуатының үзілуі, электр энергиясына қажеттіліктің артуы, жаһандық құн тізбегі мен халықаралық сауда құрылымына теріс әсер ететін көлік-логистикалық жолдардың өзгеруі. Осылайша, Каспий теңізі деңгейінің төмендеуі теңіз көлігінің қызметіне, ішкі жағалау порттарының жұмысына және интермодальды байланыс дәрежесіне әсер етеді. Су тасқынының салдары бұлыңғыр немесе су басқан жолдар болып табылады, бұл автомобиль көлігімен әртүрлі жүктерді уақтылы жеткізбеуге әкеледі.

Корпоративтік блокта, 2023 жылы жағымсыз климаттық құбылыстар ауыл шаруашылығы саласына әсер етті, өнімділік көлемі және тиісінше кірістілік (- 40% дейін) айтарлықтай төмендеді. Қиындықтарға қарамастан, аграрлық компаниялар зиянсыздық деңгейінде рентабельділікті сақтай отырып, негізінен шығындардан құтыла алды.

2023 жылы теріс қаржылық нәтиже алған (қолайсыз ауа-райына байланысты), дәнді, майлы, бұршақ дақылдарын өсірумен байланысты өсімдік шаруашылығы саласында кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын ШОБ қарыз алушылары үшін

қарыз алушыларды қолдау және теріс салдарды нивелирлеу мақсатында банк қолданыстағы қаржы құралдары/одан әрі қаржыландыру бойынша қолжетімділік кезеңін ұзарту критерийлерін қосымша әзірледі.

Қарыз алушыларды қаржыландыру мүмкіндігіне қатысты қабылданған шаралармен қатар, Банк ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің қолдауымен су тасқыны салдарынан зардап шеккен қарыз алушыларға қолдау көрсетті: мүлкінің/бизнесінің су тасқыны нәтижесінде зардап шегуіне байланысты міндеттемелерді өтеу бойынша кейінге қалдыруға өтініш білдірген барлық қарыз алушыларға қайта құрылымдау ұсынылды.

Бұл ретте мынаны атап өту маңызды:

1. Негізгі борыш пен сыйақыны өтеу бойынша кейінге қалдыру 2024 жылғы 01 сәуірден 30 маусымға дейін 3 ай мерзімге берілді;
2. Қайта құрылымдау шеңберінде төлемдердің рұқсат етілген мерзімі өткен кезеңге айыппұлдар мен өсімпұлдар есептелмеді, сондай-ақ қажет болған жағдайда мұндай қарыз алушылардың кредиттік тарихын түзету көзделген;
3. Ай сайынғы төлем мөлшері кейінге қалдыруға байланысты ұлғаю жағына қарай өзгерген жоқ;

Жүргізілген қайта құрылымдау шеңберінде зардап шеккен қарыз алушыларды қолдау үшін Банктің жалпы сомасы 36,4 млрд теңге мөлшерінде берешек қалдығының 363 қарыз алушысы қайта құрылымданды, бұл Банктің корпоративтік, орта және шағын бизнес қарыз алушылары портфелінің 0,6% құрайды.

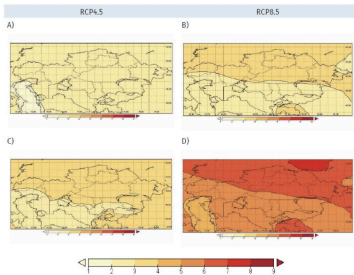
1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

\* Дереккөз: <https://infoburn.kz/interview/besuitstelyne-ibop-2023-poda-kai-zyut-kazystanikie-femey>



### Орташа жылдық температураның жоғарылуы

Қазақстанда жылыну әлем бойынша орташа деңгейден жылдамырақ болады деп күтілуде: 2090 жылдарға қарай температура тағы 1,6°C – 5,3°C-қа көтеріледі деп болжануда.



### RCP4.5 және RCP8.5 сценарийлерінде 2040-2059 жылдары (А және В) және 2080-2099 жылдары (С және D) орташа жылдық температураның өзгеруі

Радиациялық әсердің орташа/аралық тұрақтануы жағдайында (RCP4.5) 2030 жылға қарай орташа жылдық температура болжамы 1,5°C-ден 1,7°C-ге дейін болады. Жылыну біртіндеп артады, ал 2085 жылға қарай температураның орташа жылдық өсуі 2,7-4,7°C болуы мүмкін. Ең үлкен өсім жоғары шығарындылар жолында байқалады (RCP8.5). Сонымен қатар, ғасырдың ортасына дейін температураның орташа жылдық көтерілуі 2°C төзімділік шегінде, 1,8°C-ден 2,3°C-ге дейін болады, ғасырдың аяғында температура 4,4°C-ге көтерілгенде мән екі еседен асады.

### Климаттық экстремумдар.

Жаһандық жылыну салдарынан Қазақстанның климаты жылынуды жалғастыруда. 1960 жылдардан бастап Қазақстан аумағында әрбір келесі онжылдық алдыңғы онжылдыққа қарағанда жылы болды. Ең жылы 10 жылдың ішінде 9 жыл 21 ғасырға келеді. Қазақстан бойынша ең жоғары орташа температура 2020 жылы аномалия 1,92°C болған кезде қол жеткізілді, осылайша 2013 жылғы рекордты 1,89°C ауытқумен жаңартты. Жылыну және температураның өзгеруі қатты жаңбыр, қатты жел, қатты қар сияқты ауа-райының елеулі ауытқуларына әкеледі. Мұндай қалыптан тыс ауа-райының салдары электр қуатының үзілуі, автожолдардың жабылуы, шатырдың жыртылған жабындары, сынған ағаштар, автомобильдердің зақымдануы, көпірлердің эрозиясы, малдың өлімі, егістіктерде егістіктердің орналасуы болып табылады.

### Орман өрттері

ҚР ТЖ Министрлігінің деректеріне сәйкес жыл сайын өрт қауіпті кезеңде орман өрттерінің 1 000-ға жуық жағдайы, сондай-ақ халықтың өміріне, олардың мүлкіне және қоршаған ортаға қауіп төндіретін 4 000-ға жуық дала өрттері мен өрттері тіркеледі. Орман өрттерінің жартысынан көбі немесе 61% - ы найзағай разрядтарынан, сондай-ақ дала өртінің орман қорының жерлеріне көшуінен болады. 2023 жылы Абай, Атырау, Ақтөбе, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Павлодар, Қостанай және Түркістан облыстары орман және дала өрттеріне барынша бейім болды.

Табиғи сипаттағы ауқымды төтенше жағдай 2023 жылғы 08 маусымда Абай облысындағы «Семей Орманы» орман резерватының Батпаев орманшылығында орын алды. Өрт 60 000 гектардан астам аумақты жайлады, сол кезде өрт 2023 жылы планетадағы ең үлкен өрт деп танылды. Ресми ақпарат бойынша, өрт орман шаруашылығының 14 қызметкерлерінің өмірін қиды. Өрттің себебі және тұтану көзі құрғақ найзағайдың шығуы болып табылады, сонымен қатар әдейі өртеу және өрт қауіпсіздігін сақтамау деген болжам бар.

### Қазақстандағы өтпелі климаттық тәуекелдер

Қазақстан 2060 жылға қарай көміртекті бейтараптыққа (КБ) қол жеткізуі шеңберінде 2030 жылы 1990 жылғы деңгейден ПГ шығарындыларын 15% төмендету түрінде ҰДАУ мақсатын қойды. Ұлттық экономиканың ағымдағы экономикалық өсуін және онымен байланысты ПГ шығарындыларын ескере

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндеттің сандық және қалыптасқан өтпелі тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты





отырып, аталған мақсат көміртекті реттеу мен баға белгілеуге байланысты бизнес үшін елеулі тәуекелдер туғызады.

Банк ПГ деңгейін төмендету шеңберінде жаңартылатын энергия көздерін пайдаланатын және өндіретін энергия компанияларын дамыту мен жаңғыртуды қаржыландырады. Бұл жобалар «Жасыл таксономия» санатына жатады. Жасыл энергия, жаңартылатын энергия көзі ретінде көмірсүтек отынына қарама-қарсы экологиялық және климаттық қауіпсіз энергия көзі болып табылады. Жел және күн энергетикасы жобалары көміртекті реттеу және отын шығындары шеңберінде көміртегі бағасын ескере отырып, жаңа көмір және газ электр станцияларына қарағанда әлдеқайда тиімді, мұнда газ бен көмір бағасы жыл сайын өсіп отырады.

2023 жылдың 4-тоқсанынан бастап Банкте көміртекті ең көп қажет ететін салалар – тау-кен өнеркәсібі және металлургия, энергетика және мұнай салалары бойынша қарыз алушының ESG-рейтингін айқындау рәсімін көздейтін ESG-тәуекелдерді бағалау процестері енгізілді. Сондай-ақ, қарыз алушылар салаларының ESG-тәуекелдеріне ұшырау деңгейін бағалау жөніндегі міндет шеңберінде қарыз алушылар салаларын ESG-сегментациялау рәсімін жүргізу әдістемесі әзірленді. 2024 жылы ESG тәуекелдерін бағалау басқа салалар бойынша да жүргізіледі. Банк үздік әлемдік тәжірибелерге сүйеніп, климаттық стресс-тестілеуді енгізуді жоспарлап отыр. Бұл тестілеу екі негізгі бағытты қамтиды: физикалық климаттық тәуекелдер және өтпелі тәуекелдер. Осы үдеріс шеңберінде банктің қаржылық жағдайына олардың ықтимал әсерін талдау және анықталған климаттық тәуекелдерді басқарудың тиісті стратегияларын әзірлеу үшін түрлі сценарийлер әзірлеу жоспарлануда. Біздің мақсатымыз - банктің кредиттік портфелінің ықтимал климаттық қауіп-қатерлерге тұрақтылығын қамтамасыз ету және төмен көміртекті экономикаға көшумен байланысты саясат пен нарықтық жағдайларда реттеуші нормалардың өзгеруіне дайындалу.

**Кесте: Банктің сегментациясына сәйкес көміртекті көп қажет ететін салалар бойынша кредиттік портфельдің құрылымы**

Саланың ататы	НБҚ сомасы		Оның ішінде траншты түпкілікті өтеу кезеңдері бойынша		
	31.12.2022	31.12.2023	3 жылға дейін	3-7 жыл	7 жылдан жоғары
Ауыл, орман және балық шаруашылығы	264,86	299,69 <sup>(A)</sup>	147,16	96,12	56,41
Көмір және қоңыр көмір өндіру	9,59	11,25 <sup>(A)</sup>	11,25	-	-
Мұнай және табиғи газ өндіру	133,16	121,37 <sup>(A)</sup>	68,25	53,13	-
Мұнай өңдеу өнімдерін өндіру	178,12	139,68 <sup>(A)</sup>	129,56	-	10,11
Химия өнеркәсібі өнімдерін өндіру	424,29	257,05 <sup>(A)</sup>	74,68	182,10	0,27
Металлургия өнеркәсібі	53,36	156,13 <sup>(A)</sup>	40,62	115,46	0,06
Құрылыс материалдарын өндіру	86,78	49,30 <sup>(A)</sup>	25,69	19,70	3,90
Электрмен жабдықтау, газ, бу беру және ауаны баптау	311,12	317,97 <sup>(A)</sup>	102,36	215,14	0,47
<b>Көміртекті көп қажет ететін салалардың жиыны</b>	<b>1 461,28</b>	<b>1 352,43<sup>(A)</sup></b>	<b>599,56</b>	<b>681,64</b>	<b>71,23</b>
қарыз мерзімі бойынша бөліністігі көміртекті көп қажет ететін салалардың үлесі	100%	100%	44%	47%	5%
<b>БАНКТИҢ КРЕДИТТІК ПОРТФЕЛІНІҢ ЖИЫНЫ, (шартсыз міндеттемелер), оның ішінде:</b>	<b>7 991,57</b>	<b>9 624,95</b>	<b>4 244,76</b>	<b>4 488,12</b>	<b>892,07</b>
ШОБ және КБ кредиттік портфелі	5 709,43	6 622,99	3 939,56	2 213,42	469,98
ШОБ және КБ кредиттік портфеліне көміртекті көп қажет ететін салалардың үлесі	26%	20%			

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



- Көміртекті көп қажет ететін салалар бөлінісінде портфель құрылымының көрсеткіштерін есептеу Банктің салалық әдістемесіне сәйкес жүргізілді, мұнда негізгі сала қарыз алушының кірісті қалыптастыратын нақты қызметі негізінде есепке алынады, соның есебінен Банк алдындағы міндеттемелер өтеледі. Жалпыланған салалық анықтамалықты ескере отырып, салаға ЭҚЖЖ малпингін шеңберінде Қарыз алушының қызметін неғұрлым егжей-тегжейлі айқындау жолымен, атап айтқанда «жасыл жобаларды» қоспағанда, «мұнай өндіру», «мұнай өнімдерін өндіру» және т.б. сияқты салаларға бөлу арқылы неғұрлым терең талдау жүргізілді. Жалпы алғанда, КБ-дағы ірі қарыздарды өтеу есебінен 2023 жылы КБ және ШОБ-тағы көміртекті көп қажет ететін салалардағы қарыздар көлемі 108,85 млрд теңгеге немесе өткен жылдың ұқсас кезеңінде КБ және ШОБ кредиттік портфельіне қатысты 20%-ға дейін төмендеді.
- Бүгінгі таңда энергетика Қазақстан экономикасында шешуші рөл атқарады, елдің дамуы энергетика саласының тұрақтылығына тікелей байланысты. Елдің тиімді дамуы, экономиканың бәсекеге қабілеттілігі, тұрғын үй-коммуналдық кешеннің сенімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету энергетиканың тұрақты жұмысына байланысты. Отын-энергетикалық көшен (ОЭК) - бұл энергияны өндірумен және оның әртүрлі түрлері мен формаларында бөлумен байланысты экономика салаларының жиынтығы. Жаңа өндіруші қуаттарды жаңғырту мен іске қосудың маңыздылығын түсіне отырып, Банк осы саланы қаржыландыру бойынша негізгі рөлдердің бірін атқарады. КБ және ШОБ кредиттік портфельінде энергетика саласы ESG критерийлері бойынша саланың жоғары тәуекелі бар портфельдегі көлемі бойынша бірінші орынды алады, бұл ретте бүгінгі күні елдің энергетикалық қауіпсіздігіне нұқсан келтірместен және электр энергиясын сенімді жеткізуді қамтамасыз етудің төмен көміртекті технологияларға көшу шеңберінде ірі компаниялар жаңартылатын энергия көздері – жел энергетикасы технологиялары саласында жоспарлы түрде дамытады және көлемін ұлғайтады. Сондай-ақ, Банктің қарыз алушылары болып табылатын ірі компаниялар орнықты даму саласындағы даму стратегияларын енгізуде, оның шеңберінде банктер мен басқа да қаржы ұйымдары мен басқа да Саясаттар үшін ҚНРДА экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулығына сәйкес нормативтік құжаттар бекітілген.

- Ең үлкен өсім «Металлургия өнеркәсібі» саласында болды (108,89 млрд теңгеге). Мыс - сымдар мен кабельдер жасау, жабдықтар өндіру және машина жасау, күн және жел электр станцияларын салу үшін қолданылатын негізгі металдардың бірі. Жоғары электр өткізгіштік оны жасыл энергияның негізгі металы деп атауға мүмкіндік береді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша портфельдің өсуі оның ішінде корпоративтік блоктағы ірі жобаны - қуаты жылына 30 000 тонна, 7 жыл мерзімге катодты мыс зауытын салуды қаржыландырумен байланысты. Жаңа зауыттың айрықша ерекшелігі-қайталама кенді пайдалану. Жұмыс істеп тұрған және жаңа зауыттар үйемелі сілтісіздендіру технологиясын пайдаланады, бұл мыс өндірісінің аналогтарымен салыстырғанда аз технологиялық операцияларды қажет етеді.

### Тәуекел-менеджмент тәжірибесіне климаттық тәуекелдерді интеграциялау

Жоспарланған климаттық стресс-тестілеу негізінде Банк Базель банктік қадағалау комитетінің климаттық қаржылық тәуекелдерді тиімді басқару және қадағалау қағидаттарына сәйкес келу мақсатында климаттық тәуекелдерді тәуекел-менеджмент жүйесіне интеграциялау жөніндегі мақсаттарды одан әрі қалыптастыруды жүзеге асыратын болады, сондай-ақ климаттық тәуекелдерді басқарудың әзірленген стратегияларының нәтижелері бойынша тәуекелдерді басқару және кредиттік тәуекелді кешенді басқару процесінде пайдаланылатын жаңа әдістемелер әзірленетін болады.

1	Осы асеп туралы
2	Басымдықтың үндесуі
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік асеп
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділікті қамтамасыз ететін талсырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты





7 ҚОРШАҒАН ОРТА

## ҚОРШАҒАН ОРТА

Қоршаған ортаны қорғау Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саласындағы қызметінің негізгі аспектілерінің бірі болып табылады. Біздің экологиялық мәселелерді басқаруға деген көзқарасымыз қоршаған ортаға жағымсыз әсерлердің алдын алу және алдын алу принципіне негізделген. Біз экологиялық таза технологияларды дамытуға және таратуға, сондай-ақ тұтынушыларымыздың экологиялық жобаларын тікелей және қаржыландыру арқылы энергия тұтынуды азайтуға және энергия тиімділігін арттыруға көмектесуге тырысамыз. Сонымен қатар біз барлық мүдделі тараптармен ашық диалогты белсенді түрде қолдаймыз және оларды экологиялық қауіпсіздік саласындағы қызметіміз туралы хабардар етеміз.

2021 жылы Банктің ұзақ мерзімді перспективада экологиялық қауіпсіздігін және орнықты дамуын қамтамасыз ету саласындағы басым бағыттарды айқындауға бағытталған Экологиялық саясат қабылданды.

Банктің экологиялық саясатының талаптарын орындау мақсатында 2022 жылы мүдделі департаменттермен бірлесіп ESG іс-шаралар жоспарына сәйкес «Жасыл кеңсе» қағидаттары әзірленді.

«Жасыл кеңсе» - бұл Halyk Bank экологиялық саясатын қолдау және кеңсе ресурстарын үнемдеу бойынша техникалық, өндірістік және мотивациялық шаралар кешені. Эко-кеңсе қоршаған ортаны қорғау қағидаттарына сәйкес жұмыс істейді, электр энергиясына, суға және қағазға жұмсалатын шығындарды айтарлықтай төмендетуге мүмкіндік береді, осылайша үй-жайларды күтіп ұстауға жұмсалатын қаржылық шығындарды үнемдей отырып, адамның табиғаты мен денсаулығын сақтауға үлес қосады.

«Жасыл кеңсе» қағидаттарына сәйкес келесі іс-шаралар жоспары әзірленді:

1. Кәдеге жарату жөніндегі мердігерлік ұйымдарға одан әрі беру үшін қалдықтардың мынадай түрлерін жинау:
  - Қағаз – ұсақтағышта ұсақталған, қағаз мұрағаты;
  - Кеңсе техникасы және тұрмыстық техника – істен шыққан техника техникадан бағалы және қара металдар мен қайта пайдалануға жарамды қосалқы бөлшектерді алатын мамандандырылған ұйымға беріледі;
  - Аккумулятор батареялары – тұтынушылық қасиеттерін жоғалтқан;
  - Қызметтік автокөліктің шиналары – қалпына келтіруге және одан әрі пайдалануға жатпайтын;
  - Люминесцентті шамдар – істен шыққан;
  - Пластикалық қалдықтар (бөтелкелер, тағамға арналған контейнерлер) – кейіннен кәдеге жарату және қайта өңдеу үшін мамандандырылған ұйымға беріледі;
2. «My cup, please» қозғалысын қолдау – жеке қайта пайдалануға болатын шыныаяқ/термосты пайдалана отырып, сусын сатып алу кезінде Банк асханасында жеңілдік беру арқылы қызметкерлерді ынталандыру;
3. Самокаттарды, электр самокаттарды және велосипедтерді жалға беретін компаниямен ынтымақтастық – қызмет көрсету станцияларын орнату;
4. «Кәліксіз күн» акциясын енгізу – қызметкерлерді өз көлігінен бір күнге бас тартуға шақыру;
5. Қызметкерлерге экологиялық білім беру мақсатында «Экологиялық қауіпсіздік» бойынша оқыту материалы әзірленді, сондай-ақ ресурстарды (су, электр энергиясы) үнемдеу бойынша ақпараттық стендтер мен жадынамалар орнату жоспарлануда;
6. «Тазалық күнін» ұйымдастыру және өткізу – Бас банк қызметкерлерінің күшімен тазалау.



