



БАНК МҮДДЕЛЕРІ –
ҚОҒАМ МҮДДЕЛЕРІ
2020

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



БАНК МҮДДЕЛЕРІ - ҚОҒАМ МҮДДЕЛЕРІ 2020

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

МАЗМҰНЫ

2020 жыл тұрақты даму мәнмәтінінде
3-бет

01
ОСЫ ЕСЕП ТУРАЛЫ
5-бет

02
ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ ҮНДЕУІ
7-бет

03
БАСҚАРМА ТӨРАЙЫМЫНЫҢ ҮНДЕУІ
11-бет

04
БАНК БҮГІНГІ КҮНІ
16-бет

05
БІЗДІҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА ДЕГЕН КӨЗҚАРАСЫМЫЗ
22-бет

06
ЖОҒАРЫ ТҰРАҚТЫЛЫҚ ЖӘНЕ ЖҮЙЕЛІК МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ
44-бет

07
БІЗДІҢ НАЗАРЫМЫЗДА - КЛИЕНТТЕР
60-бет

08
АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУЫ
73-бет

09
ҚОРШАҒАН ОРТА МЕН ҚОҒАМ
92-бет

10
ҚОСЫМШАЛАР
105-бет

2020 ЖЫЛ ТҰРАҚТЫ ДАМУ МӘНМӘТІНІНДЕ



НАЛҰК БАНК – ҚАЗАҚСТАН НАРЫҒЫНДА КӨШБАСШЫ ҚАРЖЫ ИНСТИТУТЫ

таза табыс

352,7 млрд теңге
(334,5 млрд теңге - 2019 жылы)

активтер мөлшері бойынша нарық үлесі

32%
(33% - 2019 жылы)

белсенді бөлшек бизнес клиенті

8,4 млн
(7,7 млн - 2019 жылы)

біздің тұрақты клиент

100 компанияның **78-і**
отандық ең ірі



ЕЛ ЭКОНОМИКАСЫНДАҒЫ ЖОҒАРЫ ӘЛЕУМЕТТІК МАҢЫЗДЫЛЫҚ ПЕН ЖҮЙЕ ҚҰРУШЫ РӨЛІ:

зейнетақы мен әлеуметтік төлемдерді төлеу бөлігінде ең ірі төлем агенті

2,5 млн клиент

ТЖ режимі кезінде халықты қолдау ретінде 75,5 млрд теңге сомасына халыққа

1,9 млн-нан астам әлеуметтік төлем (ең төменгі жалақы мөлшерінде) аударылды

2,7 млрд теңге – қайырымдылыққа бағытталған шығыстар

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



БІРІНШІ ТАҢДАУ БАНКІ:

Бүкіл Қазақстан бойынша

611 қызмет көрсету орны

12,5 млн карта айналымда

Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттану көрсеткіші (CSI):

95% бөлшек бизнес клиенттері (85% 2019 жылы)

98% ШОБ клиенттері (97% 2019 жылы)

89,7% мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін банк бөлімшелерінің қолжетімділігі (93% 2019 жылы)

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

**ЦИФРЛАНДЫРУҒА НАЗАР АУДАРУ****Halyk Homebank #2**

Google Play және App Store-да «Қаржы» санатындағы тегін мобильді қосымшалар арасында

2,6 млн MAU

(ай сайынғы белсенді пайдаланушылар)

793 мың DAU

(күн сайынғы белсенді пайдаланушылар) – жылына 2,2 есе өсу / жылына 167%-ға өсу

КБ және ШОБ клиенттеріне арналған

**Onlinebank –
88 мың / 66 мың MAU**

қосымшаның Веб / Мобильді нұсқасында (жылына 33% өсу / жылына 175% өсу)

340 мың жалпы клиенттер базасынан

214 мыңы онлайнбанкинг клиенттері

**ЭКОЖҮЙЕЛІК ӨНІМДЕРДІ ҚҰРУҒА ЖӘНЕ ДАМУҒА НАЗАР АУДАРУ****Halyk Club**

Банк карталарын ұстаушыларға арналған эксклюзивті клуб

Halyk Tour

бірыңғай туристік сервис

Kino

кинотеатрға билет сатып алу сервисі

Halyk Invest

жариялық IPO бағдарламаларын қоса алғанда, инвестициялық құралдарға оңай қол жеткізу

Halyk Travel

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

Auto Insurance

бөлшек бизнес клиенттеріне арналған автосақтандыру өнімдері

Halyk Maps

қала картасында Банк бөлімшелерінің, банкоматтарының, терминалдары мен серіктестерінің геоокациясы

Halyk Market

Интернетте сатып алу үшін сенімді және ыңғайлы технологиялық шешім. Барлық төлем тәсілдері - кредит, бөліп төлеу, карточкалық төлемдер қолжетімді

Halyk Info

клиенттерге арналған жеке көмекші (негізгі сөздер мен жиі қойылатын сұрақтар бойынша іздеу)

**БІЗДІҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР**

15 158 адам

Банк қызметкерлерінің саны

73%

әйелдер үлесі

Пандемия кезеңінде қызметкерлердің әл-ауқатына қамқорлық жасау және қолдау мақсатында

2020 жыл ішінде Банк қызметкерлерге жылдық еңбекақы төлеу қорының **8,3%** - ын немесе

айлық еңбекақы төлеу қорының, **93,4%** - ын құрайтын сомаға көмек көрсетті.

**ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ӘСЕРЛЕР**

1,3%

2019 жылмен салыстырғанда score 1 шығарындыларын азайту

4,8%

2019 жылмен салыстырғанда score 2 шығарындыларын азайту

қағаз тұтынуды азайту арқылы шамамен

2000 құтқарылған ағаш

19%

неғұрлым экологиялық энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманы іске асыру есебінен көмір тұтынуды қысқарту



01

ОСЫ ЕСЕП
ТУРАЛЫ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



01

ОСЫ ЕСЕП
ТУРАЛЫ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

GRI

102-46

102-50

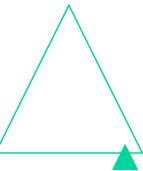
102-52

102-54

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

Есепте 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап 2020 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі кезеңдегі «Қазақстан Халық Банкі» АҚ пен оның Қазақстандағы филиалдары (есепте - Halyk Bank немесе Банк деп аталатын) туралы ақпарат ұсынылған. Қаржылық деректер, егер мәтін бойынша өзгеше тікелей көрсетілмесе, халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес дайындалған жеке аудиттелген қаржылық есептілікке сәйкес ұсынылған.

Halyk Bank-тің тұрақты дамуы туралы есебі Банк Басқармасының шешімімен бекітіледі және корпоративтік интернет-сайтта қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жариялау арқылы мүдделі тараптардың назарына жеткізіледі: https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram, <https://halykbank.com/esg>, https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram





02

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ
ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ҮНДЕУІ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП





02

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ
ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ҮНДЕУІ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

Құрметті оқырмандар!

Сіздердің назарларыңызға «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың (бұдан әрі – «Банк») 2020 жылғы тұрақты даму туралы екінші есепті ұсынамыз. Бұл маңызды құжат біздің ұстанымымызды – БҰҰ-ның Орнықты даму саласындағы мақсаттарына сәйкес және біз өзара іс-қимыл жасайтын барлық мүдделі тараптардың: акционерлердің, клиенттердің, серіктестердің, қызметкерлердің, сондай-ақ қоғам мен тұтастай елдің мүдделеріне сай жаһандық күн тәртібінің сын-қатерлеріне жауап беруді білдіреді.

Коронавирустық инфекция пандемиясы және оның салдарлары нәтижесінде экономикада қалыптасқан қолайсыз жағдайларға қарамастан, 2020 жылы Банк пен «Halyk» тобының компаниялары іс-шараларды іске асыру және орнықты дамуды басқару жөніндегі процестерді жетілдіру жөніндегі мақсатты жұмысты жалғастырды.

Бұл ретте Банк өткен жылды табысты аяқтап қана қоймай, корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелеріне сәйкес тұрақты даму саласында елеулі прогресті көрсетті.

COVID-19 пандемиясы жағдайындағы жұмыс Топ компанияларының Қазақстанның жаңа тарихы үшін жаңа, ерекше сын-қатерлерге қарсы тұру қабілетін көрсетті және сонымен бірге корпоративтік рәсімдерді өзгертіп және оларды жаңа шындыққа бейімдей отырып, біздің қызметімізге түзетулер енгізді.

Әлеуметтік жауапкершілік пен тұрақты дамудың базалық қағидаттарын басшылыққа ала отырып, клиенттер мен қызметкерлердің өмірі мен денсаулығын сақтауға бағытталған жұмыстың мүлдем жаңа алгоритмдері әзірленді және енгізілді. Қызметкерлердің едәуір бөлігі қашықтан қол жеткізуге көшірілді, кездесулер мен жұмыс кеңестері бейнеконференция форматында өткізіле бастады. Корпоративтік басқару және шешімдер қабылдау жүйелерінде өзара іс-қимылдың жаңа схемалары пысықталды және енгізілді, бұл Топқа пандемияның өршу кезеңінде табысты және тиімді жұмыс істеуге мүмкіндік берді.

Директорлар кеңесінің қызметі «Налық» тобының 2019–2021 жылдарға арналған даму стратегиясын іске асыруға бағытталып, корпоративтік басқару нормаларына қатаң сәйкестікке жүзеге асырылды.

Тұрақты даму факторларын ескере отырып, қызметтің корпоративтік және функционалдык негізгі көрсеткіштерін қалыптастыруды жетілдіру бойынша үлкен жұмыс жүргізілді. 2020 жылы Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы өз жұмысының нәтижелерінің негізгі ақпаратын ашу бойынша қадамдарды іске асыруға негіз болды. ESG (Environmental, Social, Governance) күн тәртібін бизнес қызметке қосу бағытындағы келесі қадам Банктің халықаралық кеңесшілермен бірлесіп ESG тәжірибелерін жетілдіру және орнықты даму саласындағы ақпаратты одан әрі ашу жөніндегі жол картасын әзірлеуі болды. Осылайша, жол картасының алғашқы қадамдарының бірі ретінде Банктің және оның еншілес ұйымдарының Директорлар кеңесінің гендерлік құрылымында әйелдер санын ұлғайту мүмкіндігін қарастыру ұсынылды.

Банктің негізгі бөлімшелері қызметкерлерінің тұрақты даму мәселелері және болашақта ESG-есептерін жасау туралы хабардар болуын арттыру үшін «ESG есебін дайындау және шығару» тақырыбы бойынша халықаралық сарапшылардың қатысуымен екі күндік онлайн вебинар, тұрақты даму туралы есепті жасаудың базалық қағидағдары бойынша таныстыру экскурсиясы ұйымдастырылды.

2020 жылғы коронавирус жағдайында мемлекет, Банк, бизнес және халық арасындағы өзара қарым-қатынастарда жүзеге асырылған шаралар Банктің БҰҰ-ның Орнықты даму мақсаттарына бейімділігін көрсететін маңызды қадамдарға айналды, оның ішінде:

- 2020 жылғы наурыз айында Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі екінші деңгейлі банктермен бірлесіп әзірлеген Кәсіпкерлік субъектілеріне жеңілдікпен кредит беру бағдарламасы аясында 143,9 млрд теңге сомасына 379 клиентті қаржыландыру. Бұл ретте Банкке 180 млрд теңге бөлінді (осы бағдарламаның жалпы сомасының 30%). 2020 жылғы қазан айында Бағдарлама талаптарын қайта қарауға байланысты жалпы сома 800 млрд теңгеге дейін ұлғайтылды, бұл ретте Банкке қосымша 49,3 млрд теңге бөлінді.



- «7-20-25» ипотечалық тұрғын үй кредит беру бағдарламасын жүзеге асыру шеңберінде жеке тұлғаларды 47 млрд теңге сомасына қаржыландыру.
- Қолданыстағы кредиттер бойынша төлемдерді кейінге қалдыру бөлігінде халықты қолдау, 42 500 теңге мөлшерінде мемлекеттік әлеуметтік төлем тағайындау, ал гарантіндік шектеулерден зардап шеккен азаматтар үшін жеңілдікті қаржыландырудың оларды іске асыруға Банк белсенді қатысқан түрлі нұсқалары. «Налық» тобы компаниялары өздерінің әлеуметтік жауапкершілігін, ұйымшылдығын және қазақстандық қоғаммен ынтымағын кезекті рет көрсетті. 2020 жылы пандемия және карантин кезеңінде коронавируспен күрес аясында «Халық» қайырымдылық қоры (ҚҚ) мен Halyk Bank жиынтықта 5,5 млрд теңге бөлді. Осы уақыт ішінде біргеміз қоры арқылы мұқтаж қазақстандықтарға 50 000 теңге төлеу үшін етеубсіз көмек түрінде 4,5 млрд теңге берілді. Аз қамтылған және жағдайы төмен отбасылардың мұқтаждықтары үшін бүкіл Қазақстан бойынша арнайы 20 000 азық-түлік жиынтығы қалыптастырылып, берілді. Медицина қызметкерлері мен бейінді мекемелерді қолдау бойынша үлкен жұмыс атқарылды. Мәселен, Нұр-сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларында Банктен 1,5 мыңнан астам медицина қызметкерлері мен түрлі медициналық ұйымдардың қызметкерлері қаржылай көмек алды. Сонымен қатар көмек туралы өтініштерге жауап ретінде біз өңірлік ауруханаларды қаржыландыруды жүзеге асырдық. Жалпы алғанда, осы қиын-қыстау кезеңде қолданылған 300 000-нан астам мұқтаж қазақстандық қайырымдылық көмек алды.
- Экологиялық таза отынды пайдалануға қоғамның көшуіне байланысты экологиялық бастамалар, саябақ аймақтарын көгалдандыруға және жайластыруға үлес қосу.

Банк Алматы қаласы әкімшілігінің үй шаруашылықтары мен қалалық көліктегі газдандыру жөніндегі бастамаларын қолдап, ішінара қаржыландырды. Алматы қаласының әкімдігі ұсынған тізімдер бойынша халықтың әлеуметтік осал топтары (ХӘОТ) санатындағы қала тұрғындары үшін Банк тұрғын үйге дейін газ тартуды және барлық қажетті газ коммуникацияларын қосуды, сондай-ақ қажетті жабдықтарды орнатуды қаржыландырды. Алматы қаласындағы ХӘОТ санаты бойынша Банк барлығы 100-ге жуық үй шаруашылығын газдандыру бойынша жұмыстарды тегін қаржыландырды. Ал ХӘОТ санатына кірмейтін қалған алматылықтар үшін бұл мақсаттарға 0% - бен кредит беру ұсынылды. Банк 2020 жылы Алматы қаласының көлік қажеттіліктері үшін қазіргі заманғы экологиялық стандарттарға сәйкес келетін сыйымдылығы үлкен 200 автобус сатып алуды қаржыландырғаны туралы хабарлады.

Саябақ аймақтарын дамыту және көгалдандыруға үлес қосу. Алматы қаласының жасыл қала ретіндегі мәртебесіне қызығушылық танытқан Halyk Bank Алматы қаласында Әл-Фараби даңғылынан жоғары орналасқан Halyk Bank ғимараты мен салынып жатқан Опера театрының арасындағы учаскені көгалдандыру және абаттандыру туралы шешім қабылдады. 2020 жылдың күзінде Halyk Bank жаңа қалалық жасыл демалыс аймағын – «Halyk алаңын» ашты, ол қазіргі уақытта Алматы қонақтары мен қала тұрғындары үшін тамаша уақыт өткізу үшін әдемі, жайлы орынға айналды. Бұл Банктің 2020 жылғы коронавирус жағдайында жүзеге асырған экономикалық, экологиялық және әлеуметтік тиімділік аспектілерін ашағын бастамалардың бір бөлігі ғана.

«Halyk» тобының болашақ кезеңге арналған жаңа Даму стратегиясы аясында біз банктің ESG жүйесін дамытуға және жасыл күн тәртібін іске асыру үшін қаржы өнімдерін жасауға ерекше назар аударуды жалғастыруды жоспарлап отырымыз.

Жоғарыда айтылғандардың бәрін қорытындылай келе, Директорлар кеңесінің «Halyk» тобының алдына қойған және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың Қазақстандағы № 1 банк позициясын ұстап тұруына, клиенттік сервисті жақсартуға және банктік өнімдерді дамытуға байланысты міндеттері жалпы орындалғанын атап өткім келеді.

«Halyk» тобы әрдайым қоғаммен ашық диалог және мемлекетпен жемісті ынтымақтастық қағидаттарын ұстанып келеді. Осыған байланысты біз сындарлы байланыстарды және ұзақ мерзімді әріптестікті перспективалы дамытуға бағыт алдық. Бұл - Top компанияларының алдында тұрған барлық стратегиялық бизнес-міндеттерді табысты орындаудың негізі. Өз тәжірибемізді іске асыра және озық халықаралық практикаларды пайдалана отырып, біз алдағы уақытта да жоғары нәтижелерді ұстанатын боламыз, бұл Topқа қазақстандық қоғамның және, жалпы алғанда, елдің қарышты дамуына өз үлесін қосуға мүмкіндік береді.

Соңында Директорлар кеңесінің атынан акционерлерге, серіктестерге және барлық әріптестерге жемісті ынтымақтастық, «Halyk» тобының стратегиялық даму бағытын түсінгені және қолдағаны үшін алғысымызды білдіргім келеді.

**ҚҰРМЕТПЕН,
ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ТӨРАҒАСЫ
АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ ПАВЛОВ**





03

БАСҚАРМА
ТӨРАЙЫМЫНЫҢ
ҮНДЕУІ

ТУРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



03

БАСҚАРМА ТӨРАЙЫМЫНЫҢ ҮНДЕУІ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

Әлемдік тарихи оқиғалар қатарында 2020 жыл түрлі елдердің бизнесі мен үкіметтері үшін үлкен сабақ болды. Ғылым мен медицинадағы жоғары технологиялар мен жетістіктер заманындағы ерекше дүниежүзілік қауіп өмірлік құндылықтарды, азаматтардың, қоғамның, бизнестің және бүкіл мемлекеттердің өзара қарым-қатынасын қайта бағалауға түрткі болды. Жаһандық сынақ - COVID-19 пандемиясы және одан кейінгі әлемдік экономика дағдарысы біздің күнделікті өмірімізге басқаша қарауға мәжбүр етті.

Бұл күрделі кезең отандық экономиканы беріктікке тексеру үшін бірегей мүмкіндік болды, негізгі жүйе құрушы компаниялардың жаңа сынақ жағдайында жұмылдыруға қабілеттілігін айқын көрсетті. Атап айтқанда, пандемия Қазақстанның ең ірі қаржы тобы – Halyk тобының резервтері мен әлеуетін белгілеп, Top компанияларының еліміздің экономикасы мен әлеуметтік өміріне әсер ету деңгейі мен ауқымын анықтады.

Осы уақыт ішінде Банк пен Top компаниялары мемлекет, бизнес және қоғам тарапынан дағдарысқа қарсы тұрудың алдыңғы қатарында болды, ал маңызды әлеуметтік, экологиялық күш-жігер мен іске асырылған іс-шаралар біздің еліміздің қоғамдық өмірінің ажырамас бөлігіне айналды.



Банк Топтың негізгі компаниясы ретінде көптеген жылдар бойы біздің қоғам қызметінің түрлі салаларында әлеуметтік маңызы бар жобалармен жұмыс істеп, қаржыландырады және күн сайын жүзеге асырып келеді, халықты және бизнестің түрлі бағыттарын қолдайтынын атап өткім келеді. Елде экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару мәселелері барған сайын маңыздырақ болып, ал әлемнің көптеген компаниялары қалыптасқан әлемдік трендті қолдай отырып, Halyk Bank ESG-есептерді жыл сайын жариялауды тәжірибеге белсенді енгізіп отырған жағдайда, қазақстандық банк секторы компаниялары ішінде бірінші болып, өткен жылы орнықты даму бойынша өзіндік дебютикті есебін әзірлеп, жариялады. Әлемдік трендтерді қадағалай отырып және өз қызметіне ең үздік тәжірибелерді біріктіре отырып, Банк ақпаратты ашу сапасын арттыруға ұмтылады, сондықтан ESG-есептерді дайындау және жариялау – бұл клиенттеріміздің, акционерлердің, барлық басқа мүдделі тараптардың және жалпы қоғамның үлкен ашықтығы мен хабардарлығы жолындағы маңызды қадам.

Банк ESG саласындағы өз қызметінің негізінде елдегі экологиялық жағдайды жақсартуға ықпал ететін жобаларға ерекше назар аударады. Қаржы ұйымы ауқымында қызметкерлердің қоршаған ортаны қорғау мәселелеріне және біздің қоғамның экологиялық проблемаларына ерекше қатынасы насихатталады. Банк ұжымы түрлі экологиялық бастамаларды қолдайды: Банк қызметкерлері Іле-Алатау қорығының аумағын тазарту, тұрмыстық қатты және тамақ қалдықтарын жинау, сұрыптау және қайта өңдеуге жіберу, Банктің бас офисінің ғимараттарында макулатураны одан әрі қайта өңдеу үшін жинау жөніндегі акцияларға, орналасқан өңірлерде ағаш отырғызу жөніндегі көптеген акцияларға және басқа да ішараларға бірнеше рет қатысты.

Топ ауқымында Банк және еншілес ұйымдар жасыл экономикаға байланысты клиенттер мен серіктестердің жобаларын ілгерілетеді және қолдайды. Бизнес жобаларды қаржыландыру кезінде Банк кәсіпкерлер арасында эко бастамаларды ілгерілетуге жәрдемдеседі, бұл ретте экономиканың дамуына ықпал етіп қана қоймай, тұтастай алғанда, өңірлердің қоршаған ортасы мен экологиясын жақсартатын бағыттарға ерекше назар аударады.

Атап айтқанда, Банк Қазақстанның ірі мегаполистерінде – Алматы және Нұр-Сұлтан қалаларында тұрғын үйлер мен қалалық көлікті газдандыру жөніндегі жобаларды қаржыландыра отырып, қоғамның экологиялық таза отын түрлеріне көшуіне жәрдемдеседі, сондай-ақ саябақ аймақтарын көгалдандырады және дамытады: біздің бастамамыз бойынша Алматыда жаңа қалалық демалыс аймағы - Halyk Alanу ашылды.

Қоғамдық салада Банк гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту бойынша қадамдарды жалғастыруда. Тұрақты даму саласындағы әлемдік үрдістер мен үздік практикаларға сүйене отырып, Банк қаржы ұйымының және оның еншілес компанияларының гендерлік құрылымында әйелдер санын ұлғайту процесін одан әрі жалғастырады. Қазірдің өзінде Банкте және еншілес құрылымдарда гендерлік теле-теңдік жақсы белгіленген: Банк Басқармасының басында – әйел, Басқарма мүшелерінің барлық сандық құрамының 20% - ға жуығы-әйелдер. Олар банктің өңірлік өкілдіктерінің басшылығында және топтың еншілес компанияларында жақсы көрсетілген, Halyk Bank құрылымындағы қызметкерлердің басым көпшілігі-әйелдер. Осылайша, Банк елдің БҰҰ-ның орнықты дамуының бесінші мақсатына – «Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту» мақсатына қол жеткізуіне өз үлесін қосуда.

Әйелдер кәсіпкерлігін дамыту мен қолдау және әйелдердің бизнеске көбірек қатысуы үшін көп нәрсе жасалуда. Банк әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға ықпал ететін, бизнес-бастаманы ынталандыратын, үнемі өзгеріп отыратын бәсекелестік орта жағдайында өз ісін оңай бейімдеуге және табысты ілгерілетуге мүмкіндік беретін әйелдер үшін ерекше жайлы талаптары бар арнайы кредит беру бағдарламаларын ұсынады.