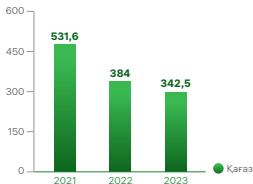
- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің саясаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелердің сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Ресурстарды жауапты тұтыну

Біз өз жұмысымызда ресурстарды үнемдейтін тәжірибелерді енгізу және қызметкерлеріміздің экологиялық хабардарлығын арттыру арқылы пайдаланылатын барлық ресурстарды ұтымды тұтынуға ұмтыламыз.

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

Банктің 2023 жылы қағаз тұтыну көлемі 342,5<sup>(А)</sup> тоннаны құрады, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 10,8%-ға аз, оның ішінде электрондық құжат айналымы жүйесіне көшу есебінен.

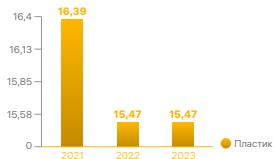


**2021-2023 жж. қағазды тұтыну, Банк және оның барлық филиалдары бойынша тонна**

Банк, «Халық Банк Грузия» АҚ және «Тенге Банк» АҚБ қағаз тұтыну көлемі 2023 жылы 369<sup>(А)</sup> тоннаны құрады. Оның ішінде Банк – 342,5<sup>(А)</sup> тонна, «Халық Банк Грузия» АҚ – 3,7<sup>(А)</sup> тонна, «Тенге Банк» АҚБ – 22,7 тонна<sup>(А)</sup>.

2023 жылы Банк 2 812 751 төлем картасын шығарды (2022 жылмен салыстырғанда 359 данаға аз), бұл 15,47<sup>(А)</sup> тонна пластикті (2022 жылы 15,47 тонна пластикті) құрады.

Бұл ретте карталардың жалпы көлеміндегі пластик карталардың үлесі 40%-ды құрады (2022 жылдағы үлесі - 44%).



**2021-2023 жж. пластик карталардан пластикті тұтыну, Банк және оның барлық филиалдары бойынша тонна**

Есепті кезеңде Банк және оның Қазақстан өңірлеріндегі барлық филиалдары 260,94 мегалитр<sup>(А)</sup> су<sup>\*</sup> тұтынды, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 14,30%-ға артық. 2022 жылмен салыстырғанда суды тұтынудың артуы мыналармен байланысты:

- Түркістан және Ақтау қалаларында жаңадан салынған әкімшілік ғимараттарды пайдалануға беру;
- Банк қызметкерлерінің қашықтықтан жұмыс режимінен кеңселерге шығуы.

Банктің, «Халық Банк Грузия» АҚ және «Тенге Банк» АҚ 2023 жылға арналған су тұтыну көлемі 267,59 мегалитр<sup>(А)</sup> суды құрады.

\* Суды тұтыну деректері сонымен қатар кеңселері Банк ғимараттарында орналасқан ЕҮ деректерін қамтиды



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Суды ұтымды пайдалану мақсатында Банктің барлық объектілерінде су өлейтін есептегіштер орнатылды, сантехникалық аспаптар мен су құбыры желілерінің жарамды жай-күйіне бақылау жүргізілуде, сондай-ақ қолданыстағы суару жүйесі автоматтандырылды.

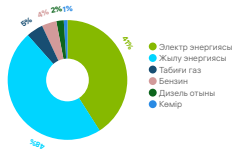
Банк объектілері сарқынды суларды су объектілеріне ағызуды жүзеге асырмайды: қалалық жерде түзілетін сарқынды сулар жалпы кәріз желісіне ағызылады, ал ауылдық жерлердегі объектілердің сарқынды суларын келісімшарт бойынша мамандандырылған ұйымдар әкетеді. Қазақстандағы сарқынды сулардың төгінділерін Экологиялық реттеу жүйесінің ерекшеліктеріне, атап айтқанда, кәріз желілеріне сарқынды сулардың төгінділеріне экологиялық рұқсат алуға қойылатын заңнамалық талаптардың болмауына байланысты Банк ластаушы заттардың төгінділерінің нормативтерін белгілемейді.

### Энергия тиімділігі және парниктік газдар шығарындылары

Мемлекеттік энергетикалық тізілімнің\*, субъектісі бола отырып, Банк энергия тұтынуды азайту және энергия тиімділігін арттыру бойынша жоспарлы жұмыстар жүргізеді. 2023 жылы Банктің және оның филиалдарының жалпы энергия шығыны 431 239 Кдж (2022: 400 636 ГДж) құрады, оның ішінде:

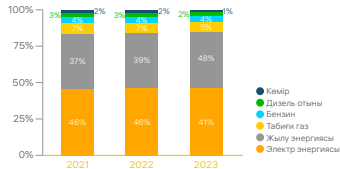
- электр энергиясы\*\* – 175 606 ГДж<sup>(А)</sup> (2022г. – 184 151 ГДж);
- жылу энергиясы\*\* – 206 403 ГДж<sup>(А)</sup> (2022г. – 155 702 ГДж);
- табиғи газ – 20 347 ГДж<sup>(А)</sup> (2022 – 27 372 ГДж);
- бензин – 15 400 ГДж<sup>(А)</sup> (2022г. – 14 857 ГДж);
- дизель отыны – 10 119 ГДж<sup>(А)</sup> (2022г. – 11 987 ГДж);
- көмір – 3 364 ГДж<sup>(А)</sup> (2022г. – 6 565 ГДж).

2023 жылы «Tenge Bank» АҚБ бойынша энергияны тұтыну 3 400,82 ГДж<sup>(А)</sup> құрады.



2023 жылы энергия ресурстарын түрлері бойынша тұтыну, %

2022 жылмен салыстырғанда 2023 жылы отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну көлемі 7,64%-ға өсті. Өсім ауа-райына байланысты болды.



2021-2023 жылдары энергия ресурстарын түрлеріне қарай тұтыну, ГДж



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

\*\* Электр және жылу энергиясын тұтыну деректері көңселері банк ғимараттарында орналасқан еншілес ұйымдар деректерінде келтілген.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауалаларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілген талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

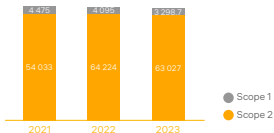
Сонымен қатар, Банк энергия үнемдеу және энергия тиімділігі саласында мынадай іс-шараларды іске асырады:

- Электр энергиясын үнемдеу, электр энергиясын тұтыну шығындарын азайту және шамдарды қадеге жарату кезінде сынаптың қоршаған ортаға теріс әсерін азайту мақсатында құрамында сынабы бар люминесцентті шамдарды жарықдиодты шамдарға ауыстыру. Фимараттарды энергия тиімді LED-жарықтандыруға ауыстыру үй-жайларды күрделі жөндеу және реконструкциялау кезінде жүргізіледі.
- Қызметкерлер арасында экологиялық таза көлікті пайдалануға шақырылады. Жалпы алғанда, Бас кеңсе ғимараттарында аккумуляторларды зарядтауға арналған орындары бар велосипедтер мен электр самокаттарға арналған 63 тұрақ орны бар.

Энергетикалық мақсатта қазба отындарын тұтыну жаһандық климаттың өзгеруіне әсер ететін парниктік газдар (ПГ) шығарындыларымен тікелей байланысты. Осы тақырыптың әлемдік қоғамдастық үшін маңыздылығын түсініп және ұлттық климаттық мақсаттарға берілгендігін білдіре отырып, осы есепті дайындау процесінің шеңберінде Halyk Bank өзінің тікелей және жанама ПГ шығарындыларын бағалауды жүргізді.

2023 жылы ПГ (Scope 1) тікелей шығарындылары 3 298,7<sup>(A)</sup> тонна CO2 экв құрады, бұл 2022 жылғы деңгейден 19,45%-ға, 4 095,2 тонна CO2 экв. төмен. Банктің ПГ шығарындыларының негізгі көздері автокөлік құралдары мен стационарлық энергетикалық қондырғылар (жылыту қазандықтары, генераторлар) болып табылады.

Банк объектілерінің электр және жылу энергиясын тұтынуы нәтижесінде пайда болатын жанама энергетикалық шығарындылардың (Scope 2) көлемі 2023 жылы 63 027 тонна экв құрады<sup>(A)</sup>, бұл 2022 жылғы деңгейден 1,86%-ға, 64 224 тонна CO2 төмен.



**2021-2023 жылдардағы Halyk Bank ПГ жиынтық шығарындылары, тонна CO2 экв.**



**2023 жылы Scope 2 шығарындылары, тұтынылатын энергия түрлері бойынша, тонна CO2 экв. және %**

**2021-2023 жж. Halyk Bank-тің ПГ шығарындылары\***

	2021	2022	2023
<b>ПГ (Scope 1) тікелей шығарындылары, тонна CO2 экв. оның ішінде:</b>	<b>4 474,9</b>	<b>4 095,2</b>	<b>3 298,7<sup>(A)</sup></b>
CO <sub>2</sub> шығарындылары	4 463,2	4 084,4	3 281,8
CH <sub>4</sub> шығарындылары	0,125	0,114	0,391
N <sub>2</sub> O шығарындылары	0,031	0,029	0,022
<b>ПГ (Scope 2) жанама энергетикалық шығарындылары, тонна CO2 экв.</b>	<b>65 252</b>	<b>64 225</b>	<b>63 026,6<sup>(A)</sup></b>
Электр қауаты	47 310	46 290	40 781
жылу	17 942	17 935	22 245
<b>ПГ шығарындыларының барлығы:</b>	<b>69 726,9</b>	<b>68 320,2</b>	<b>66 325,3</b>

\* ПГ шығарындыларын есептеу әдістемесі Қосымшада келтірілген



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрмалыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Өлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## SCOPE 1, 2, 3 шығарындылары туралы деректер

Банктің климаттық мақсаттарына сәйкес біз қызметіміздің нәтижесінде парниктік газдардың (ПГ) тікелей шығарындыларын қоса алғанда оларға түгендеу жүргіземіз

Банктің операциялық қызметінен (Score 1 және 2 және Score 3) шығарындылары.

*Банк қызметіне байланысты парниктік газдар шығарындыларын шоғырландыру*

01.01.2024 жылға жағдайға сәйкес

	ПГ, мың. CO <sup>2</sup> -экв
<b>Банк қызметіне байланысты Score 1, 2, 3 шығарындыларының ЖИЫНЫ</b>	<b>88,3<sup>(A)</sup></b>
Score 1, тікелей шығарындылар	3,3 <sup>(A)</sup>
Score 2, жанама энергетикалық шығарындылар	63,0 <sup>(A)</sup>
<b>Банк қызметіне байланысты Score 3 шығарындылары</b>	<b>22,0<sup>(A)</sup></b>
1-санат. Сатып алынған тауарлар мен қызметтер	1,8 <sup>(A)</sup>
3-санат. Отынмен және энергиямен байланысты операциялар (Score 1 немесе 2 құрамына кірмейтін шығарындылар)	8,0 <sup>(A)</sup>
5-санат. Банк қызметінің нәтижесінде пайда болған қалдықтар	2,8 <sup>(A)</sup>
7-санат. Қызметкерлерді ауыстыру	9,4 <sup>(A)</sup>

Операциялық қызметке байланысты Score 3 бағалау шеңберінде төменде көрсетілген ПГ (Score 3 GHG Protocol) шығарындылары жөніндегі хаттаманың санаттары цифрландырылмаған, өйткені олар Банк қызметіне қолданылмайды:

- 4-санат. Ресурстарды тасымалдау және тарату (кіріс логистикасы).
- 8-санат. Жалға алынған нысандар (upstream)
- 10-санат. Сатылған өнімді қайта өңдеу
- 11-санат. Сатылған өнімдерді пайдалану

- 13-санат. Жалға алынған нысандар (downstream)
- 14-санат. Франшиза.

## Қалдықтарды басқару

2023 жылы Банк қызметінің нәтижесінде 7 595,44 тонна (2022ж. - 7 280,5т) қалдық пайда болды, оның ішінде қауіпті қалдықтар – 6,43 тонна (2022ж. - 12,5т), қауіпті емес қалдықтар – тиісінше 7 589,01 тонна (2022ж. - 7 268,0т).

Қатты тұрмыстық қалдықтарды (ҚТҚ) қамтитын қауіпті емес қалдықтар, макулатура 2023 жылы 7589,01 т құрады.

Атап айтқанда, макулатура - 214,71 т., ҚТҚ - 7 374,3 т<sup>(A)</sup>.

Қауіпті қалдықтар 2023 жылы 6,43 тоннаны құрады, қауіпті қалдықтарға автомобиль шиналары, аккумуляторлық батареялар, құрамында сынап бар шамдар жатады.

Автомобиль шиналарының үлесі - 1,51 т., аккумуляторлық батареялар - 4,09 т. құрамында сынап бар шамдар - 0,83 т.

Барлық түзілген қалдықтар кейіннен жою және қайта өңдеу үшін келісімшарт бойынша мамандандырылған ұйымдарға беріледі: люминесцентті лампалар кәдеге жарату алдында сынап буын алу (демеркуризация) рәсімінен өтеді; автомобиль шиналарынан ұсақталған резеңкеден балалар ойын алаңдарына арналған жабын жасалады; аккумуляторларды кәдеге жарату алдында қышқыл электролитті бейтараптандыру жүргізіледі және түсті металдар шығарылады; қауіпті емес қалдықтар ҚТҚ полигондарына орналастырылады; макулатура мамандандырылған ұйымдарға қайта өңдеу үшін беріледі.

**Банкте қауіпті қалдықтар мен макулатураларды бөлек жинау және қауіпсіз сақтау тұрақты негізде тәжірибеде болады.**



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз ететін тәлімдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты





8 ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР

## ӘЛЕУМЕТТІК ӨСЕР

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

Біздің ұйымшыл қызметкерлеріміз – табысқа жетудің кілті және басты капитал!

## АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ

### Қызметкерлерді басқару

Банк қаржы секторындағы ең ірі жұмыс беруші ретінде қызметкерлерді басқару тәсілдерін жетілдіру, үздік халықаралық HR-практикалар мен жоғары стандарттарды қолдана отырып, оңтайлы құралдарды енгізу бойынша үнемі жұмыс істейді, сонымен бірге өзінің тиімділігін дәлелдеген үздік әдістемелерді сақтауды ұмытпайды.

Банк өз жұмысында кадр саясатының мынадай қағидаттарын ұстануды жалғастыруда:

- **Банк пен қызметкерлердің мүдделері мен мақсаттарының өзара байланысы** — Банк өз қызметкерлерін құрметтейді және бағалайды, қызметкерлерде қызметтің жалпы нәтижесі үшін корпоративтік жауапкершілікті қалыптастыру үшін жағдай жасайды. Қызметкерлер Банк мақсаттарына жету үшін бар күшін салады.
- **Конкурстық, ротация, жеке қасиеттер мен мүмкіндіктерді бағалаудың жүйелілігі** — Банк үміткерлерді конкурстық негізде іріктеуге, лауазымдарды тігінен және көлденеңнен жоспарлы ауыстыруға, нақты лауазымға резерв дайындауға, қызметкерлердің бейімділігін анықтауға және дамытуға ұмтылады.
- **Қарым-қатынастардың ұзақ мерзімді сипаты** — Банк өзінің қызметкерлермен қарым-қатынастарының ұзақ мерзімді болуына ұмтылады. Білім мен тәжірибенің сабақтастығы, қызметкерлерді дамыту мен оқытуға баса назар аудару – оқыту мен дамуға инвестициялар Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізудегі қажеттіліктеріне сәйкес келуі тиіс.
- **Банк қызметкерлердің кәсіби өсуі мен дамуын қамтамасыз етуге ұмтылады.** Банкте тәлімгерлік бар және ол дамуда, қызметкерлер оқып үйреніп жүр және жинаған білімдері мен дағдыларымен бөлісуде.

- **Қызметтің қол жеткізілген нәтижелерін бағалау** — Банк әрбір қызметкердің үлесін бағалайды. Лауазымдық нұсқаулықтардағы талаптар, қызметтің негізгі көрсеткіштері (теңдестірілген көрсеткіштер жүйесінің карталары және еңбек күзиретін бағалау), құзыреттердің корпоративтік моделі, стандарттарды орындау сапасын бағалау, қызметкерлерді ынталандыру және көтермелеу арқылы нәтижелілікті басқару жүйесі енгізілді.

- **Еңбекақының орындалатын жұмыстың көлемі мен күрделілігіне сәйкестігі** — Банк ішкі әділеттілік пен сыртқы бәсекеге қабілеттілік принциптеріне негізделген еңбекке ақы төлеудің тиімді жүйесін құруға ұмтылады. Еңбек тиімділігін арттыруға әсер ететін факторларды анықтау және дамыту.

- **Қолайлы моральдық-психологиялық ахуалды қалыптастыру және қолдау** — Банк тиімді қызметке ықпал ететін ұжымда қолайлы еңбек жағдайларын жасауға және қарым-қатынас орнатуға ұмтылады.

**Банктің кадр саясаты негізгі бағыттар арқылы жүзеге асырылады:**

1. қызметте заңдылық, әділдік және тең мүмкіндіктер қағидаттарына басшылық жасау;
2. ұйымдық құрылымды жетілдіру, деректерді іріктеу және талдау, қызметкерлерді орналастыру;
3. жаңа қызметкерлерді бейімдеу, ашық коммуникациялар және тәлімгерлікті дамыту арқылы жұмыс істейтін қызметкерлермен өзара іс-қимыл;
4. персоналды кәсіптік және дағдылы оқыту, жеке дамыту, қызметкерлердің кадр резервін қалыптастыру, мансаптық өсу;
5. жұмыскерлердің нәтижелілігі мен уәдемесін басқару, еңбекақы төлеу, тану бағдарламалары;
6. қызметкерлерді әлеуметтік қолдау, жеңілдіктер және ниеттестік жүйесі;
7. корпоративтік мәдениетті қалыптастыру, елшілік және корпоративтік волонтерлікті дамыту.

Банктің еңбекті ұйымдастыру жүйесі қызметкерлерді басқарудың әрбір бағыты бойынша қолданыстағы және ҚР Еңбек Кодексінің, «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» ҚР Кодексінің, «Акционерлік

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнақты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тауаландырып басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тәсілдері туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты



қоғамдар туралы» ҚР заңының, «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» ҚР заңының нормаларына және басқа нормативтік актілеріне негізделген ішкі нормативтік құжаттардың көмегімен құрылады.

### Жұмыспен қамту

Жоғары білікті мамандар командасының тұрақтылығын сақтау бойынша жұмыс жасай отырып, Банк еңбек қатынастарының әрбір сатысында құқықтық және этикалық жауапкершіліктің жоғары стандарттарын қолдай отырып, халықаралық құқықтың қағидаттары мен нормаларын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын қатаң ұстанады.

Банк инклюзивтілік саласындағы үрдістерге ерекше назар аударады. Банктің кәсіби мамандар тобын қалыптастыру үміткерлердің кәсіби құзыреттеріне, жеке қасиеттеріне, тәжірибесі мен мотивациясына ғана негізделіп, шығу тегі, әлеуметтік, лауазымдық және мүлкілік жағдайы, жынысы, нәсілі, ұлты, тілі, дінге көзқарасы, нанымы, тұрғылықты жері бойынша немесе кез келген өзге жағдайлар бойынша қандай да бір кемсітушілікке жол бермейді. 2023 жылы, алдыңғы жылдардағыдай, жоғарыда аталған белгілердің кез келгені бойынша кемсітушіліктің бірде-бір жағдайы анықталған жоқ.

Банк қызметкерлерінің тізімдік саны 2023 жылдың соңында 14 415<sup>(А)\*</sup> адамды құрады, бұл 2022 жылға қарағанда 0,5%-ға аз. Қызметкерлер санының жынысы бойынша арақатынасы: әйелдердің үлесі 71%-ды<sup>(А)\*</sup>, ерлердің үлесі 29%-ды<sup>(А)\*</sup> құрады. Банктің еншілес ұйымдарында қызметкерлер санының жынысы бойынша арақатынасы ұйымның бағытына байланысты ерекшеленеді, мысалы, «Қазтелепорт» АҚ, «Халық Инкассация» ЖШС-да ерлердің үлесі персоналдың көп бөлігін құрайды, басқа еншілес компанияларда арақатынас шамамен Банк деңгейінде немесе тең арақатынасқа жақын.

Жас ерекшеліктеріне қарай бөлу көзінде қызметкерлердің құрылымы мынадай болды: 30-50 жас аралығындағы қызметкерлердің үлесі – 57%<sup>(А)\*</sup>, 30 жасқа дейінгі жастардың үлесі – 33%<sup>(А)\*</sup>, ал 50 жасстан асқан қызметкерлердің үлесі – 10%<sup>(А)\*</sup>. Еншілес ұйымдарда 30 жасстан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер 57%<sup>(А)\*</sup>, 30 жасқа дейінгі жастардың үлесі 24%<sup>(А)\*</sup>, ал 50 жасстан асқан қызметкерлер 19%<sup>(А)\*</sup> құрайды.

2023 жылдың соңына Банк бойынша қызметкерлердің орташа жасы 35 жасты құрады.

2023 жылы жынысы бойынша қызметкерлердің әртүрлілігі, Банк бойынша %



● Әйелдер  
● Ерлер

2023 жылы жас бойынша қызметкерлердің әртүрлілігі, Банк бойынша %



● 30 жасқа дейін  
● 30-50 жас  
● 50 жасстан асқан

Банк балалар еңбегін пайдалануға үзілді-кесілді жол бермейді және кез келген нысанда мәжбүрлі еңбекті қолданбайды. Біз жалдау кезінде жас шектеулерін қатаң сақтаймыз, Банктің ең жас қызметкерлері кемінде 18 жаста. Жоғары және орта буын басшыларының құрамына кіретін қызметкерлердің үлесі қызметкерлердің жалпы санының 11%-ын<sup>(А)\*\*</sup> құрайды, оның ішінде әйелдер – 62%<sup>(А)\*</sup>, ерлер – 38%<sup>(А)\*</sup>.

2023 жылдың соңында тұрақты\*\* еңбек шарты талаптарында жұмыс істеген 12 889 қызметкердің (персоналдың жалпы санының 89%<sup>(А)\*</sup>) 70%<sup>(А)\*</sup>-ы әйелдер, 30%<sup>(А)\*</sup>-ы ер адамдар болды. Есепті кезеңде 1 516 қызметкер (персоналдың жалпы санының 11%<sup>(А)\*</sup>) уақытша\*\*\* еңбек шарты бойынша еңбек қызметін жүзеге асырды, оның 21%<sup>(А)\*</sup>-ы ерлер, 79%<sup>(А)\*</sup>-ы әйелдер атқарды.

Бұл ретте, есепті жылы қызметкерлердің 99%-ы толық жұмыс күні және 1%<sup>(А)\*</sup>-ы толық емес жұмыс күні жұмыс істеді. Жұмыс істейтіндердің жынысына қарай құрылымы келесідей ұсынылды: толық жұмыс күн жұмыс істейтін қызметкерлердің 71%<sup>(А)\*</sup>-ы әйелдер, 29%<sup>(А)\*</sup>-ы ер адамдар; толық емес жұмыс күн жұмыс істейтіндерде гендерлік әртүрлілік ұқсас. Штаттан тыс жұмысшылар саны 2022 жылмен салыстырғанда азайып, 172 адамды құрады (Банк қызметкерлерінің жалпы санынан шамамен 1%).

\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан

\*\* ҚР ЕК 30-бабына сәйкес белгісіз мерзімге жасалған еңбек шарты.

\*\*\* ҚР ЕК-нің 30-бабына сәйкес белгілі бір мерзімге (кемінде 1 жыл), белгілі бір және/немесе маусымдық жұмысты орындау уақытына, уақытша болмаған қызметкерді ауыстыру уақытына жасалған еңбек шарттары.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақталды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мейрамның сыйымдылығы қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



2023 жылы толық жұмыс күн жұмыс істейтін Банк қызметкерлерінің құрылымы, %



● Әйелдер  
● Ерлер

2023 жылы толық емес жұмыс күн жұмыс істейтін Банк қызметкерлерінің құрылымы, %



● Әйелдер  
● Ерлер

2023 жылы қабылданған қызметкерлердің жынысына қарай әртүрлілігі (Банк), %



● Әйелдер  
● Ерлер

2023 жылы қабылданған қызметкерлердің жасына қарай әртүрлілігі (Банк), %



● 30 жасқа дейін  
● 30-50 жас  
● 50 жастан асқан

2023 жылы Банктен өз еркімен кеткендердің жынысы бойынша құрылымы, %



● Әйелдер  
● Ерлер

2023 жылы Банктен өз еркімен кеткендердің жасы бойынша құрылымы, %



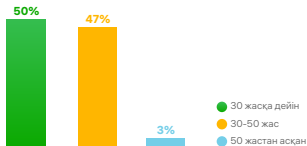
● 30 жасқа дейін  
● 30-50 жас  
● 50 жастан асқан

2023 жылы 2 609 жаңа жұмысшы қабылданды, бұл қызметкерлердің орташа санының 18% құрады.

Еңбек қатынастары өз бастамасымен және тараптардың келісімі бойынша 2 020<sup>(А)\*</sup> қызметкермен тоқтатылды. 2023 жылы кадрлардың ауысуы 2022 жылмен салыстырғанда 5,7%-ға төмендеп, 14%<sup>(А)\*</sup> құрады. Жалпы, Halyk тобы бойынша тұрақтамаудың орташа көрсеткіші 14,36%<sup>(А)\*</sup> құрады.

Қызметкерлердің жас құрылымы бойынша қызметкерлердің ауысуы 30 жасқа дейінгі қызметкерлер арасында 50%, 30 жастан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер арасында 47% және 50 жастан асқан қызметкерлер арасында 3% құрады. Жастар арасындағы ең жоғары тұрақтамауға қарамастан, студенттер мен түлектерді тартатын және оларға оқу мен жұмысты үйлестіруге мүмкіндік беретін жастарға арналған бағдарламаларды белсенді енгізу мен дамытуға байланысты жас мамандар санының артуы байқалады. Нәтижесінде Банк өзінің процестеріне бейімделген және командаға тиімді интеграциялауға дайын мамандардан сыртқы кадр резервін қалыптастырады.

### 2023 жылы кадрлардың ауысуы, жас санаттары бойынша, %\*



● 30 жасқа дейін  
● 30-50 жас  
● 50 жастан асқан

\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты құрылымдар және тәуелсіздікті басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

### Қызметкерлерді іріктеу және жалдау

Біздің ұйымның негізгі бәсекелестік артықшылықтарының бірі - адами капитал. Объективтілік пен теңдік қағидаттарына негізделген іріктеу мен жалдаудың тиімді стратегияларының арқасында біз жоғары білікті мамандарды тартамыз және ұстап қаламыз. Банк команданы құру кезінде кемсітпеу қағидаттарын ұстанады, бұл біздің әлеуметтік жауапкершілік пен әділеттілікке деген ұмтылысымызды көрсетеді. Таланттарды тарту үшін біз қызметкерлерді тиімді басқарудың негізгі принциптеріне сәйкес келетін әртүрлі іріктеу әдістерін қолданамыз. Осы күш-жігердің бір бөлігі ретінде біз әр қызметкердің кәсіби өсуі мен дамуы үшін тең мүмкіндіктері бар инклюзивті жұмыс ортасын құру арқылы мүгедектерді тартамыз және қолдаймыз.

Біз инновацияларды қолдайтын және қызметкерлерді басқару процестерін жетілдіретін мәдениетті құруға бағытталғанбыз. 2023 жылы біз ішкі кадрлық ресурстарды дамытуға баса назар аудара отырып, сыртқы жалдауды барынша азайту мақсатын қойдық. Осы стратегия шеңберінде «Halyk Start» АТ мамандықтары үшін тағылымдамалар бағдарламасы дамуын жалғастыруда, бұл біздің әлеуметтік жауапкершілікке және адами капиталға инвестициялауға деген ұмтылысымыздың жарқын дәлелі болып табылады. Осы күш-жігердің арқасында біз сыртқы нарықтан 40% деңгейдегі кәсіпқойларды (middle және senior) тарта алдық, сонымен бірге ішкі ресурстар есебінен 60% бос жұмыс орындарын жауып тастадық, бұл нәтиже қызметкерлерді тиімді басқаруға және ішкі кадрлық резервті дамытуға деген міндеттемізді көрсетеді.

Бастамашылықты ынталандыру және Банктің инновациялар саласындағы ұстанымын нығайту үшін біз Halyk OIY – ішкі және сыртқы екі хакатонды сәтті ұйымдастырдық және өткіздік. Бұл іс-шаралар біздің инновацияға деген ұмтылысымызды көрсетіп қана қоймай, сонымен қатар жаңа идеялар мен технологияларды дамыту үшін қажетті платформа жасайды. Мұндай хакатондарды өткізу инновациялық бастамаларды қолдаудағы және озық тәжірибелерді енгізудегі біздің белсенді рөлімізді көрсетеді, бұл біздің нарықтағы позициямызды нығайтуға ықпал етеді және орнықты даму қағидаттарына (ESG) сәйкес келеді. Біз шығармашылықты және технологиялық жетілдіруді ынталандыратын, осылайша ұзақ мерзімді өсу мен бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз ететін ортаны құруға дәйекті түрде инвестиция құямыз.

Сонымен қатар, біз цифрлық құралдар мен қашықтағы сұхбаттарды енгізу арқылы қызметкерлерді жалдау процесін оңтайландырдық. Бұл тиімділікті арттырып қана қоймай, сонымен қатар саяхатқа деген қажеттілікті азайту және қағаз құжаттарын пайдалануды азайту арқылы қоршаған ортаға әсерімізді азайтуға мүмкіндік берді. RPA (роботтар) технологиясы, үміткерлерді іздеуді және тапсырыс беруші-бөлімшенің өтінім критерийлеріне сәйкес рекрутерлерді тартпай, HH.kz платформасында жұмыс орындарын орналастыруды автоматтандыруға мүмкіндік береді, бұл да уақыт пен қаржылық шығындарды қысқартуға ықпал етеді. Үміткерлердің жұмыс ұсынысын қарастыруға дайындығын нақтылау үшін біз арнайы WhatsApp бот қызметін азірледік, бұл қарым-қатынасты жақсартуға және шешім қабылдау уақытын қысқартуға мүмкіндік береді.

Біз ұзақ мерзімді қарым-қатынастардың берік негізін құру үшін кешенді шаралар сериясын жүргізу арқылы жаңа қызметкерлерді біріктіру процесіне ерекше мән береміз. 2023 жылы біз telegram бот арқылы мотивациялық сұхбатты қосу арқылы бейімделу процесін жетілдірдік, бұл қысқа мерзімде кері байланыс алуға және жаңа қызметкерлермен өзара әрекеттесу тиімділігін жақсартуға мүмкіндік берді. Сапалы интеграцияға инвестиция салу айтарлықтай пайда әкеледі: өнімділікті арттыру, айналымды азайту және корпоративтік мәдениетті нығайту. Осылайша, біз өз қызметкерлеріміздің өсуі мен дамуы үшін қолайлы жағдайлар жасаймыз, бұл өз кезегінде Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге ықпал етеді. HR-процестерді автоматтандыру және оңтайландыру операциялық тиімділікті арттырып қана қоймай, сонымен қатар біздің Банктің жалпы әл-ауқаты мен дамуына ықпал ететін бастамалардың кең ауқымын іске асыру үшін қажетті ресурстарды босатуға мүмкіндік беретіні сөзсіз. Мысалы, 2023 жылы рекрутерлер тобы Halyk Bolashagy - балаларды кәсіптік бағдарлау бойынша әлеуметтік маңызы бар жобаны іске қосты. Бұл жоба 10-16 жас аралығындағы жұмысшылардың балаларына бағытталған және әртүрлі салалардағы банк мамандары өз тәжірибелерімен және мамандықтар туралы білімдерімен бөлісетін бірқатар кездесулерді қамтиды. Бастама балаларға саналы түрде кәсіби жолды таңдауға көмектеседі, олардың алдында қаржы-банк қызметі саласында мүмкіндіктер ашады, сондай-ақ олардың жеке дамуы мен болашақ табысына ықпал етеді.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 **Әлеуметтік әсер**
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәдениеттің сенімділігі қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Halyk Academy

Адами капиталды дамытуға бағытталған әлеуметтік жауапты Банк бола отырып, біз жас ұрпақты қолдау шеңберінде Halyk Academy бағдарламасы арқылы жетекші жоғары оқу орындарымен әріптестікті белсенді дамытамыз. Біздің ҚБТУ, ХАТУ және SDU серіктес жоғары оқу орындарына Satbayev University қосылды, онда біз 2023 жылы Halyk заманауи зертханасын ашып, оқу бағдарламаларын жаңарту бойынша ұсыныстар енгіздік. Бұл қадамдар білім беру процесін жақсартуға және болашақ инвестиция салуға деген ұмтылысымызды көрсетеді. 2023 жылы біз банк қызметкерлерінің серіктес жоғары оқу орындарында дәрістер оқытудағы бастамасын және болашақ әріптестерді даярлауға қосқан үлесін одан әрі көтермелеуді жалғастырдық.

Жобаны жалғастыру мен жетілдірудің арқасында аталған жоғары оқу орындарының әрбір студенті іс жүзінде бизнестің нақты жағдайындағы жобалармен және міндеттермен тікелей байланыста бола алады, біздің әріптестеріміз өздерін оқытушы ретінде іске асыруда зор тәжірибе алады, ал біз Банкке үздік перспективалы студенттерді тартуды жалғастырамыз.

Жастармен жұмыс нәтижелері - бұл интернтердің Банк штатына ауысуының артуы. 2023 жылы интернтер лауазымына қабылданған балалардың 78%-ы Банк штатындағы басқа лауазымдарға ауыстырылды.

## Мотивация және еңбекақы төлеу

Біздің еңбекақы төлеу саясатымыз және қызметкерлерді ынталандыру әдістері қызметкерлердің құқықтары теңдігі, қызметі мен мүмкіндіктерін бағалау қағидаттарына негізделген. Сыйақы әділдігі мен тең еңбек жағдайларын жүзеге асыруды Korn Ferry лауазымдарын бағалау әдістемесіне негізделген грейд жүйесі қамтамасыз етеді.

Жалақының лайықты деңгейі мен бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етуге ұмтыла отырып, Банк жалақы шолуларына үнемі қатысады және нарықтың тенденцияларды бақылауға және саланың үздік тәжірибелеріне сәйкес ішкі сыйақы саясатын бейімдеуге бағытталған талдау жұмыстарын жүргізеді.

Сонымен, жүйелі негізде біз инфляциялық болжамдарды бағалаймыз және қадағалаймыз, сондай-ақ еңбек нарығына тұрақты талдау жүргіземіз. Алынған

мәліметтер негізінде біз нарықтың ағымдағы шарттары мен стандарттарына назар аударатырып, жалақыны индексстеу және көтеру қажеттілігі туралы шешім қабылдаймыз.

Қызметкерлерге жалақы белгілеу кезінде біз әрқашан олардың құзыретіне, біліктілігіне және жұмыс нәтижелеріне назар аударамыз, жалақыны тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлкілік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне, жасына немесе дене кемістігіне, қоғамдық бірлестіктерге жатуына байланысты кемсітуге немесе кез келген басқа жағдайларға назар аудармаймыз. 2023 жылдың қорытындысы бойынша қатысу сауалнамасына сәйкес, Банк қызметкерлерінің көпшілігі өздерінің сыйақыларын әділ деп санайды. 2023 жылы Банк қызметкерлердің лауазымдары бойынша еңбекақы төлеу схемасын қайта қарады және жалақыны орта есеппен 12%-ға арттырды.

Halyk-тағы еңбекақы төлеу жүйесі олардың жұмыс ерекшеліктерін ескере отырып, қызметкерлердің әртүрлі санаттарына бейімделген және нәтижеге қол жеткізуді және қызметкерлерді ынталандыруды қолдауға бағытталған. Бұл тәсіл әр лауазымның бірегей ерекшеліктерін ескереді және қызметкерлерді барынша тиімді ынталандырады. Қызметкерлердің кейбір санаттары үшін негізгі тиімділік көрсеткіштеріне (KPI) қол жеткізу негізінде ауыспалы төлемдермен толықтырылған тіркелген жалақы белгіленді. Бұл сыйлықақылар жұмыс ерекшеліктеріне және қойылған мақсаттарға байланысты ай сайын немесе тоқсан сайын төленуі мүмкін. Қызметкерлердің басқа санаттарында жылдық бонус алу мүмкіндігі бар, ол олардың жылдық нәтижелері бойынша есептеледі және Банктің бизнес нәтижелері мен пайдасымен тікелей байланысты. Сонымен қатар, Банктің барлық қызметкерлеріне Қазақстан Республикасының Тәуелсіздік күні мерекесіне арналған сыйлықақы жүйелі түрде төленеді. Мұндай сыйақы жүйесі Банктің ұзақ мерзімді жетістіктері мен жалпы табысына қосқан үлесін көтермелеуге мүмкіндік береді. Біз кәсіби өсу мен өзін-өзі жүзеге асыруға жағдай жасай отырып, сыйақылардың әділ бөлінуін қамтамасыз етуге тырысамыз.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басымдықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сыни бағалауы қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Well-being әл-ауқат бағдарламасы

Банк орнықтылық пен тұрақтылық тұрғысынан көшбасшылық позициясын сақтауды жалғастыруда. Сенімді қаржы институты бола отырып, біз жалақыны үнемі және уақтылы төлейміз және қызметкерлерімізге қамқорлық жасау үшін одан да көп күш жұмсаймыз, әр қызметкердің қауіпсіздігін сезінеміз. Біздің бастамаларымыз физикалық және психикалық денсаулықты сақтауға, сондай-ақ жайлы және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз етуге бағытталған. Біздің қызметкерлеріміздің әл-ауқатына қамқорлық жасау олардың кәсіби табысы мен компанияның жалпы тұрақтылығының негізгі факторы деп санаймыз.

2023 жылы Банк жеңілдіктер мен өтемақылардың әртүрлі түрлерін қамтитын кепілдендірілген әлеуметтік пакетті сақтап қана қоймай, қолда бар әл-ауқат бағдарламасын жақсартты. Еңбек жағдайлары мен well-being бағдарламасын жақсартуға деген ұмтылысымызға сәйкес біз корпоративтік үй-жайды - жаңа және заманауи Co-working-ті іске қостық. Бұл жоба біздің қызметкерлер үшін ыңғайлы, функционалды және өнімді ортаны құруға бағытталған.

Ашық қарым-қатынас пен идеялармен бөлісу үшін кеңістікті қамтамасыз етудің маңыздылығын ескере отырып, біз Co-working-ті бейресми кездесулер мен ойталқы өткізу үшін арнайы аймақтармен жабдықтадық. Бұл топтық жұмысты нығайтуға, ұжымдық мәселелерді шешуге мүмкіндік береді және инновациялық ойлауды ынталандырады.

Қазіргі әлемде онлайн кездесулер біздің жаңа шындыққа айналғанын түсініп, осы жобаға оқшауланған телефон кабиналарын енгіздік. Бұл біздің жұмысшыларға құпия әңгімелер мен кездесулерді зейін қойып және алаңдаусыз өткізуге мүмкіндік береді.

Үлкен теледидарды орнату және тегін Wi-Fi желісін қамтамасыз ету ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етіп қана қоймайды, сонымен қатар жұмысшыларымыздың оқуы мен дамуына ықпал етеді. Co-working функционалды аймақтарға бөлінеді, соның ішінде жалпы жиналыстар өткізуге арналған амфитеатр және келіссөздер бөлмесі. Мұның бәрі жұмыс кеңістігінің біздің қызметкерлердің әртүрлі қажеттіліктеріне икемділігі мен бейімделуін қамтамасыз етеді.

Адалдықты күшейту жөніндегі салауаттылық бағдарламасы шеңберінде Банк үшінші жыл қатарынан персоналдың қатысу дәрежесін зерделеуге бағытталған

сауалнама жүргізеді (2023 жылдың нәтижелері бойынша қатысу және қанағаттану көрсеткіші 85%-ды құрады). Соңғы сауалнаманың негізгі тенденцияларының бірі қызметкерлердің тұрақтамауының төмендеуі болды.

Оң өзгерістер қызметкерлерді ынталандыру және тану бағдарламасына әсер етті:

1. Банктің үздік қызметкерлерін марапаттау форматы қайта қаралып, грамоталар тапсырылды, үш номинация бойынша ақшалай сыйақы төленді және мерекелік марапаттау рәсімі өткізілді;
2. Тіімді және негізгі қызметкерлерді қамтуды ұлғайту мақсатында «Банктің үздік қызметкерлерін тоқсан сайын тану» пилоттық жобасының қорытындысы сәтті шығарылды;
3. Halyk Group басшылары бойынша жетістіктер бағдарламасы кеңейіп, алты номинация бойынша бизнес бағыты бойынша филиалдардың үздік директорлары, Бас банктің үздік директоры және еншілес ұйымдардың екі бірінші басшылары марапатталды;
4. 2023 жылдың қорытындысы бойынша 2 жаңа номинация қосылды: «Персоналмен үздік жұмыс жасаған филиал директоры» және «Сапа көрсеткіштері бойынша үздік филиал директоры».