Нарықтағы басты ойыншы ретінде Банк кәсіпкерлік бастаманы ынталандыруға және қазақстандық жастардың сапалы білім алуына мүдделі. Halyk Bank жас кәсіпкерлер үшін бастапқы немесе қолданыстағы бизнес аясында түрлі бизнес-идеяларды іске асыру үшін жеңілдікті талаптармен кепілсіз кредит берудің арнайы бағдарламаларын ұсынады. Еліміздің жетекші жоғары оқу орындарымен ынтымақтаса отырып, Банк дарынды қазақстандық жастарға IT-мамандықтарды оқытуда және оны одан әрі жұмысқа орналастыруда қолдау көрсетеді.

Әлеуметтік міндеттер Банктің корпоративтік ортасында, түрлі ұлттар мен түрлі діни конфессиялардың адамдары еңбек ететін, ортақ мақсаттармен және міндеттермен біріктірілген ұжымда да шешіледі: Банк мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қажетті жұмыс жағдайларын қамтамасыз ете отырып, оларға жұмыс орындарын ұсынады, мүмкіндіктері шектеулі азаматтарға қызмет көрсету үшін орындарды ұйымдастырады және жабдықтайды, ал жүріп-тұруы шектеулі азаматтарға ыңғайлы болу үшін ыңғайлы қашықтықтан банктік онлайн сервистер әзірленді.

Halyk Bank жүйе құрушы және әлеуметтік жауапты қаржы институты ретінде мемлекеттік органдармен түрлі бағыттар бойынша, оның ішінде бизнес пен халықты қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыру шеңберінде тығыз өзара іс-қимыл жасайды. Halyk Bank - елдегі банк қызметтерінің негізгі операторы және біз басқа қазақстандық банктің қызметтері қолжетімсіз ең шалғай өңірлерде де қызмет көрсетеміз. Осыған байланысты банк өнімдеріне, көрсетілетін қызметтерге және операцияларға тәулік бойы тұрақты қол жеткізуді, сондай-ақ бөлімшелер мен банкоматтардың үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету Банк жұмысындағы негізгі басымдық болып табылады. Halyk Bank қазақстандықтарға 42 500 теңге (ең төменгі жалақы мөлшерінде) мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы, сондай-ақ Virgemiz бағдарламасы шеңберінде бөлінген қаражат тәуелсіз жөніндегі негізгі оператор ретінде әрекет еткен пандемия кезеңінде банктік бизнес процестерді ұйымдастырудың тиімділігі айқын көрінді. Сондай-ақ, Банк қауіпті инфекциямен күресте мемлекетке, бизнеске және қоғамға белсенді түрде көмек көрсетті, көмек сұраған мұқтаж қазақстандықтарға, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларындағы медициналық ұйымдардың, аймақтық ауруханалардың қызметкерлері қолдау көрсетті.





Шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қолдаудың президенттік бағдарламасы бойынша локдаун кезеңінде Банк ТЖ режимін енгізу бизнесіне ықпал еткен ШОБ өкілдеріне жеңілдікті кредиттер беруді ұйымдастырды, сондай-ақ кәсіпкерлікті қолдаудың қолданыстағы мемлекеттік бағдарламалары шеңберінде қаржыландыруды жалғастырды.

Аталған жобаларды іске асыруға тікелей қатыса отырып, мемлекет пен қоғамның дамуына жәрдемдесіп, Банк жеке компания бола отырып, барлық мүдделі тараптардың – акционерлердің, инвесторлардың, клиенттердің, қызметкерлердің және басқалардың мүдделерін ескеруді жалғастырады.

Есепті жыл корпоративтік басқарудың құрылымдалған рәсімдерінің тиімділігін көрнекі көрсетті, ол кез келген, тіпті ең күтпеген сыртқы сын-қатерлерге жедел және барабар ден қоюға мүмкіндік берді. Пандемия біздің әлемді түбегейлі өзгерткенімен, бұл өзара әрекеттесуді кеңейтуге және қоғаммен тиімді байланыс орнатуға қосымша мүмкіндік болды.

Өткен жылы басталған ESG-есептің алғашқы тәжірибесі кейіннен Halyk тобының қолда бар бизнес ресурстарына сүйене отырып, біздің қоғамымыздың ең күрделі мәселелерін шешуге көмектесетін корпоративтік стратегиямыздың ажырамас бөлігі болатынына сенімдімін.

Оқығаныңыз жағымды болсын!

**БАСҚАРМА ТӨРАЙЫМЫ,
ҮМІТ БОЛАТХАНҚЫЗЫ ШАХАМЕТОВА**



04

БАНК
БҮГІНГІ КҮНІ

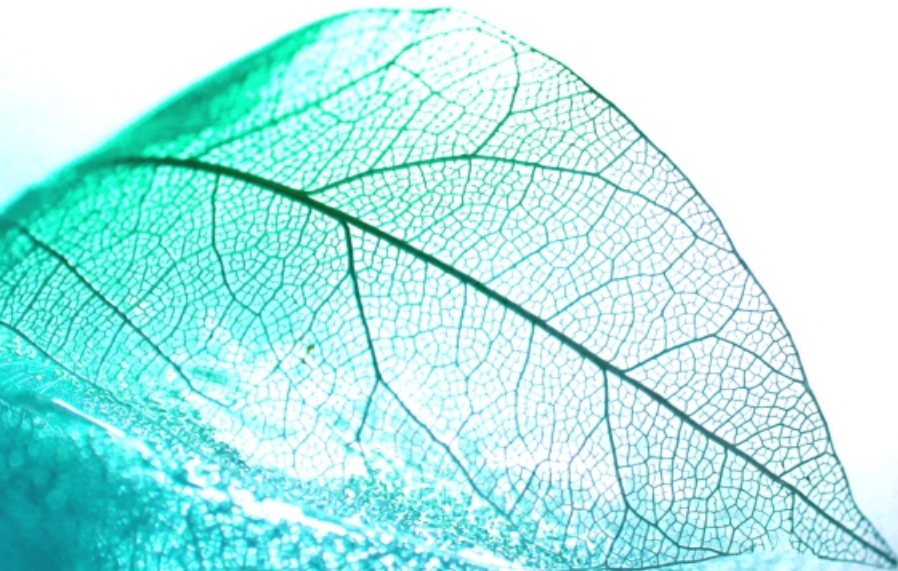
ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



04

БАНК БҮГІНГІ КҮНІ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



БАНК ТУРАЛЫ



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

Біз бөлшек бизнестің 8,4 миллион клиенттері, корпоративтік блок пен ШОБ-тың 336,9 мың клиенттері үшін бірінші таңдау Банкі бола отырып, қаржы қызметтері нарығында көшбасшы позицияға иеміз. Біздің қызметтер цифрлық арналарда, сондай-ақ бүкіл ел бойынша 611 қызмет көрсету орындарында қолжетімді. Бүгінгі таңда Қазақстанның 100 ірі компаниясының 78-і біздің тұрақты клиенттеріміз болып табылады.

Halyk Bank - бұл тұрақты өсу мен сапалы дамуға бағытталған, 15 мыңнан астам адамнан тұратын кәсіпқойлар командасы, бұл біздің жұмысымыздың нәтижелерінде көрініс табады. Банк Қазақстанда активтер мөлшері (жиынтық нарықтық үлесі 32,0%), меншікті капитал мөлшері (35,4%), таза пайда (35,1%) бойынша көшбасшы болып табылады; Halyk Bank-тің екінші деңгейлі банктердің бөлшек депозиттер нарығындағы үлесі 33%-ды, заңды тұлғалардың депозиттер нарығындағы үлесі екінші деңгейлі банктер арасында - 35,1%-ды құрайды; брутто қарыздары бойынша нарық үлесі 30,9%-ды, нетто қарыздары бойынша - 31,9%-ды, заңды тұлғаларға кредит беру нарығындағы үлесі (КБ + ШОБ) - 42%-ды, бөлшек кредит беру нарығындағы үлесі - 18%-ды құрайды. Бұл ретте біз клиенттеріміз үшін қызметтердің сапасын және жалпы бизнестің тиімділігін арттыруға назар аударып, активтердің рентабельділігін тұрақты арттыруды, инновациялық цифрлық сервистерді енгізуді жалғастырамыз.

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.

ӨСУ СТРАТЕГИЯСЫ

БІЗДІҢ МИССИЯ

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



ХАЛЫҚ БАНКІНІҢ 2019-2021 ЖЫЛДАРҒА АРНАЛҒАН БАЗАЛЫҚ СТРАТЕГИЯСЫ ӨСУ СТРАТЕГИЯСЫ РЕТІНДЕ АЙҚЫНДАЛҒАН, ОНЫҢ БАСЫМДЫҚТАРЫ:

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

2019-2021 ЖЫЛДАРДАҒЫ СТРАТЕГИЯЛЫҚ ЦИКЛГЕ БІЗ АЛДЫМЫЗҒА МЫНАДАЙ ҚАҒИДАТТАРҒА НЕГІЗДЕЛГЕН ӨРШІЛ МАҚСАТТАР ҚОЙДЫҚ:



■ НЕГІЗГІ КЛИЕНТТІК СЕГМЕНТТЕРДЕГІ КӨШБАСШЫЛЫҚ

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



■ КЛИЕНТКЕ БАҒДАРЛАНУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫНА НАЗАР АУДАРУ

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



■ ЦИФРЛЫҚ СЕРВИСТЕРДІ АРЫ ҚАРАЙ ДАМУ

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



■ ЕЛДІҢ БАС ТРАНЗАКЦИЯЛЫҚ БАНКІ

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

“

Біз белгіленген іс-шараларды іске асырудың, сондай-ақ клиенттеріміздің, серіктестеріміздің және акционерлеріміздің тарапынан көрсетілетін қолдаудың арқасында Halyk Bank стратегиялық кезеңге қойылған мақсаттарға табысты қол жеткізетініне, өзінің кең мүмкіндіктері мен Қазақстанның қаржы жүйесінің даусыз көшбасшысы ретіндегі жоғары беделін растайтынына сенімдіміз.

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

БІЗДІҢ ҚЫЗМЕТІМІЗ АЛТЫ НЕГІЗГІ ҚҰНДЫЛЫҚҚА НЕГІЗДЕЛЕДІ:

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

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

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.



БІЗДІҢ ҚҰНДЫЛЫҚТАР



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

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 қағидадары мен нормаларын айқындайтын Корпоративтік этика қағидалары қабылданған.

КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА ҚАҒИДАЛАРЫНЫҢ МАҚСАТТАРЫ:

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



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

Этикалық мінез-құлық мәселелерін тиімді басқару үшін банкте сенім телефоны жұмыс істейді, 8 (727)-259-68-78 нөмірі «Halyk Info», «Halyk Zalog» интрасайтында орналастырылған және Банктің барлық тендерлік құжаттамаларында көрсетіледі. Банктің кез келген қызметкері немесе бөгде адам корпоративтік этика ережелерін немесе еңбек қатынастары саласындағы заңнаманың өзге де талаптарын бұзу фактілері туралы өтініш бере алады және мәлімдей алады. Бұл ретте, өтінім берушіге анонимдік болып қалу құқығы бекітілген. Келіп түскен барлық шағымдар мен өтініштерді Банктің Ішкі қауіпсіздік басқармасы тіркейді. 2020 жылы этикалық нормаларды сақтамау мәселелері бойынша 29 өтініш (2019 жылы 34 өтініш) тіркелді. Келіп түскен барлық өтініштер белгіленген тәртіппен қаралды, олардың әрқайсысы бойынша тиісті ден қою шаралары қабылданды, сондай-ақ болашақта осындай фактілер санын қысқарту үшін олардың орындалу тиімділігіне мониторинг және бақылау жүргізілді.



05

ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ
БАСҚАРУҒА
ҚАТЫСТЫ
КӨЗҚАРАСЫМЫЗ
ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

05

ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА ҚАТЫСТЫ КӨЗҚАРАСЫМЫЗ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

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

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

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

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

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ҚАҒИДАТТАРЫ



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

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

БАНКТІҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІНДЕ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУДЫҢ МЫНАДАЙ ҚАҒИДАТТАРЫ БЕКІТІЛДІ:

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



БАНКТИҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІН САҚТАУ

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

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

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

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



ҰЛЫБРИТАНИЯНЫҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІН САҚТАУ

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

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

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

БАНКТИҢ КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ КОДЕКСІ ЖӘНЕ ҰЛЫБРИТАНИЯНЫҢ КОРПОРАТИВТИК БАСҚАРУ КОДЕКСІ

Банктің Корпоративтік басқару кодексінде Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексiнен кейбір айырмашылықтар бар. Төменде негiзгi айырмашылықтар келтірілген:



Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексi	Банктің корпоративтік басқару кодексi
<p>Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексi Директорларды қайта сайлау үшін ең ұзақ үш жылдық мерзімді көздейді.</p>	<p>Банктің корпоративтік басқару кодексінде Директорлар кеңесін тұрақты түрде қайта сайлау талабы қамтылмаған. Оның орнына, акционерлердің жалпы жиналысының құзыретіне Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімін белгілеу кіреді. 2020 жылғы 22 мамырда өткізілген акционерлердің жалпы жиналысында Директорлар кеңесінің ағымдағы құрамының үш жылдық өкілеттік мерзімі белгіленді.</p>
<p>Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексi тәуелсіз директорлардың жылына кемінде бір рет, атап айтқанда, Директорлар кеңесі Төрағасының қызметін бағалау үшін жекелеген отырыстар өткізуін көздейді.</p>	<p>2020 жыл ішінде Корпоративтік хатшы мен тәуелсіз директорлардың қатысуымен стратегияны, корпоративтік басқару процесстерін жетілдіру, Директорлар кеңесінің қызметін, Корпоративтік хатшының жұмысын жақсарту мәселелерін талқылай отырып, бірлесімі кездесулер өткізілді.</p>
<p>Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінде Төрағаны қоспағанда, Директорлар Кеңесі құрамының кемінде жартысы тәуелсіз директорлардан тұруы тиіс деп көзделген.</p>	<p>Банктің Корпоративтік басқару кодексінде Қазақстан заңнамасының ерекшеліктеріне байланысты Директорлар кеңесінің құрамында тәуелсіз директорлардың кемінде үштен бірi болуға тиіс осындай тікелей талап қамтылмаған. Алайда, 2020 жылғы 22 мамырда акционерлердің жалпы жиналысында сайланған Директорлар кеңесінің құрамына Директорлар кеңесінің жеті мүшесінен бес тәуелсіз директор кіреді.</p>
<p>Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінде атқарушы емес директорлар Басқарма жұмысын оның келісілген мақсаттар мен міндеттерге сәйкестігі тұрғысынан мұқият талдап, оның қызметін бақылауды жүзеге асыруы, сондай-ақ ұсынылатын қаржылық ақпараттың толықтығына, сондай-ақ қаржылық бақылау мен тәуекел-менеджмент жүйелерінің тиімді және сенімді екендігіне көз жеткізуі тиіс деп көзделген.</p>	<p>Банктің Корпоративтік басқару кодексi Банктің Директорлар кеңесінің барлық мүшелеріне осындай жауапкершілік жүктейді.</p>
<p>Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексi Директорлар кеңесінің компания мен Директорлар кеңесіндегі дағдылар мен тәжірибенің тиісті теңгерімін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ Директорлар кеңесінің кадрлық құрамын біртіндеп жаңартуды қамтамасыз ету үшін Директорлар кеңесінің мүшелері мен компанияның жоғары басшылығын тағайындау кезінде сабақтастықты тиісінше жоспарлаудың болуына көз жеткізуді көздейді.</p>	<p>Банктің Корпоративтік басқару кодексi Директорлар кеңесінің тиімді жұмысы үшін қажетті тәжірибе мен білімнің оңтайлы теңгерімін қамтамасыз ету мақсатында Директорлар кеңесінің құрамын қалыптастыру тәртібін және Директорлар кеңесіне кандидаттарға қойылатын белгілі бір талаптарды айқындайды.</p>



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

БАНКТИҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУДЫ ДАМУЫ САЛАСЫНДАҒЫ ЖЕТІСТІКТЕРІ (CORPORATE GOVERNANCE):

- Halyk Bank-тің жаһандық депозитарлық қолхаттарының Лондон қор биржасында (London Stock Exchange) бағаланып жатқанын назарға ала отырып, Банк Ұлыбританияның корпоративтік басқару кодексінің бірқатар ережелерін корпоративтік басқару жөніндегі өзінің ішкі нормативтік құжаттарында енгізді;
- Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінің негізгі қағидаттарына сәйкес Банкте Директорлар кеңесінің тиімді құрамы қалыптастырылды, онда директорлардың жалпы санының 50% - дан астамы тәуелсіз директорлар болып табылады. Директорлар Кеңесінің Төрағасы Тәуелсіз директор болып табылады;
- Инвесторлар үшін банк акцияларының тартымдылығын арттыру және артық өтімділік деңгейін төмендету мақсатында 2012 жылы дивидендтік саясат қабылданды;
- Банкте Директорлар кеңесінің жанында мынадай комитеттер құрылып, тиімді жұмыс істейді: Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет; Тәуекелдер жөніндегі комитет; Аудит жөніндегі комитет; Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитет; Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет. Аталған комитеттердің әрқайсысының құрамына кемінде екі тәуелсіз директор кіреді, бұл ретте Тәуелсіз директор әрбір комитеттің басшысы болып табылады;
- Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы қызметін жүйелендіру мақсатында 2019 жылы Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясаты қабылданды.
- Банктің және "Halyk" тобы ұйымдарының қаржылық есептілігін растау үшін Банк «Үлкен төрттіктің» аудиторлық компанияларын тартады. 2020 жылы бұл қызметті «Делойт» ЖШС (Deloitte, LLP) компаниясы атқарды.
- 2017 жылы корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелерін енгізу мақсатында Банктің Корпоративтік хатшысы туралы ереже әзірленді және бекітілді.
- 2017 жылғы қыркүйек айында жүргізілген сыртқы бағалау нәтижелері бойынша "ПрайсуотерхаусКуперс" ЖШС кеңесшілері Банктің Ішкі аудит департаменті қызметінің ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттарына және ішкі аудиторлардың этика кодексіне толық сәйкестігін растады.
- «Halyk» тобының 2019-2021 жылдар кезеңіне арналған даму стратегиясын іске асыру кезеңінде корпоративтік басқару процестерін үйлестірумен байланысты бірыңғай стандарттар мен тәсілдер іске асырылды;
- Банкте Директорлар кеңесінің жаңа мүшелері үшін кіріспе курс (Board Book) әзірленді, ол мерзімді негізде жаңартылады және Банктің Директорлар кеңесінің жаңадан сайланған мүшелеріне танысу үшін беріледі;

БАНКТИҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУДЫ ДАМУЫ САЛАСЫНДАҒЫ ЖЕТІСТІКТЕРІ (CORPORATE GOVERNANCE):

- «Халық» тобы компанияларының корпоративтік хатшыларының біліктілігін арттыру мақсатында корпоративтік басқару бойынша оқыту курсы дайындалды, корпоративтік хатшылар/ДҚ хатшылары үшін оқыту семинарлары және әдістемелік қамтамасыз ету ұйымдастырылды. Оқудан банктің еншілес ұйымдарының барлық корпоративтік хатшылары өтті (шамамен 11 адам).
- Банкте корпоративтік хатшылар тізілімі және «Halyk» тобының компанияларында тәуелсіз директор лауазымына кандидаттар тізілімі үнемі жаңартылып отырады;
- 2020 жылы Банктің қазақстандық және шетелдік еншілес ұйымдарындағы корпоративтік басқару деңгейіне диагностика жүргізілді және оны жақсарту бойынша есеп пен ұсынымдар дайындалды;
- 2020 жылы Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын алғашқы құжат болып табылатын GRI Standards халықаралық стандарттарына сәйкес Банктің 2019 жылғы тұрақты дамуы туралы есеп дайындалды және жарияланды. Банк осы есепті жариялау арқылы орнықты даму саласындағы өз жұмысының нәтижелері туралы негізгі ақпаратты ашық жариялауға қатысты ерікті міндеттемелерді қабылдады.
- 2020 жылы Банктің Директорлар кеңесі сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты бекітті, ол сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылға бағытталған негізгі қағидаттар мен талаптарды және сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың салдарын барынша азайту және/немесе жою шараларын айқындады.
- 2020 жылы Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін бағалау қағидалары әзірленіп, бекітілді, онда Банктің Директорлар Кеңесінің қызметіне жыл сайынғы бағалау жүргізу әдістемесі мен құралдары (сауалнамалары) айқындалады.
- Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы басқарудың дұрыс емес немесе қате шешімдерінен немесе әрекеттерінен туындайтын тәуекелдерді түсінеді. Акционерлерді осындай оқиғалардан болатын залалдан қорғау үшін Банк Директорлар мен лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін тұрақты негізде сақтандырады;
- Корпоративтік басқарудың ашықтығын қамтамасыз ету мақсатында Банктің ресми сайтында 2016 жылдан бастап корпоративтік басқаруға арналған бөлім құрылды және қолдау көрсетіледі, онда корпоративтік басқару құрылымы және корпоративтік басқару мәселелерін реттейтін Банктің негізгі нормативтік-құқықтық құжаттары туралы ақпаратты табуға болады;
- Банк тұрақты негізде өзінің корпоративтік сайтында Корпоративтік басқару туралы есепті (жыл сайынғы Жылдық есеп шеңберінде) жариялайды.

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, Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет және Тәуекелдер жөніндегі комитет. Осы Комитеттердің жұмысы туралы толығырақ есеп төмендегі тиісті бөлімде орналастырылған.

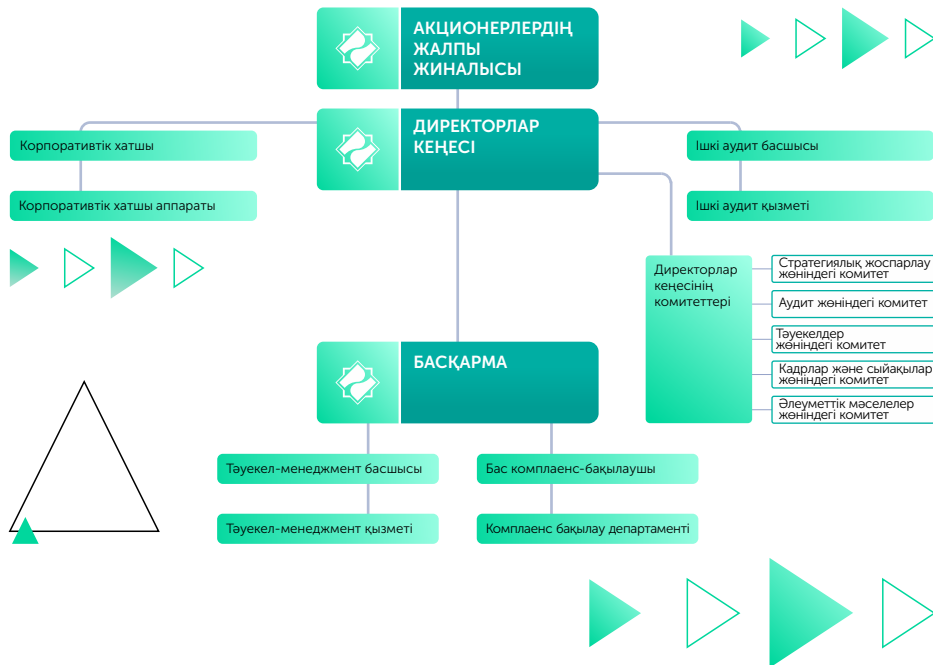
Басқарма жанынан дирекциялар, Комитеттер және жұмыс топтары түрінде бірқатар жұмыс органдары құрылды. Бұл әрбір жеке сегмент бойынша ірі мәселелерді егжей-тегжейлі қарастыруға мүмкіндік береді. Қажет болған жағдайда және заңнама талаптары болған жағдайда, жұмыс органдарының осындай мәселелер бойынша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

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

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

«Найук» тобы ұйымдарының қаржылық есептілігін растау үшін Банк «Үлкен төрттіктің» аудиторлық компанияларын тартады. 2020 жылы бұл қызметті «Делойт» ЖШС (Deloitte, LLP) компаниясы атқарды.