Екінші жыл қатарынан біз қызметкерлеріміздің эмоционалды және психикалық алауқатын сақтау мақсатында психологиялық кеңестерге тегін жүгіну мүмкіндігін сақтаймыз. Сонымен қатар, біз салауатты өмір салты бойынша кеңестерді, сондай-ақ зейін мен медитация тәжірибелерін толықтыру арқылы қолжетімді қызметтер тізімін кеңейттік.

Қызметкерлердің 100%-ы бала күтімі бойынша демалыс алуға құқылы. ҚР Еңбек кодексінің нормалары жұмыскерлерге бала күтімі бойынша демалысқа тек әйел ғана емес, ер адам ретінде де, сондай-ақ ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы іс жүзінде тәрбиелеп отырған не қорғаншы болып табылатын не жаңа туған баланы асырап алған ата-әжесі, атасы немесе басқа да туыстары ретінде де өз құқығын пайдалануға мүмкіндік береді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша бала күтімі бойынша жалақысы сақталмайтын демалыстағы және жұктілік және босану демалысындағы қызметкерлердің саны 2 278 адамды құрады, оның ішінде 2 273



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның өзіндік бағалауына қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

әйел (99,8%) және 5 ер адам (0,2%). 2023 жылы декреттік демалыстан 1 062 қызметкер оралды, олардың 1052-і (99%) әйелдер және 10 ер адам (1%). Шыққаннан соң 51%-ы жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай бойы Банктегі еңбек қызметін жалғастырды.

### Қызметкерлерді бағалау

Қызметкерлерді бағалау Банктің жұмысындағы көшбасшылық әлеуетін және басшылар мен олардың командаларының құзыреттерін бағалауға көмектесетін маңызды құрал болып табылады. Бұл процесс қызметкерлердің кейінгі дамуы мен мансаптық өсу бағыттарын анықтауға ықпал етеді. Бағалау Басқарма мүшелерін қоса алғанда, қызметкерлер мен басшылардың барлық санаттарын қамтиды.

Бағалау үшін Банктің әрбір бөлімшесінің мақсаттарына қол жеткізу мен басшыларға сыйлықақы беру, ішкі арнайы порталда автоматтандырылған форматта жүргізілетін еңбек қызметі мен құзыреттіліктерді бағалау (ЕҚБ) және Jira жүйесіндегі міндеттер бойынша АТ қызметкерлерінің тиімділігін бағалау арасындағы байланысты белгілейтін теңгерімді көрсеткіштер жүйесі (ТКЖ) сияқты әртүрлі құралдар қолданылады.

2022 жылы бірнеше департаменттерде пилоттық жоба ретінде басталған АТ қызметкерлерінің тиімділігін бағалаудың жаңа әдістемесі 2023 жылы Банктің барлық АТ бөлімшелеріне сәтті масштабталды. Бұл тәсіл әр қызметкердің өнімділігін бағалауға, дамуға бөлінген қолда бар ресурстарды (деманд, жобалар және трайбтар) пайдаланудың орындылығын талдауға, ресурстың қанша пайызы қолдау мен операциялық жұмысқа жұмсалатынын көруге және осылайша қолда бар АТ ресурстарын тиімді басқаруға мүмкіндік береді, бұл АТ қызметкерлерінің өнімділігін арттыруға ықпал етеді.

Банк табысты нәтижелерге қол жеткізу үшін ынталандыру төлемдерін қоса алғанда, бағалау процесінің ашықтығын және қызметкерлер үшін уақтылы кері байланысты қамтамасыз етеді. ЕҚБ процедурасы әр қызметкердің лауазымы мен функцияларына бейімделген бағалаудың үш түрлі формасын қолданады. 6 айдан аз жұмыс істеген қызметкерлер, сондай-ақ бағалау кезеңінде 6 айдан астам ұзақ демалыста болған немесе уақытша жұмысқа қабілетсіз адамдар бағалау процесіне қатыспайды. Көмекші және техникалық персонал (мысалы, жүргізушілер мен жұмысшылар) және интерн мамандары да бағаланбайды.

2023 жылы бағалау 10 301 қызметкер бойынша жүргізілді, бұл қызметкерлердің тізімдік санының 72%-н құрады. Қызметкерлердің тізімдік санының 28%-ы бағалауға жатпады. Бағалау ерлердің 79%-н және әйелдердің 68%-н қамтыды. Есепті кезеңде Басқарманың барлық мүшелері және жоғары буын басшыларының 97%-ы, орта буын басшыларының 90%-ы және мамандардың 69%-ы бағалаудан өтті. Қызметті бағалау кадрлық резервті қалыптастыру, қызметкерлерді дамыту бағдарламаларын әзірлеу, мотивациялық төлемдер, Банктің үздік қызметкерлерін тану және жылдық бонусты есептеу сияқты басқару шешімдерін қабылдау үшін маңызды құрал болып табылады.

### Қызметкерлерді оқыту және дамыту

Қызметкерлердің үздіксіз және жүйелі дамуы теңдестірілген және құзыретті команданың қалыптасуын қамтамасыз етеді. Оқыту арқылы жұмысшылар мансапты жоспарлап, құра алады, бизнесті өзгерту және жаңа технологиялар мен құралдарды енгізу жағдайында тез бейімделе алады.

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

- Жеке оқыту: біліктілікті арттыру, кәсіби сертификаттау бағдарламалары, MBA бағдарламалары және сыртқы провайдер жүргізетін қашықтықтан оқыту, соның ішінде білім беру платформаларына қол жеткізу арқылы.
- Корпоративтік оқыту: ішкі және сыртқы ресурстарды тарта отырып, мамандандырылған курстар, семинарлар мен тренингтер өткізу, сондай-ақ қашықтан оқыту жүйесі (ҚОЖ) арқылы қашықтықтан білім беруді ұйымдастыру.
- Тағылымдама және референс-сапар: практикалық тәжірибе алу, жаңа технологияларды игеру және теориялық дағдыларды практикада қолдану мақсатында оқыту.



1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сапаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның өнімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты



## Дамудың басым бағыттары

Банктің негізгі міндеттерінің бірі стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және Банк алдында тұрған міндеттерді шешуге бағытталған Банктің біліктілік талаптарына жауап беретін қызметкерлер штатын қалыптастыру және қолдау болып табылады. Қызметкерлерді дамытудағы басымдықтар Halyk тобының стратегиясымен, корпоративтік құндылықтармен, сондай-ақ икемділік пен өзгерістерге дайындықты, цифрландыру деңгейін арттыруды және клиентке бағдарлануды күшейтуді талап ететін жаңа болмыс сын-тегеуріндерімен айқындалды. Осы мақсаттарға жету үшін Halyk тобы қызметкерлерге білім беру платформаларына, тренингтерге және шеберлік сабақтарына қол жеткізуге мүмкіндік береді. Банк өз қызметкерлерінің инновациялық идеяларын белсенді түрде қолдайды, креативтілік пен шығармашылықты ынталандырады. Әрбір қызметкердің ортақ мақсатқа жетудегі маңыздылығын түсінуі және өзін тату әрі кәсіби команданың бір бөлігі ретінде сезінуі маңызды.

Біз бизнес пен қызметкерлердің қажеттіліктерін ескеретін жаңа әдістемелерді енгізе отырып, оқыту мен дамытудың қолданыстағы бағдарламаларын үнемі жетілдіруге ұмтыламыз, оқытуды барынша ыңғайлы ету үшін заманауи технологияларды қолданамыз, офлайн және онлайн форматтарды сәтті біріктіреміз. Микрооқыту трендіне сүйене отырып, біз білім мен дағдыларды ақпараттың шағын, оңай сіңетін бөліктері арқылы қамтамасыз етуге назар аударамыз, бұл оқытуды күнделікті өмірге біріктіруге мүмкіндік береді, дамуға көп уақыт бөлудің қажеті жоқ.

Біз басшылардың дағдыларын дамытуға және олардың көшбасшылық әлеуетін ашуға көп көңіл бөлеміз, өйткені басшылар бұл банктегі барлық өзгерістер мен инновациялардың негізгі драйверлері мен таратушылары болып табылады. Назарбаев Университеті Жоғары бизнес мектебімен бірлесіп әзірленген көшбасшылық әлеуетті дамыту бағдарламасы 2023 жылы жаңа білім алған, басқарушылық қызыреттілікті арттырған және академиялық білім алуды практикалық құралдарды қолданумен ұштастыра отырып, ой-өрісін кеңейткен тыңдаушылардың 2 тобын жинады.

Банк конференциялар, референс-сапарлар және хакатондар арқылы кәсіби қауымдастықтарда білім мен дағдыларды бөлісуге мүмкіндік береді. 2023 жылы 40-тан астам адам кәсіби конференциялар мен форумдарға қатысты, 17 басшы

БАӘ мен Сингапурдағы нарық көшбасшылары компанияларына референс-сапарлармен барды.

Бас банк қызметкерлері үшін оқытуға баса назар Agile жобаларын басқару әдістемесін енгізуге аударылды, бұл ұйымдар мен қызметкерлерге икемді, өнімді және тұтынушыға бағытталған болуға көмектеседі, бұл сайып келгенде бизнес мақсаттарына қол жеткізуге және өнімдер мен қызметтердің сапасын жақсартуға ықпал етеді.

Фронт-офис қызметкерлері үшін дамыдың басым бағыты сервис тақырыбы болып қала береді. Операциялық-кассалық қызметкерлерге, бөлшек бизнесіні сату арналарының басшыларына және филиалдың желінің ШОБ блогының қызметкерлеріне стандарттар, сервис, сату және дербес тиімділік бойынша тренингтер өткізілді.

Halyk Extra әл-ауқат бағдарламасының бір бағыты – ақыл-ой әл-ауқаты аясында қызметкерлерге психологиялық және эмоционалдық қиындықтарды жеңуге, өмір сапасы мен өнімділігін жақсартуға көмектесетін менталды денсаулық бойынша тренингтер өткізілді.

Қызметкерлер өздерінің кәсіби дағдыларын үнемі жетілдіріп отырады және жұмыс барысында қызыреттерін кеңейтеді. Олар жаңа жобаларға қатысады және өзін-өзі тәрбиелеуге, соның ішінде корпоративтік кітапхананы және өзін-өзі оқытуға қол жетімді қашықтықтан оқыту курстарын пайдалануға назар аударады.

Банк бизнес ортадағы қазақ тілін қолдауға, дамытуға және оның мәртебесін арттыруға көп көңіл бөледі. 2023 жылы қашықтықтан оқыту курстарының 30%-дан астамы қазақ тіліне аударылды. Банктің барлық қызметкерлеріне қазақ тілінен тест өткізілді - 10 000-нан астам адам қатысты. Тестілеу қорытындысы бойынша 2 500 қызметкерге Банк есебінен тілді оқыту ұсынылды.

Тілдік тәжірибені дамыту мақсатында Бас банкте қазақ тілінің ауызекі клубы жұмыс істейді, ол тек қарым-қатынас алаңына ғана емес, қазақ тілінің пікірлес - амбассадорлар қауымдастығына айналды.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның өнімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Таланттарды дамыту

Банкте қызметкерлерге ротация, оқыту және тәлімгерлік жүйесі арқылы компанияның көшбасшысы болуға мүмкіндік беретін ішкі кадрлық резерв бағдарламасы бар. Кадр резервінің мақсаты - негізгі және басқарушылық лауазымдарда Банк қызметкерлерінің тұрақтылығын қамтамасыз ету, сондай-ақ банк қызметкерлерінің кәсібилігі мен іскерлік белсенділігінің өсуін ынталандыру. Басшы қызметінің 60%-дан астамын тәжірибелі талантты қызметкерлер атқарады, олар көбінесе басқару құзыреттерін дамытуды және бизнеске кеңірек көзқарасты қажет етеді.

Банк кадр резервіне қатысушыларды дамыту бойынша жүйелі негізде жұмыс жүргізеді. 2023 жылы резервшілерді оқыту бағдарламасы бизнес ойындар арқылы ойын форматында жүзеге асырылды:

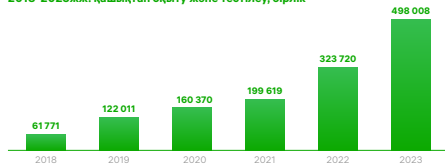
- **The Leader** — көшбасшылық құзыреттілікті дамытуға арналған тренажер
- **The Boss** — басқарушылық құзыреттілікті дамытуға арналған тренажер

Филиалдық желінің сату арналарының бастықтары лауазымдарына кадр резервін қалыптастыру үшін «Көшбасшылар академиясы» жұмыс істейді. 2023 жылы Академия 2 дайындық деңгейін қамтыды: негізгі және жетілдірілген. Бағдарлама бөлшек бизнес блогының үздік менеджерлері мен қазіргі басшыларының жеке тиімділігі мен топтық жұмысын дамытуға бағытталған.

## Қашықтан оқыту

Біз жұмысшыларды қашықтан оқытумен (ҚОЖ) және тестілеумен қамтуды жалғастырып келеміз және 2023 жылы тағайындаулар саны 498 008 бірлікті құрады, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 54%-ға көп. ҚОЖ арқылы біз «Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі», «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат», «Сату арналары қызметкерлерінің жеке қауіпсіздігін қамтамасыз ету», «Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету негіздері», «Ішкі бақылауды жүзеге асыру», «Қаржылық алаяқтыққа қарсы іс-қимыл» және т.б. тақырыптар бойынша 10 мыңнан астам адамды қамти отырып жаппай оқыту жүргіземіз.

## 2018-2023жж. қашықтан оқыту және тестілеу, бірлік



Қашықтан оқыту жүйесінің мобильді қосымшасын пайдаланушылардың қол жетімділігі артып келеді, соның арқасында Банктің барлық қызметкерлері курстардан өтіп, өзін-өзі дамыту, жеке тиімділік, психология және бизнес бойынша кітаптарды 24/7 оқуға мүмкіндік алады. Электрондық кітапхана қазақ тіліндегі басылымдармен толықтырылды.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауалдарды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелердің сыйымдылығын қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## 2023 жылы басшыларды оқытудың негізгі бағыттары

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

### Жоғары буын басшылары

Модульдерді қамтитын көшбасшылық әлеуетті дамыту бағдарламасы:

- Көшбасшылық және тиімді көшбасшының негізгі дағдылары;
- Стратегия және цифрлық трансформация;
- Стратегиялық және цифрлық маркетинг;
- FinTech және банк саласы;
- Өзгерістерді басқару.

Agile жобаларын басқарудың икемді әдістемесі

### Орта буын басшылары

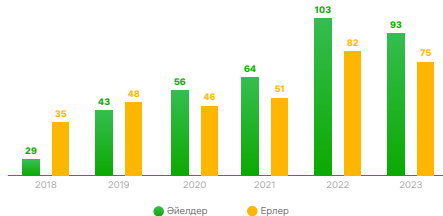
Жобалық басқару негіздері және көшбасшылық құралдары

- Agile жобаларын басқарудың икемді әдістемесі
- БЖ сәулетшісі
- Қызмет және эмоционалды интеллект

2023 жылы орта есеппен бір қызметкерге 87 сағат, оның ішінде бір ер адамға – 75 сағат, бір әйелге – 93 сағат, лауазым санаты бойынша: бір жоғары буын\* – басшысына – 99 сағат, бір орта буын басшысына – 130 сағат, бір маманға – 81 сағат оқу керек болды.

\* ББ ДҚБ директорлары, кіші блок кураторлары және филиал директорлары.

## 2018 – 2023 жж. бір қызметкердің оқу сағатының орташа саны, сағат



Корпоративтік оқытумен мына еншілес компаниялардың басшылары мен қызметкерлері қамтылды: «Халық Банк Қырғызстан» ААҚ, «Халық-Лизинг» АҚ, «Халық» СК АҚ.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты



### Корпоративтік мәдениет және ішкі коммуникациялар

Біз өзара сыйластыққа, әділеттілікке және қызметкерлердің қатысуына ықпал ететін ашық корпоративтік мәдениетті құруға тырысамыз. Банктегі ішкі коммуникациялар ақпарат пен идеялардың тиімді алмасуын қамтамасыз етуге бағытталған. Біз ашық диалог пен кері байланысқа үлкен мән береміз, осылайша әрбір қызметкер өз үлесін қосып, өзін команданың маңызды мүшесі ретінде сезінеді.

Біз өз жұмысымызда жеке құқықтар мен бостандықтардың бұзылуына, нәсіліне, түсіне, дініне, жынысына, жыныстық бағдарына, жасына, мүгедектігіне немесе жұмыс өтіліне байланысты кемсітушілікке жол бермеу мәселелеріне ерекше назар аударамыз.

Сонымен қатар, біз оқыту семинарларын, акциялар мен воркшоптарды өткізуді қоса алғанда, өз қызметкерлеріміз арасында ESG құндылықтарын тану мен құрметтеуді қалыптастыру үшін қажетті жағдайлар жасауға тырысамыз.

Осы әрекеттердің барлығы қолайлы жұмыс ортасын құруға, қызметкерлердің қанағаттану деңгейін арттыруға және сайып келгенде, біздің корпоративтік имиджіміз бен нарықтағы беделімізді нығайтуға ықпал етеді.

#### Корпоративтік іс-шаралар

Налык өз қызметкерлерінің кәсіби және жеке өсуіне ғана емес, сонымен бірге олардың эмоционалдық және физикалық денсаулығына ерекше назар аударады, үнемі спорттық іс-шаралар мен корпоративтік мерекелер ұйымдастырады.

Әр түрлі ойын-сауық, конкурстар, эко-акциялар, сенбіліктер, воркшоптар, жазғы сапарлар мен тимбилдингтер бірлік пен қуаныш атмосферасын құруға көмектеседі, бұл командалық рухты нығайтуға ғана емес, сонымен қатар жаңа қызметкерлердің бейімделу процесін жеңілдетеді және Банктің мүдделеріне адал болуға әсер етеді.

Маңызды ерекшелігі - бұл іс-шаралар қызметкерлердің шығармашылық көріністеріне олардың таланттарын ашуға және өзін-өзі оқытуға ықпал етуге мүмкіндік береді.



Қызметкерлердің қалыптасқан дәстүріне сайкес жыл сайын 8 наурыз Халықаралық әйелдер күні, Наурыз мейрамы, Баян сұлу және Қозы Көрпеш, 7 мамыр Отан қорғаушылар күні, 9 мамыр Жеңіс күні, қаржыгер күні, Қазақстан Республикасының Тәуелсіздігі күні және жаңа жылмен құттықтайды.

Дұрыс құрылған корпоративтік мәдениеттің арқасында барлық мерекелер достық пен қуаныш атмосферасында өтеді, оны қызметкерлер тек әріптестерімен ғана емес, сыртқы ортамен де бөлісіп жатады.

2023 жыл Банктің 100 жылдық мерейтойының арқасында біз үшін ерекше маңызға ие болды және біздің жұмысымыздың көп бөлігі осы маңызды оқиғаға бағытталды. Бүкіл республика бойынша ауқымды әлеуметтік, қайырымдылық, білім беру және мәдени бастамалар жүргізілді, бұл біздің қоғамға және біздің даму мен өмір сүру жолында халықпен бөлісетін бірлескен тарихқа құрмет болды.

Біздің қызметкерлерге де ерекше көңіл бөлінді: олар үшін ұжымды біріктіруге және нығайтуға бағытталған бірқатар корпоративтік іс-шаралар ұйымдастырылды. Бұл іс-шаралар барлығына мерейтойлық күннің маңыздылығын еске салып, ортақ жолымыздың және Halyk-тың бай тарихының маңыздылығын атап өтті. Біз Банктің ғасырлық өмірінде қалыптасқан берік дәстүрлер мен құндылықтарға сүйене отырып, алға жылжуды жалғастырып келеміз.

Осылайша, 2023 жылы үш спорт түрінен: футбол, волейбол және үстел теннисінен 100 жылдық мерейтойға орайластырылған Halyk Group командалары арасында ауқымды спорттық іс-шара – Спартакиада ұйымдастырылды, оған еліміздің барлық өңірлерінен 281 қатысушы жиналды.

«Наурыз мейрамы» мерекесі өтті - іс-шара Бас банктің аумағында өтіп, 2000-ға жуық қатысушыны жинады. Бұл іс-шараның бірегей ерекшелігі - әр түрлі ұлт өкілдері өздерінің ұлттық киімі, безендіру және дәстүрлі тағамдары арқылы мәдени дәстүрлер мен әдет-ғұрыптарды ұсынды. Сонымен қатар, 2023 жылы Бас банктің 900-ден астам қызметкері табиғатқа аясына шықты, бұл корпоративтік іс-шара жыл сайын өткізіледі. Ашық аспан астында негізгі құндылықтарды нығайтуға, өзара сенім мен ынтымақтастықты қалыптастыруға, сондай-ақ бизнес-идеяларды ынталандыруға бағытталған түрлі конкурстар мен тимбилдинг-ойындар ұйымдастырылды.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауаландыру басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәдениеттің, сенімділікті қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

Сонымен қатар, Банктің мерейтойы күні – 2023 жылғы 10 қазанда – бүкіл Қазақстан бойынша Бас Банк пен филиалдарды қамтыған бұрын-соңды болмаған акция ұйымдастырылды. Ел бойынша мерейтойлық ағаш отырғыздан және басқа да корпоративтік іс-шаралардан басқа, акцияның басты оқиғасы Банктің бір ғасырдағы бүкіл даму жолын көрсететін мерейтойға арнайы дайындалған және түсірілген есептік фильмнің көрсетілімі болды.

Бас банкте фильмнің көрсетіліміне әр жылдары Банкті басқарған барлық бұрынғы Басқарма Төрағалары қатысты, бұл оқиғаға ерекше мән мен тарихи тереңдік берді. Алматыда банк қызметкерлері үшін Республика сарайында фильм көрсетуден басқа, қазақстандық жұлдыздың қатысуымен концерт ұйымдастырылды, бұл мерекеге жарқын эмоциялар мен мәдени құндылық қосты.

Іс-шараға Бас банктің және филиалдардың 1200-ден астам қызметкері қатысты, бұл қызметкерлердің қызығушылығы мен тартылуының жоғары деңгейін, сондай-ақ серіктестер мен қонақтардың тарапынан үлкен құрмет пен тануды көрсетті. Бұл бастамалар корпоративтік рухты нығайтып қана қоймай, Halyk-тің жүз жылдық даму жолындағы тарихи байланыстың, корпоративтік рухтың сабақтастығы мен кәсібилігінің маңыздылығының жарқын көрінісі болды.

Біздің барлық филиалдарымызда корпоративтік мерекелер Бас банктегідей ынта-жігермен және ауқыммен атап өтіледі. Сондықтан, орналасқан жеріне қарамастан, әрбір Halyk қызметкері өзін үлкен және біртұтас команданың бір бөлігі ретінде сезінеді және Банктің ортақ жетістіктері мен маңызды күндерін атап өтуге тікелей қатысады.

Сонымен қатар, Банк және оның қызметкерлері әлеуметтік маңызды оқиғалар мен жобаларға, қайырымдылық акцияларына және донорлық бағдарламаларға белсенді қатысуды жалғастыруда, бұл біздің жыл сайын қоғамдық жауапкершілікке деген тұрақты міндеттемемізді көрсетеді.

Банк қызметкерлердің мұқтаж жандарға көмектесуге бағытталған бастамаларына белсенді түрде қолдау көрсетеді, атап айтқанда қайырымдылық акцияларына қатысқандардың жұмыс күндеріне өтемақы төлейді.

Жайлы жұмыс атмосферасын құру жөніндегі жұмысымызда біз құрмет пен теңдік, персоналды және мансаптық тағайындауларды бағалаудың ашық ережелері, бастамаларды қолдау және жетістіктерді тану, таланттарды оқыту және дамыту,

сондай-ақ икемді жұмыс кестесі мен аралас жұмыс форматы (қашықтан және кеңседе), соңғы өзгерістер, жаңалықтар, ішкі конкурстар мен акциялар туралы хабарламалар мен хабарларды жүйелі түрде тарату сияқты маңызды принциптерді басшылыққа аламыз.

Сонымен қатар, біздің Банкте ESG-стратегиясын іске асыру аясындағы негізгі бағыттардың бірі экологиялық акциялар мен волонтерлік жобаларға белсенді қатысу болып табылады. Біз табиғатты және қоғамды құрметтеу мәдениеті әрқайсымыздан басталатынына сенімдіміз және біз бұл принципті корпоративтік мәдениетімізге енгізуге тырысамыз.

Halyk қызметкерлері аумақтарды қоқыстардан тазарту, ағаш отырғызу және қоршаған ортаны жақсартуға бағытталған басқа да іс-шаралар бойынша үнемі экологиялық сенбіліктер ұйымдастырады. Осы бастамалар мен іс-шаралардың барлығы әр қызметкер өзінің маңыздылығын және ортақ мақсаттарға қатысуын сезінетін мықты және ұйымшыл кәсіпқойлар тобын қалыптастыруға ықпал етеді.

Әл-ауқат бағдарламасы аясында Банк қызметкерлері еріктілер іс-шараларына қатысты. Осының арқасында біз мынадай экологиялық бастамалар мен акцияларды жүргізе алдық:

- 2023 жылдың наурыз және қыркүйек айлары – «Halyk Bank-тегі тазалық күні» екі іс-шара және кеңселерді жалпы тазалау;
- 2023 жылғы сәуір – Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің Алматы қаласындағы саябағында ағаш отырғызу, сондай-ақ өңірлерде осындай акция сәтті өткізілді;
- 2023 жылдың қыркүйегі – жазғы пикниктерден кейінгі сенбілік және Бутаков шатқалындағы табиғатты қыста дайындау;

### «Жасыл кеңсе» тұжырымдамасы

«Жасыл кеңсе» тұжырымдамасы аясында Банк қызметкерлер арасында экологиялық мәдениет пен мінез-құлықты қалыптастыруға, соның ішінде білім беру бастамаларын, сондай-ақ кеңсе инфрақұрылымы мен күнделікті әдеттерді өзгертуге бағытталған бірқатар іс-шараларды өткізеді.

Қызметкерлердің қоршаған ортаны қорғаудың маңыздылығы туралы хабардарлығын арттыру мақсатында әр түрлі экологиялық бағыттар бойынша ақпараттық таратылымдар тұрақты негізде жүргізіледі. Оқыту семинарлары



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәдениеттің сенімділігі, қытайменгі елдің талпыныс туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

қоқыстарды сұрыптау, экологиялық сауаттылық, қалдықтарды қабылдау нүктелері және экологияның басқа да маңызды аспектілері сияқты тақырыптарды қамтитын онлайн және офлайн форматтарда өткізіледі.

Сонымен қатар, Бас банктің бас кеңселерінде қоқыстарды сұрыптауға арналған арнайы контейнерлер бар, бұл қызметкерлердің қалдықтарға дұрыс қарау және оларды кейіннен қайта өңдеу әдетін қалыптастыруға көмектеседі. Сонымен қатар, біз жұмысшыларға эко-әдеттерді қалыптастыруға тырысамыз, мысалы, кеңсе қағазын ұсақтағышты кеңінен қолдану арқылы, содан кейін ол одан әрі қайта өңдеуге жіберіледі. Біз сондай-ақ қызметкерлерді суды үнемді пайдалануға, қажет емес жерлерде электр қуатын өшіруге және ресурстарды саналы түрде пайдалануға шақыру арқылы энергияны үнемдеудің маңыздылығын атап өтеміз. Қызметкерлерді экологиялық таза көлік түрлерін пайдалануға ынталандыру үшін Банк ішінде электр самокаттар мен велосипедтерге арналған арнайы автотұрақтар бар.

Сондай-ақ, 2023 жылы біз қызметкерлер қатарынан эко-елшілер бағдарламасын құру бойынша жаңа челленжді іске қостық. Осы кезеңде біз бұл бастаманың қалай жұмыс істейтінін және ESG көрсеткіштерін жақсартуға ықпал ететінін бағалау үшін осы эко-елшілер пулын қалыптастыра бастадық. Алайда, қазірдің өзінде біз эко-елшінің қатысуымен әріптестеріміз үшін екі оқыту дәрісі сәтті ұйымдастырылғанын мақтаншыпен айта аламыз. Бұл дәрістер біздің қызметкерлеріміз кәсіби салада да, өз өмірінде де қолдана алатын экологиялық тұрақты тәжірибелер бойынша жаңа құнды білім мен дағдыларды ашуға көмектесті.

Біздің эко-елшілеріміз Банктің күнделікті қызметінде экологиялық бастамаларды белсенді түрде ілгерілетеді деп үміттенеміз және бұл бағытты келесі жылы одан әрі дамытуды жоспарлап отырмыз, тұрақты дамуға қарай қадамдар жасауды жалғастырамыз және қоршаған ортаны қорғауға деген ұмтылысымызды көрсетеміз.

### Ішкі коммуникациялар

Банк қызметкерлермен ашық диалогты сақтауға тырысып, корпоративтік коммуникацияларға ерекше назар аударады. Осы мақсатқа жету үшін біз «MyHalyk» интрасайтын және «Halykface» корпоративтік желісін белсенді қолданамыз, олар тек ақпараттық платформалар ғана емес, сонымен қатар

қызметкерлер арасында ақпарат пен идеялармен алмасудың тиімді құралдары болып табылады.

Интрасайт арқылы біз күн сайын Банк пен аймақтардың өміріне қатысты жаңалықтар мен жаңартуларды жариялаймыз. Бұл қызметкерлерге соңғы оқиғалардан хабардар болуға және Даму стратегиясы, миссиясы және құндылықтары арқылы ұйымымыздың даму бағытын түсінуге көмектеседі.

Мүдделер қауымдастықтары «Halykface» корпоративтік желісіне негізделген және мүдделер бойынша идеялармен алмасып, тақырыптарды талқылап қана қоймай, сонымен қатар бірлескен жобалар бойынша жұмыс топтарына табысты бірігетін қызметкерлер үшін кездесу орны болып табылады. Біз бұл бастама инновацияларды ынталандыруға, қызметкерлерді тарту деңгейін арттыруға және олардың адалдығын нығайтуға ықпал етуі үшін осы бағыттағы жұмысты жалғастыруға ниеттіміз.

Біз үшін қызметкерлердің Банктегі басты оқиғалар туралы өзекті ақпараттан хабардар болып қана қоймай, сонымен бірге барлық қызықтырған мәселелер бойынша уақтылы кері байланыс ала отырып, шағымдар мен ұсыныстармен жүгіну мүмкіндігі болуы маңызды.

Қалыптасқан дәстүр бойынша жоғарыда аталған корпоративтік коммуникация әдістерінен басқа, біз ішкі Halyk FM радиосын да белсенді қолданамыз. Бұл байланыс арнасы қызметкерлерді корпоративтік және мемлекеттік мерекелермен құттықтау үшін де, қызметкерлерді алдағы банкішілік іс-шаралар мен маңызды ескертулер туралы хабардар ету үшін де қолданылады. Бұл команданың көңіл-күйін көтеріп, мереке атмосферасын құрып қана қоймайды, сонымен қатар корпоративтік мәдениетті нығайтуға ықпал етеді.

Банк әрбір қызметкер, кандидат және респонденттердің өзге де санаттары өзіне ыңғайлы кез келген қолжетімді тәсілмен өз өтінішін немесе шағымын бере алатын кезде ашықтық және айқындық қағидаттарын дамытуға ұмтылады. Осы мақсаттар үшін Қызметкерлерді басқару департаментіне немесе Филиалдағы HR функция өкіліне тікелей хабарласуға, Бас банктің Ішкі қауіпсіздік басқармасына



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақты дамуға бағытталған басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мейрамның объективтілігі қантәсімізсіз өтетін тәсілдері туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

электрондық пошта арқылы өтініш жіберуге немесе арнайы сенім телефонына қоңырау шалуға болады, ол фактілер туралы ақпаратты қамтитын қызметкерлердің ауызша өтініштерін қабылдайды:

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

2023 жылы еңбек қызметі мәселелері бойынша өтініштер саны Банк қызметкері санының 0,5%-нан аспайды. Егер өтініште қызметкер бойынша шағым болса, онда ол Қызметкерлерді басқару департаментіне жіберіледі және құпия негізде қаралады. Есепті кезеңдегі қызметкерлердің барлық шағымдары жұмыс тәртібімен реттелді.

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

### Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету

Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету, қызметкерлердің шығу тегі мен өмір салты оларды кәсіби маман ретінде қабылдауға әсер етпейтін бірдей ыңғайлы және құрметті жұмыс ортасын қамтамасыз ету Банктің корпоративтік мәдениетінің басым бағыттарының бірі болып табылады. Біз достық қарым-қатынасты, өзара құрмет пен тануды құлтаймыз және жұмыс ортасындағы ашық диалог пен әділеттілікті қолдаймыз, ал әртүрлілік пен инклюзияны стратегиялық қабылдау арқылы бизнестің маңызды аспектісі ретінде қарастырамыз.

Әр түрлі жастағы, жыныстағы, мәдени немесе этникалық, діни, саяси нанымдар мен басқа да сипаттамалардағы жұмысшылардың көзқарастары, дағдылары мен тәжірибесінің әртүрлілігі біз үшін құнды ресурс болып табылады. Сондықтан Банк

басекеге қабілеттілікті, өнімділікті және қызмет пен басқарудың тиімділігін арттыруға, сондай-ақ Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағалы үлес қосуға ықпал ететін жұмыс процестеріне қатысуға, оқыту мен дамытуға тең мүмкіндіктер жасай отырып, қызметкерлерге өз әлеуетін іске асыру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

2021 жылы біз тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарды қолдайтын жоғары деңгейлі құжат болып табылатын «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу, персоналдың алуан түрлілігі мен инклюзиясы, сондай-ақ Банктің өз персоналының құқықтары мен бостандықтарын ашық мойындауы саласындағы саясатты бекіттік. Саясат Банктің корпоративтік сайтында орналастырылған және атқаратын лауазымына қарамастан Банктің барлық қызметкерлері мен лауазымды тұлғалары үшін міндетті құжат болып табылады.

2022 жылы Банктің еншілес ұйымдары қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ персоналының алуан түрлілігі мен инклюзиясы саласындағы саясатты өздерінің ішкі нормативтік құжаттарымен біріздендірді.

Оларға кемсітушіліктен қорғау қамтамасыз етілмеген деп есептейтін қызметкерлерге коммуникациялар арналары (оның ішінде нөмірі Банктің MyHalyk ішкі порталында орналастырылған сенім телефоны) арқылы хабарласу мүмкіндігі қолжетімді. 2023 жылы мұндай өтініштер түскен жоқ.

Банк еңбек қатынастарын және еңбек қатынастарына тікелей байланысты және тең құқылы ынтымақтастыққа негізделген өзге де мәселелер бойынша олардың мүдделерін келісуді қамтамасыз етуге бағытталған қызметкерлер өкілдерінің институтының қызметін қамтамасыз ету үшін барлық қажетті жағдайларды жасайды. Қызметкерлердің өкілдері ашық дауыс беру және банк ұжымының сайлауы арқылы сайланады. 2023 жылы Еңбек кодексінің мүмкіндіктерінің арқасында кейбір өңірлерде карантиндік шектеулердің сақталуына байланысты жұмыскерлердің өкілдерін сайлау қашықтықтан дауыс беру арқылы өткізілді. Еңбек қатынастарын құқықтық реттеуді жетілдіре отырып, Банк қызметкерлердің және Банктің барлық өкілдерін олардың қузыреттерін қамтамасыз ету еңбек заңнамасының нормаларын қолдану және келіссөздер жүргізу дағдыларын дамыту және еңбек дауларында консенсусқа қол жеткізу үшін жыл сайын оқытуды жүргізеді.

Қызметкерлердің ұжымдық келіссөздерге және ұжымдық шарт жобасын әзірлеуге өз өкілдері арқылы қатысу құқығы, сондай-ақ қол қойылған ұжымдық шартпен танысу қауымдастықтар бостандығын қолдау, ұжымдық келіссөздер жүргізу,

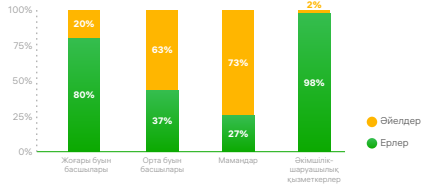
1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тауалдарды басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тауелсіз жұмыс істеп жүрген мәдениеттің өзіндік қамтамасыз ететін талпынысы туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ персоналының алуан түрлілігі мен инклюзиясы саласындағы бекітілген саясатпен көпiлдендiрiлген. 2023 жылдың аяғындағы жағдай бойынша тараптардың ешқайсысы ұжымдық келiссөздердi бастауға немесе ұжымдық шарт жасасуға ниет бiлдiрген жоқ.

Еңбек дауларын жан-жақты әдiл қарау және сотқа дейiнгi шешу мақсатында жұмыскерлердiң Бас банктің немесе еңбек дауы туындайтын Банктің әрбiр филиалының келiсу комиссиясына жүгiнуге құқығы бар. Келiсiм комиссиясының қызметi iшкi құжаттармен реттеледi, ал оның құрамы Банк қызметкерлерi мен өкiлдерiнiң тең санынан құрылады.

Банк банк қызметiндегi гендерлiк әртүрлiлiктi қолдайды және барлық кандидаттар үшін тең мансаптық мүмкiндiктер мен жағдайлар жасайды. Мысал ретiнде әйелдер Банктің қызметiн басқаруда маңызды ойыншы болып табылады, олардың 20%(А)\* жоғары буын басшылары және 63%(А)\* орта буын басшылары. Жалпы, Halyk тобы бойынша әйелдер жоғары және орта буын басшыларының 57%(А)\* құрайды.

### 2023 жылғы лауазым санаттары бойынша Банк қызметкерлерінің гендерлік өртүрлілігі<sup>(А)\*</sup>



### Лауазым санаттары бойынша Банк қызметкерлерінің гендерлік өртүрлілігі \*

	2021		2022		2023	
	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер
Жоғары буын басшылары	8	2	8	2	8 <sup>(А)</sup>	2 <sup>(А)</sup>
Орта буын басшылары	571	972	589	975	590 <sup>(А)</sup>	990 <sup>(А)</sup>
Мамандар	3 186	9 835	3 334	9 400	3 339 <sup>(А)</sup>	9 246 <sup>(А)</sup>
Әкімшілік-шаруашылық қызметкерлер	232	9	132		236 <sup>(А)</sup>	4 <sup>(А)</sup>



\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан

- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндері
- Банктің сипаты
- Банктің орнықты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сыйымдылық қамтамасыз ететін талпысырма туралы қорытындысы
- Байланыс ақпараты



Банк қызметкерлерінің жас құрамы келесідей\*:

- 30 жасқа дейінгі қызметкерлердің 5%-н<sup>(А)</sup> орта буын басшылары, 37%<sup>(А)</sup> мамандар және 5%<sup>(А)</sup> әкімшілік-шаруашылық қызметкерлері құрайды;
- 30 бен 50 жас аралығындағы қызметкерлердің 50%-н<sup>(А)</sup> жоғары буын басшылары, 77%<sup>(А)</sup>-н орта буын басшылары, 55%<sup>(А)</sup> мамандар және 50%<sup>(А)</sup> әкімшілік-шаруашылық қызметкерлері құрайды;
- 50 жастан асқан қызметкерлердің 50%-н жоғары буын басшылары, 18%<sup>(А)</sup>-н орта буын басшылары, 8%<sup>(А)</sup> мамандар және 45%<sup>(А)</sup> әкімшілік-шаруашылық қызметкерлері құрайды.