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



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ



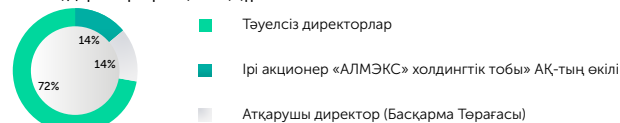
2021 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Банктің Директорлар кеңесінің құрамы мынадай болды:

Директорлар кеңесінің құрамы

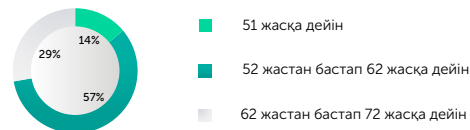
АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ ПАВЛОВ	Директорлар кеңесінің Төрағасы, Тәуелсіз директор, Тәуекелдер жөніндегі комитеттің Төрағасы
АРМАН ҒАЛИАСҚАРУЛЫ ДУНАЕВ	Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитеттің Төрағасы, Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің Төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор
КАЙЛАРС ФРЭНК	Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитеттің Төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор
МӘЖІТ ТӨЛЕУБЕКҰЛЫ ЕСЕНБАЕВ	Директорлар кеңесінің мүшесі, «АЛМЭКС» холдингтік тобы» АҚ-тың өкілі
РЁЛЬ КРИСТОФ	Аудит жөніндегі комитеттің Төрағасы, Тәуелсіз директор
ПЁТР РОМАНОВСКИ	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор
ҮМІТ БОЛАТХАНҚЫЗЫ ШАЯХМЕТОВА	Директорлар кеңесінің мүшесі, Басқарма Төрайымы
БАРЛЫҒЫ	7 ДИРЕКТОР

Директорлардың тәуелсіздігін анықтау кезінде Қазақстан заңнамасында белгіленген өлшемдер пайдаланылды.

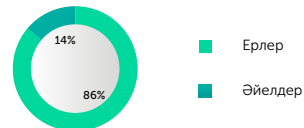
Банктің Директорлар кеңесінің құрылымы*:



Банктің Директорлар кеңесінің жас мөлшері бойынша құрылымы мынадай*:



Банктің Директорлар кеңесінің гендерлік құрылымы*:



* Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы саны - 7 адам

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚЫЗМЕТІ

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

2020 жылы «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Директорлар кеңесімен барлығы 3 жүзбе-жүз отырыс өткізілді, онда 29 мәселе қаралды және 83 сырттай отырысы өткізілді, онда 809 мәселе қаралды.

Директорлар кеңесі мүшелерінің отырыстарға қатысу статистикасы мынадай:

ДК мүшесінің Т.А.Ә.	Жүзбе-жүз отырыстар (отырыстар саны/мәселелер саны)	Сырттай отырыстар (отырыстар саны/мәселелер саны)
ПАВЛОВ А. С.	3/29	82/808
ДУНАЕВ А.Ғ.	3/29	83/808
ЕСЕНБАЕВ М.Т.	3/29	77/776
КАЙЛАРС Ф.	3/29	16/55
РЁЛЬ К.	3/29	15/54
РОМАНОВСКИ П.	3/29	48/482
ШАХМЕТОВА Ү.Б.	3/29	79/778
БАРЛЫҒЫ	3/29	83/809

2020 жылы Директорлар кеңесі жұмысының маңызды және ірі блогы келесі мәселелерді қарастыру болды:

- 2020 жылы Банктің 2019 жылға тұрақты дамуы туралы есеп дайындалды және жарияланды, ол банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын алғашқы құжат болып табылады. Банк осы есепті жариялау арқылы орнықты даму саласындағы өз жұмысының нәтижелері туралы негізгі ақпаратты ашық жариялауға қатысты ерікті міндеттемелерді қабылдады.
- Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің «Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» 12.11.2019 ж. №188 қаулысының талаптарына сәйкес Банктің қолданыстағы ішкі нормативтік құжаттарына талдау жүргізіліп, қажетті өзгерістер енгізілді.
- Директорлар кеңесі тәуекелдер жөніндегі комитетті құру туралы шешім қабылдады, оның негізгі мақсаты Банктің Директорлар кеңесіне Банктегі тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жүйесін қалыптастыруға, оның жұмыс істеуін қамтамасыз етуге жәрдемдесу және Банктің Директорлар кеңесін Банк қабылдайтын тәуекелдер деңгейі туралы хабардар ету болып табылады.
- Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін бағалау қағидалары әзірленді және бекітілді, олар Банктің Директорлар кеңесінің қызметіне жыл сайынғы бағалау жүргізу үшін әдістеме мен құралдарды (сауалнамаларды) айқындады.

Жалпы, Директорлар кеңесі «Налук» тобының алдына қойған және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың Қазақстандағы №1 банктің позициясын ұстап тұруына, клиенттік сервисті жақсартуға және банктік өнімдерді дамытуға байланысты міндеттерге қол жеткізілді.

* Банктің Директорлар кеңесінің жүзбе-жүз отырыстарының саны Covid-19 пандемиясына және 2020 жылғы 15 наурыздан бастап Қазақстанның бүкіл аумағында төтенше жағдай режимінің енгізілуіне, Банктің Директорлар кеңесінің шетелдік мүшелері тұратын елдермен шекаралардың жабылуына және оған қатынасның тоқтатылуына байланысты төмендеді.

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

- «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Басқармасының және еншілес ұйымдардың 2019-2021 жылдарға арналған «Налық» тобының Даму стратегиясының және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың Стратегиялық бастамаларды іске асыру жөніндегі 2020 жылға арналған іс-шаралар жоспарының орындалуы туралы есептері (оның ішінде Банктің технологиялық трансформациясы және Цифрлық өнімдер мен сервистерді дамыту мәселелері); Банктің және «Налық» тобы ұйымдарының 2019 жылға және 2020 жылдың бірінші жартыжылдығына арналған қызметінің нәтижелері және бюджетінің орындалуы;
- «Налық» тобы (КЕХС) мен «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың 2021 жылға арналған шоғырландырылған бюджетін бекіту;
- Ішкі аудит департаментінің (бұдан әрі - ІАД) 2021 жылға арналған жұмыс жоспары және ІАД-ның 2022-2024 жылдарға арналған ұзақ мерзімді жұмыс жоспары;
- Банк Басқармасының кейбір мүшелерін сайлау және олардың өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату, сондай-ақ Директорлар Кеңесі жанындағы кейбір комитеттердің құрамын өзгерту, Директорлар Кеңесі жанындағы тәуекелдер жөніндегі комитетті құру;
- Банктің ірі жобалары;
- Банктің 2019 жылғы жылдық қаржылық есептілігін және Басқарманың қызмет нәтижелері туралы тоқсандық есептерін алдын ала бекіту;
- Бас комплаенс-бақылаушының «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың басқару тиімділігі және комплаенс-тәуекелдерді бақылау туралы, сондай-ақ ішкі бақылау мәселелері бойынша тоқсандық есептері;
- Банк портфелінің сапасын талдау;
- Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен жасалатын мәмілелерді талдау және т. б.

Әлемдік экономиканың даму сценарийлерін құра отырып, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ несие қоржынына және капиталына әсерін айқындай отырып, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың кредит қоржынын стресс-тестілеу нәтижелері қаралды.

Елде COVID-19 пандемиясына байланысты төтенше жағдай режимінің енгізілуін, сондай-ақ мұнай бағасының күрт төмендеуін ескере отырып, Банктің Тәуекел менеджменті қызметі COVID-19 салдарының Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштеріне әсерін талдау және бағалау және осындай шектеулер мен ел экономикасының макроэкономикалық көрсеткіштерінің төмендеуі жағдайында Банктің тұрақтылығын қамтамасыз ету мақсатында 2020 жылдың соңына арналған жалпы экономикалық сценарий бойынша жоспардан тыс стресс-тестілеу өткізді.

Директорлар кеңесі ең нашар сценарийдің өзінде де Банктің позициялары жеткілікті мөлшерде мықты болып қалатынына көз жеткізді.

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

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

ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ



Банктегі тәуекелдерді басқару процесі барлық бизнес-процестермен және операциялармен тығыз байланысты. Мұндай интеграцияланған тәсіл ықтимал тәуекелдерді уақтылы жою және азайту үшін нақты әрекеттер мен шешімдерді анықтауға бағытталған.

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

Банктің тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде Тәуекел-менеджмент қызметі әзірлеген Кредиттік саясат әрекет етеді, ол Банк кредит бермейтін қызмет түрлерін айқындайды, олардың қатарына мыналар кіреді:

- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға байланысты;
- террористтік қызмет;
- мемлекеттік тапсырыстарды қоспағанда, әскери мақсаттағы қару-жарақ, жабдық және амуниция өндіру және сату;

- есірткі құралдарын (фармацевтикалық қызметтен басқа) өндіру және өткізу;
- флора мен фаунаның жойылып бара жатқан түрлерін жою және сату;
- қоршаған ортаны қорғау жөніндегі заңнама талаптарын бұза отырып жүргізілетін және жоғары экологиялық тәуекелдерге әкеліп соғатын қызмет;
- табыс алу мақсатында құмар ойындарды және (немесе) бас тігуді ұйымдастыруға және өткізуге байланысты кәсіпкерлік қызмет – ойын бизнесіне кредит беру (казино, тотализатор, букмекер кеңсесі);
- әлеуметтік аспектілерге теріс әсер етумен байланысты қызмет (балалар еңбегін пайдалану, жұмыс орындарын жаппай қысқарту, ереуілдер өткізу және т. б.).

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

Банктің Тәуекелдерін басқару үш деңгейлі қорғаныс желісіне негізделген:



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

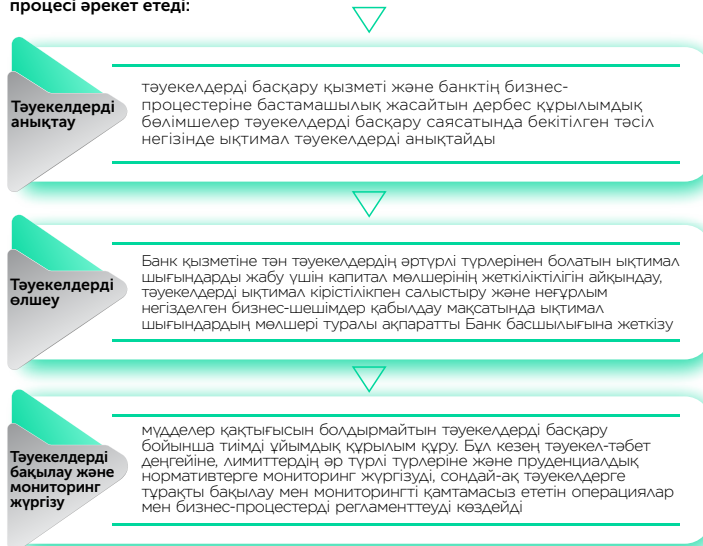
Цифрлық өнімдердің дамуына байланысты 2020 жылғы ақпанда жаңа құрылымдық бөлімше – Цифрлық кредит беру тәуекелдері департаменті құрылды, оның негізгі мақсаты кредиттік тәуекелдерді, оның ішінде кредиттік тәуекелдерді және банктің цифрлық өнімдерінің тәуекелін тиімді анықтау, өлшеуді, мониторинг жүргізуге және бақылауды қамтамасыз ететін, оны жабу үшін меншікті капиталдың жеткіліктілігін қамтамасыз ету мақсатында топшілік операцияларды ескере отырып, цифрлық өнімдерді басқару жүйесін ұйымдастыру болып табылады.

Департамент мынадай негізгі функцияларды орындайды:

- шешім қабылдау модельдерін және онлайн кредит берумен байланысты өзге де модельдерді әзірлеу және енгізу;
- сапаны бақылау және қолданылатын модельдердің мерзімді валидациясы;
- кредиттік тәуекелдің жол берілетін деңгейінің мониторингін.

Банктің негізгі тәуекелдерін басқару туралы егжей-тегжейлі ақпарат (кредиттік тәуекел, нарықтық тәуекел, өтімділікті жоғалту тәуекелі, операциялық тәуекел, ақпараттық технологиялар тәуекелі, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелі және т. б.) Halyk Bank-тің 2020 жылғы жылдық есебінде көрсетілген: <https://backend.halykbank.com/storage/documents/files/608c03cc94fc7.pdf>

Банкте мынадай өзара байланысты кезеңдерден тұратын тәуекелдерді басқару процесі әрекет етеді:



ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ АУДИТ



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

Ішкі бақылау жүйесі Банкке тән тәуекелдерді тұрақты негізде уақтылы анықтау мен бағалауға және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес елеулі тәуекелдерді барынша азайту бойынша уақтылы шаралар қабылдауға бақылауды қамтамасыз етеді. Ішкі бақылау мыналарға қол жеткізуге мүмкіндік береді:

- банктік тәуекелдерді, активтер мен пассивтерді басқару тиімділігін қоса алғанда, банк қызметінің тиімділігін қамтамасыз ету, активтердің сақталуын қамтамасыз ету;
- ішкі және сыртқы пайдаланушылар үшін қаржылық, реттеуші және басқа есептіліктің толықтығын, дұрыстығын және уақтылығын, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету;
- Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасының, оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша ішкі құжаттардың талаптарын сақтауын қамтамасыз ету.



ІШКІ АУДИТ

Банкте 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 консультациялар жүргізу және Топ қызметін жетілдіру жөнінде ұсынымдар беру арқылы «Налуқ» тобының құнын сақтау және арттыру болып табылады.

Ішкі аудит өз қызметінде заңнама нормаларын, реттеушінің талаптарын, Стандарттарды және Банктің ішкі нормативтік құжаттарын басшылыққа алады. ІАД 2017 жылдан бастап PricewaterhouseCoopers сыртқы аудиторлық компаниясы растаған Стандарттар мен Ішкі аудиторлардың этика кодексіне толық сәйкестікті қолдайды.

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

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

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

2020 жылы ІАД 58 аудиторлық тапсырма, оның ішінде 3 консультация жүргізді. Тексерулер мен консультациялар тәуекелдерді басқару, кредиттік, операциялық, әкімшілік-шаруашылық қызмет бойынша ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерінің, банк қызметінің үздіксіздігін басқару және ЮК/ТҚ бөлігінде, АТ аудитінің бағыттары және жекелеген бизнес-процестерді роботтандыру мәселелері бойынша тәуекелдерді басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау мақсатында жүзеге асырылды. Бұдан басқа, күмәнді және үмітсіз активтерді басқаруды жүзеге асыратын 4 еншілес ұйымға тексеру жүргізілді. Жүргізілген аудиторлық тапсырмалардың нәтижелері бойынша көрсетілген бағыттар бойынша тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерін жетілдіру бойынша ұсынымдар берілді.

ЗАҢНАМАЛЫҚ ТАЛАПТАРҒА СӘЙКЕСТІК

GRI

103-1

103-2

103-3

419-1

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

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

Банктегі комплаенс-тәуекелді басқарудың негізгі әдістері:

- Банктің қызметіне әсер ететін ҚР қолданыстағы заңнамасы мен шет мемлекеттердің заңнамасына тұрақты мониторинг жүргізу;
- Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің Банк қызметіне әсер ететін ҚР заңнамасының және шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтауын бақылау;
- Банктің құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің ҚР заңнамасын және Банктің ішкі құжаттарын, сондай-ақ Банктің қызметіне әсер ететін шет мемлекеттердің заңнамасын дұрыс түсінуін және қолдануын қамтамасыз ету;
- сәйкестендіру, өлшеу, мониторинг жүргізу және бақылау, соның ішінде жаңа банктік өнімдер мен қызметтерді жобалау және құрылымдау, жаңа бизнес-процестерді, технологияларды енгізу және т. б. кезінде;
- реттеушінің / уәкілетті органның міндетті талаптарының уақтылы және сапалы орындалуын бақылау;
- Комплаенс-бақылау департаментінің Банк бөлімшелерінің қызметіне комплаенс мониторинг (тексерулер) жүргізуі;
- Банкте комплаенс-тәуекелдерді анықтау/бағалау бойынша түрлі құралдарды, оның ішінде өз қызметін бақылайтын бөлімшелердің бағалау/өзін-өзі бағалау бойынша құралдарды қолдануы;
- инсайдерлік ақпаратқа қол жеткізу құқықтарының аражігін ажыратуды, құпиялықты сақтауды және Банктің инсайдерлік ақпаратына қол жеткізе алатын тұлғалардың тізімін жүргізу және өзекті күйде ұстау бойынша бақылауды қоса алғанда, инсайдерлердің мұндай ақпаратты заңсыз пайдалану мүмкіндігіне жол бермеуді бақылау;
- Банктің қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимылға бағытталған шараларды сақтауын қамтамасыз ету (КЖ/ТҚҚ);
- қызметкерлердің Банктің ішкі құжаттарында белгіленген мүдделер қақтығысының алдын алу жөніндегі талаптарды сақтауын бақылау және т. б.

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

Компаленс тәуекелін азайтудың басым бағыттарының бірі заңсыз жолмен алынған кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл (бұдан әрі – КЖ/ТҚҚ) болып табылады.

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

- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мақсатында ішкі бақылауды ұйымдастыру бағдарламасы;
- клиенттердің тәуекелдерін және технологиялық жетістіктерді пайдалану тәуекелін қоса алғанда, көрсетілетін қызметтерді қылмыстық мақсаттарда пайдалану тәуекелдерін ескеретін, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыру тәуекелін басқару бағдарламасы;
- клиенттерді сәйкестендіру бағдарламасы;
- күрделі, ерекше ірі және басқа да ерекше операцияларды қоса алғанда, клиенттердің операцияларына мониторинг жүргізу және зерттеу бағдарламасы;
- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша банк қызметкерлерін даярлау және оқыту бағдарламасы;
- КЖ/ТҚҚ-ға бағытталған шараларды іске асыру шеңберінде алынған ақпарат пен құжаттарды сақтау және қорғау бағдарламасы.

Бұдан басқа, Банк жеке және заңды тұлғаларға қатысты уәкілетті органның және /немесе халықаралық ұйымдардың (UN, EC) және/ немесе елдердің, мысалы, АКШ-тың (OFAC SDN List/Non-SDN List/ SSI List) санкцияларының бар-жоғын осы тұлғалармен ынтымақтастыққа бастамашылық жасауға немесе олармен біржолғы мәмілелер жүргізуге жол бермеу мақсатында тексеруді тұрақты негізде жүзеге асырады.

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

СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ

Құқықтық жұмыс департаменті өз құзыреті шеңберінде:

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

Комплаенс-бақылау департаменті (КБД) тұрақты негізде комплаенс-бақылау, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл (ҚЖ/ТҚ) бойынша, комплаенс-тәуекелді басқару және ішкі бақылау мәселелері бойынша, сондай-ақ Банкте «Шетелдік шоттарды салықтық бақылау туралы» АҚШ Заңының (ФАТСА) талаптарын, сондай-ақ Common Reporting Standart (CRS) салық мақсаттары үшін қаржылық ақпаратпен автоматты алмасу стандартының талаптарын сақтау мәселелері бойынша қызметкерлерге тұрақты негізде оқыту өткізеді. Жыл сайын осы бағыт бойынша оқудан жаңадан қабылданған банк қызметкерлері де, сондай-ақ жауапты бөлімшелердің жұмыс істеп жүрген қызметкерлері де өтеді. 2020 жылғы наурыздан бастап енгізілген төтенше жағдай режимін ескере отырып, 2020 жыл ішінде оқыту бекітілген оқыту жоспарларына сәйкес қашықтықтан (онлайн режимінде) жүргізілді. 2020 жылы КБД оқыту бойынша 20 бағдарлама өткізді, одан 22 427 қызметкер өтті. Банк оқытудың бекітілген жоспарларына сәйкес интерактивті де, қашықтықтан да (онлайн режимінде) оқытудың әртүрлі форматтарын қолданатынын атап өткен жөн.

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

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жүйесінің негізгі мақсаттары:

- Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыру;
- Банк қызметінің барлық деңгейлерінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы қағидаттарын енгізу;
- Сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар және сыбайлас жемқорлық әрекеттерге қарсы іс-қимыл шаралары туралы Банк басшылығын хабардар ету;
- кез келген нысандарда және көріністерде сыбайлас жемқорлық іс-әрекеттерге жол бермеу;
- заңдылық пен корпоративтік этика нормаларын сақтау.

Банк өз қызметінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық көріністерінің кез келген түріне толық төзбеушілік қағидатын ұстанады.

Банктегі сыбайлас жемқорлықтың алдын алу сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша жауапты құрылымдық бөлімшелердің қатысуымен семинарлар, дәрістер өткізу арқылы жүзеге асырылады. Банк өз қызметкерлерімен ақпараттандыру және түсіндіру әңгімелерін жүргізу арқылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыруға жәрдемдеседі.

Есептік кезеңде, оның ішінде 2020 жылы covid-19 бойынша карантин кезінде жаңадан қабылданған қызметкерлер арасында жүргізілген іс-шаралардың нәтижесінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар анықталған жоқ.



* Есептік кезеңде бірқатар қызметкерлер бірнеше тренингтерден өтті.

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ

GRI

102-40

102-42

102-43



Тәуекелді азайту: біздің жұмысымыз негізгі мүдделі тараптар үшін бизнесті жүргізудің теріс салдарын азайтуға бағытталған;



Пайданы барынша көбейту: біз акционерлерімізге пайда әкелетін, сондай-ақ елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына ықпал ететін жобаларға инвестиция салуға тырысамыз;



Жүйелілік және бірігу: корпоративтік-әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму мәселелерін басқарудың тиімділігі мен бірыңғай тәсілін қамтамасыз етеді;



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



Әлеуметтілік: біздің қызметіміз жекелеген әлеуметтік топтарға да, жалпы қоғамға да бағытталған;



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



Есеп беру: біз мүдделі тараптар мен қоғам алдындағы міндеттемелерімізге жауап береміз.

“

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

АКЦИОНЕРЛЕРМЕН ЖӘНЕ ИНВЕТОРЛАРМЕН ІС-ҚИМЫЛ

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



ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ

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



СЕРІКТЕСТЕРМЕН ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРМЕН ІС-ҚИМЫЛ

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



МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН ІС-ҚИМЫЛ

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

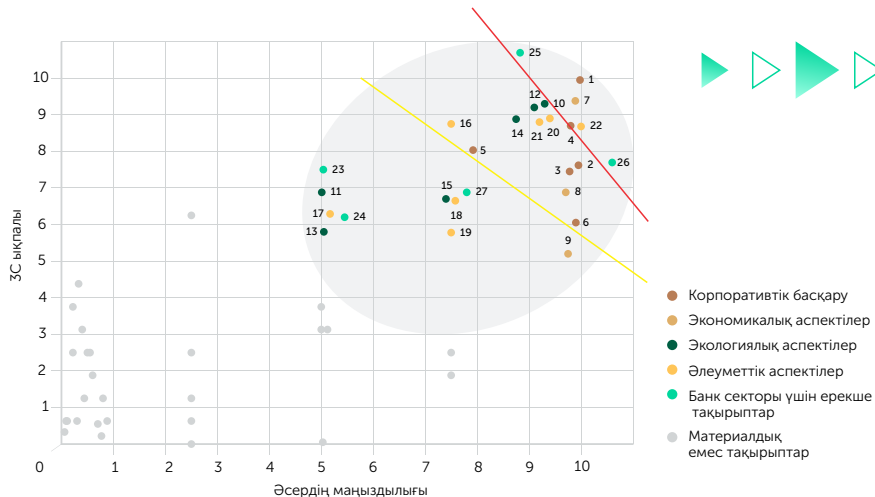
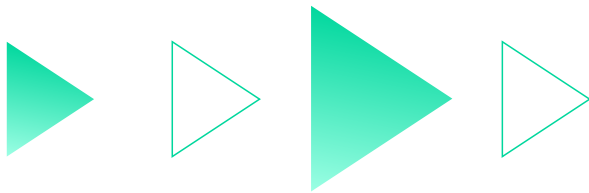
Төменде Банктің негізгі мүдделі тараптарымен – акционерлермен, инвесторлармен, клиенттермен және қызметкерлермен есетті кезеңде өзара іс-қимылдың негізгі нәтижелері мен тәсілдері келтірілген.