**Лауазымдар санаттары бойынша қызметкерлердің жасы бойынша гендерлік өртүрлілігі (адам)**

Қызметкерлердің санаты	2021		2022		2023					
	30 жасқа дейінгі	30-50 жас	50 жасқа асқан	50 жасқа асқан	30-50 жас	30-50 жас	50 жасқа асқан			
Жоғары буын басшылары	Әйелдер		2	1	1	1 <sup>(А)</sup>	1 <sup>(А)</sup>			
	Ерлер	6	2	5	3	4 <sup>(А)</sup>	4 <sup>(А)</sup>			
	Жиыны	0	6	4	0	6	4	0 <sup>(А)</sup>	5 <sup>(А)</sup>	5 <sup>(А)</sup>
Орта буын басшылары	Әйелдер	54	731	187	44	755	173	37 <sup>(А)</sup>	742 <sup>(А)</sup>	211 <sup>(А)</sup>
	Ерлер	47	457	67	50	474	65	44 <sup>(А)</sup>	474 <sup>(А)</sup>	72 <sup>(А)</sup>
	Жиыны	101	1188	254	94	1229	238	81 <sup>(А)</sup>	1216 <sup>(А)</sup>	283 <sup>(А)</sup>
Мамандар	Әйелдер	3732	5343	760	3299	5413	691	3114 <sup>(А)</sup>	5305 <sup>(А)</sup>	827 <sup>(А)</sup>
	Ерлер	1635	1387	164	1560	1605	169	1511 <sup>(А)</sup>	1636 <sup>(А)</sup>	192 <sup>(А)</sup>
	Жиыны	5367	6730	924	4859	7018	860	4625 <sup>(А)</sup>	6941 <sup>(А)</sup>	1019 <sup>(А)</sup>
Әкімшілік-шаруашылық қызметкерлер	Әйелдер	1	6	2				3 <sup>(А)</sup>		1 <sup>(А)</sup>
	Ерлер	22	138	72	5	80	47	13 <sup>(А)</sup>	116 <sup>(А)</sup>	107 <sup>(А)</sup>
	Жиыны	23	144	74	5	80	47	13 <sup>(А)</sup>	119 <sup>(А)</sup>	108 <sup>(А)</sup>

\* Банк қызметкерлерінің тізімдік санынан

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

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

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

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

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және транзаландырылған басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық

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

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

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

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

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

1. қауіпсіздік және еңбекті қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік талаптарды сақтауға;
2. Банкте еңбекті қорғауды басқару жүйесін үнемі жетілдіріп отыру;

3. Банк қызметкерлері үшін де, басқа да мүдделі тұлғалар үшін еңбек жағдайлары мен еңбекті қорғаудың жай-күйі туралы шынайы ақпараттың қолжетімді болуын қамтамасыз етуге;
4. ықтимал және нақты қауіптерді анықтау мақсатында Банк қызметінің ерекшеліктерін, тәуекел сипатын ескере отырып, жұмыс орнындағы барлық ықтимал тәуекелдерді бағалау, сондай-ақ Банк бекіткен рәсімдерге сәйкес тәуекелдерді басқаруды қамтамасыз ету;
5. тәуекелдерді, жазатайым оқиғалардың, төтенше жағдайлардың, жарақаттар мен сырқаттанушылықтың қаупін барынша азайту және мүмкін жою, қызметкерлердің денсаулығын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарларын, мақсатты бағдарламаларды әзірлеуге және іске асыруға;
6. еңбекті қорғау және еңбекті қорғау саласындағы міндеттемелерді орындауға оның кәсібіне немесе лауазымына қарамастан әрбір қызметкердің жауапкершілік деңгейін арттыруға және тартуды қамтамасыз етуге;
7. жоғары сапалы оқытуды ұйымдастыру арқылы қызметкерлерді қауіпсіздік саласында оқытуды жоғары деңгейде ұстауға және үнемі жетілдіріп отыруға;
8. белгіленген тәртіппен Банктегі жазатайым оқиғаларды және кәсіптік ауруларды тергеп-тексеруді және есепке алуды жүзеге асыруға;
9. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Банк қызметкерлеріне еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтарды әзірлейді және бекітеді;
10. Банкте өз қызметінің ерекшеліктеріне сәйкес еңбекті қорғау талаптарын қамтитын ішкі нормативтік құжаттар топтамасының болуын қамтамасыз етуге;
11. Банкте жұмыстарды орындаудың және зардап шеккендерге алғашқы медициналық көмек көрсетудің қауіпсіз әдістері мен тәсілдеріне оқытуды жүргізуге, еңбекті қорғау бойынша нұсқаулықтар өткізуді, өндірісте оқытуды және еңбекті қорғау талаптары бойынша білімдерін тексеруді қамтамасыз етеді.



1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің объективтілігі қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

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

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

2023 жылы 134 қызметкер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, электр қауіпсіздігі және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында сыртқы оқытудан өтті. Сондай-ақ Банк қашықтықтан оқыту және тестілеу жүйесі арқылы 1 239 қызметкерден ҚТ және ЕҚ -ның мәселелері бойынша білімдерін тексерді.

Электр қауіпсіздігі	61
Өнеркәсіптік қауіпсіздік	39
Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау	34
ҚОЖ арқылы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау	1 239

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

## Қызметкерлердің денсаулығын қорғау

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

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

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

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

2023 жылы Банк бойынша еншілес ұйымдарды есептемегенде, еңбек қызметіне байланысты бірде-бір жазатайым оқиға болған жоқ.



1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндәуі

3 Банктің сапаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сәйкелділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

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

- Жаңа қызметкерлер үшін кіріспе брифингтер өткізу;
- Қызметкерлерді:
  - компания басшылығы бекіткен кәсіптер мен жұмыс түрлері үшін еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтармен;
  - ЕҚ және ҚТ бойынша бұйрықтар мен өкімдер;
  - ЕҚ және ҚТ саласындағы мемлекеттік нормативтік актілермен таныстыру;
- Тағылымдаманы рәсімдей отырып, еңбекті қорғау бойынша алғашқы нұсқамаларды өткізу (нұсқамаларды тіркеу журналында рәсімдей отырып);
- ЕҚ және ҚТ бойынша жұмыс орындарында қайталама, нысаналы нұсқамалар мен нұсқамалар өткізу (нұсқамаларды тіркеу журналында рәсімдей отырып);
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы мәселелері бойынша оқыту (мамандықтар және жұмыс түрлері бойынша);
- Еңбекті қорғау, техника қауіпсіздігі және өрт қауіпсіздігі мәселелері бойынша қызметкерлердің білімін тексеру;
- Қызметкерлерді арнайы киіммен және ЖҚҚ-мен қамтамасыз ету;
- Қызметкерлерді санитарлық-тұрмыстық қамтамасыз етуді ұйымдастыру;
- Қызметкерлерді міндетті медициналық тексеруден өткізу;
- Электр қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру;
- Аумақта қауіпсіздік техникасын ұйымдастыру;



## 2021-2023 жылдардың көрсеткіштері

Көрсеткіш	Өлшем бірліктері	Есептік кезең		
		2021	2022	2023
Өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен болған жарақаттанудың жалпы саны:		8	3	11
Halyk Bank	жарақат алғандар саны	1	0	0
«Halyk Инкассация» ЖШС еншілес ұйымы		7	3	10
Еншілес ұйым «Халық Лизинг»		0	0	1
Жазатайым оқиғалар нәтижесінде еңбекке қабілеттілігінен айырылған күндер саны:		498	123	320
Halyk Bank	күндер саны	267	0	0
«Halyk Инкассация» ЖШС еншілес ұйымы		231	123	309
«Halyk Лизинг» еншілес ұйымы		-	-	11
Жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттану коэффициенті (LTIFR)	жұмыс істеген 1 млн адам-сағатқа шаққандағы коэффициент	0,33	0,12	0,42*

$$LTIFR = 11 * 1\ 000\ 000 / (23\ 751\ 792 * 2\ 361\ 280 + 82\ 772) = 0,42^{(A)}$$

\* Банк бойынша адам-сағат саны қызметкерлердің (нақты саны 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша) 2023 жылға арналған бес күндік жұмыс уақытының нормасын (өндірістік күнтізбеге сәйкес 1968 сағат, демалыс және ауысқан күндерін есептемегенде) орындаған болжамына сүйеніп отырып есептік жолмен есептеледі.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелік сенімділікті қамтамасыз ететін талсырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## ӘЛЕУМЕТТІК ЖОБАЛАР

2023 жыл ішінде Halyk көрсеткен демеушілік және қайырымдылық көмектің жалпы көлемі 4,5 млрд теңгеден асты. Оның 2 млрд теңгесі «Халық» қайырымдылық қорына, 905 млн теңгеден астамы «100 игі іс» аясындағы жобаларға, 1,4 млрд теңгесі демеушілік және қайырымдылық бағыты бойынша басқа жобаларға бағытталды.

Банк қазақстандық спортты қолдауға қосымша 385 млн теңге, мәдениет саласындағы жобаларға – 431 млн теңге бағыттады. Сонымен қатар, Halyk әлеуметтік саланы белсенді қолдайды, оның ішінде елімізде төтенше жағдайлар туындаған кезде алғашқы болып көмек көрсетуде.

### Қазақстандық спортты қолдау

#### Тегін жаппай сырғанау

Қаңтар айында Halyk Bank Қазақстан тұрғындары мен қонақтарына тегін коньки тебуге мүмкіндік сыйлады. Іс-шара еліміздің 25 қаласы мен өңірінде өтті. Қонақтардың жалпы саны 53000-нан асты.

#### Astana Half Marathon

2023 жылы Halyk Bank ең ірі жарыстардың бірі – Astana Half Marathon-ның бас демеушісі болды. Ұйымдастырушысы - «Бірінші болу - батылдық» корпоративтік қоры.

Astana Half Marathon-2023 қатысушылары бірнеше ондаған елдерден 6 000-нан астам спорт және салауатты өмір салтын сүйетіндер жандар. Марафоншылар өз күштерін 21,1 және 10 шақырымдық жарыста, скандинавиялық 10 шақырымдық серуенде, сондай-ақ 21 шақырымдық экиден топтық эстафетасында сынады.

Іс-шара Қазақстанның спортты сүйетін жұртшылығын дамытудағы жарқын және табысты қадам болды. Елордалық ауқымды жарысқа дәстүрлі түрде еліміздің әртүрлі қалалары мен аймақтарынан 100-ге жуық қызметкер қатысты.

Демеушілік сома 30 млн теңгені құрады.

### Халық лигасы

Halyk Bank ҚР Ұлттық баскетбол федерациясымен бірлесіп 2005 жылдан 2019 жылға дейін бүкіл Қазақстан бойынша балалар үйлері мен мектеп-интернаттарының тәрбиеленушілері арасында «Халық лигасы» әлеуметтік жобасын табысты іске асырды.

14 жыл бойы Halyk Bank балалар үйі мен мектеп-интернаттардағы балалардың үздік аймақтық тәлімгерлермен баскетболмен айналысуын қаржыландырып келеді, командаларды жаттығу және ойын формаларымен, сондай-ақ «Халық лигасы» жобасы аясында спорттық жабдықтармен қамтамасыз етті.

Алайда, пандемияға байланысты жобаны 2020 жылы біраз уақытқа тоқтатуға тура келді.

2023 жылы Halyk Bank «Халық лигасын» қайта бастау туралы шешім қабылдады.

Жобаға еліміздің 16 өңірінен 16 балалар үйінің тәрбиеленушілері қатысты.

2005 жылдан бастап Halyk Bank жобаны іске асыруға шамамен 500 млн теңге, оның ішінде 2023 жылы – 53 млн теңге бағыттады. Жалпы, «Халық лигасы» арқылы балалар үйлері мен интернаттардың 3000-нан астам тәрбиеленушілері өтті. Жобаның бюджеті 53 млн теңгені құрады.

### Үстел теннисі федерациясы

2023 жылғы 24 қыркүйекте Астана қаласында «Halyk Bank Open» ашық республикалық үстел теннисі турнирі өтті. Турнирге 100-ден астам спортшы қатысты, олардың арасында спорт шеберлері, турнирлердің жеңімпаздары мен жүлдегерлері бар. Банк 20 млн теңге көлемінде демеушілік көмек көрсетті.

### Halyk Arena

2023 жылы демеушілік атаудың 5 жылдық келісімшарты аясында Halyk Bank-тің Halyk Arena спорт және мәдениет сарайымен ынтымақтастығы жалғасты. 2023 жылы Банктің демеушілік қаражатына «Halyk Arena Race 2023» жарысы, тегін жаппай сырғанау және т.б. өткізілді.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәдениет саласындағы қызығарлық қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

### Қазақстан гимнастика федерациясы

Қазақстан гимнастика федерациясын қолдауға 2023 жылы Банк 100 млн теңге бөлдi. Осы көмектің арқасында спортшылар спорттық гимнастикадан әлем чемпионатына (қола медаль), Азия ойындарына (үш күміс, үш қола), Азия чемпионатына (бес қола медаль, бес күміс, бір алтын) қатыса алды.

### Үміт Кубогы

Жыл сайын «Халық лигасы» жобасының қорытындысы «Үміт Кубогы» чемпионаты болып табылады. Алматыда лига қатысушылары арасында баскетболдан үздік команда атағына финалдық турнир өтті. 2023 жылы «Үміт Кубогына» еліміздің 16 өңірінен 252 балалар үйінің тәрбиеленушілері қатысты.

Налық демеушілік көмегінің жалпы көлемі 68 млн теңгеден асты.

### Мәдениет пен өнерді қолдау

#### Абай атындағы ҚҰАОБТ

Налық Банк Абай атындағы Қазақ Ұлттық академиялық опера және балет театрына демеушілік көмек көрсетуді жалғастыруда. 2023 жылы жұмсалған қаражаттың жалпы көлемі 50 млн теңгені құрады.

#### «Сүйікті қаладағы жазғы музыка» фестивалі

«100 игі іс» ауқымды акциясы аясында Қазақстанның 4 қаласында «Сүйікті қаладағы жазғы музыка» атты екі күндік Open Air фестивалі ұйымдастырылды. Ақтөбе, Семей, Алматы және Ақтау қалаларында 2023 жылдың тамыз және қыркүйек айларында ашық аспан астындағы концерттер өтті. Іс-шараның демеушісі Налық болды, ол 131 млн теңге көлемінде қолдау көрсетті.

#### «Азия Дауысы»: аңыздың жандануы

Мәдениетті дамыту аясында Налық Tap Media Group компаниясымен «Азия Дауысы» фестивалін ұйымдастыруға және өткізуге бір реттік демеушілік шарт жасасты. Осы ынтымақтастықтың арқасында 19 жылдан кейін Медеу биік таулы мұз айдынының алаңында тағы да «Азия дауысы» шырқалды.

28-30 шілде аралығында сахнада Бибігүл Төлегенова, Роза Рымбаева, Moldanazar, V\$XV PRINCE, Мирас Жүгінісов, «Ирина Кайратовна», Black Eyed Peas және басқа да көптеген танымал орындаушылар өнер көрсетті.

Жалпы іс-шараға 9000-нан астам адам қатысты. Көрсетілген демеушілік көмектің бюджеті 300 млн теңгені құрады.

### Әлеуметтік жобалар

#### Алматы және Астана қалаларында тегін газ тарту

Өзінің 100 жылдығына арналған «100 игі іс» ауқымды акциясы аясында Налық Банк Алматы мен Астанадағы 200 үйді магистральдық газға қосуды өз қаражатынан қаржыландырды. Жергілікті әкімдіктер ұсынған тізімдер бойынша халықтың әлеуметтік осал топтары санатына жататын адамдардың үйлеріне газ тартылды.

Бұл жоба 2023 жыл бойы іске асырылды. Банк бөлген демеушілік көмектің жалпы көлемі 200 млн теңгені құрады.

#### «Қарызысз қоғам»

2023 жылдың сәуір айында Amanat партиясы Налық Банк-пен бірлесіп «Қарызысз қоғам» жобасының іске қосылғаны туралы хабарлады.

Бірінші кезеңде қаржылық сауаттылық негіздеріне еліміздің 8 облысының: Ақтөбе, Алматы, Түркістан, Солтүстік Қазақстан, Батыс Қазақстан, Жамбыл, Атырау және Маңғыстау облыстарының тұрғындары оқытылды. 100-ге жуық қаржы мамандары қаржыны тиімді басқару, шығындар мен кірістерді оңтайландыру, алаяқтардан қорғану жолдарын қарастырды.

Жалпы 60 000-нан астам қазақстандық оқудан өтті. Банктің демеушілік көмегінің жалпы көлемі 500 млн теңгені құрады.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауымалды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін тәсілдер туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

### «Аяла» ҚҚ ЖҚ-ны қолдау

2009 жылдан бастап Halyk Bank «Аяла» ҚҚ ЖҚ қорына қайырымдылық көмек көрсетіп келеді, оның негізгі қызметі – түрлі кемістіктермен туылған сәбилердің өмірін құтқару.

2023 жылы Банк ретинопатиясы бар жаңа туған нәрестелерде көру қабілеті бойынша мүгедектікті төмендету үшін медициналық жабдықты, атап айтқанда: «Зретапа нео» ретинальды камерасын сатып алуға жалпы сомасы 26 млн теңге бөліп, офтальмологтарды осы аппаратпен жұмыс істеуге оқыту үшін қолдау көрсетті.

### Reuse. Recycle. Reduce

Дүниежүзілік қоршаған ортаны қорғау күні қарсаңында (5 маусым) Halyk Алаһы алаңында қазақстандық суретшілер мен дизайнерлердің қатысуымен «Reuse. Recycle. Reduce» тұрақты сән мен өнердің тұсаукесері өтті. Іс-шараның мақсаты – экология мәселелеріне назар аудару және оны қорғау жөніндегі бастамаларды қолдау.

Айта кетейік, іс-шара ұйымдастырылған Halyk алаһы саябағы Банктің қолдауымен салынды. Банк осындай жобаларды барлық қатысушы елдерде – Қырғызстан, Өзбекстан, Грузия жүзеге асырады.

### Жеңіс марафоны

Жыл сайын Банк Ұлы Отан соғысына (ҰОС) қатысушыларды қолдауда. 2023 жылы Банк ҰОС 84 қатысушысына жалпы сомасы 8,4 млн теңгеге – әрбір ардагерге 100 000 теңгеден қаржы көмегін аударды.



### Білім беру

#### Қазақ тілді БАҚ арасында «Еркін Сөз» байқауы

2023 жылы Halyk Bank қазақ тілді БАҚ арасында қаржылық тақырыпта жазатын журналистердің кәсіби деңгейін арттыруға арналған «Еркін Сөз» байқауын қолдауды жалғастырды. 2023 жылы бюджет 5 млн теңгені құрады.

#### Halyk Academy зертханасы мен коворкинг аймағының ашылуы

2023 жылдың желтоқсанында Satbayev University-де Halyk Academy көпфункционалды зертханасы мен коворкинг аймағы – Halyk және елдің IT-саласындағы жетекші университеттерінің бірлескен жобасы ашылды. Жаңа академия ҚазҰТУ студенттеріне IT-саланы зерделеу үшін жаңа технологиялар мен мүмкіндіктерді пайдаланып қана қоймай, сонымен қатар Halyk IT-департаменттері мамандарының дәрістеріне қатысуға мүмкіндік береді.

Бұған дейін Halyk осындай зертханаларды ҚБТУ, ХАТУ және СДУ университеттеріне сыйға тартқан болатын.

#### «Мектепке жол»

Halyk жыл сайын ҚР Білім және ғылым министрлігінің, Білім басқармаларының және жергілікті атқарушы органдардың (әкімдіктердің) қолдауымен Halyk бастамасымен өткізілетін «Мектепке жол» республикалық акциясына қолдау көрсетеді. 2023 жылғы жаңа оқу жылының қарсаңында бүкіл ел бойынша аз қамтылған және көп балалы отбасылардан шыққан 2 500-ден астам оқушы Halyk-тан оқу керек-жарақтары бар мектеп портфельдерін сыйлық ретінде алды. Демеушілік көмектің жалпы көлемі 57 млн теңгені құрады.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұтынушыларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сыниділікті қамтамасыз ететін талсырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## Имидждік жобалар

### Іскер әйелдер форумы

Банк кәсіпкер әйелдерге белсенді қолдау көрсетуде, сондықтан Алматы қаласының «Атамекен» іскер әйелдер кеңесі ұйымдастыратын «Women in Business» форумының демеушісі болып табылады. 2023 жылы демеушілік көмек сомасы 6,5 млн теңгені құрады.

### Қазақстандық өндірушілердің «ULTTYQ ÖNİM 2022» көрмесі

«Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ-мен ынтымақтастық аясында Halyk Bank Қор ұйымдастырған «ULTTYQ ÖNİM 2023» қазақстандық өндірушілер көрмесінің демеушісі болды. Көрме Алматы қаласының кәсіпкерлерімен Банк басшылығының жеке сессиясын өткізуге мүмкіндік берді. Демеушілік сомасы 15 млн теңгені құрады.

### Digital Bridge-2023 форумы

Қазан айында мемлекет басшысының, ірі компаниялардың және халықаралық спикерлердің қатысуымен Digital Bridge-2023 ірі форумы өтті. Отандық IT-саланы дамыту және цифрлық трансформацияны ілгерілету мақсатында Банк 30 млн теңге көлемінде форум өткізуге демеушілік көмек көрсетті.

### «Халық» ҚҚ арқылы жүзеге асырылған жобалар

«Халық» қайырымдылық қоры» ҚҚ 2016 жылы құрылған сәттен бастап ең алдымен әлеуметтік жобаларды, спорт, білім беру, мәдениет саласындағы жобаларды дамытуға және қолдауға, төтенше жағдайларда халыққа және елге көмек көрсетуге бағытталған.

Қайғылы 2022 жылдың салдары, сондай-ақ таяу шетелдегі тұрақсыз геосаяси жағдай елдің әлеуметтік қорғау жүйесіне қысым көрсетуді жалғастыруда.

2023 жылы Қор мемлекет басшысы – Қасым-Жомарт Тоқаевтың Жолдаулары мен бастамаларын қолдай отырып, елге және халыққа әлеуметтік қорғау саласында көмек көрсетуге баса назар аударуды жалғастырды.

Бұл ретте қоғамның қолданыстағы әлеуметтік мәселелері мен қажеттіліктерін талдау әлеуметтік инфрақұрылымдық жобаларды, әлеуметтік көмек жүйелерін, сапалы спортқа және балалардың, әсіресе ауылдық өңірлерде білім алуына қолжетімділікті одан әрі дамыту қажеттігін білдіреді.