2020 ЖЫЛЫ НЕГІЗГІ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ КЕСТЕСІ



Мүдделі тараптар тобы	Өзара әрекеттесу тәсілдері/арналары және негізгі нәтижелер
АКЦИОНЕРЛЕР	<ul style="list-style-type: none"> ■ Акционерлердің жалпы жиналысы ■ Банк акционерлерінің жылдық және кезектен тыс жалпы жиналысына қатысу үшін банк акционерлерімен дербес өзара іс-қимыл жасау ■ Дауыс беруге арналған материалдарды және бюллетеньдердің нысандарын ұсыну ■ Ақпараттық хабарламалар және электрондық пошта және/немесе телефон арқылы жазбаша өтініштер ■ Хаттар ■ Жылдық және аралық қаржылық есептер ■ Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер ■ Қаржылық есептілік депозитарий және «Қазақстан қор биржасы» АҚ интернет-ресурстарында жарияланымдар ■ Баспасөз-релиздер ■ Корпоративтік сайт
ИНВЕСТОРЛАР	<ul style="list-style-type: none"> ■ Рәсім шеңберінде облигация ұстаушылардың жиналысын өткізу және купондық сыйақыны және облигацияларды өтеу кезінде олардың номиналды құнын одан әрі төлеу ■ Инвестор күні/Capital Markets Day ■ Жылдық және аралық қаржылық есептер ■ Инвесторлармен Банктің қаржылық нәтижелері жөнінде таныстырылыммен тоқсан сайынғы конференс-қоңыраулар ■ Non-deal road show (виртуалды), конференцияларға қатысу ■ Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер ■ Қаржылық есептілік депозитарий және «Қазақстан қор биржасы» АҚ интернет-ресурстарында жарияланымдар ■ Баспасөз-релиздер ■ Электрондық хаттар, кездесулер, оның ішінде виртуалды, телефон қоңыраулар
КЛИЕНТТЕР	<ul style="list-style-type: none"> ■ Байланыс орталығы ■ Интернет-банкинг, сондай-ақ Банктің мобильдік қосымшасы ■ Корпоративтік сайт ■ Жарнамалық науқандар ■ Әлеуметтік желілер ■ Баспасөз-релиздер ■ Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер ■ Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттануын бағалау ■ Бөлімшелер ■ SMS-ақпараттандыру
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	<ul style="list-style-type: none"> ■ Бөлімшелердегі қызметкерлердің қанағаттану деңгейін және әлеуметтік-психологиялық ахуалды зерттеу ■ Корпоративтік пошта ■ Жедел желі (сенім телефоны) ■ Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер ■ Ішкі коммуникация және хабарландырулар ■ Оқыту ■ Ерікті және волонтерлік қызмет ■ Корпоративтік іс-шаралар

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



НАЛҰК БАНК-ТІҢ 2020 ЖЫЛҒЫ МАҢЫЗДЫ ТАҚЫРЫПТАР МАТРИЦАСЫ

Маңыздылықты бағалау нәтижелері бойынша Halyk Bank-тің корпоративтік басқару, экономикалық, экологиялық және әлеуметтік, сондай-ақ банк секторы үшін ерекше қызмет аспектілерінің 27 маңызды тақырыбы айқындалды.

Банктің тұрақты дамуы туралы есепте ашу үшін маңызды тақырыптар тізімі

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

- 1 Банктің Стратегиясы
- 2 Этика және адалдық
- 3 Корпоративтік басқару
- 4 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл
- 5 Ішкі бақылау және аудит
- 6 Тәуекел менеджмент

ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТІЛЕР

- 7 Экономикалық нәтижелік
- 8 Тікелей емес экономикалық ықпал ету
- 9 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТІЛЕР

- 10 Материалдар
- 11 Энергия ресурстарын тұтыну/энергия тиімділігі
- 12 Су тұтыну
- 13 Шығарындылар
- 14 Қалдықтарды басқару
- 15 Қоршаған ортаны қорғау

ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТІЛЕР

- 16 Жұмыспен қамту
- 17 Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық
- 18 Оқыту және білім беру
- 19 Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер
- 20 Клиенттің құпиялығы
- 21 Әлеуметтік-экономикалық сәйкестік
- 22 Қайырымдылық және демеушілік

БАНК СЕКТОРЫ ҮШІН ЕРЕКШЕ ТАҚЫРЫПТАР

- 23 Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі және сапасы
- 24 Банктің 2020 жылдың бірінші жартысындағы COVID-19 пандемиясына реакциясы
- 25 Цифрландыру және инновациялар
- 26 IT жүйелері және кибер-тәуекелдерге төзімділік
- 27 Жауапты қаржыландыру

* Маңызды тақырыптарды анықтау әдіснамасының толық сипаттамасы Қосымшада берілген.



06

ЖОҒАРЫ
ТҰРАҚТЫЛЫҚ
ЖӘНЕ ЖҮЙЕЛІК
МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

06

ЖОҒАРЫ ТҰРАҚТЫЛЫҚ ЖӘНЕ ЖҮЙЕЛІК МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

2020 жыл ерекше болды: бұрын-соңды болмаған пандемия үлкен проблемалар туғызды және біздің клиенттеріміз бен қызметкерлеріміздің күнделікті өміріне қатты әсер етті. Пандемия басталғалы бері халық банкі клиенттермен байланыста болуды және оларды қолдауды басты басымдыққа айналдырды.



Тіпті қолайсыз жағдайда да біздің бизнес-модель тағы да өзінің тұрақтылығын дәлелдеді, бұған бір жылдың лайықты нәтижелері дәлел бола алады.

Әдеттегідей, дағдарыс кезеңінде неғұрлым сенімді қаржы институттарын таңдауға ұмтылыс байқалды және 2020 жылы Халық банктің клиенттер базасы бір жыл бұрынғы деңгейден 8,7 млн.-ға дейін 9%-ға ұлғайды, сонымен бір мезгілде digital-арналардың пайдасына елеулі ілгерілеу болды: біздің онлайн-қызметтерімізді пайдаланатын жеке клиенттер саны 41% - ға 6,2 млн. адамға дейін өсті. Біз клиенттердің артықшылықтарын digital-арналарға ауыстыру қайтымсыз деп санаймыз және осы жағдайды ескере отырып, бизнесімізді өзгертеміз.

Тиісінше, 2020 жылдың нәтижелері бойынша кірістер мен таза пайда 2019 жылмен салыстырғанда едәуір жоғары болды. Айта кетейік, Халық банкі Қазақстанның ЖІӨ өткен жылдың деңгейінен 2,6% - ға қысқарған жылына осындай күшті динамиканы көрсетті.

Әлеуметтік төлемдер төлеу жөніндегі аса ірі төлем агенті бола отырып, біз 2,5 миллион қазақстандыққа зейнетақы мен жәрдемақыларды уақтылы төлеуді қамтамасыз етеміз. Бұл жерде біз Halyk Bank-тің Ерекше әлеуметтік миссиясын көріп отырмыз.

Теріс макроэкономикалық оқиғаларға қарсы тұруға мүмкіндік беретін сенімді қаржылық жағдай, нарықтағы мықты позиция және жоғары әлеуметтік маңыздылық Банктің жүйе құраушы рөлін растайды. Бүгінгі таңда Halyk Bank-бұл Қазақстан экономикасын дамытудың өзіндік барометрі, ондағы жағдай тұтастай алғанда елдегі экономикалық жағдайды көрсетеді.

НЕГІЗГІ ЭКОНОМИКАЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРГЕ ШОЛУ

GRI

102-7

103-1

103-2

103-3

201-1

201-4

Жай акционерлердің таза пайдасы 2019 ж. 12 айдағы 334,5 млрд теңгемен салыстырғанда, 2020 ж. 12 айда 352,7 млрд теңгеге дейін 5,4% - ға негізін сақтандыру қызметінен түскен таза пайданы және туынды құралдар мен бағалы қағаздардан түскен пайданы ұлғайту есебінен ұлғайды. 2020 жылы Банктің пайдаға салынатын салықтар бойынша шығыстары 36,9 млрд теңгені, өзге салықтар бойынша 8,39 млрд теңгені құрады.

Halyk Bank мемлекеттен қаржылық көмек алмайды.

Құрылған және бөлінген экономикалық құн* кестесі

Көрсеткіші	2020	2019	2018
Құрылған тікелей экономикалық құн	616,3	606,1	545,3
Таза пайыздық кіріс	372,6	367,9	316,3
Қызметтер мен комиссиялар бойынша таза кірістер	68,2	68,6	74,2,3
Өзге пайыздық емес кірістер	175,4	169,6	144
Тоқтатылған қызметтен бір жыл ішіндегі пайда	0	0	10
Бақыланбайтын үлеске жататын пайда	0,1	0	0,8
Бөлінген экономикалық құн:	476	462,5	431,2
Пайыздық емес шығыстар	226,6	235,6	208,6
Оның ішінде операциялық шығыстар	153,1	137,9	135,6
оның ішінде қызметкерлердің жалақысы мен сыйақылары	85,3	79,2	77,6
оның ішінде әлеуметтік салаға инвестициялар (қайырымдылық)	2,7	2	1
оның ішінде пайдаға салынатын салықтан басқа салықтар	8,3	7,8	8,4
Пайдаға салынатын салық бойынша шығыстар	36,9	36	82,5
Есепті кезең үшін төленген дивидендтер	211**	199,8	125,9
Бөлінбеген экономикалық құн = Құрылған тікелей экономикалық құн - Бөлінген экономикалық құн	140,3	143,6	114,1

* Деректер «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың 2020, 2019 және 2018 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жылдардағы аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептілігінен қабылданды.

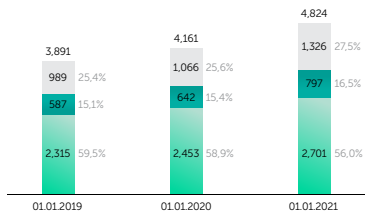
** Осы Есепті жасау күніне нақты төленген дивидендтер.

ӘТРАПАТАНДЫРЫЛҒАН КРЕДИТТІК ПОРТФЕЛІ

Біздің жиынтық кредиттік қоржымымыздың көлемі жеке тұлғалар мен шағын және орта бизнес кәсіпорындарына кредит беру сегменттеріндегі өсудің айтарлықтай жеделдеуінің арқасында 16% - ға ұлғайды. Сонымен қатар, біз корпоративтік сегменттегі көшбасшылық ұстанымдарымызды күшейтуді жалғастырдық, онда жалпы тоқырауға қарамастан, біздің кредиттік портфель 2020 жылы 10% - ға ұлғайды.

2020 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша «Halyk» тобының несиесі қоржыны құрылымындағы елеулі үлестік салмақты бөлшек қарыздар – 27,5% (21,9% – тұтынушылық қарыздарды және 5,6% – ипотекалық қарыздарды қоса алғанда) алады.

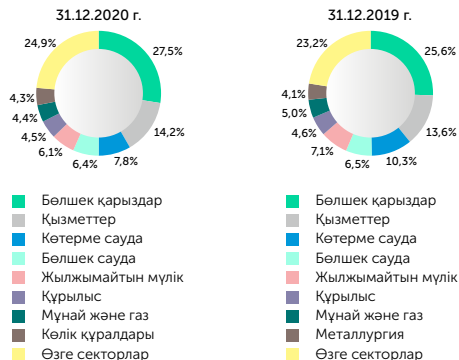
Сегменттер бөлінісіндегі брутто негіздегі қарыздар жиынтығы



- Корпоративтік
- ШОБ
- Бөлшек

Салалар бөлінісінде ең үлкен үлесті мынадай секторларға берілген қарыздар алады: қызмет көрсету (14,2%), көтерме сауда (7,8%), бөлшек сауда (6,4%), жылжымайтын мүлік (6,1%) және құрылыс (4,5%).

Экономика секторлары бойынша «Halyk» тобының несиесі қоржынының құрылымы, %



2020 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Halyk Банк қарыздарының шоғырлануы Halyk Банк жиынтық кредиттік портфельінің 17%-ын көрсетіп, он ең ірі қарыз алушы бойынша 840,995 млрд теңгені құрады (2019 жылғы 31 желтоқсанда - 775,224 миллион теңге, 19%). 2020 жылы энергетика саласында берілген қарыздар көлемі 2019 жылмен салыстырғанда 2 есеге жуық өсті. Кредит беру көлемінің айтарлықтай өсуі тамақ және жеңіл өнеркәсіпте де байқалды.

Halyk Bank-тің қаржылық нәтижелері туралы толық ақпарат 2020 жылғы жылдық есепте және 2020, 2019 және 2018 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жылдардағы аудиттелген шоғырландырылған қаржылық есептіліктің қолжетімді: <https://halykbank.kz/about-bank/investoram>



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

■ **Moody's Investor Services – Baa3 (позитивті, 2021 жылғы 3 маусым)**

Банктің Moody's Investor Services рейтингі инвестициялық деңгейге дейін көтерілді және енді егеменді бағалау деңгейіне сәйкес келеді, бұл халықаралық сарапшылар, бизнес пен инвесторлар тарапынан қаржы институтына деген сенімнің жоғары деңгейін, Банктің нарықтағы сенімді позицияларын және Halyk Bank-тің тұрақты кредиттік әлеуетін көрсетеді.

■ **Fitch Ratings – BBB– (тұрақты, 2021 жылғы 14 сәуір)**

Halyk Bank-ке берілген қаржылық тұрақтылық рейтингі (viability rating) (BBB -) – тәуелсіз Қазақстан тарихындағы шетелдік қатысуы жоқ жеке банктер арасындағы Fitch Ratings ұсынған ең жоғары рейтинг және Банк қызметінің бүкіл тарихындағы ең үздік рейтинг.

■ **Standard & Poor's – BB (тұрақты, 2021 жылғы 27 мамыр)**

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

Негізгі бизнес-сегменттердегі нарықтың елеулі үлесі:

34%

Halyk Bank-тің екінші деңгейлі банктердің бөлшек депозиттер нарығындағы үлесі;

30,9%

екінші деңгейдегі банктердің арасында заңды тұлғалардың депозиттері нарығындағы үлесі;

18%

бөлшек кредит беру нарығындағы үлесі

35,1%

брутто қарыздар бойынша нарық үлесі



ЦИФРЛАНДЫРУҒА ЕРЕКШЕ НАЗАР

Коронавирустық инфекцияның пандемиясы жалпы мемлекет үшін де, Қазақстандағы бүкіл бизнес-қоғамдастық үшін де тұрақтылықты тексеруге айналды.

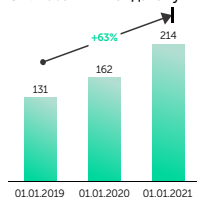
2020 жылғы қызметіміздің нәтижелері бойынша Halyk Bank COVID-19 пандемиясына байланысты туындаған сын-қатерлерге лайықты жауап берді деп сенімді түрде айта аламыз. 2020 жылғы наурызда Қазақстанда карантин режимін жариялай отырып, біз клиенттеріміздің барлығына банктік қызметтер мен өнімдерге тәулік бойы қол жеткізуді, сондай-ақ барлық қажетті банктік операцияларды жүзеге асыру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз етуге барлық күш-жігерімізді жұмылдыра алдық.

Пандемия контактісіз және онлайн қызметтерге барынша көшуге қосымша катализатор болды. Картаны ашу, несие алу, тауарды бөліп төлеу немесе кез келген қызметтің ақысын төлеу – осының барлығын Halyk Bank-те енді бір-екі шертумен жасауға болады.

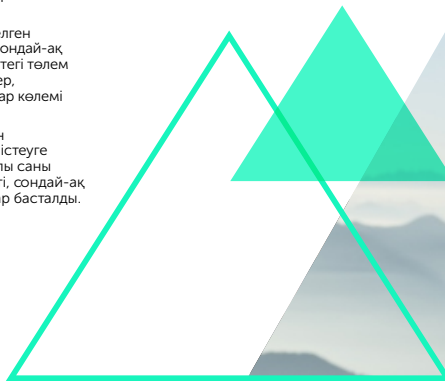
Halyk Homebank мобильдік қосымшасы өз клиенттеріне банк бөлімшесіне бармай-ақ кез келген қызметті алуға мүмкіндік береді. Оның ішінде цифрлық карта ашу, депозит ашу, несие алу, сондай-ақ барлық сервистерді пайдалану және осының барлығы - үйден шықпай-ақ. Halyk Homebank-тегі төлем сервистерінің жалпы саны бірнеше мыңға жетті, олардың ішінде салықтар, міндетті төлемдер, коммуналдық қызметтер сервистері және т.б. 2020 жылы Halyk Homebank-тегі транзакциялар көлемі 2,3 есе өсті, ал транзакциялар саны 2 есе өсті.

2020 жылы Банк iOS және Android платформасында шағын бизнесіне арналған жаңартылған қосымшаны шығарды, онда клиенттер смартфон арқылы өз шоттарымен қашықтан жұмыс істеуге және төлем операцияларын жүргізуге қол жеткізді. Onlinebank пайдаланушыларының жалпы саны (заңды тұлғаларға арналған интернет-банкинг) 2020 жылы 162 мыңнан 214 мыңға дейін өсті, сондай-ақ 2021 жылдың 1 тоқсанында Банк жария еткен бірқатар негізгі сервистер бойынша жұмыстар басталды.

Onlinebank-ті пайдаланушылар саны



Банк мемлекеттік органдармен мемлекеттік сервистерді банк өнімдеріне шығару бойынша белсенді жұмыс жүргізуде. Нәтижесінде төлем бүкіл ел бойынша ХҚКО-ларда QR-кодпен жүзеге асырылды, сондай-ақ ЖК шотын ашумен бірге жеке кәсіпкерлерді (ЖК) Банктің мобильдік қосымшасында тіркеу сервисі іске қосылды. Бұл кәсіпкерлерге 7 минут ішінде бизнесті тіркеуге және кәсіпорын шотын ашуға мүмкіндік береді.



ЕСЕПТІ КЕЗЕҢДЕ БАНК МЫНАДАЙ ЖОБАЛАРДЫ ІСКЕ АСЫРДЫ:

- ЖК үшін онлайн онбординг процесі басталды - ЖК үшін шоттардың 54%-ы қашықтықтан ашылды
- Бөлшек бизнес клиенттеріне арналған онлайн онбординг процесі іске қосылды
- Қашықтықтан сәйкестендіру рәсімі арқылы клиенттің жеке басын растаудың баламалы тәсілі бар мобильді қосымша іске қосылды
- Halyk Homebank-те клиенттерге тауарлай кредит беру бойынша серіктестер саны ұлғайтылды және қолма-қол ақшамен цифрлық кредит беру процесі іске қосылды
- Банк қызметтері мен өнімдеріне қолжетімділік алуға мүмкіндік беретін шағын және микробизнес клиенттеріне арналған Onlinebank мобильді қосымшасы іске қосылды
- Төлемдерді қабылдаудың ыңғайлылығы үшін бірегей QR сервисі жасалды, ол коммерсанттарға төлемдерді физикалық терминалдарсыз қабылдауға мүмкіндік береді, смартфондарда контактіз төлемдерді қабылдауға арналған Halyk Pos сервисі іске қосылды
- ТМД елдерінің аумағында баламасы жоқ шағын бизнес клиенттеріне цифрлық кредит беру жобасы іске қосылды
- Корпоративтік қарыз алушылар үшін онлайн қарыз беру процесі басталды
- Корпоративтік клиенттер үшін кепілдіктерді онлайн беру іске қосылды
- Деректерді байыту, клиенттік базаны сегменттеу және ақылды сатылым құруға арналған Деректер фабрикасы жобасын жүзеге асыру үшін команда құрылды
 - Бэк-офистің еңбекті көп қажет ететін 14 процесі роботтандырылды
 - Автосақтандырудың онлайн-полистерін сатып алу сайты іске қосылды
 - Брокерлік шоттарды қашықтан ашатын және сауда операцияларына қол жеткізетін Halyk Invest мобильді қосымшасы іске қосылды
 - «Halyk Finservice» ЖШС Halyk Market маркетплейсін сәтті іске қосты, сондай-ақ Kino.kz (кинотеатрларға билеттер сату) жобасының жаңартылған нұсқасы іске қосылды

ЕЛДІҢ ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ ДАМУЫНА ИНВЕСТИЦИЯЛАР

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

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

Жеткізу тізбегін басқару

GRI	102-9	204
-----	-------	-----

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

Мемлекеттік бағдарламалардың іске асырылуын қолдау

2020 жылы, ел экономикасы үшін қиын кезеңде – COVID-19 коронавирусының пандемиясымен байланысты төтенше жағдай режимін және карантиндік шектеулерді енгізу кезеңінде Банк мемлекет іске асыратын, бизнесі енгізілген шаралардан зардап шеккен кәсіпкерлік субъектілерін қолдауға арналған бағдарламаларға белсенді қатысты.

2020 жылғы наурызда Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі екінші деңгейлі банктермен бірлесіп кәсіпкерлік субъектілеріне жеңілдікпен кредит беру бағдарламасын (бұдан әрі - жеңілдікпен кредит беру бағдарламасы) әзірледі. 2020 жылғы 27 наурызда Банк бағдарламаны іске асыру туралы келісімге қол қойды, оның шеңберінде банкке 180 миллиард теңге (бағдарламаның жалпы сомасының 30%-ы) бөлінді. 2020 жылғы қазанда кәсіпкерлік субъектілеріне жеңілдікпен кредит беру бағдарламасының талаптары қайта қаралды, оның ішінде бағдарлама сомасы 800 миллиард теңгеге дейін ұлғайтылды, Банкке қосымша 49,3 млрд теңге бөлінді. 2020 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банк осы бағдарлама шеңберінде 143,9 миллиард теңге сомасына 379 клиентті қаржыландыруды жүзеге асырды.

Жеңілдікпен кредит беру бағдарламасы шеңберінде қаржыландыру төтенше жағдай енгізілгеннен кейін қаржылық жағдайы нашарлаған шағын, орта және ірі бизнес субъектілерін қолдауды көздейді. Бағдарлама айналым қаражатын толықтыруға жеңілдікпен кредит беруді, сондай-ақ қарыз алушының қолданыстағы міндеттемелерін қайта қаржыландыруды көздейді, бұл кредит бойынша мөлшерлемені және жалпы кредиттік жүктемені төмендетуге мүмкіндік береді.

Covid-19 коронавирусы пандемиясына байланысты төтенше жағдайдың басында Банк қолдаған алғашқы жобалардың бірі Батыс Қазақстан облысы компаниялар тобының жобасы болды, оның құрамына «Белес-Агро» ЖШС және «Пойма Май Комбинаты» ЖШС кіреді. «Белес-Агро» ЖШС бір мезгілде 44 мың тоннаға дейін астық сақтау мүмкіндігі бар ұн тарту комбинаты болып табылады. Үн, құрама жем, макарон өнімдерін өндірумен айналысады. «Пойма Май Комбинаты» ЖШС - өсімдік майын өндіру комбинаты. Зауыттың бірегейлігі әртүрлі майлы дақылдардың – күнбағыс, рапс, зығыр және т. б. тұқымдарын қайта өңдеу мүмкіндігі болып табылады.

Төтенше жағдайдың енгізілуі өндірілетін өнім экспортының шектелуіне және соның салдарынан өткізу көлемінің төмендеуіне байланысты кәсіпорындардың қызметіне теріс әсер етті. Осыған қарамастан, кәсіпорындар төтенше жағдайлар мен карантиндік шаралар кезінде өз қызметін жалғастырды, бұл аймақтың әлеуметтік маңызы бар тауарларға қажеттілігін қамтамасыз етті. Жеңілдікті нәсілеу бағдарламасы шеңберінде көрсетілген қолдау есебінен - топ берешегінің бір бөлігі босатылған қаражат есебінен одан әрі қаржыландыру мүмкіндігімен жеңілдікті мөлшерлеме бойынша қайта қаржыландырылды – **кәсіпорындар қызметкерлердің жұмыс істеп тұрған санын сақтап қалды** («Белес-Агро» ЖШС штаты – 220 адам, «Пойма Май Комбинаты» ЖШС штаты – 125 адам).

Жеңілдікпен кредит беру бағдарламасы аясында қолдау тапқан тағы бір әлеуметтік маңызды жоба – Шығыс Қазақстан облысындағы «Океан Рыбы» ЖШС жобасы. Компанияның негізгі қызмет түрі балықты өңдеу, тұздау және консервілеу, балық және теңіз өнімдерін бөлшектеп сату болып табылады. Компания жаңа және қайта өңделген балық пен теңіз өнімдерін сатып алуды, өңдеуді және өткізу нарықтарына жеткізуді жүзеге асырады. Жеңілдетілген кредит беру бағдарламасының қаражаты есебінен қарыз алушының берешегін қайта қаржыландыру қарыз алушының ағымдағы кредиттік міндеттемелері бойынша шығыстарды қысқартуға мүмкіндік берді. Қарыз алушы осы уақытқа дейін жеңілдікті мөлшерлеме бойынша қаржыландыру ала отырып, Бағдарлама шеңберінде ашылған кредит желіні толық көлемде пайдаланады. Қарыз алушының жеңілдікті кредиттеу бағдарламасына қатысуы қарыз алушыға кредит бойынша шығыстарды төмендетуге, айналым капиталын толықтыру үшін қаражатқа қол жеткізуге және жұмыс орындарын сақтап қалуға мүмкіндік берді.

2020 жылы Halyk Bank операторы «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры (бұдан әрі – «Даму» қоры) болып табылатын кәсіпкерлікті дамытудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыруға қатысуын жалғастырды. Осылайша, Halyk Bank өңдеу өнеркәсібінде, сондай-ақ тамақ өнімдері мен сусындар өндірісінде жұмыс істейтін немесе қызмет көрсететін шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін белсенді қолдайды. Бұл бағдарлама 2014 жылы іске қосылды және осы уақытқа дейін Банк негізгі құралдардың жаңаларын сатып алуға, құруға және жаңғыртуға; кәсіпкерлерді қаржылық қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларына қатыспайтын қарыздарды қайта қаржыландыруға және айналым қаражатын толықтыруға белсенді түрде қарыз береді. Мақсатына қарай қарыздар 5 жылдан 10 жылға дейінгі мерзімге беріледі және қаржыландыру сомасы бойынша шектеулер жоқ, тамақ өнеркәсібіндегі жобалар бойынша қарыздарды қоспағанда, 1,85 миллиард теңге лимитінен аспайды. Halyk Bank бағдарламаға қатысу кезеңінде барлығы 240 миллиард теңге сомасына 950-ден астам қарыз алушыны қаржыландырды. Бөлінген және игерілген қаражат көлемі бойынша Халық банкі осы бағдарламаны іске асырудың көшбасшысы болып табылады.

«Global retail» ЖШС 2020 жылдың қыркүйек айында Өңдеу өнеркәсібі мен қызмет көрсету саласындағы шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қолдау бағдарламасы бойынша қаржыландырылған жобалардың бірі болды. Қаржыландыру сүт өнімдерін - ірімшік, сары май, спред, маргарин өндіру бойынша қазіргі заманғы жабдықтарды (Украина мен Польша өндірісі) сатып алуға бағытталды.

«Global retail» ЖШС 2012 жылы құрылған, компания қызметінің негізгі түрі сүт өнімдерін көтерме сату болып табылады. Компания Еуразиялық экономикалық одақ берген сапа сәйкестігі декларациясына ие.

Кәсіпорынның оң іскерлік тарихы мен беделі бар, оның өнімдері Алматы облысында ғана емес, еліміздің басқа да өңірлерінде танымал және сұранысқа ие. ТМД елдерінің көптеген шетелдік компаниялары шикізат жеткізушілер болып табылады.

Өнімді сатудың жалпы көлемінің 50%-дан астамы республиканың ірі қалаларында жүзеге асырылады: Алматы, Ақтау, Атырау, Ақтөбе, Қызылорда, Тараз, Семей, Өскемен қалалары.

Алматы қаласында клиент супермаркеттердің негізгі желілерімен ынтымақтасады және шикізатты ірі сүт өңдеу зауыттарына жеткізеді.

Қаржыландыру кәсіпорынға сапалы табиғи сүт өнімдерін ірі өңірлік жеткізуші позициясын сақтап қалуға, сондай-ақ жаңа жұмыс орындарын қамтамасыз етуге мүмкіндік берді.

Тараз қаласындағы құрылыс материалдарын өндіру зауытын жаңғырту.

1957 жылы КСРО Министрлер Кеңесі Жамбылда (Тараз) цемент кәсіпорындарын гипс тасымен, ал құрылыс гипсімен – алып елдің барлық құрылыс алаңдарын қамтамасыз ететін зауыт салуға қаулы етті. Стратегиялық маңызды кәсіпорын 1960 жылы іске қосылды. 1993 жылдың соңында жекешелендіруге байланысты гипс зауыты «Жамбылгипс» АҚ болып қайта құрылды. «Жамбылгипс» АҚ негізгі өнімі селективті және құрылыстық материал болып табылады: гипс тасы, гипс және гипсоангидрит тасының ұны, гипсокартон табақтарының барлық түрлері, гипсополимер, кафельге арналған желім, гипс плиталарына арналған желім, терістегіш, мәрмәрдан жасалған ұн және үгінді.

2020 жылы «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-пен және құрғақ құрылыс қоспалары мен материалдарының ірі шетелдік өндірушісі «Сен-Гобен» Франция компаниялар тобы арқылы инвесторлардың ынтымақтастығы арқасында кәсіпорынға «екінші тыныс» берілді, бұл жалпы алғанда өңірдің экономикасы мен құрылыс секторының дамуына оң әсерін тигізді. Айтарлықтай күрделі келіссөздер нәтижесінде икемділігінің, айрықша кәсібилігінің, ымыраға келуге және өзара тиімді шешімдерді іздеуге дайындығының арқасында мәміле табысты аяқталып, «Сен Гобен» әлеуеті сөзсіз үлкен «Жамбылгипс» АҚ-қа ие болды.

Мәміленің нәтижелері бойынша ыңғайлы географиялық және логистикалық орналасқан кәсіпорын өңірде бейінді өндірістік орталық болу мүмкіндігіне ие болды, бұл ретте зауыттың қуатын ұлғайту кәсіпорынға Қазақстанның ішкі нарығына шығып қана қоймай, өз өнімін Орталық Азия мен Әзірбайжан нарығына жеткізуге мүмкіндік береді.

2020 жылы Halyk Bank облыс әкімдіктерімен бірлесіп жүзеге асырылатын «Даму» қорының жобасына – Шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін өңірлік қаржыландыру бағдарламасына қатысуды жалғастырды. Жоба өңірлер мен жеке салаларға арналған нысаналы бағдарламалар шеңберінде іске асырылады және жеңілдікті кредиттеуге, субсидиялауға, ал қамтамасыз ету болмаған жағдайда – «Даму» тарапынан кепілдік беруге бағытталған. Бағдарлама шеңберінде Қарыз алушы негізгі құралдарды сатып алуға және айналым қаражатын толықтыруға 7 жылға дейінгі мерзімге кредит алуға құқылы. Есепті кезеңнің соңына қарай Банк жалпы сомасы 25,7 млрд теңгеге 71 келісім жасасты.

2020 жылғы ақпанда Halyk Bank Шымкент қаласындағы «Мен кәсіпкер боламын!» кәсіпорындарды дамыту бағдарламасына қатысты. Аталған бағдарлама Шымкент қаласының әкімдігімен, Даму Қоры АҚ, «Атамекен» ҰКП және «Shymkent» ӘКК-мен бірлесіп, әйелдер мен жастар кәсіпкерлігін қолдау үшін әзірленді. Halyk Bank осы бағдарламаның негізгі қатысушысы болды. Жобаларды таңдау жергілікті атқарушы органмен бірлесіп жүргізіледі, әлеуетті жобалардың тізімдері банкке беріледі, онда мамандар қаржыландыруға арналған өтінімдерді қабылдайды және өңдейді. Бағдарлама шеңберінде кредит бойынша мөлшерлеме «Shymkent» ӘКК ұсынатын субсидиялау есебінен жылдығы 1%-ға дейін төмендетілді, қаржыландыру сомасы 10 млн теңгеге дейін төмендеді, салалық шектеулер жоқ. 2020 жылғы шілдеде Halyk Bank бағдарлама бойынша қаражаттың екінші траншын тартты, соңғы қарыз алушыларды одан әрі қаржыландыру үшін Банкке бөлінген жалпы сома 200 млн теңгені құрады.

Алғашқылардың бірі болып **М.А. Шинкаренко ЖК жобасы қаржыландырылды, ол импортты алмастыруға және чек таспасына арналған төлкелер шығару бойынша жергілікті өндірісті дамытуға бағытталған.** Чек таспасы Pos-терминалдардың, кассалық машиналардың барлық түрлерінде қолданылады. «Шамамен бір жыл бойы мен отандық техника өндірушілері үшін РФ-дан осы төлкелерді жеткізуді ұйымдастырумен айналыстым. Жобаны экономикалық тұрғыдан талдап, чек таспасына арналған төлкені өз бетімізше шығаруды шештік. «Алайда жобаны іске асыру үшін меншікті қаражат болған жоқ, жабдықты сатып алу үшін Halyk Bank-ке жігіну туралы шешім қабылданды», - дейді кәсіпкер Марина Шинкаренко. «ҚР-да девальвация және төтенше жағдай енгізу аясында 1%-бен кредит беру - бұл әкімдік пен Halyk Bank тарапынан өте жақсы қолдау» - кәсіпкер ризашылықпен сөйлейді.

Шағын және орта бизнес кез келген елдің экономикасында маңызды рөл атқарады. Мұны түсіне отырып, Банк «Бизнестің жол картасы-2025» (бұрын «Бизнестің жол картасы-2020») бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде бизнеске кредит берудің төмендетілген мөлшерлемесін ұсынады. Бағдарламаның мақсаты моноқалалар, шағын қалалар мен ауылдық елді мекендер кәсіпкерлерінің жаңа бизнес бастамаларын қолдау, сондай-ақ экономиканың басым секторлары мен өңдеу өнеркәсібінің кәсіпкерлерін салалық қолдау болып табылады. Halyk bank субсидиялау бағытында (қол қойылған субсидиялау шарттарының саны бойынша-12 161), сондай-ақ кепілдік беру бағытында (кепілдіктердің жиынтық көлемі бойынша – 63,65 млрд теңге немесе осы бағдарлама бойынша шығарылған кепілдіктердің жалпы сомасының 26%) бағдарламаға қатысушы банктер арасында сенімді түрде бірінші орынға ие.

Бұдан басқа, 2020 жылы «Бизнестің жол картасы – 2025» бағдарламасында микро және шағын кәсіпкерлікті қолдау, сондай – ақ экономиканың неғұрлым зардап шеккен салаларында кәсіпкерлерді қолдау бойынша 2 жаңа бағыт құрылды. Банк осы бағыттарды іске асыруға белсенді қатысты және көшбасшы болып табылады. Мәселен, 2020 жылдың қорытындысы бойынша микро және шағын кәсіпкерлікті қолдау бағыты шеңберінде субсидиялау және кепілдік беру ұсынылған жобалар саны 7,5 млрд теңге сомаға 1 630-ды құрады.

Экономиканың неғұрлым зардап шеккен салаларында кәсіпкерлерді қолдау жөніндегі бағыт шеңберінде мөлшерлеме арзандатылған жобалар саны 162,5 млрд теңге сомасына 3 249-ды құрады.

2020 жылы Halyk Bank «Басым жобаларға кредит беру тетігі – қарапайым заттар экономикасы» (бұдан әрі – ҚЗЭ) мемлекеттік бағдарламасына қатысуды жалғастырды. Бағдарлама шеңберіндегі субсидия мөлшері сыйақы мөлшерлемесінің 10%-нан кем, сома 10 жылға дейінгі мерзімге беріледі. Қаржыландырудың неғұрлым басым салалары ретінде Азық-түлік тауарларын, киім-кешек, үй мен кеңсеге арналған бұйымдар өндірісі, сондай-ақ құрылым материалдарын өндіру бөлінді. 31.12.2020 ж. жағдай бойынша Банк кәсіпкерлерден 279,8 млрд теңге сомаға өтінім қабылдады, Банк мақұлдаған сома 262,1 млрд теңгені құрайды.

Қостанай облысында табиғи сүт өнімдерін өндіруге жәрдемдесу - ҚЗЭ бағдарламасы шеңберінде қаржыландырылған жобаның көрнекі мысалы. 2020 жылы Қостанай облысының Федоров ауданында сүтті ІҚМ аналық басын арттыру бойынша «Тұрар» ЖШС жобасы іске асырылды. Halyk Bank аналық мал басын ұлғайтуға, атап айтқанда 396 бас көлеміндегі голштин қара-ала тұқымды (Германия) ІҚМ сатып алуға 413 млн теңге көлемінде қаржыландыру ұсынды, сондай – ақ банк жалпы сомасы 616 млн теңгеге жемішпел дақылдарын өсіру үшін компания пайдаланатын техника паркін – астық жинау комбайндарын, іріктегіштерді, дестелегіштерді жаңартуды қосымша қаржыландырды. Осы жобаны іске асыру есебінен кәсіпорын қолданыстағы сауу жабдықтарын 100%-ға жүктеп, сүтті ірі қара мал басын 40%-ға арттырды, бұл өз кезегінде компанияға өңір тұрғындары үшін одан да сапалы, экологиялық таза сүт өндіруге мүмкіндік береді.

Halyk Bank ҚЗЭ бағдарламасы аясында, сондай-ақ өнімді өндіру және сақтау үшін жеке үй-жай сатып алу бойынша «Дұрыс ұйқы орталығы» ЖШС жобасын қолдады. Компанияның негізгі қызмет түрі матрастарды өндіру және сату болып табылады. ЖШС-нің Қазақстан Республикасының аумағында өнімді өткізуге арналған филиалдық желісі бар.

Halyk Bank «Даму» қорымен бірлесіп 2020 жылғы маусымда «Дұрыс ұйқы орталығы» ЖШС-ны қолдады және жалпы ауданы 6 939,9 ш.м. өндірістік базаны, жердің жалпы ауданы -1,2483 га сатып алуға 400 млн теңге сомасында қаржыландыруды ұсынды. Осы жобаны іске асыру есебінен компания өз өнімдерін өндіру және сақтау үшін қолайлы орта құруға, сондай-ақ жұмыс орындарының санын қосымша арттыруға қол жеткізді.

2020 жылғы қарашада Halyk Bank «ҚазАгроҚаржы» АҚ, «KazakhExport» экспорттық сақтандыру компаниясы» АҚ, «Тобыл» ӘКК» АҚ бірлесіп ҚЗЭ бағдарламасы шеңберінде АӨК саласындағы субъектілерді қаржыландыру бағыты бойынша «Poultry-Agro» ЖШС қаржыландырды.

Белсенді қатысудың арқасында құс фабрикасын қалпына келтіру процесі 6 айға созылды және бүгінгі таңда Қостанай облысының Қарабалық ауданында орналасқан «Poultry-Agro» ЖШС құс фабрикасы ең заманауи технологиялық жабдықтармен жарақтандырылды және құрамында құрама жем зауыты, жасушалық жабдық, сою цехы мен спутниктік басқару мүмкіндігі бар тоңазытқыш жабдығы бар. Барлық инвестициялық жобаның құны 5,5 миллиард теңгені құрады, оның 2,3 миллиард теңгесін Банк қаржыландырды. Несие қаражаты есебінен кәсіпорын жаңа жабдықтар сатып алды, бірқатар объектілерді қайта жаңартты және айналым қаражатын толықтырды.

Жобаны іске асырғаннан кейін бройлер етінің жобалық өндірістік қуаты жылына 7 500 тоннаны құрайды және өндірісте 270 жаңа тұрақты жұмыс орнын құруға мүмкіндік береді. Қаржыландыру кәсіпорынға проблемалық актив-құс фабрикасын қалпына келтіруге және өңірдегі сапалы табиғи бройлер өнімін ірі жеткізуші болуға мүмкіндік берді.



Halyk Bank мемлекеттік-жеке меншік әріптестік шеңберінде облыстық және қалалық әкімдіктермен ынтымақтастықты тұрақты түрде дамытып келеді. Батыс Қазақстан облысында орналасқан «ТАЛАП» АҚ жобасы осындай әріптестіктің тамаша үлгісі болып табылады.

«ТАЛАП» АҚ Батыс Қазақстан нарығында 26 жылдан астам жұмыс істеп келе жатқан көпсалалы компания болып табылады. Адамдардың денсаулығын сақтауға көмектесе отырып, 1993 жылы «Талап» жеке клиникалар желісі, 1995 жылы «Талап» дәріханаларының алғашқы желісі, ал 1997 жылы «Фаворит» сауықтыру орталығы ашылды. Кейін «Талап» АҚ клиенттеріне ұсынылатын қызметтер спектрін кеңейте отырып, «Лотос» химиялық тазалау желісінде, жерлеу қызметте және т.б. сапалы қызмет көрсетілді.

Батыс Қазақстан облысының әкімдігімен бірлесіп мемлекеттік-жеке меншік әріптестіктің, ҚЗЭ бағдарламасы шеңберінде «ДАМУ» қорының ынтымақтастығының және Halyk Bank-тен 745 млн теңге мөлшерінде қаржыландырудың арқасында компания диагностикалық медициналық жабдықтарды (Siemens Somatom Go Up компьютерлік томографы, «MAGNETOM SEMPRA» магнитті-резонансты томографы, гастровидеоскоп, УДЗ аппараты және т. б.) сатып алуды уақтылы жүзеге асыра алды.

Медициналық жабдықтарды сатып алу халықтан аурулардың түрлі нысандарын диагностикалау және алдын алу бойынша жоғары сапалы амбулаториялық-емханалық бейіндегі медициналық қызметтерді көрсетуге, сондай-ақ жоғары білікті заманауи стационарлық көмек көрсетуге мүмкіндік береді.

Клиниканы заманауи жабдықтармен жабдықтау жаңа жұмыс орындарын құруға және жоғары білікті медициналық қызметтерді көрсетуге мүмкіндік берді, бұл әсіресе вирустық аурудың таралуы кезінде өзекті.

Халықтың өмір сүру деңгейін арттыру үшін әлеуметтік инфрақұрылымды дамыту қажет екенін түсінеміз. Сондықтан біз денсаулық сақтау саласындағы жобаларды қолдауға ерекше назар аударып, медициналық мекемелерді салу және жаңғырту бойынша жобаларды белсенді қаржыландырамыз. Осылайша, 2020 жылы Банк «Мейірім» көпсалалы медициналық орталығын жаңғырту жөніндегі жобаны қаржыландырды, ол медициналық қызметтердің кең спектрін және Нұр-Сұлтан қаласынан шықпай-ақ, халықаралық деңгейдегі медицина көмегімен денсаулыққа байланысты көптеген мәселелерді шешу мүмкіндігін ұсынады.



ҚР аумағында ет өнімдерін өндіруге жәрдемдесу

2020 жылы Nalyk Bank «Даму» қорымен бірлесіп қаржыландырған «Бижан» ЕӨЗ» ЖШС-ның жаңа ет өңдеу зауыты пайдалануға берілді. Банк Алматы қаласының индустриялық аймағының аумағында ет өңдеу зауытының құрылысына және зауыт үшін жабдықтар сатып алуға қаржы берді.

Қаржыландыру құрылымына өңдеу өнеркәсібі мен қызмет көрсету саласындағы шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қолдау бағдарламасы есебінен жеңілдікпен кредит беру, сондай-ақ ҚЗЭ бағдарламасы шеңберінде субсидиялау кірді.

«Бижан» ЕӨЗ» ЖШС - шұжық өнімдерін, жартылай фабрикаттар мен ет деликатестерін өндіруші, 1998 жылғы қазанда құрылған кәсіпорын шұжықтардың 80-нен астам атауын (пісірілген, жартылай ысталған, шикідей ысталған, жартылай фабрикаттар мен деликатестер) шығарады. Жұмыс істеп тұрған ет өңдеу өндірісі Алматы қаласында орналасқан, Алматы қаласында сою бөлімі болмауына байланысты өндіруге арналған ет Солтүстік Қазақстан облысында сатып алынған.

Зауыт құрылысын қаржыландыру (жердің жалпы ауданы 3,5003 га, құрылыстың жалпы ауданы 10 480 ш.м.) **кәсіпорынға сапалы ет өнімдерін ірі өндіруші позициясын сақтап қалуға, сондай-ақ 100-ге дейін жаңа жұмыс орындарын қамтамасыз етуге мүмкіндік берді.**



Біз жеке құрылыс салушылардың тұрғын үй құрылысын субсидиялай отырып, «Нұрлы жер» тұрғын үй-коммуналдық дамуы мемлекеттік бағдарламасын іске асыру арқылы халықтың тұрғын үй жағдайын жақсартуға үлес қосамыз. Бұл бағдарлама тұрғын үйдің қолжетімділігі мен жайлылығын арттыруға және тұрғын үй инфрақұрылымын дамытуға, бірыңғай тұрғын үй саясатын іске асыруға, халықты сапалы ауыз сумен және су бұру қызметтерімен ұтымды қамтамасыз етуге, тұрғын үй-коммуналдық секторды жаңғырту мен күрделі жөндеуге және қала құрылысы қызметін жетілдіруге бағытталған.

Көптеген мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде кредит беру критерийлерінің бірі тиімді инвестициялық жобаларды іске асыру, атап айтқанда, жұмыс орындарының орташа жылдық санын сақтау немесе ұлғайту, еңбекақы төлеу қорының көлемін ұлғайту, табыстың өсуі немесе мемлекеттік бюджетке төленетін салықтар көлемінің ұлғаюы болып табылады.

Әрбір мемлекеттік бағдарлама бойынша қатысуды сапалы бақылау үшін Банк қарыздарды беру және кейіннен бақылау процесі қағидаларын әзірлейді, игеруді және уақытша бос қалдықтарды бақылау туралы есеп береді.



Білім беру саласындағы жобаларды қолдау

Тұрақты дамудың маңызды компоненттерінің бірі білім беру болып табылады, сондықтан біз осы саладағы жобаларға ерекше назар аударамыз. Осылайша, 2020 жылы Банк қаржылық қолдау көрсеткен жобалардың ішінен мыналарды бөлек атап көрсетуге болады:

«Жас Маман» бағдарламасы аясында қаржыландыру. Жобаның мақсаты 100 сұранысқа ие мамандықтар бойынша 180 колледж бен 20 жоғары оқу орнын жаңғырту және білікті мамандар даярлаудың халықаралық тәжірибесін енгізу болып табылады. Бағдарламаның операторы «Кәсіпқор» Холдингі» КЕАҚ болып табылады, «Жас маман» жобасын іске асыру қорытындылары бойынша оқу ұйымдары республикалық және халықаралық деңгейде талап етілетін мамандарды даярлау үшін қажетті қазіргі заманғы жабдықтармен жарақтандырылады, мәлімделген кәсіп бойынша өз өңірі үшін құзырет орталықтарына айналады, сондай-ақ WorldSkills чемпионаттарына қатысушыларды даярлауды жүргізеді.