### 2023 жылы Қор Банк қаражаты есебінен жалпы сомасы 2 млрд теңгеден асатын мынадай жобаларды іске асырды:

1. Астана қаласында әлеуметтік тұрғын үй құрылысын 1 494,4 млн теңгеге қаржыландыру;
2. «SOS Қазақстанның балалар ауылдары» қорына 124,2 млн теңгеге жыл сайынғы көмек, сондай-ақ «Арыстан» мамандандырылған лицейіне 22,6 млн теңге мөлшерінде қолдау көрсету;
3. 2023 жылдың басынан бастап «Халық» қоры Жаңаөзен қаласы мен Алматы облысындағы мұқтаж отбасыларға жалпы сомасы 93,3 млн теңгеге 3 000 азық-түлік себетін таратты;
4. Жаңаөзен қаласында құны 23 млн теңге тұратын төмен қуатты тұзсыздандыру қондырғысын орнату;
5. Жаңаөзен қаласында жалпы сомасы 402,9 млн теңгеге балалар спорт-ойын алаңдарын салу.



- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндері
- 3 Банктің сапаты
- 4 Банктің орнақты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мамандық сәйкестілігі қамтамасыз ететін талпынма туралы қорытындысы

- 11 Байланыс ақпараты



9 ҚОСЫМШАЛАР



## БАСТАМАЛАР МЕН МҮШЕЛІК

### БҰҰ-ның жаһандық шарты

БҰҰ-ның жаһандық шарты (БҰҰ ЖШ) – корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және орнықты даму саласындағы бизнес үшін халықаралық бастама. 2000 жылы БҰҰ-ның бұрынғы Бас хатшысының шақыруымен құрылған, БҰҰ-ның ЖШ орнықты даму тұжырымдамасын қалыптастыруға және ілгерілетуге бизнесті тартудың маңызды құралы болды. Жаһандық шарттың қатысушылары 160-тан астам мемлекеттің 9 500-ден астам компаниясы мен 3 000 коммерциялық емес ұйымы болып табылады, бұл ретте олардың көпшілігі дамушы елдерде - 70 жергілікті желі шеңберінде орналасқан. Осы есеп жарияланған күннен бері Қазақстаннан 73 компания қатысты.

БҰҰ-ның ЖШ миссиясы – әртүрлі саяси, экономикалық, экологиялық, мәдени, географиялық және өзге де жағдайларда адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған орта және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы бірыңғай этикалық қағидаттарды (БҰҰ ЖШ-ның 10 қағидаты) бөлісетін және іске асыратын, сондай-ақ орнықты даму саласындағы мақсаттарды (ОДМ) қолдайтын және оларға қол жеткізуге ықпал ететін жауапты компаниялардың жаһандық қозғалысын жұмылдыру.

БҰҰ-ның жаһандық шартының артықшылығы - оған қосылған компания өзінің жаһандық орнықты даму мақсаттарына адалдығын жариялайды. Осылайша, ол қаржылық көрсеткіштерді көтеру үшін ғана емес, сонымен қатар орнықты даму принциптерін кеңінен қолданатын жаңа типтегі компаниялар тобына кіреді, бұл өз кезегінде ұзақ мерзімді кезеңде компанияның құнын арттырады және оның қаржылық нәтижелерін жақсартады.

### Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы (ҚҚҚ)

Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы (ҚҚҚ) қаржы нарығының 137 қатысушысын, оның ішінде банктерді, сақтандыру ұйымдарын, ипотекалық және лизингтік компанияларды, микро-кредиттік ұйымдар мен ломбардтарды, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушыларын, аудиторлық және консалтингтік компанияларды, ғылыми-білім беру мекемелері мен БАҚ-ты біріктіреді. ҚҚҚ құрамына кіретін қаржы ұйымдары, Қазақстанның бүкіл қаржы қауымдастығының өкілетті ұйымдастырушы буынын құрайды.

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

ҚҚҚ-ның негізгі стратегиялық міндеттері:

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

1	Осы есеп туралы
2	Басымдықтың үндесі
3	Банктің сапаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және транзаландыру басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің объективтілігі қамтамасыз ететін талқылама туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

## «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер Палатасы

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

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

Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайты: <https://atameken.kz/>.

### ESG ұлттық клубы

Ұлттық ESG клубын құру туралы меморандумға Astana Finance Days 2022 халықаралық форумының алаңында 19 ірі қазақстандық компания қол қойды. Halyk Bank - Ұлттық ESG клубының негізін қалаушылардың бірі. Олардың қатарына ірі өндіруші және өндірістік компаниялардың өкілдері және басқа банктер де кірді. Осы есеп жарияланған күні қатысушылар саны 60-қа жуық болды.

ESG клубын құру тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге, энергия тиімділігін арттыруға, жауапты компаниялар үшін тиісті ынталандыруларды енгізуге жәрдемдеседі, деп атап өтті Үкімет.

Миссия - тұрақты дамудың көшбасшысы болу, тұрақты бизнес пен қоғамды дамыту үшін қолайлы орта құру және маңызды әлеуметтік және экологиялық мәселелерге қоғамның назарын аудару.

Негізгі мақсаттар:

- Тұрақты даму тәжірибесін ілгерілету: Ұлттық ESG клубы клуб мүшелері арасында тәжірибе мен білім алмасу форумын құру арқылы бизнес пен қоғамдағы тұрақты даму тәжірибесін ілгерілетуге және дамытуға көмектесе алады.
- Қауымдастық құру: ESG клубы тұрақты дамуға қызығушылық танытатын адамдар бірігіп, өз идеяларын талқылай алатын, олардың құндылықтары мен мүдделерімен бөлісетін жаңа серіктестер мен достар таба алатын орынға айналуы мүмкін.
- Жаңа бизнес мүмкіндіктерін дамыту: ESG клубы өз мүшелеріне тұрақты дамуға байланысты жаңа бизнес мүмкіндіктерін зерттеуге және дамытуға көмектесе алады. Клуб мүшелері ең жақсы тәжірибелер туралы ақпарат алмасып, конференциялар мен іс-шараларда бірлесіп сөйлей алады және жаңа инвестициялық мүмкіндіктер іздей алады.
- Қоғамдық белсенділік: Ұлттық ESG клубы тұрақты дамуға мүдделі адамдар маңызды әлеуметтік және экологиялық мәселелерді талқылай алатын, петициялар құра алатын, қайырымдылық және әлеуметтік бастамаларды қолдайтын және осы мәселелерге жұртшылықтың назарын аударатын орынға айналуы мүмкін.
- Экологиялық және әлеуметтік көшбасшылықты дамыту: ESG клубы өз мүшелеріне тұрақты даму саласының көшбасшысы болуға және көпшіліктің назарын өзіне аударуға көмектеседі. Бұл компаниялар мен фирмалардың беделін арттырып, оларды инвесторлар мен тұтынушылар үшін тартымды ете алады және олардың әлеуметтік жауапкершілігін жақсартады.

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тауымалды басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген міндетті сыйымдылық қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

## «ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ БАНКІ» АҚ ФИЛИАЛДАРЫ БӨЛІНІСІНДЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР БОЙЫНША ИНДИКАТОРЛАР

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

Филиал	Жұмыспен қамтудың тұрақты түрі	Жұмыспен қамтудың уақытша түрі
Бас банк	3236	191
Ақмола ОФ	398	52
Ақтөбе ОФ	538	68
Алматы қалалық филиалы	1365	179
Алматы ОФ	264	20
Астана қалалық филиалы	742	95
Атырау ОФ	370	108
Байқоңыр ӨФ	78	8
Балхаш ӨФ	105	6
Шығыс Қазақстан ОФ	431	41
Жамбыл ОФ	425	75
Жаңаөзен ӨФ	108	43
Батыс Қазақстан ОФ	381	67
Қарағанды ОФ	519	87
Қостанай ОФ	424	61
Қызылорда ОФ	360	55
Маңғыстау ОФ	389	76
«Жетісу» ОФ	271	38
«Абай» ОФ	386	44
«Ұлытау» ОФ	170	43
Павлодар ОФ	397	26
Солтүстік Қазақстан ОФ	332	37
Теміртау РФ	170	23
Түркістан ОФ	405	38
Шымкент қалалық филиалы	467	25
Екібастұз ӨФ	168	10
<b>Барлығы</b>	<b>12 899</b>	<b>1 516</b>

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

Өңір	Қабылданған қызметкерлердің жалпы саны	Жаңа қызметкерлердің пайызы, %	Кеткен қызметкерлердің жалпы саны	Кадрлардың тұрақтамауы, %
Бас банк	823	24,02%	576	16,81%
Ақмола ОФ	99	22,00%	64	14,22%
Ақтөбе ОФ	99	16,34%	69	11,39%
Алматы қалалық филиалы	282	18,26%	269	17,42%
Алматы ОФ	64	22,54%	25	8,80%
Астана қалалық филиалы	116	13,86%	114	13,62%
Атырау ОФ	79	16,53%	83	17,36%
Байқоңыр ӨФ	9	10,47%	10	11,63%
Балхаш ӨФ	14	12,61%	15	13,51%
Шығыс Қазақстан ОФ	68	14,41%	55	11,65%
Жамбыл ОФ	83	16,60%	48	9,60%
Жаңаөзен ӨФ	16	10,60%	11	7,28%
Батыс Қазақстан ОФ	44	9,82%	45	10,04%
Қарағанды ОФ	88	14,52%	84	13,86%
Қостанай ОФ	93	19,18%	60	12,37%
Қызылорда ОФ	47	11,33%	41	9,88%
Маңғыстау ОФ	53	11,40%	45	9,68%
«Жетісу» ОФ	65	21,04%	62	20,06%
«Абай» ОФ	58	13,49%	50	11,63%
«Ұлытау» ОФ	45	21,13%	41	19,25%
Павлодар ОФ	62	14,66%	49	11,58%
Солтүстік Қазақстан ОФ	82	22,22%	31	8,40%
Теміртау РФ	46	23,83%	28	14,51%
Түркістан ОФ	61	13,77%	58	13,09%
Шымкент қалалық филиалы	81	16,46%	69	14,02%
Екібастұз ӨФ	32	17,98%	18	10,11%
<b>Барлығы</b>	<b>2 609</b>	<b>18,10%</b>	<b>2 020<sup>(А)</sup></b>	<b>14,02%<sup>(А)</sup></b>

- Осы есеп туралы
- Басшылықтың үндері
- Банктің сипаты
- Банктің орнақты дамуы
- Корпоративтік басқару
- Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару
- Қоршаған орта
- Әлеуметтік әсер
- Қосымшалар
- Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелік сыйымдылық қамтамасыз етілетін талпырыма туралы қорытындысы
- Байланыс апараты

3-кесте. Қызметкерлерді өңірлер мен санаттар және Банк филиалдары бойынша бөле отырып, 2023 жылғы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша оқыту (нұсқама беру)

Өңір	Жоғары бұрын басшылары	Орта бұрын басшылары	Мамандар	Жүргізушілер	Жұмысшылар	Барлығы
Бас Банк	54	249	2 724			3 027
Ақмола ОФ	1	46	312			359
Ақтөбе ОФ	1	57	404			462
Алматы қалалық филиалы		128	1 076			1 204
Алматы ОФ	1	29	190			220
Астана қалалық филиалы	1	73	632			706
Атырау ОФ	1	42	306			349
Байқоңыр ӨФ	1	10	63			74
Балқаш ӨФ	1	12	79			92
Шығыс Қазақстан ОФ	1	43	322			366
Жамбыл ОФ	1	46	348			395
Жаңаөзен ӨФ	1	19	93			113
Батыс Қазақстан ОФ	2	51	318			371
Қарағанды ОФ	1	51	411			463
Қостанай ОФ	1	57	354			412
Қызылорда ОФ	1	40	278			319
Маңғыстау ОФ	1	40	291			332
«Жетісу» ОФ	2	38	208			248
«Абай» ОФ	1	52	314			367
«Улытау» ОФ	1	26	140			167
Павлодар ОФ	1	47	308			356
Солтүстік Қазақстан ОФ	1	46	257			304
Теміртау РФ	1	23	141			165
Түркістан ОФ	1	59	345			405
Шымкент қалалық филиалы	2	46	355			403
Екібастұз ӨФ	2	24	105			131
<b>Жиыны</b>	<b>82</b>	<b>1 354</b>	<b>10 374</b>			<b>11 810</b>

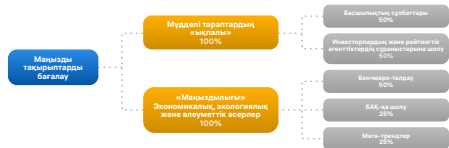
## ДЕРЕКТЕРДІ ЖИНАУ, ШОҒЫРЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ЕСЕПТЕУ ӘДІСТЕМЕСІ

Осы бөлімде ұсынылған ақпарат Банктің Тұрақты даму туралы есебінде (бұдан әрі – Есеп) деректер мен көрсеткіштерді жинау, шоғырландыру және есептеу тәсілін сипаттайды. Қолдануға болатын жағдайда, жекелеген ашылымдар үшін шегі, қабылданған жорамалдар және ерекшеліктер туралы түсініктемелер берілген. Уақыт бойынша салыстыру жасау үшін Есептегі деректер 2021 және 2022 жылдармен салыстырылып, ұсынылған (қолданылатын жерде).

### Есептің маңызды тақырыптарын анықтау

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

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



24 маңызды тақырыптан тұратын тізім «Тұрақты дамуды басқаруға деген көзқарасымыз» тарауында келтірілген.

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тұрақты даму бағалау
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің, сәйкестіктің қамтамасыз етілуі талпырыма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

## «Тұрақты дамуды басқаруға деген көзқарасымыз» тарауы

### Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы білім берудің енгізілген жүйесі шеңберінде және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен әдістері туралы ақпараттандыру мақсатында 2023 жылы 11 160 қызметкер оқытылды (оның ішінде: 8 399 филиал қызметкері және 2 761 Бас кеңсе қызметкерлері), кейіннен сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат талаптарын білуге арналған тесттен өтті. Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен рәсімдері туралы бизнес-серіктестерді хабардар ету тәжірибесі қолданылмады, осыған байланысты «Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың қолданыстағы саясаты пен әдістері туралы хабардар етілген бизнес-серіктестердің саны», - деген с) тармақшасы бойынша GRI 205-2-ні ашуға ерекшелік жасалды. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы ережелер шарттардың барлық үлгілік нұсқандарына және өзге де банктік құжаттарға енгізілді.

### «АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ» ТАРАУЫ

#### Қызметкерлерді басқару

Банкте қызметкерлердің тұрақтамау коэффициенті мына формулаға сәйкес есептеледі:

$$KT = A1/B \times 100\%$$

$$KT = A2/B \times 100\%,$$

мұндағы,

**A1** — есепті кезеңде өз бастамасы бойынша және тараптардың келісімімен еңбек шартын бұзған қызметкерлердің саны;

**A2** — есепті кезеңде өз бастамасы бойынша еңбек шартын бұзған қызметкерлердің саны;

тұрақтамау есебінен мынадай көрсеткіштер алынып тасталды:

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

**B** — есепті кезеңдегі Банк қызметкерлерінің орташа тізімдік саны.

#### Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық

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

Жарақаттану бойынша деректерді ашу кезінде ықтимал қауіпті факторлармен байланысты қызмет туралы ақпаратты көрсету үшін, Банк есептілік шекарасын кеңейтті және «Halyk Инкассация» ЖШС және «Халық Лизинг» еншілес ұйымдары бойынша деректерді енгізді.

Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғаларды тіркеу және есепке алу Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2024 жылғы 31 қаңтардағы № 21 бұйрығына сәйкес жүргізіледі. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2024 жылғы 1 ақпанда № 33955 болып, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 20-тарауында тіркелген.

Банкте кәсіби аурулардың пайда болу жағдайлары тіркелмеген. Қазіргі уақытта банкте «GRI 403: Occupational Health and Safety 2018» талаптарына сәйкес жұмыс

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тұрақты даму бойынша басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін талпыныс туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

орнында болмау коэффициенттері (absentee rate & lost day rate) бойынша деректерді есепке алу және есептеу жүргізілмейді.

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

LTIFR = Жарақаттар/жұмыс істеген адам-сағат \* 1 000 000. Банк, «Halyk Инкассация» ЖШС және «Халық Лизинг» АҚ-та LTIFR 0,42 құрады.

Бұл ретте өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттар саны 2023 жылы = «Halyk Инкассация» ЖШС-да 10 жарақат және «Халық лизинг» АҚ-да 1 жарақат.

2023 жылы жұмыс істеген адам-сағат = Банк бойынша - 23 751 792 сағат\* екі еншілес ұйым бойынша: «Halyk Инкассация» ЖШС және «Халық лизинг» АҚ – 2 444 052 сағат.

2023 жылы Банк бойынша еншілес ұйымдарды есептемегенде, еңбек қызметіне байланысты бірде бір жазатайым оқиға болған жоқ.

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

## ҚОРШАҒАН ОРТА

### Ресурстарды жауапкершілікпен тұтыну

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

Ұйым қызметінің ерекшелігіне байланысты Банк табиғи көздерден тікелей су алуды жүзеге асырмайды. Тиісінше, «GRI 303-3 Water withdrawal» нысаны бойынша деректерді ұсыну және ашу, есеп беру ұйымына қолданылмайды. Тиісті

бөлімде көрсетілгендей, Банк ластаушы заттар төгінділерінің нормативтерін белгілемейді және ҚР экологиялық заңнамасының талаптарына сәйкес («GRI 303-4 Water discharge») табиғи су объектілеріне сарқынды суларды ағызуды жүзеге асырмайды.

Суды тұтыну деректері GRI 303-5 индикаторына сәйкес ашылды.

Энергия тиімділігі және парниктік газдар шығарындылары

Электр және жылу энергиясын тұтынуы есепке алу, есепке алу аспаптарының көрсеткіштері немесе мердігерлік ұйымдар/жалға берушілер ұсынған деректер негізінде жүргізіледі. Есеп коммуналдық қызметтер үшін төленген қаражат көлеміне және тұтыну тарифтеріне негізделеді. Энергия тұтыну деректері еншілес ұйымдар туралы мәліметтерді де қамтиды кеңселері Банк ғимараттарында орналасқан. Басқа отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну жөніндегі есептілік отынның дизель отыны, бензин, көмір, табиғи газ тұтыну түріндегі нақты деректері бойынша ұсынылады. Отынды тұтыну жөніндегі деректерді ауыстыру үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 2016 жылғы 11 тамыздағы № 160\*\* бұйрығымен бекітілген отын-энергетикалық теңгерімді қалыптастыру және энергетика саласын сипаттайтын кезелеген статистикалық көрсеткіштерді есептеу жөніндегі әдістемеден тиісті коэффициенттер пайдаланылды.

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

\* Банк бойынша адам-сағат саны қызметкерлер (2023 жылғы 31 желтоқсандағы нақты саны) 2023 жылға арналған бес күндік жұмыс уақытының нормасын орындады деген болжам негізінде есептелді.