Recycling саласындағы жобаларды қолдау

Соңғы уақыттағы басым бағыттардың бірі қоршаған ортаға зиянды шығарындыларды бақылау және азайту, пайдалы қазбаларды өндіруді азайту және пайдаланылған материалдарды қайта өңдеу болып табылады. Банктің қаржылық қолдауымен пластмасса және полиэтилен бұйымдарын қайталама қайта өңдеу бойынша «Радуга» ЖШС жобасы іске асырылды, бұл қайталама өнім – пластикалық түйіршікті алуға мүмкіндік береді. Одан кейін жаңа өнім шығаруға болады. Жоба пайдаланылған пластикалық бұйымдар мен полиэтиленнен жасалған бұйымдарды ортақ жинауды және қайта өңдеуді ұйымдастыруға мүмкіндік береді.



Жасыл энергетика саласындағы жобаларды қолдау

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

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

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

2020 жылы Covid-19 коронавирусының пандемиясына байланысты төтенше жағдай басталғанда Halyk Bank «БЖК – 2025» бағдарламасын іске асыруға қатысуын жалғастырды. Банк қолдаған әлеуметтік маңызды жобаның бірі «Ветроэнерготехнология» ЖШС жобасы болды. Компания жалпы қуаты 52,8 МВт ЖЭС салу және пайдалану жөніндегі инвестициялық жобаны іске асыруды жүргізеді. ЖЭС Атырау облысының Исатай ауданындағы Манаш деген жерде орналасқан.

Қазіргі уақытта Атырау облысы бойынша энергия өндіретін жел электр станциясы салынып, іске қосылды.

2020 жылдың нәтижелері бойынша Halyk Bank мынадай жетістіктерге қол жеткізді:

«Бизнестің жол картасы-2025» бағдарламасы шеңберінде субсидиялау және кепілдендіру бағыттары бойынша қатысушы банктер арасында

1-орын

333,5 млрд теңге

– мемлекеттік бағдарламалар бойынша бөлінген қаражаттың жалпы сомасы

Төтенше жағдайды енгізу салдарынан қаржылық жағдайы нашарлаған кәсіпкерлік субъектілерін жалпы сомасы 143,9 млрд. теңгеге жеңілдікпен кредиттеу бағдарламасы шеңберінде

379 клиент қолдау тапқан



07

БІЗДІҢ
НАЗАРЫМЫЗДА -
КЛИЕНТТЕР

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

07

БІЗДІҢ НАЗАРЫМЫЗДА - КЛИЕНТТЕР

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ ЖӘНЕ САПАСЫ

GRI

102-7

102-10

103-1

103-2

103-3

102-4



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

ТАРАТУ ЖЕЛІСІН ДАМУ

2020 жылы біздің филиалдық желіміз Қазақстан бойынша 611 қызмет көрсету нүктелерінен тұрды, соның ішінде:





Банк өзінің филиалдық желісін дамыту мен жаңғыртуға және материалдық-техникалық базаны қамтамасыз етуге капитал салымдарын игеруді жалғастырды. 2020 жылы клиенттер үшін өз қызметтерінің қолжетімділігін кеңейту мақсатында 51 өңірлік нысанды қайта құру және жаңғырту аяқталды.



Сонымен қатар, біз бөлшек және бизнес клиенттеріміз үшін қашықтан өзіне-өзі қызмет көрсету арналарының кең таңдауын ұсынамыз. 2020 жылы Halyk bank желісіндегі банкоматтардың жалпы саны 4 596 бірлікті құрады, бұл нарықтық үлестің 36%-ы болатын біздің банкоматтар паркі Қазақстандағы ең ірі болып есептеледі. Жаңа имидждік нүктелерді қамту мақсатында, сондай-ақ банкоматтардың моральдық және табиғи ескірген үлгілерінің паркін жаңарту үшін ҚР бойынша 455 бірлік банкомат сатып алынды және орналастырылды.



Halyk bank сондай-ақ нарықтағы жетекші эквайер банк болып табылады - біздің желі 101 509 POS-терминал, 978 төлем терминалы және 7 мультикиоскті қамтиды. Біздің POS-терминалдарымыз клиенттер үшін бірқатар артықшылықтар ұсынады, атап айтқанда: төлем карталарының барлық түрлерін төлеуге қабылдау мүмкіндігі, клиенттердің бейілділігі жүйесін құру және операциялар туралы егжей-тегжейлі есептілікті алу.



Локдаун кезеңінде Банк клиенттер үшін әлеуметтік көмек алу, сондай-ақ қате алынған әлеуметтік көмекті Банктің мобильді қосымшасында онлайн форматта қайтару бойынша құралдарды жедел әзірледі.



Біздің клиенттерімізге ыңғайлы болу үшін 2020 жылы Банк Halyk Bank офистерін жаратандыру үшін қосымша 145 бірлік мобильді эмбоссерлер мен 20 бірлік самоэмбоссерлер сатып алды, соның арқасында клиенттер бөлімшеде дербестендірілген картаны лезде шығару мүмкіндігіне ие болды.



HALYK HOMEBANK



Halyk Homebank 6,2 млн пайдаланушысы бар (2019 жылы 4,2 млн, 2018 жылы 3,6 млн) Қазақстандағы жетекші интернет-банкинг платформасы болып табылады.

Halyk Homebank қосымшасы аркімге банк қызметтерінің ең көп спектрін онлайн алуға мүмкіндік береді; ең танымал және суранысқа ие қызметтердің бірі: коммуналдық қызметтерді төлеу, ұялы байланыс, салықтар, айыппұлдар, несиелер, әуе билеттері, көлік, балабақша және 5 700-ден астам басқа қызметтерді комиссиясыз ұсынады және 1%-ға дейін бонус алуға болады. 2020 жылы қызметтердің жалпы өсімі 2 200-ден асты.

Біз жеке тұлғалар үшін бірқатар қызмет көрсету арналары арқылы банктік қызметтердің кең спектрін ұсынамыз:

- үшінші тұлғалардың пайдасына аударымдар
- картаға халықаралық төлемдер
- көптеген дүкендердің тапсырыстарын несие арқылы немесе бөліп төлеу арқылы төлеу
- клиенттерге Банк бөлімшесіне бармай-ақ, серіктестердің онлайн және офлайн нүктелерінде тауарларды бөліп төлеу арқылы сатып алуға мүмкіндік беретін экожүйелік серіктестермен тауарлай несиелеу схемасы жасалды
- кредитті онлайн ресімдеу
- депозитті онлайн ашу
- негізгі беттен операцияларды басқару - негізгі шот, танымал қызметтер, төлемдер мен аударымдар тарихы бірінші экраннан қол жетімді
- ТЖ кезінде енгізілген 42500 теңге әлеуметтік төлемді алуға өтінім беру сервисі (ең төменгі жалақы мөлшерінде)

Сондай-ақ, интернет-банкингті пайдалану процестерін оңтайландыру мақсатында біз мыналарды жасадық

- картаны шығару процесін жеңілдеттік;
- АҚЖМС полисін сатып алу сервисін жеңілдік немесе қосымша сыйлық таңдау мүмкіндігімен толықтырдық;
- онлайн режимде кредиттерді қайта қаржыландыру мүмкіндігін қостық;
- өзін-өзі жұмыспен қамтығандар мен ЖК үшін бөлім қосып, осылайша аударым операциялары бойынша түсімдерді қадағалауға, салықтарды төлеуге, Halyk Boost шешімімен көрсеткіштерді басқаруға мүмкіндік ұсындық;
- зейнетақы төлемдерін алу және ипотекалық төлемдерді өтеу мүмкіндігі ашылды.

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

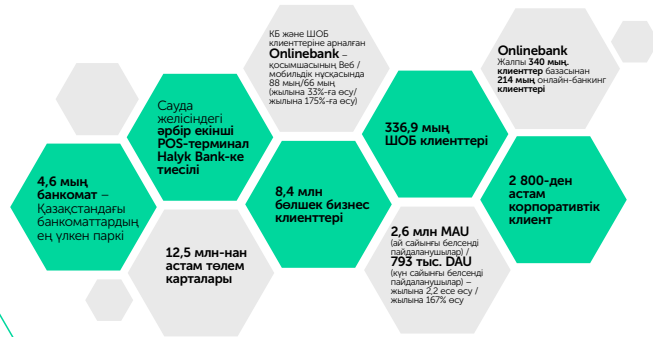




Қарқынды дамып келе жатқан технологиялар мен клиенттердің үміттері артып келе жатқан жағдайда біз өзіміздің Halyk Homebank, Onlinebank, Halykzalog онлайн-платформаларымызды белсенді түрде дамытып, оларды үнемі жаңа әрі ыңғайлы сервистермен және қызметтермен толтырудамыз.

Halyk Bank-тің 2019-2020 жылдардағы клиенттер саны

	2018	2019	2020
Бөлшек бизнес клиенттері (белсенді), мың	7 239	7 695	8 367
ЕКҚ-дағы ШОБ белсенді клиенттері, мың	177,8	165,7	165,6
Корпоративтік клиенттер	2 670	2 884	2 858





ҚОЛЖЕТІМДІ БАНК

GRI

FS13

FS14

Nalyk Bank-тің басым міндеттерінің бірі - тұратын өңіріне және мүмкіндіктеріне қарамастан, біздің барлық клиенттеріміз үшін 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. Өңірлерді дамытудың 2020-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасына сәйкес Қазақстанда 41 елді мекен - шағын қалаларға және 27 моноқалаларға жатады.

Елдің шағын және моноқалаларында Банктің барлық бөлімшелерінің 1/5 бөлігі орналасқан. Олардың ішінде филиалдардың 95%-ы жеке тұлғаларға қызмет көрсетеді, ал 31%-ы толық қызмет көрсететін филиалдар, яғни жеке және заңды тұлғаларға қызмет көрсетеді.

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

Біз барлық клиенттер үшін өз қызметтеріне тең қол жеткізуді қамтамасыз етуге тырысамыз. Жаңа қызмет көрсету нүктелері мен күрделі жөндеу жұмыстары жүргізілетін нүктелер мүмкіндіктері шектеулі адамдардың, халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының және егде жастағы адамдардың кедергісіз кіруі үшін инфрақұрылыммен жабдықталады, оларға ыңғайлы болу үшін пандустар, шақырулардың сыртқы қоңыраулары, кассалардың ыңғайлы жайластырылуы көзделген. Көру қабілеті бұзылған немесе жоқ адамдар үшін тактильді жолдар, көрсеткіштер және қызметкерді шақырудың сыртқы қоңыраулары орнатылған. Банктің барлық қызметкерлері мүмкіндігі шектеулі адамдарға жұмыс істеу және көмек көрсету ережелеріне оқытылды.

* Шағын қала - халық саны 50 мың адамға дейінгі қала

** Моноқала – өнеркәсіп өндірісінің және еңбекке қабілетті халықтың негізгі бөлігі (20% және одан көп) бір немесе бірнеше (көп емес) қала құраушы, әдетте, бір бейіндегі және шикізаттық бағыттағы (мономамандандырылу) кәсіпорындарда шоғырланған қала, бұл ретте олар қалада болып жатқан барлық экономикалық және әлеуметтік процестерді анықтайды.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН АРТТЫРУ

Клиентке бағдарлану және сервис сапасына назар аудару Natyk Bank стратегиялық дамуының негізгі басымдықтары ретінде айқындалған. Біз әр клиентке жеке көзқарас пен сандық шешімдерді дамытуға негізделген клиенттік тәжірибенің сапасын жақсарту бойынша дәйекті жұмыс жүргізудеміз.

Банк клиенттердің өтініштерін жүйелі есепке алуды Өтініштерді қараудың ішкі қағидаларына сәйкес жүргізеді. Біз барлық өтініштер мен шағымдарды объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды, арыз берушілерге нәтижелер мен қабылданған шаралар туралы ақпарат беруді қамтамасыз етуге тырысамыз. Клиенттерден өтініштер жазбаша, ауызша және электрондық форматта қабылданады.

Ауызша нысанда (операторға немесе клиенттің жеке сапарына) келіп түскен өтініштер дереу қаралады және мүмкіндігінше жауап дереу беріледі. Жазбаша және электрондық өтініштер 15-30 күнтізбелік күн ішінде өңделеді. Банктің жауапты құрылымдық бөлімшелері жауап дайындау мерзімдерінің орындалуын бақылауды, себептерді анықтау және жою мақсатында өтініштерді талдауды және қорытуды, сондай-ақ банктің одан әрі қызметінде осындай бұзушылықтарға жол бермеу үшін алдын алу шараларын айқындауды жүзеге асырады.

2020 жылдың нәтижелері бойынша Банк бойынша NPS көрсеткіші 88%-ды құрады, көрсеткіш нысаналы мәннен (85%) 3%-ға асып түсті және 2019 жылмен (82%) салыстырғанда өсім 6%-ды құрады:

- B2C секторы бойынша, NPS/CSI 66%-дан бастап 86%-ға дейін 11%-ға өсті (клиенттерге қызмет көрсету жеделдігінің көрсеткіші 20%-ға жақсарды)
- B2B бағыты бойынша банктік сервистермен қанағаттану деңгейі 78%-дан бастап 91%-ға дейін 13%-ға өсті

Клиенттердің өтініштеріне қатысты да жақсару байқалады. EMC (электрондық құжат айналымы) бойынша өтініштердің жалпы саны 53%-ға төмендеді, оның ішінде шағымдар 58,6%-ға төмендеді; алғыстар 14,4%-ға төмендеді

OCRM жүйесінде тіркелген ауызша шағымдар 41%-ға төмендеді

2019 жылмен 2020 жылды салыстыруға арналған деректер

2019 жылға өтініштер саны:

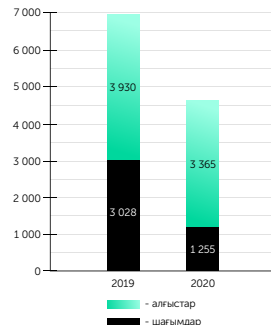
- EMC бойынша (жазбаша) өтініштер саны – 53 704 дана, о.і. шағымдар – 3 028 дана; алғыстар – 3 930 дана.

2020 жылға өтініштер саны:

- EMC бойынша (жазбаша) өтініштер саны – 25 146 дана, о.і. шағымдар – 1 255 дана; алғыстар – 3 365 дана.

2020 жылы бизнес-бөлімшелердің сұратуы бойынша Банктің өнімдері мен қызметтеріне қатысты клиенттердің қанағаттану мәніне қосымша зерттеулер (B2B және B2C секторлары бойынша 67 зерттеу) жүргізілді.

Қазіргі уақытта Байланыс орталығына жүгінулерді қысқарту мақсатында клиенттік жолдарды жақсарту бөлігінде белсенді жұмыс жүргізілуде.



ИННОВАЦИЯЛАРДЫ ДАМУУ ЖӘНЕ ЦИФРАНДЫРУ



Біздің стратегиялық міндеттеріміздің бірі цифрлық банкінг саласындағы позицияларды күшейту және инновациялық шешімдерді дамыту болып табылады. 2020 жылы осы бағыттағы жұмыс шеңберінде Банк барлық негізгі клиенттік сегменттерде жаңа цифрлық банктік сервистер мен инновациялық қаржы өнімдерін енгізді.

БӨЛШЕК СЕГМЕНТТЕГІ ИННОВАЦИЯЛАР

2020 жылғы карантиндік шараларға байланысты елде қалыптасқан жағдайға қарамастан, Банктің Бөлшек сауда бизнесі сервисті және қызмет көрсетуді жақсарту мақсатында бірқатар міндеттерді жүзеге асырды, олар уақытты үнемдеп қана қоймай, сонымен қатар әлеуметтік осал топтардың да, бизнес-клиенттердің де қалауына сәйкес өнімдер желісінің ауқымды спектрін ұсынды, нәтижесінде бұл сатудың жоғары нәтижелер көрсетуіне ықпал етті.

Жаңа қызметтер мен өнімдерді әзірлеу барысында Банктің ауқымды филиалдық желісін ескеріп, Банк осындай дамуға қосылатын үлестің еліміз бойынша республикалық деңгейде әрқашан басым болатынын жете түсініп, табиғи ресурстарды үнемдеу қажеттігін назардан тыс қалдырмайтынын атап өткен жөн.

■ Жаңа процестерді цифрландыру мақсатында, сондай-ақ депозиттер мен кредиттер бойынша қағаз тұтынуды қысқарту мақсатында 3 өнімнің (депозит, дебеттік карта және бөліп төлеу картасы) кредиттік емес бағыты бойынша тандау мүмкіндігі бар Жаңа цифрлық (қағазсыз) процесс іске асырылды, кредиттер бойынша қағаз досьені қалыптастыру және архивке тапсыру қажеттілігі алынып тасталды, клиенттің электрондық досьесі автоматты түрде қалыптастырылады, қарыз алу ыңғайлы болды - клиенттің барлық құжаттарына клиенттің сенім білдірілген нөміріне түсетін отр-кодты енгізумен ЭСҚ арқылы қол қойылады.

Біздің клиенттерге ыңғайлы болу үшін депозиттер, ағымдағы шоттар, төлемдер мен аударымдар бойынша келесі процестер мен қызметтер іске асырылды:

- Аударым операциялары бойынша қызмет көрсету уақытын 50%-ға қысқартуға мүмкіндік беретін жаңа процесс;
- Банк сайтында сыйақыны есептеу бойынша депозиттік калькулятор іске асырылды;
- Операция жүргізілген арнаға қарамастан, кіріс/шығыс операцияларын жүргізу барысында ағымдағы/жинақ шоттар бойынша SMS-хабарламалар жіберу іске асырылды.

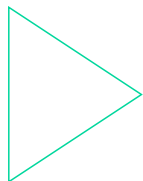
Клиенттерге ыңғайлы болу үшін онлайн кредит беруді дамыту барында қолайлы, ыңғайлы және сұранысқа ие болды. Halyk Homebank мобильді қосымшасындағы Online-несие жетілдірілді:

- Банк пен ЕДБ заемдарын online қайта қаржыландыру мүмкіндігі пайда болды;
- сервистер жақсартылды, соның арқасында несие беру жылдамдығы бірнеше минутты ғана қамтиды.

Тауарлық және кепілсіз кредит бойынша мерзімінен бұрын өтеудің Online-сервисті іске асырылды, бұл Halyk Homebank арқылы мерзімінен бұрын өтеу өтініштерінің 90%-ын online-форматқа ауыстыруға мүмкіндік берді. Ай сайынғы төлемді өтеу бойынша Online-сервис клиентке ай сайынғы төлемді алдын ала төлеуге мүмкіндік береді.

Халықты әлеуметтік қолдауды дамыту шеңберінде, әсіресе карантин кезінде карталық бағытта, 2020 жылы Банк мынадай жаңа өнімдерді енгізді:

- 2020 жылғы наурыздан шілдеге дейін пандемия кезеңінде материалдық көмек беру бойынша бірқатар іс-шаралар жүзеге асырылды: өнімдер жасап шығару, ақшаны картасыз алу мүмкіндігін іске асыру, зейнеткерлерге тегін атаулы жеткізілетін карталарды жаппай шығару. Бұл шаралар карантин кезінде аурудың халық арасында таралуы мен ауру жұқтыру қаупін азайтуға мүмкіндік берді.
- Карталық процестер онтайландырылды, атап айтқанда Бастықтың мақұлдауын көздейтін өтінімдердің үлесі 40%-ға қысқарды, бұл клиенттің бөлімшеде болу уақытын қысқартады.
- Halyk Homebank-тің ПИН-кодты орнату және ауыстыру бойынша жаңа сервисі іске қосылды.



ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРҒА ҚАШЫҚТЫҚТАН КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР

2019 жылы басталған Банк сервистерінің басым бөлігін цифрландыру процесі 2020 жылы да жалғасты. Осылайша, клиентке шот ашуға, сондай-ақ банктің барлық өнімдері мен сервистеріне қол жеткізуге мүмкіндік беретін online тіркеу сервисі енгізілді.

Қосымша арқылы Halyk Bonus Digital цифрлық картасын шығарып, клиенттер Apple Pay, Samsung Pay, Halyk Homebank Pay сияқты танымал сервистерді пайдаланумен смартфон арқылы сатып алу ақысын картасыз төлей алады.

Аударым сервистерінің даму тренді де назардан тыс қалмады, телефон нөмірі бойынша аударым сервисі жақсартылды, бұл клиенттердің осы сервиспен жұмысын айтарлықтай жеңілдетуге мүмкіндік берді.

HUAWEI үшін әзірленген HarmonyOS жаңа операциялық жүйесін пайдаланушылар санының өсуіне байланысты, Банк осы құрылғылар үшін қосымша мобильді қосымшаны енгізді, осылайша ағымдағы күні Банк клиенттеріне iOS (iPhone), Android (Samsung, Sony, Xiaomi, LG және т.б.), Harmony (HUAWEI) операциялық жүйелеріне арналған мобильді қосымшалар қол жетімді. Қазірдің өзінде 140 мыңнан астам клиент HUAWEI смартфондарында Halyk Homebank қосымшасын пайдаланады.

БИЗНЕСКЕ АРНАЛҒАН ЭКОЖҮЙЕЛІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ДАМУ

2020 жылы экожүйелік өнімдерді дамытуға және оларды Halyk Homebank қосымшасында клиенттерге онлайн ұсынуға баса назар аударылды және клиенттің үйден шықпай-ақ қажетті ақпаратты алуы мақсатында Банктің тартымдылығы мен рейтингін бірнеше есе арттыратын келесі қызметтер іске қосылды. Осылайша, клиент тек іскерлік сұрауларға ғана емес, сонымен қатар оның бос уақыты мен демалысына байланысты қажеттіліктеріне жауап беретін қызметтердің ұсыныстарын пайдалана алады:

Halyk info – Банктің ұсынатын қызметтері мен сервистері туралы ақпараттық платформа. Біз клиенттерімізді қызықтыратын кредит беру түрлерінен бастап әр банкоматтың орналасқан жеріне дейін барлық сұрақтарға жауап жинауға тырыстық.

Платформаның артықшылығы-ыңғайлы интерфейс, қол жетімді баяндау тілі және сілтемелер мен қосымша парақтардың логикасы.

Сонымен қатар платформада мыналар көрсетілген:

- Банктің әрбір өнімдік желісі бойынша басты 10 сұрақ
- Halyk Bank-тің барлық бөлімшелерінің, банкоматтары мен терминалдарының интерактивті картасы
- Барлық қолжетімді банктік өнімдер мен қызметтері және оларды ұсыну талаптары бойынша ақпарат.

Halyk Tour – бірыңғай туристік қызмет: қонақүйлерді брондау, дайын турларды сатып алу, туристерге ұсыныстар, кеңейтілген төлем тәсілдері, жеке ұсыныстарды қалыптастыру.

Kino – бұл пайдаланушылар ойын-сауықтың барлық түрлеріне билеттер таба алатын және ала алатын ыңғайлы сервис.

Halyk Invest – IPO бағдарламаларын қоса алғанда, инвестициялық құралдарға оңай қол жеткізеді.

Halyk Travel – авиа, т/ж билеттерін және қонақүйлерді онлайн брондау қызметтерін іздеу, салыстыру және сатып алу мүмкіндігі.

Auto Insurance – бөлшек клиенттер үшін автосақтандыру өнімдері, сақтандыру өнімдерін сатып алу кезінде қолжетімді болатын бонустары бар ыңғайлы онлайн-автосақтандыру сервисі.

Halyk Market – серіктестер өз клиенттерімен кездесетін B2C платформасы, Интернетте сатып алу үшін сенімді және ыңғайлы технологиялық шешім, барлық төлем әдістері қол жетімді – несиелер, төлемдер, карталық төлемдер.