\*\* <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800014230>

\*\*\* [https://www.incc-nggm.info/cr/en/public/2006gl/pdf/2\\_Volume2/2\\_2\\_Ch2\\_Stationary\\_Combustion.pdf](https://www.incc-nggm.info/cr/en/public/2006gl/pdf/2_Volume2/2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf)

\*\*\*\* <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/index>

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндәуі

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнақты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тауарларды басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

Қолдану туралы өтініш GRI 1 қолдану GRI көрсеткіштер кестесі		Осы есепті Halyk тобы GRI ("with reference") стандартының талаптарын ескере отырып дайындады және 2023 жылғы 1 қаңтардан 2023 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі кезеңін GRI 1: Foundation 2021 қамтиды. Қосымша: GRI мазмұн көрсеткіші		
GRI стандарты	Ашылуы	ТДТЕ 2023 бет (pdf)	Сыртқы сенімділік	Тараудың Атауы
GRI 2-1	Ұйым туралы толық ақпарат	18, 24, 63-64		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ, БАЙЛАНЫС АҚПАРАТЫ
GRI 2-2	Есеп беру периметрі	4		ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI 2-3	Есепті кезең, есептілікті ұсыну жиілігі және байланыс ақпараты	4		ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI 2-5	Сыртқы есептілікті растау	121-123		СЕНІМДІЛІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ТАПСЫРМА ТУРАЛЫ ТӘУЕЛСІЗ ТӘЖІРІБЕШІ МАМАННЫҢ ҚОРЫТЫНДЫСЫ
GRI 2-6	Ұйымның қызметі, қосылған құн тізбегі және өзге де іскерлік байланыстары туралы мәліметтер	16-17		БАНКТИҢ СИПАТЫ
GRI 2-7	Ұйымның штаттық қызметкерлері	87		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI 2-8	Қызметкерлер болып табылмайтын қызметкерлер	88		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI 2-9	Басқару құрылымы мен құрамы	59-62		КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-11	Жоғары басқару органының төрағасы	59-60		КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-12	"Қадағалаудағы жоғары басқару органының рөлі әсерді басқару"	57-58		КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-13	Басқару жауапкершілігін беру әсер ету	58-59		КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-14	Бекітудегі жоғары басқару органының рөлі тұрақты даму туралы есептер	4		ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI 2-15	Мүдделер жанжалы	29-30		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI 2-16	Маңызды мәселелер туралы хабарлау	43		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, ҚОСЫМШАЛАР
GRI 2-17	Жоғары басқару органының ұжымдық білімі	61		КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-18	Жоғары басқару органының қызметін бағалау	55, 62		КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-19	Сыйақы саясаты	90		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI 2-20	Сыйақыны айқындау тәртібі	90		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI 2-22	Тұрақты даму стратегиясы туралы мәлімдеме	36		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI 2-23	Ұйымның ішкі құжаттарында бекітілген міндеттемелер	30, 43, 52, 63		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ
GRI 2-24	Саясат пен міндеттемелерді енгізу	30, 43, 52, 63, 84		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ, ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI 2-25	Теріс әсерді азайту процестері	80		ҚОРШАҒАН ОРТА

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тауаландыру басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты



GRI	Ашылуы	ТДТЕ 2023 бет (pdf)	Сыртқы сенімділік	Тараудың Атауы
GRI 2-26	Кеңес алу және проблемалар туралы хабарлау механизмдері	26 ,27, 86		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI 2-27	Заңнаманы сақтау	44-46		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI 2-28	Қауымдастықтарға мүшелік	110-111		ҚОСЫМШАЛАР
GRI 2-29	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі	48-49		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI 2-30	Ұжымдық келісімдер	115		ҚОСЫМШАЛАР
GRI 3-1	Маңызды тақырыптарды анықтау процесі	50		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI 3-2	Маңызды тақырыптардың тізімі	50		ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ
GRI 3-3	Маңызды қарқынмен басқару	111		ҚОСЫМШАЛАР
GRI-201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	20	(A)	БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI-201-2	Қаржылық салдар және климаттың өзгеруіне байланысты басқа тәуекелдер мен мүмкіндіктер	71-75		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI-203-1	инфрақұрылым мен қызметтерге қолдау көрсетілетін Инвестициялар	75		ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ
GRI-203-2	елеулі жанама экономикалық әсерлер	20		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI-204-1	Жергілікті жеткізушілерге тиесілі сатып алу шығындарының үлесі	52	(A)	БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI-205-1	Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдер тұрғысынан бағаланатын операциялар	43		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI-205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту	43, 113, 114		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, ҚОСЫМШАЛАР
GRI-205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған шаралар	қолданылмайды		
GRI-206-1	Бәсекелестікке қарсы мінез-құлық үшін соти, монополияға қарсы және монополиялық практика	қолданылмайды		
GRI 301-1	Салмағы немесе көлемі бойынша пайдаланылатын материалдар	81	(A)	ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI 301-3	Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну	81	(A)	ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-302-1	Ұйымнан тыс энергияны тұтыну	82		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-302-2	Энергия сыйымдылығы	82		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-302-3	Энергияны тұтынуды азайту	82		ҚОРШАҒАН ОРТА

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндәуі

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәліметтің сенімділігі қамтамасыз етілетін тәсілдер туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

GRI	Ашылуы	ТДТЕ 2023 бет (pdf)	Сыртқы сенімділік	Тараудың Атауы
GRI-302-4	Энергия тұтынуды азайту	82		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-302-5	Өнімдер мен қызметтердің энергия тұтынуын азайту	81		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-303-5	Жалпы су тұтыну көлемі	5,81	(A)	ҚОРШАҒАН ОРТА, ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI-305-1	Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (Scope 1)	5, 51, 83	(A)	ҚОРШАҒАН ОРТА, БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ, ДАМУЫ, ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI-305-2	Энергетикалық жанама парниктік газдар шығарындылары (2-ші қамту)	5, 51, 83	(A)	ҚОРШАҒАН ОРТА, БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI-305-3	Басқа жанама парниктік газдар шығарындылары (3-қамту)	5, 84	(A)	ҚОРШАҒАН ОРТА, ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
GRI-305-4	Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылығы	39, 50, 81		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-305-5	Парниктік газдар шығарындыларын азайту	39, 50, 81		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ, ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-306-2	Қалдықтармен жұмыс істеу тәсілі мен түрлері бойынша қалдықтардың жалпы мөссасы	84		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-306-3	Түзілген қалдықтар	84		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-306-4	Қайта өңделген қалдықтар	84		ҚОРШАҒАН ОРТА
GRI-308-2	Қоршаған ортаға теріс әсер жеткізу тізбегі және қабылданған әрекеттер	52		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ
GRI-401-1	Жаңадан жалданған қызметкерлердің жалпы саны және кадрлардың ауысуы	6, 88, 112	(A)	ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР, ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ, ҚОСЫМШАЛАР
GRI-401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыс уақыты жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін, толық жұмыспен қамту шарттары бойынша жұмыс істейтін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер	86		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-401-3	Ана/әке болуына байланысты берілетін демалыс	92		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-403-2	Жарақаттану түрлері, жарақаттану көрсеткіштері, кәсіптік аурулар, еңбекке жарамсыздық күндері, сондай-ақ өндіріспен байланысты өлім жағдайларының саны	102-104, 114		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР, ҚОСЫМШАЛАР
GRI-403-3	Өндірістік жарақаттану немесе кәсіби сырқаттану қаупі жоғары қызметкерлер	103		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-403-4	Кәсіподақтармен жасалған ресми келісімдерге енгізілген денсаулық сақтау және еңбек қауіпсіздігі мәселелері	102-104, 114		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР, ҚОСЫМШАЛАР
GRI-403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау және жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелері бойынша оқыту	102-104, 113		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР, ҚОСЫМШАЛАР

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тауаландыру басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәселелердің сенімділікті қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

GRI	Ашылуы	ТДТЕ 2023 бет (pdf)	Сыртқы сенімділік	Тараудың Атауы
GRI-403-6	Жұмысшылардың денсаулығының алдын алу және қорғау	103-104		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-403-8	Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесінің талаптары қолданылатын қызметкерлер	103-104		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-403-9	Өндірістік жарақаттар	104	(A)	ҚОСЫМШАЛАР
GRI-403-10	Кәсіби аурулар	114		ҚОСЫМШАЛАР
GRI-404-1	Бір жылда бір қызметкерді оқытуға жұмсалатын сағаттардың орташа саны	95		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және мансабы аяқталған кездегі қолдау бағдарламалары	92-94		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-404-3	Нәтижелілігі мен мансабының дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі	95		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-405-1	Басшылық пен қызметкерлердің әртүрлілігі	6-7, 17, 87, 100-101	(A)	ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР , ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ, БАНКТИҢ СИПАТЫ
GRI-405-2	Ерлер мен әйелдердің базалық жалақысы мен сыйақысының қатынасы	86-87		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-406-1	Белгіленген кемсітушілік жағдайларының саны қабылданған әрекеттер	қолданылмайды		
GRI-410-1	Адам құқықтарына қатысты саясаттар мен рәсімдер бойынша оқытылған қауіпсіздік қызметкерлері	101		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-413-1	Маңызды нақты және жергілікті тұрғындарға ықтимал теріс әсер ету қауымдастықтар	103-106		ӘЛЕУМЕТТІК ӘСЕР
GRI-418-1	Клиенттің құпиялылығын бұзу және клиенттің деректерін жоғалту бойынша негізделген шағымдардың саны	33		БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУЫ

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Басшылықтың үндәуі
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және таукалдарды басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тауелсіз жұмыс істеп жүрген мәміленің сенімділікті қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты

10 ТӘУЕЛСІЗ ЖҰМЫС ІСТЕП ЖҮРГЕН  
МАМАННЫҢ СЕНІМДІЛІКТІ  
ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ТАПСЫРМА  
ТУРАЛЫ ҚОРЫТЫНДЫСЫ





## ТӘУЕЛСІЗ ЖҰМЫС ІСТЕП ЖҮРГЕН МАМАННЫҢ СЕНІМДІЛІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ТАПСЫРМА ТУРАЛЫ ҚОРЫТЫНДЫСЫ

Ағылшын тіліндегі түпнұсқадан аударма

### Қазақстан Халық Банкінің акционерлері мен басшылығына

#### Тапсырма мәні

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ (бұдан әрі – «Банк») бізді 2023 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі (бұдан әрі – «Есепті кезең»), Банктің және оның еншілес ұйымдарының (бұдан әрі – «Халық Тобы» немесе «Топ») тұрақты даму жөніндегі есебінде (бұдан әрі – «Есеп») қосылған тұрақты даму саласындағы таңдалған көрсеткіштерге (бұдан әрі – «Тапсырма мәні» немесе «Көрсеткіштер») қатысты сенімділікті қамтамасыз ететін Халықаралық тапсырмалар стандарттарында айқындалғандай шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы (бұдан әрі – «Тапсырма») орындау үшін тартты.

Тиісті GRI индекстерін (қажет болған жағдайда), сондай-ақ әрбір Көрсеткіштің шекараларын көрсете отырып, Тапсырманың мәніне келесі ашып көрсетулерді қамтиды:

- 201-1 Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық күм, 20 бет;
- 204-1 Жергілікті жеткізушілерге тиесілі сатып алу шығындарының үлесі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, 52 бет;
- 301-1 Салмағы немесе көлемі бойынша пайдаланылатын материалдар (қағаз), «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, 5, 81 бет;
- 301-1 Салмағы немесе көлемі бойынша пайдаланылатын материалдар (пластик), «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, 81 бет;

- 302-1 Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, 5, 81 бет;
- 303-5 Жалпы су тұтыну көлемі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, 5, 81 бет;
- 305-1 Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (1-ші қамту), «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, 5, 51, 83 бет;
- 305-2 Энергетикалық жанама парниктік газдар шығарындылары (2-ші қамту), «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, 5, 51, 83 бет;
- 305-3 Басқа жанама парниктік газдар шығарындылары (3- қамту), «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, 5, 84 бет;
- 401-1 Жаңадан жалданған қызметкерлердің жалпы саны және кадрлардың ауысуы, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, «Халық СК» АҚ, «Халық-Life» АҚ, «Halyk Finance» АҚ, «Halyk Global Markets» АҚ, «Халық-Лизинг» АҚ, «Halyk-Инкассация» ЖШС, «Казтелепорт» АҚ, «KYCA Халық» ЖШС, «Халық АКТИВ» ЖШС, «Halyk FinService» ЖШС, 6, 88, 112 бет;
- 403-9 Өндірістік жарақаттар, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық-Лизинг» АҚ, «Halyk Инкассация» ЖШС, 104 бет;
- 405-1 Басшылық пен қызметкерлердің әртүрлілігі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Халық Банк Грузия» АҚ, «Tenge Bank» АҚБ, «СК Халық» АҚ, «Halyk-Life» АҚ, «Halyk Finance» АҚ, «Halyk Global Markets» АҚ, «Халық-Лизинг» АҚ, «Halyk

1	Осы есеп туралы
2	Басшылықтың үндері
3	Банктің сипаты
4	Банктің орнықты дамуы
5	Корпоративтік басқару
6	Жауапты қаржыландыру және тұрақтылықты басқару
7	Қоршаған орта
8	Әлеуметтік әсер
9	Қосымшалар
10	Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы
11	Байланыс ақпараты

Инкассация» ЖШС, «Казтелепорт» АҚ, «KYCA Халык» ЖШС, «Халык АКТИВ» ЖШС, «Halyk FinService» ЖШС, 6-7, 17, 87, 100-101 бет;

- Көміртекті көп қажет ететін экономиканың салалары бойынша КБ, ОБ, ШБ несие портфелінің құрылымы, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, 77 бет;
- Өтініштермен, оның ішінде шағымдармен жұмыс көрсеткіші, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, 28 бет.

Тапсырманың мәні Есептің келесі бөлімдерінде ашылады:

- «Halyk тобы бойынша әсер ету көрсеткіштері», 5 бет;
- «Halyk тобы бойынша өзге де көрсеткіштер», 6-7 беттер
- «GRI көрсеткіштер кестесі» және GRI мазмұнының нұсқаушысына сілтеме жасайтын Есептің тиісті бөлімдері, 116-119 бет.

Есепте Тапсырманың мәні тақырыбы **«<sup>(A)</sup>»** белгісімен белгіленеді.

Тапсырма мәнін сипаттайтын алдыңғы параграфта баяндалған жағдайларды қоспағанда, біз Есепке енгізілген басқа ақпараттың дұрыстығын тексеру үшін ешқандай процедураларды орындаған жоқпыз және сәйкесінше, біз бұл ақпараттан ешқандай қорытынды жасамаймыз.

### Топ қолданатын критерийлер

Тапсырма мәнін дайындау кезінде Топ:

- 2021 есептілік бойынша Жаһандық бастаманың тұрақты даму саласындағы есептілік стандарттарын (бұдан әрі – «GRI стандарттары») қолданды,
- 78 беттегі «Қазақстандағы өтпелі Климаттық тәуекелдер» және 28 беттегі «Банк және орнықты даму» бөлімдерінде сипатталған топтың орнықты даму саласындағы есептілік әдістемелері 4-беттегі «Осы Есеп туралы» бөлімінде көрсетілгендей (бұдан әрі – «Критерийлер»).

### Топ жауапкершілігі

Топ басшылығы Критерийлердің таңдалуы және Тапсырма мәнін осы Критерийлерге сәйкес барлық елеулі қатынастарда шынайы түрде ұсынылуы үшін жауапкершілік көтереді. Мұндай жауапкершілікке ішкі бақылау жүйесін енгізу және жарамды күйде ұстау, тиісті құжаттаманы жүргізу және Тапсырма мәні теріс пиғылды әрекеттерден немесе қатеден туындаған елеулі бұрмалануларды қамтымайтындей етіп, оның дайындалуына қатысы бар бағалау мәндерінің есебі жатады.

### ЕҮ жауапкершілігі

Біздің міндетіміз - біз алған дәлелдер негізінде Тапсырма мәнін ұсыну туралы қорытынды жасау.

Біз бұл Тапсырманы сенімділікті қамтамасыз ететін «Өткен кезеңдердің қаржы ақпаратының аудитінен және шолып тексеруден өзгеше болатын сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырмалар» Халықаралық тапсырмалар стандартына (бұдан әрі – «3000 CҚХТС (қайта қаралған)») Топпен келісілген осы тапсырмаға арналған техникалық тапсырмаға сәйкес орындадық. Бұл стандарт бізден тапсырманы Критерийлерге сәйкес келуі және қорытынды шығару үшін Тапсырманың мәніне қандай да бір елеулі өзгерістер енгізу қажет екендігі туралы қорытынды жасау үшін жоспарлауды және орындауды талап етеді. Таңдап алынған рәсімдердің сипаты, мерзімі мен көлемі теріс пиғылды әрекеттердің немесе қатенің салдарынан ақпараттың елеулі бұрмалану тәуекелін бағалауды қоса алғанда, біздің пайымдауымызға байланысты болады.

Алынған дәлелдер шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін қорытындымызға негіз болу үшін жеткілікті және лайықты болып табылады деп есептейміз.

### Біздің тәуелсіздігіміз және сапаны бақылау

Біз өз тәуелсіздігімізді сақтап, бухгалтерлерге арналған Халықаралық этика стандарттары жөніндегі кеңес шығарған Кәсіби бухгалтерлердің этика кодексіннің талаптарын орындағанымызды және сенімділікті қамтамасыз ететін осы тапсырманы орындау үшін қажетті құзыреттер мен тәжірибеміздің бар екендігін растаймыз.

Бұдан басқа, ЕҮ «Қаржылық есептілікке аудит және шолып тексерулер жүргізетін, сондай-ақ сенімділікті қамтамасыз ететін өзге де тапсырмаларды және ілеспе

1 Осы есеп туралы

2 Басымдықтың үндәуі

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуекелдерді басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген мәмілелік сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

қызметтерді көрсету жөніндегі тапсырмаларды орындайтын аудиторлық ұйымдарда сапаны басқару» Сапаны басқарудың 1-ші халықаралық стандартын қолданады, ол бізден этикалық талаптарды, кәсіби стандарттарды және қолданыстағы заңнамалық әрі нормативтік талаптарды сақтауға қатысты саясаттарды немесе рәсімдерді қоса алғанда, сапаны басқару жүйесін әзірлеуімізді, енгізуімізді және пайдалануымызды талап етеді.

### Орындалған рәсімдердің сипаттамасы

Шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма шеңберінде орындалатын рәсімдер сипаты мен мерзімі бойынша ерекшеленеді және ақылға қонымды сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындауға қарағанда аз көлемді болып табылады. Демек, шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындау кезінде алынған сенімділік деңгейі ақылға қонымды сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындау кезінде алынатын сенімділік деңгейінен айтарлықтай төмен. Біздің рәсімдеріміз өз тұжырымымызды негіздей алатын шектеулі сенімділік деңгейін алу үшін әзірленген және ақылға қонымды сенімділік деңгейін қамтамасыз ету үшін қажет болатын барлық дәлелдерді ұсынбайды.

Біз рәсімдеріміздің сипаты мен көлемін анықтауда ішкі бақылау құралдарының тиімділігін ескергенімізбен, біздің сенімділікті қамтамасыз ететін Тапсырманы ішкі бақылау құралдарына қатысты сенімділікті қамтамасыз етуге арналмаған. Біздің рәсімдеріміздің бақылау құралдарын сынауды немесе IT жүйелеріндегі деректерді біріктіруді немесе есептеуді тексеруге байланысты рәсімдерді орындауды қамтымады.

Шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырмалар, ең алдымен, Тапсырма мәнін және тиісті ақпаратты дайындауға жауапты тұлғалардан сауалнама жүргізуді, сондай-ақ талдамалық және басқа да қажетті рәсімдерді қолдануды қамтиды.

Біз орындаған рәсімдер:

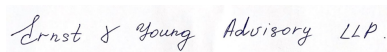
- Біз Тапсырма мәнін дайындауға қатысқан Топ бөлімшелерінің өкілдерімен сұхбат жүргіздік;
- Біз Тапсырма мәніне қатысты сандық ақпаратқа талдамалық рәсімдер жүргіздік;
- Біз Топтың тұрақты даму саласындағы ішкі корпоративтік құжаттарын зерттедік;

- Іріктелген негізде біз Көрсеткіштерді бастапқы ақпаратпен салыстырдық;
- Біз Есептің беттеуінде Тапсырма мәнінің орналасуын бағаладық.

Біз сондай-ақ осы жағдайларда қажет деп тапқан басқа рәсімдерді орындадық.

### Тұжырым

Біз орындаған рәсімдердің және алынған дәлелдердің негізінде 2023 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі Тапсырма мәніне Критерийлерге сәйкес келетіндей енгізілуі тиіс қандай да бір елеулі өзгерістер бізге беймәлім екендігін хабарлаймыз.



2024 жылғы 31 шілде

Алматы, Қазақстан

1 Осы есеп туралы

2 Басшылықтың үндері

3 Банктің сипаты

4 Банктің орнықты дамуы

5 Корпоративтік басқару

6 Жауапты қаржыландыру және тәуелсіздікті басқару

7 Қоршаған орта

8 Әлеуметтік әсер

9 Қосымшалар

10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма туралы қорытындысы

11 Байланыс ақпараты

11 БАЙЛАНЫС  
АҚПАРАТЫ







## БАЙЛАНЫС АҚПАРАТЫ

### «ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ БАНКІ» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

Мекенжайы:  
А26МЗК5, Қазақстан Республикасы,  
Алматы қ., Әл-Фараби даңғ., 40

Телефоны:  
+ 7 727 259 0777

Факс:  
+ 7 727 259 0271

Веб-сайты:  
[www.halykbank.kz](http://www.halykbank.kz),  
<https://halykbank.com>

Турақты даму мәселелері бойынша электрондық пошта:  
[MIRAK@halykbank.kz](mailto:MIRAK@halykbank.kz),  
[EKATERINAS@halykbank.kz](mailto:EKATERINAS@halykbank.kz)

Есептің шығу күні: тамыз 2024 жылы

- 1 Осы есеп туралы
- 2 Башшылықтың үндері
- 3 Банктің сипаты
- 4 Банктің орнықты дамуы
- 5 Корпоративтік басқару
- 6 Жауапты қаржыландыру және тиімділікті басқару
- 7 Қоршаған орта
- 8 Әлеуметтік әсер
- 9 Қосымшалар
- 10 Тәуелсіз жұмыс істеп жүрген маманның сенімділігі қамтамасыз ететін талпырма туралы қорытындысы
- 11 Байланыс ақпараты