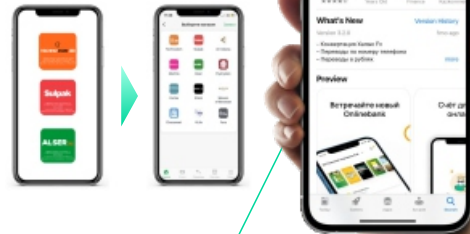
Halyk Club – Halyk Bank карталарын ұстаушыларға арналған артықшылықтар клубы, мұнда клиенттер бонустар алып, жинақталған бонустармен төлем жасайды және тауарларды бөліп төлеумен сатып ала алады. GO!Bonus бонустық клубының серіктестері Банк клиенттеріне бонустар, жеңілдіктер мен купондар ұсынатын заңды тұлғалар. Біздің барлық бөлшек клиенттеріміз – төлем карталарын пайдаланушылар клубтың құрметті мүшелері болып табылады және Halyk Club серіктестерінің 20 000-нан астам нүктелері желісінде тиімді сатып алуларға қол жеткізе алады.

Тауарлар мен қызметтерге төлеу кезінде клиенттер сатып алу сомасынан 1%-дан 25%-ға дейін бонустар ала алады. Жиналған бонустармен Halyk Club серіктестерінің желісінде сатып алулар мен қызметтерге төлеуге, сондай-ақ оларды Halyk Homebank қосымшасындағы коммуналдық қызметтерді, ұялы байланысты, Интернетті, айыппұлдарды және басқа да сервистерді төлеу үшін пайдалануға болады. Клуб серіктестері тұрақты негізде әр түрлі акциялар мен арнайы бағдарламалар өткізеді.

Сонымен қатар, Halyk Light несие картасын ұстаушылар үшін бағдарлама серіктестерінің 15 000-нан астам нүктелері желісінде пайызысыз 4 айға бөліп төлеу арқылы тауарлар мен қызметтерді сатып алу қолжетімді.

Halyk Homebank-те клиенттерге тауарлық кредит беру бойынша серіктестер саны ұлғайтылды және қолма-қол ақшамен цифрлық кредит беру процесі іске қосылды.

Halyk Bank-тің экожүйелік серіктестері



* 31.03.2021 ж. жағдай бойынша

ЦИФРЛЫҚ КРЕДИТ БЕРУ

2020 жылы Halyk Bank жеке кәсіпкерлер үшін жаңа өнім - цифрлық кредит беруді іске қосты. Өнім – бұл клиентке несие алуға өтініш беру және несие алу үшін Банкке барудың, әдеттегі несие беру кезіндегідей құжаттарды ұсынудың қажеті жоқ толық цифрлық процесс. Бүкіл процесс қашықтықтан, ең бастысы тез өтеді. Өтінім беру үшін клиент өнім сайтына кіруі немесе Банктің Onlinebank мобильді қосымшасын жүктеуі қажет. Жаңа цифрлық процесс шеңберінде, өтінім берген сәттен бастап, кредитті шотқа есептеу сәтінә дейін 30 минуттан аспайды. Сондай-ақ, егер өтінім беруші өтінім берген сәтте Банктің клиенті болмаса, оған автоматты түрде ағымдағы шот ашылады, сондай-ақ Банктің Onlinebank жүйесіне кіру мүмкіндігі беріледі. Процесті толық автоматтандыру, сондай – ақ клиенттің қандай да бір құжаттарды ұсыну қажеттілігінің болмауы өтініш берушіні бағалау және



кредиттік өтінім бойынша шешім қабылдау үшін қажетті барлық ақпаратты Банк сыртқы көздерден алатындығымен байланысты. Осы өнімді әзірлеу аясында Банк көптеген деректер көздерімен, соның ішінде әртүрлі мемлекеттік қызметтермен интеграцияны орнатты. Процесті толық автоматтандыру сонымен қатар сыртқы және ішкі көздерден алынған ақпарат есебінен өтініш берушіні дербес бағалайтын және несие беру мүмкіндігі туралы шешім қабылдайтын несиелік өтінімдер бойынша шешім қабылдаудың дамыған жүйесі арқылы қамтамасыз етіледі. Өнім 2020 жылғы тамызда іске қосылды.

2020 жылғы қарашада Банк шағын және микробизнес субъектілеріне арналған Мемлекеттік бағдарлама шеңберінде (Даму Қорымен бірлесіп) Цифрлық кредит беруді іске қосты. Кредит берудің цифрлық процесін енгізу Банктің шағын және микробизнес сегментін несиелендіру қарқынын едәуір арттырды. Осылайша, 2020 жылдың қорытындысы бойынша шағын және микробизнес сегментінен Банктің кредиттелетін клиенттерінің жалпы саны 2019 жылмен салыстырғанда 47%-ға ұлғайды. Сондай-ақ, әзірленген цифрлық кредит процесінің есебінен Банк шағын және микробизнес субъектілері үшін Мемлекеттік бағдарламаны іске асыру бойынша көшбасшы болып табылады.



Ақпараттық қауіпсіздікті дамыту және клиенттер деректерін қорғау Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау

Банк басшылығы ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін қолдауға және тұрақты жетілдіруге баса назар аударады.

Клиенттер туралы мәліметтерді, олардың құпия деректерін қамтитын Банктің ақпараттық активтеріне рұқсатсыз қол жеткізу, кему, жария ету және жоғалту қаупінен қорғауды күшейтеу мақсатында 2020 жылы Банк деректерді қорғаудың заманауи автоматтандырылған жүйелерін сатып алып, пайдалануға енгізді (қолданыстағыларға қосымша), зиянды белсенділікті анықтау, осы салада озық әзірлемелерді қолданатын оқиғаларды талдау және корреляциялау.

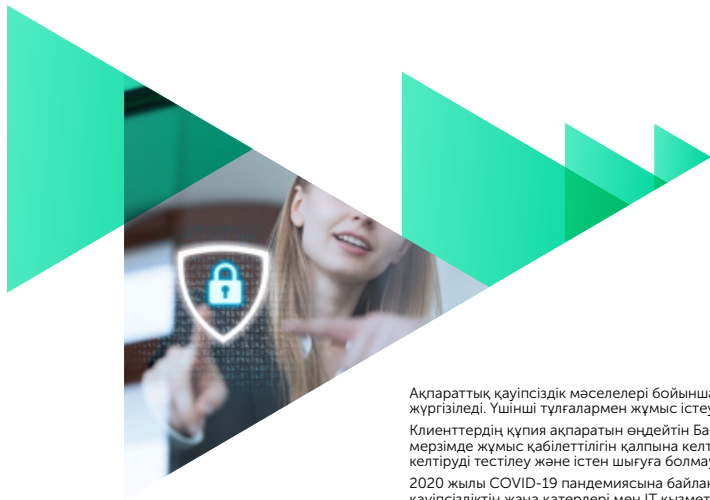
Деректер қауіпсіздігіне әсер ететін тәуекелдерді анықтау және жою үшін Банктің киберқауіпсіздік стратегиясын іске асыру аясында 2020 жылы Antifraud жобасы іске қосылды. Банктің төлем жүйелерін пайдаланушыларды қашықтықтан бейне-верификациялау жүйесі тестілік пайдалануға енгізілді.

Негізгі алаяқтық схемалардан қашықтықтан қызмет көрсету арналарын пайдалану кезінде клиенттердің залалын төмендету бойынша бірқатар іс-шаралар іске асырылды, олардың нәтижесінде алаяқтың клиент атынан Halyk Homebank-қа қол жеткізуі мен тіркелуін қалпына келтіруді көздейтін әлеуметтік инженерия әдістерін қолдана отырып, схеманы іске асырудан келтірілген залалдың 2019 жылмен салыстырғанда 2020 жылы 41,6%-ға (94,01 млн теңге) төмендеуі тіркелді.

Клиенттердің кибер сауатын арттыру бойынша жұмыстар тұрақты негізде жүргізіледі: Банктің ресми сайтында Банк сервистерін қауіпсіз пайдалану бойынша жадынамалар орналастырылған, әлеуметтік желілерде Halyk Bank беттерінде деректер қауіпсіздігіне төнетін қатерлер мен олардың алдын алу тәсілдері туралы материалдар жарияланады. Барлық сату бөлімшелерінде баннерлер, постерлер орналастырылады, төлем құрылғыларының экрандарында және теледидар панельдерінде тақырыптық бейнероликтер көрсетіледі.

Қазақстан Республикасы заңнамасының және салалық стандарттардың талаптарына сәйкес ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ететін бөлімшелердің қызметкерлері «Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару», “Хакердің кіруін тестілеу және қауіпсіздікті талдау” бағдарламалары бойынша оқытудан өтті. Этикалық хакинг енуге тестілеу v. 10”, “Ақпараттық қауіпсіздік коды”.

Банк қызметкерлерінің ақпараттық қауіпсіздік саласындағы хабардарлығын арттыру бағдарламасы өзектендірілді, оның нәтижелері бойынша тестілеуден Банк қызметкерлерінің 98,6%-ы сәтті өтті. Қызметкерлердің жекелеген топтарына “АТ үшін ЕДБ-ға АҚ саласындағы заңнаманың талаптары”, “Банк әзірлеушілері үшін OWASP қауіпсіз кодтау практикасына, PCI DSS стандарты шеңберінде БҚ әзірлеу бойынша оқыту материалы”, “Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету негіздері”, “Жұмыс процестерін қауіпсіз ұйымдастыруды қамтамасыз ету” тақырыптары бойынша қосымша оқыту жүргізілді.



Клиенттер деректерінің құпиялылығын бұзу, кему, ұрлану немесе жоғалу жағдайлары

Көрсеткіш	2018	2019	2020
Клиенттің мәліметтерінің кему, ұрлану және жоғалуының тіркелген жағдайлардың жалпы, соның ішінде	3	0	0
Деректердің кему жағдайлары	3	0	0
Деректердің ұрлану жағдайлары	0	0	0
Деректердің жоғалу жағдайлары	0	0	0

Ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша заңнамаға мониторинг және Банктің ішкі нормативтік құжаттамасына өзекті сипат беру тұрақты негізде жүргізіледі. Үшінші тұлғалармен жұмыс істеу кезінде клиенттердің құпия деректерінің қауіпсіздігін қосымша ұйымдастырушылық бақылау әзірленді.

Клиенттердің құпия ақпаратын өңдейтін Банктің сыни ақпараттық жүйелері үшін дағдарыс жағдайлары туындаған жағдайда ең қысқа мақсатты мерзімде жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіру мақсатында қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету – қуаттарды резервтеу, резервтік көшіру, қалпына келтіруді тестілеу және істен шығуға болмаушылықты қамтамасыз ету рәсімдері рәсімделген және орындалады.

2020 жылы COVID-19 пандемиясына байланысты қызметкерлердің қашықтықтан жұмыс режиміне жаппай көшуінен туындаған ақпараттық қауіпсіздіктің жаңа қатерлері мен IT қызметтеріне жүктеменің артуына қарамастан, Банк өзінің IT-сервистері мен қызметтерінің жоғары қолжетімділігі мен қорғалуын сақтап қалды.

Банк компьютерлік жүйелер мен желілердің PCI DSS/3ds төлем карталары индустриясының деректер қауіпсіздігінің халықаралық стандарттарының талаптарына сәйкестігін тағы да растады.

Ақпарат қауіпсіздігін басқару және ақпараттық технологиялар/ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару мәселелеріне жүйелі көзқарас Банктің кінәсінен клиенттер деректерінің құпиялылығын бұзуға байланысты оқиғалардың нөлдік деңгейіне қол жеткізуге және ұстап тұруға мүмкіндік берді: есепті кезеңде Банктің ақпараттық қауіпсіздік режимін бұзу салдарынан клиенттер деректерінің кему, ұрлану, жоғалу жағдайлары тіркелмеген.

Өз клиенттерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында NaLyk Homebank қосымшасында "Сенімді құрылғы" шешімі әзірленді. Бұл шешім клиенттерді қосымша белгі - клиенттің құрылғысы бойынша сәйкестендіруге мүмкіндік берді, осылайша, сәйкестендіруден өткен кезде клиент өзінің құрылғысын сенімді деп белгілейді, және егер клиенттің жеке тұлғалардың интернет-банкингіндегі аккаунты таныс емес құрылғыдан ашық болса, сенімді белгі іске қосылады, құрылғы және операциялар сомасы лимиттеледі.



08

АДАМИ
КАПИТАЛДЫ
ДАМУЫ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



08

АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУЫ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП



«Halyk Bank - бұл өз жұмысына құмар, болашаққа сеніммен қарайтын, тұрақты жұмыс орны, бәсекеге қабілетті жалақысы, тартымды әлеуметтік пакеті, көптеген мотивациялық және ынталандырушы бағдарламалары, кәсіби және мансаптық даму үшін үлкен мүмкіндіктері бар екенін білетін адамдар командасы!
Біздің ұйымшыл қызметкерлер - бұл табысқа жетудің кілті және басты капитал!»

«Halyk» тобының 2019-2021 жж. стратегиясынан

АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУЫ

GRI

102-8

103-1

103-2

103-3

401-1

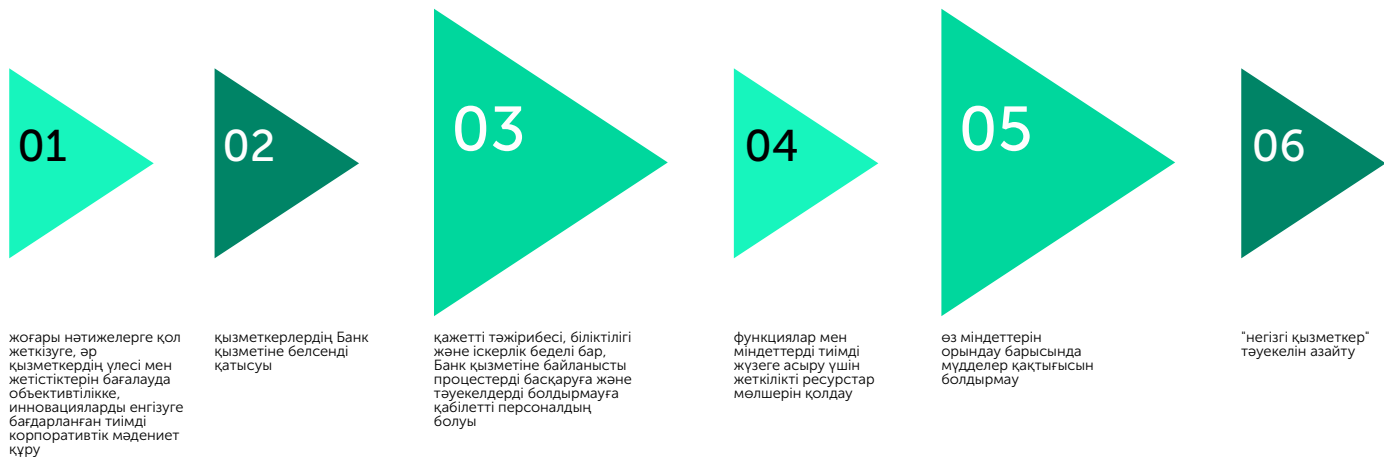
401-2

401-3

Банк персонал біліктілігі, ұйымшыл команданың жұмыла әрекет етуі мен бірлігі ұзақ мерзімді перспективада табысты бизнеске негіз болатын басты стейкхолдерлердің бірі болып табылатынын түсінеді. Сондықтан біз қызметкерлер үшін кәсіби және жеке өсуіне ықпал ететін қолайлы еңбек жағдайларын қамтамасыз етуге, әрбір қызметкер өзінің таланттары мен күшті жақтарын қолдана алатындай жұмыс процесін ұйымдастыруға тырысамыз. Банк үшін басым қағидаттардың бірі серіктестік қатынастарға, өзара сенім мен құрметке негізделген ұзақ мерзімді еңбек қатынастарын құру болып табылады.

Сонымен қатар, Банк елдегі ең үлкен қаржылық ұйым бола отырып, өзінің әлеуметтік жауапкершілігін түсінеді және қызметкерлермен қарым-қатынас орнатады, олардың отбасы мүшелерінің өмір сүру деңгейіне және қоғамның әл-ауқатына әсерін есте сақтайды.

2020 жылы банк Стратегиясының даму курсына сәйкес келу мақсатында персоналды басқару саласында қол жеткізілген табысты тәжірибе негізінде Кадр саясаты жаңартылды. Кадр саясаты персоналды басқару мен дамытудың қағидаттары мен тәсілдері мыналарды қамтамасыз етеді:



Банктің Кадрлық саясатының негізгі бағыттары:

- қызметте заңдылық, әділдік және тең мүмкіндіктер принциптерін басшылыққа алу;
- ұйымдастыру құрылымын жетілдіру, қызметкерлерді іріктеу және орналастыру;
- жаңа қызметкерлерді бейімдеу, қазіргі қызметкерлермен өзара әрекеттесу;
- қызметкерлерді кәсіби және дағдылыққа оқыту және жеке дамыту, қызметкерлердің кадрлық резервін қалыптастыру;
- қызметкерлердің нәтижелілігі мен уәждемесін басқару, еңбекақы төлеу;

- қызметкерлерді әлеуметтік қолдау;
- корпоративтік мәдениетті қалыптастыру.

Персоналды басқару жүйесінің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етуді Қызметкерлерді басқару департаменті және әрбір бөлімше өз қызметкерлеріне қатысты жүзеге асырады. Банктің еңбекті ұйымдастыру жүйесі ҚР Еңбек кодексіне, "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" ҚР Кодексіне, "Акционерлік қоғамдар туралы" ҚР Заңына, "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" ҚР Заңына және басқа да нормативтік актілерге сәйкес құрылады.

ЖҰМЫСПЕН ҚАМТУ

Қызметкерлерді іздеу және іріктеу тек кәсіби құзыреттілікке, жеке қасиеттерге, тәжірибеге және кандидаттардың уәдесіне негізделген, бұл шығу тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге жағдаяттар бойынша кемсітушілікті болдырмайды.

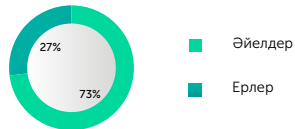
Қызметкерлерді жалдаудың тиімді жүйесін құру үшін Банкте қызметкерлер санаттары бойынша біліктілік талаптары мен құзыреттілік карталары қолданылады.

Банк қызметкерлерінің тізімдік саны 2020 жылдың соңында 15 158 адамды құрады, бұл 2019 жылға қарағанда 2%-ға артық. Бұл ретте санның жынысы бойынша бөлінуі 2019 жылғы деңгейде сақталды: әйелдердің үлесі 73%-ды, ал ерлердің үлесі-27%-ды құрайды. Персоналдың жас құрылымында жартысынан көбі 30-дан 50 жасқа дейінгі қызметкерлерге (52%) келеді, 30 жастан кіші жастардың үлесі 40%-ды, ал 50 жастан асқан жұмыскерлер 8%-ды құрайды.

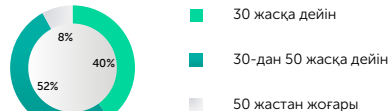
Банк балалар еңбегін пайдаланбайды, мәжбүрлі еңбекті қолданбайды. Банктің ең кіші қызметкері 18 жаста.

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

2020 жылы қызметкерлердің жынысы бойынша құрылымы, %



2020 жылы қызметкерлер жасының құрылымы, %



Банк халықаралық құқықтың қағидаттары мен нормаларын, Қазақстан Республикасының заңнамасын мүлтіксіз сақтайды, оларға сәйкес еңбек және жұмыспен қамту саласында тең мүмкіндіктерге кепілдік беріледі.

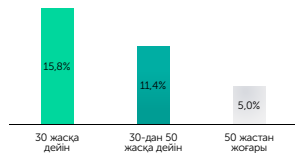
2020 жылы тұрақты* еңбек шартының талаптарында жұмыс істеген 13 372 қызметкердің (персоналдың жалпы санынан 88%) арасында 73%-ы әйелдер мен 27%-ы ерлер болды. Есептік кезеңде уақытша** еңбек шарты бойынша 1 786 қызметкер (персоналдың жалпы санынан 12%) жұмыс істеді, олардың 22%-ы ерлер болса, 78%-н әйелдер құрады.

Бұл ретте есептік жылы қызметкерлердің 99%-ы толық жұмыс күні және 1%-ы толық емес жұмыс күні тәртібінде жұмыс істеді. Жұмыспен қамту құрылымы жынысы бойынша бөліністе мынадай түрде ұсынылды: толық жұмыс күні жұмыспен қамтылу кезінде қызметкерлердің 73%-ын әйелдер, 27%-ын ерлер құрады; толық емес жұмыс күні жұмыспен қамтылу кезінде әйелдердің үлесі 72%, ерлердің үлесі 28%-ды құрады. Штаттан тыс қызметкерлердің саны 2019 жылмен салыстырғанда бөлшек бизнестің қысқа мерзімді жобасын аяқтау есебінен төмендеді және 76 адамды құрады (Банк персоналының жалпы санының 0,5%-ына жуығы).

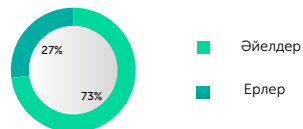
Қызмет көрсету сапасын арттыру және цифрлық сервистерді жақсарту мақсатында АТ командасы күшейтілді, осылайша есептік кезеңде қабылданған қызметкерлердің 7%-ы АТ блогына қабылданды, оның ішінде 2020 жылы үлкен деректер саласындағы жобаны іске қосу бойынша дайындық жұмыстары басталды.

2020 жылы 2 832 жаңа қызметкер қабылданды, бұл қызметкерлердің орташа тізімдік санының 18,7%-ын құрады. Еңбек қатынастары өз бастамасы бойынша 1 876 қызметкермен тоқтатылды. 2020 жылы қызметкерлердің тұрақтамауы 2019 жылмен салыстырғанда 4,3%-ға төмендеді және 12,6%-ды құрады: ерлер арасында - 33%, әйелдер арасында - 5,4%. Персоналдың жас құрылымы бөлінісінде персоналдың тұрақтамауы 30 жасқа дейінгі жұмыскерлер арасында 15,8%-ды, 30-дан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер арасында 11,4%-ды және 50 жастан асқан жұмыскерлер арасында 5%-ды құрады:

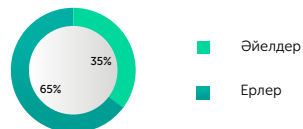
2020 жылы қызметкерлердің жас санаттары бойынша қызметкерлердің тұрақтамауы, %



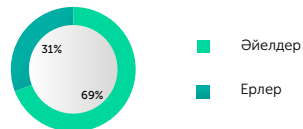
2020 жылы қызметкерлердің толық жұмыс күні жұмыспен қамтылу құрылымы, %



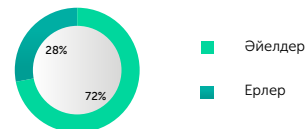
2020 жылы қабылданған қызметкерлердің жынысы бойынша құрылымы, %



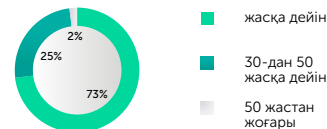
2020 жылы өз еркімен кеткендердің жынысы бойынша құрылымы, %



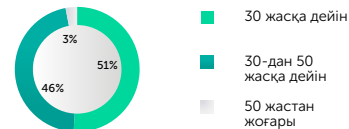
2020 жылы қызметкерлердің толық емес жұмыс күні жұмыспен қамтылу құрылымы, %



2020 жылы қабылданған қызметкерлердің жасы бойынша құрылымы, %



2020 жылы өз еркімен кеткендердің жасы бойынша құрылымы, %



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

** ТҚР ЕК 30-бабына сәйкес нақты бір және/немесе маусымдық жұмыстарды орындау уақытына, уақытша жұмыста жоқ қызметкердің алмастыру уақытына белгіленген мерзімге жасалған еңбек шарттары.

ЖАС ТАЛАНТТАРДЫ ТАРТУ



Банк сабақтастықты қамтамасыз ету және олардың қатарынан перспективалық кадр резервін қалыптастыру мақсатында жас мамандарды даярлауға ерекше көңіл бөледі.

Ақпараттық технологиялар және ақпаратты қорғау саласында үздік білімі бар дарынды студенттерді тарту мақсатында 2019 жылы табысты енгізілген Halyk Start бағдарламасы 2020 жылы "Интерннен білікті маманға" бағдарламасына түрлендірілді. Бағдарламаны жаңғырту жұмыс жолын жаңа бастаған мамандарға өз есунің динамикасын түсінуге мүмкіндік береді, бұл тиісінше қызметтің нәтижелілігін бағалауға байланысты дамуға және жаңа деңгейге өтуге ынталандырады. 2020 жылы интерндердің бос жұмыс орындарын толтыру 90%-ды құрады.

Есепті кезеңде АТ мамандарын іріктеу кезінде рефералдық бағдарлама іске қосылды, сондай-ақ, студенттердің тәжірибеден өтуі мен тағлымдамасын ұйымдастыру үшін Қазақстанның озық университеттері - ХАТУ және ҚБТУ-мен АТ мамандарын даярлау саласында, сондай-ақ Банктің бастапқы АТ бос орындарына жұмысқа орналасу үшін перспективалы кандидаттар түйіндемесінің тұрақты ағынын қамтамасыз ету бойынша ынтымақтастық туралы шарттар жасалды.

IT білімі бар жастармен жұмыс бойынша стратегиялық бағытты дамыту мақсатында 2021 жылы ХАТУ және ҚБТУ университеттерінің аумағында Halyk зертханасын ашуды жоспарлап отырмыз. Банк қаражаты есебінен жұмыс істеу үшін жабдықтар сатып алынады, нақты әзірлеу құралдарына, бағдарламалау тілдері мен фреймворктерге, Банк пайдаланатын технологиялар стекіне және хакатондар өткізуге (бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу немесе қандай да бір мәселенің шешімін іздеу мақсатында IT мамандықтарының студенттеріне арналған форум) қол жеткізу қамтамасыз етіледі.

ЫНТАЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ЕҢБЕККЕ АҚЫ ТӨЛЕУ

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

Еңбекке ақы төлеу саясатын іске асыру және қызметкерлерді ынталандыру тәсілдерін айқындау кезінде Банк мүдделі тараптардың пікірлері мен ұсыныстары ескерілетін жалақының лайықты деңгейін қамтамасыз ету қағидаттарын басшылыққа алады. Қызметкерлерге бәсекелестікке төзімді жалақыны белгілеу мақсатында Банк жыл сайын халықаралық компаниялар жүргізетін еңбек нарығына мамандандырылған шолуларға қатысады.



Бұл ретте сыйақының әділдігі мен еңбектің тең жағдайларын Банкте енгізілген Korn Ferry лауазымдарын бағалау әдіснамасына негізделген грейдтер жүйесі қамтамасыз етеді, осылайша еңбекақы төлеуде, соның ішінде гендерлік қатыстылығы бойынша кемсітушілік жойылады.

2020 жылы Korn Ferry әдіснамасы негізінде ішкі әділдікті және еңбекке ақы төлеудің бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету және әрбір лауазымның құндылығын оның Банктің дамуына қосқан үлесін және оның қаржылық нәтижесін ескере отырып теңестіру мақсатында бүкіл Банктің лауазымдарына бағалау жобасы жүргізілді, оның қорытындысы бойынша 2021 жылға қызметкерлердің жалақысын жүйелі түрде қайта қарау, сондай-ақ қызметкерлерді Банктің мақсаттарына қол жеткізу жолындағы жеке үлесін ұлғайтуға уәждейтін еңбекке ақы төлеу жүйесін жетілдіру және Банк лауазымының Қазақстан нарығындағы ұқсас лауазымдармен ара қатынасын анықтау.

Жыл сайын Банк жалақыны қайта қарау қажеттілігі туралы шешім қабылдау мақсатында Банктің сыйақы деңгейін нарықпен салыстыра отырып, жалақыны шолуға қатысады және талдау жұмысын жүргізеді. 2021 жылға еңбек нарығының деректеріне негізделген Банк қызметкерлерінің жалақысын қайта қарау жоспарланған.

Жеңілдіктер мен өтемақылар жүйесінде қызметкерлерде Банк тарапынан қорғалу, тұрақтылық және қамқорлық сезімін қалыптастыру мақсатында қызметкерлердің әртүрлі санаттары үшін бірыңғай стандарттар регламенттелген.



Заңнамада регламенттелген әлеуметтік жеңілдіктер мен өтемақылардан басқа, Банк жұмыскерлерге мыналарды ұсынады:

ЖАЛАҚЫ ТӨЛЕУ	ЖЕҢІЛДІКТЕР
<ul style="list-style-type: none"> ■ Грейд бойынша лауазымдық жалақы ■ Жеке үстемеақылар ■ Әлеуметтік төлемдер ■ Тәуелсіздік күніне арналған сыйлықақы ■ КРІ тұрақты бонустар ■ КРІ бойынша қаржыландырылмайтын қызметкерлердің қызметін бағалау нәтижелері бойынша жылдық сыйлықақы 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Қызметкерлер мен отбасы мүшелеріне медициналық сақтандыруды ішінара төлеу, оның ішінде вакцинация ■ Ковид-19 тестілері үшін сомаларды өтеу ■ Қызметкерлердің өмірін сақтандыру ■ «Науық» тобы ішінде ауысқан жағдайда өтемақы төлеу және тұрғын үйді жалға алу төлемі ■ Ұялы байланыс (лауазымдық міндеттері бойынша) ■ Корпоративтік мерекелер ■ Жұмыс өтіліне және грейдке байланысты ипотекалық заемды субсидиялау ■ Ақылы еңбек демалысы және қызметкерлердің жеке оқиғаларына материалдық көмек ■ Банкте 15 және одан да көп жыл еңбек сіңірген жылдары үшін ынталандыру ■ Қызметкерлердің балаларына Жаңа жылдық сыйлықтар ■ Спорттық-сауықтыру іс-шаралары, спортзалдарды жалға алу төлемі ■ ББ басшылары мен қызметкерлеріне автотұрақ орындарын ұсыну ■ Жүктілік және босану бойынша жеңілдіктер ■ Банк жүйесінің жұмыс істемейтін зейнеткерлеріне қолдау көрсету ■ Фитнес клубтарға баруға корпоративтік жеңілдіктер
БІЛІКТІЛІКТІ ДАМУЫ ЖӘНЕ АРТТЫРУ	ЖҰМЫС ОРТАСЫ
<ul style="list-style-type: none"> ■ Магистратура бағдарламалары бойынша қызметкерлердің оқу ақысын төлеуге Банктің үлестік қатысуы ■ Сертификаттау төлемі 50% ■ Сыртқы тренингтер мен конференцияларға қатысу (грейд деңгейі мен функционалы бойынша) ■ Кадрлық резерв үшін мансапты дамытуды басқару ■ Корпоративтік тренингтер, семинар-кеңестер, техникалық оқыту ■ Басшының үнемі дамыту мақсатындағы кері байланысы ■ Электронды кітапханаға кіру мүмкіндігі ■ Қашықтықтан оқыту порталына кіру 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ресми еңбек қатынастары ■ Икемді жұмыс кестесі және қашықтықтан жұмыс істеу формасы ■ Нақты лауазымдық міндеттер ■ Жетістіктерді тану: медальдар, құрмет грамоталары ■ Қызметкерлерді бағалаудың және мансаптық тағайындаудың ашық қағидалары ■ Сыйақы белгілеудегі дәйектілік және ашықтық ■ Жобалық жұмысқа қатысу ■ Банк бастамашылық жасаған қайырымдылыққа қатысу ■ Директорлар мен лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін сақтандыру

Ана мен баланы қолдау мақсатында декреттік демалысқа шыққан кезде Банк 300 мың теңгеге дейінгі мөлшерде біржолғы жеңілдік төлейді. 2020 жылы жүктілігі және босануы бойынша демалыста жүрген қызметкерлерге төленген өтемақы сомасы 43 млн теңгені құрады.

Бала күтімі бойынша жалақысы сақталмайтын демалыстағы қызметкерлердің саны 2020 жылдың соңына 2 734 адамды құрады, оның ішінде 2 728 әйел (99,8%) және 6 ер адам (0,2%). Бұл ретте есепті кезеңде декреттік демалыстан 878 қызметкер (оның ішінде екі ер адам, қалғандардың барлығы әйелдер) оралды, олардың 60%-ы (оның ішінде бір ер адам, қалғандардың барлығы әйелдер) жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай ішінде Банктегі еңбек қызметін жалғастырды. Декреттік демалыстан шыққаннан кейін Банктегі жұмысын тоқтатқан қызметкерлердің көп пайызы Covid-19 пандемиясына байланысты карантиндік шектеулер кезеңіне келді. Exit-сұхбат жүргізу кезінде алынған мәліметтерге сәйкес, бұл балалар мен мектеп мекемелерінің жұмысының шектелуіне байланысты кәмілетке толмаған балаларға күтім жасау және күтім жасау жөніндегі отбасылық міндеттемелерге байланысты болды.



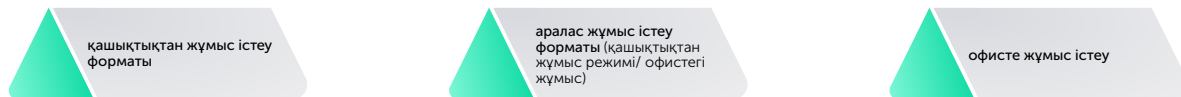


2020 жылы COVID-19 пандемиясына байланысты, кез-келген қызметкер қиын уақытта, тіпті өмір шындығын ескере отырып, Банктің қамқорлығын сезінуі үшін жұмысшыларды қолдау және ынталандыру туралы қысқа мерзімде шешім қабылдау қажет болды.

Клиенттерге бұрынғы режимде үздіксіз қызмет көрсету үшін қызметкерлердің бір бөлігі оларды қажетті еңбек жағдайларымен қамтамасыз ете отырып, қашықтықтан жұмыс істеуге ауыстырылды. Қызметкерлердің басқа бөлігі ҚР заңнамасында ТЖ кезеңінде бос тұрып қалу төлемінің аз мөлшері көзделгеніне қарамастан, жалақы деңгейіне байланысты 50%-дан 100%-ға дейін төлемді сақтай отырып, амалсыз бос тұруға жіберілді. Осылайша, ТЖ әрекет ету кезеңінде Бас банк қызметкерлерінің 40%-ы қашықтықтан жұмыс істеді, ТЖ аяқталғаннан кейін жұмыс форматы уәкілетті органдар айқындаған лимиттерге сәйкес жалғасты.

Клиенттерге тікелей қызмет көрсететін бөлімшелерге жеке үстемақылар қосымша еңбекақы төлеу қоры бөлінді, COVID-19 тестілерінің шығындары өтеледі. Карантин кезіндегі жұмысты қолдау, сондай-ақ еңбегін мойындау мақсатында әр қызметкерге бір реттік сыйлықақы төленді.

2020 жылы Бас банктің бөлімшелерін жұмыстың жаңа форматына өткізуге қатысты дайындық шаралары жүргізілді:



ББ қашықтықтан және аралас жұмыс форматына көшу үшін келесідей негізгі бағыттар пысықталды:



Аталған іс-шаралар 2021 жылы жүзеге асырылды.



ПЕРСОНАЛДЫ БАҒАЛАУ

GRI

103-1

103-2

103-3

404-3

Персоналды бағалау орындалатын жұмыстың тиімділігін басқарудың және стратегиялық және жедел мақсаттарды іске асырудағы әлеуеттің негізгі бөлігі болып табылады.

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

Қалған басшылар мен қызметкерлер ЕҚБ (еңбек құзыреттерін бағалау) бағалауына жатады.

Қызметкерлерді бағалаудың бұл жүйесі қызметкерлердің әртүрлі санаттары үшін бағалаудың үш нысанын қамтиды:

- 01 негізгі тиімділік көрсеткіштерін (ТНҚ) міндетті түрде қолданумен бағалаудың толық нысаны қызметі жеке мақсаттар қоюды көздейтін басшылар мен қызметкерлер үшін қолданылады
- 03 қызметі Jira жүйесінде толық көрініс табатын IT-департаменттер қызметкерлері үшін міндеттер бойынша бағалаудың баламалы нысаны. Бұл жүйеде қызметкерлерге жүктелген барлық міндеттер және оларды орындау мәртебесі жазылады



- 02 жеңілдетілген форма жұмыс орындау стандарттары мен нормативтерін бағалауға негізделген, мақсат қоюды көздемейді және қызметі стандартты, қайталанатын функцияларды орындайтын қызметкерлерге арналған

Банкте шешім қабылдаудағы дербестік деңгейін ескеретін құзыреттердің корпоративтік моделі әзірленген.

Дербестік дәрежесі жоғары лауазымдар үшін шешім қабылдауда мынадай құзыреттер жиынтығы қолданылады:

- аналитикалық ойлау;
- командада жұмыс істеу және ынтымақтастық;
- нәтижеге және сапаға бағдарлану;
- ниеттестік;
- клиентке бағдарлану;
- мінез-құлықтың икемділігі;
- тұлғааралық қарым-қатынас және қарым-қатынас;
- инновациялылық және дамуға ұмтылу.

Басшыларға қойылатын талаптар көшбасшылық, сендіру және ықпал ету қабілеті, стратегиялық көзқарас сияқты құзыреттермен толықтырылған.



Қызметі нормалар мен стандарттармен жоғары дәрежеде реттелетін мамандар үшін құзыреттіліктің жеңілдетілген моделі қолданылады:



- жұмыстың дәлдігі, жылдамдығы және уақтылы орындалуы;
- дербестік және бастама;
- клиентке бағдарлану (ішкі және сыртқы клиенттерге);
- коммуникациялар және командадағы жұмыс;
- нормативтерді орындау.

Еңбек қызметі мен құзыреттерді бағалау ЕҚБ порталында автоматтандырылған форматта жүргізіледі. Банкте қызметкерлердің уақтылы кері байланыс алуы және ашықтығы қамтамасыз етілген.

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

2020 жылы жұмыс тиімділігін бағалау 10 726 қызметкер бойынша жүргізілді, бұл персоналдың тізімдік санының 71%-ын құрады. Персоналдың тиімділік санының 29%-ы бағаланған жоқ. Бағалаумен ерлердің 78%-ы және әйелдердің 68%-ы қамтылды. Есепті кезеңде тиімділікті бағалаудан Басқарманың барлық мүшелері мен жоғары буын басшылары, орта буын басшыларының 92%-ы және мамандардың 68%-ы өтті.

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

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ОҚЫТУ ЖӘНЕ ДАМУЫ

GRI

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

Банк әрбір қызметкердің Банктегі өмірлік циклі бойынша оқыту және кәсіби құзыреттерін үздіксіз дамыту мен жеке тұлғалық өсуі үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етуге ерекше көңіл бөледі.

Қызметкерлерді оқыту түрлері:



Жеке оқыту: біліктілікті арттыру, кәсіби сертификаттау бағдарламалары, MBA бағдарламалары және сыртқы провайдер жүргізетін қашықтықтан оқыту.



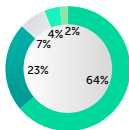
Корпоративтік оқыту: ішкі және сыртқы ресурстарды тарта отырып, мамандандырылған курстар, семинарлар мен тренингтер өткізу, сондай-ақ қашықтықтан оқыту жүйесі (ҚОЖ) арқылы қашықтықтан білім беруді ұйымдастыру.



Тағылымдама: практикалық тәжірибе алу, жаңа технологияларды игеру және теориялық дағдыларды тәжірибеде қолдану мақсатында оқыту.

Есепті кезеңде Банк қызметкерлері түрлі бағыттар бойынша оқыту курстары мен семинарларынан өтті, соның ішінде менеджмент, клиенттермен жұмыс және сату, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, ақпараттық технологиялар және функционалдық бағыттар бойынша мамандандырылған оқыту.

2020 жылы қызметкерлерді оқытудың негізгі бағыттары



- Клиенттермен жұмыс, сату
- Функционалдық бағыттар бойынша мамандандырылған оқыту
- АТ оқыту
- Қауіпсіздік және еңбекті қорғау
- Басқару және менеджмент, соның ішінде MBA

2020 жылы елдегі және әлемдегі эпидемиологиялық жағдайды ескере отырып, Банк барлық оқыту іс-шараларын онлайн-форматқа ауыстырды, бұл қызметкерлердің барлық санаттарын оқытуды қамтамасыз етуге ғана емес, сонымен қатар оқу шығындарын оңтайландыруға мүмкіндік берді. "Оқумен байланысты іссапарлар" бабы бойынша шығыстар айтарлықтай оңтайландырылды, осы бап бойынша бюджет пандемияның бүкіл кезеңіне (2020 жылғы наурыздан бастап жылдың соңына дейін) нөлге теңелді.

Корпоративтік оқытудың негізгі бағыттары:

- Бөлшек бизнес мамандары мен заңды тұлғаларға қызмет көрсететін мамандар үшін сату дағдыларын дамыту және сервис деңгейін арттыру;
- ШОБ қызметкерлері үшін кәсіпорындарды қаржылық талдау және бухгалтерлік есепке алу негіздеріне оқыту;
- Банктің және еншілес ұйымдардың барлық front-office үшін клиентке бағдарлануы.

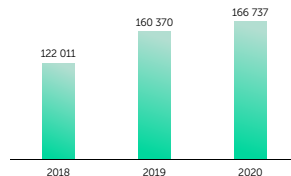
Банкте жобаларды басқарудың икемді әдістемелері енгізілуде, осыған байланысты жобалау командаларының қатысушылары Agile және Scrum негіздеріне оқытудан өтті.

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

Жоғары буын басшылары	Орта буын басшылары
Стратегиялық ойлауды дамыту	Клиентке бағдарлану
Клиентке бағдарлану	Көшбасшылық және басқару дағдыларын дамыту
Көшбасшылық және басқару дағдыларын дамыту	Қызмет көрсету және клиенттермен жұмыс
	Жеке тиімділік пен сату дағдыларын дамыту

2020 жылы әртүрлі интернет технологиялардың көмегімен on-line конференциялар, семинарлар мен тренингтер түрінде оқытудың жаңа нысандары енгізілді, сондай-ақ қызметкерлерді қашықтықтан оқыту және тестілеу жүйесі (бұдан әрі-ҚОЖ) арқылы оқыту және тестілеумен қамтуды кеңейту жөніндегі жұмыс жалғастырылды. Есепті кезеңде ҚОЖ арқылы 166 мыңнан астам тағайындау* болды, олар іс жүзінде қызметкерлермен өтті.

2018-2020 жж. ҚОЖ арқылы қашықтықтан оқыту және тестілеу

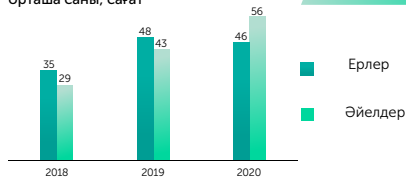


* 1 қызметкер бірнеше курс бойынша оқудан өтуі және тест нәтижелері бойынша қайта тағайындалуы мүмкін екенін ескере отырып, ҚОЖ барлық курстары мен тестілері бойынша тағайындаулар саны көрсетілген.

Бүгінгі таңда банктік ҚОЖ-не «Налу» тобының еншілес ұйымдары: «Халық Банк Қырғызстан» ААҚ, «Халық Банк Тәжікстан» ЖАҚ, «Tenge Bank» АКБ, «Халық Актив» ЖШС, «Халық Актив 1» ЖШС, «КУСА Халық» ЖШС, «Халық Жоба» АҚ, «СК «Халық» АҚ, «Халық Life» АҚ, «КАЗТЕЛЕПОРТ» АҚ, «Nalyk Finance» АҚ, «Халық-Лизинг» АҚ қосылған.

2020 жылы орта есеппен бір қызметкерге 53 сағат оқыту жұмсалды, соның ішінде бір ер адамға – 46 сағат, бір әйелге – 56 сағат, лауазымдар санаттары бөлінісінде: жоғары буынның бір басшысына* – 28 сағат, орта буынның бір басшысына – 81 сағат, бір маманға – 49 сағат.

2018-2020 жж. бір қызметкерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа саны, сағат



Оқытудың онлайн-форматқа көшуімен оқыту курсының ұзақтығы 2 есеге жуық қысқарды, бұл ретте оқыту қарқындылығы мен қызметкерлердің қамтылуы өткен кезеңдермен салыстырғанда қызметкерлердің көбірек санын оқытуға бір мезгілде қосу есебінен артты.

Қызметкерлер арасында онлайн-оқытуды жүргізудің табысты тәжірибесін алып, біз осы форматты дамытуды 2021 жылы да жалғастыруға ниеттіміз.

2021 жылы корпоративтік оқытудың басым бағыттары клиентке бағдарлануды дамыту және сервис сапасын арттыру, атап айтқанда, Байланыс орталығы департаментінің, ШОБ блоктары және Бөлшек бизнес қызметкерлері үшін болады.

Көшбасшылар Академиясын іске қосу жоспарлануда - бұл онлайн форматта бөлшек блоктың тиімді қызметкерлері үшін әзірленетін басқарушылық әлеуетті дамытудың жаңа бағдарламасы. Бағдарламаның мақсаты филиалдық желінің бөлшек сауда блогының басшы лауазымдарына басқару резервін қалыптастыру болады.

Мамандандырылған оқытудан басқа, қызметкерлер үнемі өздерінің кәсібилігін арттырып, Банктің жобалық топтарына қатысып, жобаларына жетекшілік ете отырып, сондай-ақ өз бетінше білім алуға, оның ішінде жалпыға қолжетімді корпоративтік кітапхананы пайдалана отырып, жұмыс процесінен ажыратпай, күнделікті дағдылар мен құзыреттерге ие болады.

Білікті қызметкерлерден жаңа қызметкерлерге білім мен дағдыларды берудің тиімді тәсілдерінің бірі тәлімгерлік институты болып табылады. Тәлімгерлер тәжірибелі қызметкерлер қатарынан тағайындалады, бұл оларды өзін-өзі дамытуға ынталандырады, ұжымдағы жаңа қызметкерлердің тез және оңай бейімделуіне ықпал етеді, білім алуға көмектеседі және корпоративтік құндылықтар мен командалық рухты жаңадан бастаушылармен бөлісуге көмектеседі.

* ББ ССП Директорлары, қосымша блоктар жетекшілері және филиалдар директорлары.

КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ ЖӘНЕ ІШКІ КОММУНИКАЦИЯЛАР

GRI

102-41

103-1

103-2

401-2

401-3

402-1

407-1

408-1

409-1

Банк көшбасшылықтың корпоративтік мәдениетіне бағытталған, онда идеялармен, біліммен және тәжірибемен еркін алмасу құпталады, тиімді командалық жұмыс, қызметкерлердің кәсіби деңгейін арттыру, уәждемесі мен әлеуметтік қорғалуы қолдау табады. Қызметкерлердің сыйақысы, танылуы және мансаптық өсуі әділдік қағидаттарына негізделеді және жеке қызмет нәтижелеріне және Банктің табысына салынатын үлесіне байланысты болады.

Банкте қызметкерлер мен клиенттерге құрметпен қарауға, жеке құқықтарының бұзылуына, нәсілі, терісінің түсі, діні, жынысы, жыныстық бағдары, жасы, мүгедектігі, еңбек өтілі немесе кез келген басқа белгілері бойынша кемсітушілікке жол бермеуге бағытталған корпоративтік мәдениет қолға алынған.

Персоналды Банктің барлық процестері мен өнімдерін үздіксіз жетілдіруге тарту құралдарының бірі бастамалар порталы болып табылады, онда әрбір қызметкер өз идеясын ашық ұсына алады.

Есепті кезеңде өтінішті жіберуге немесе шағым беруге мүмкіндік беретін HR чат-бот, Банктің сыртқы корпоративтік сайтындағы job-парақша сияқты сыртқы және ішкі коммуникациялар арналары кеңейтілді, сондай-ақ MyHalyk ішкі порталын дамытуға көңіл бөлінді.

Банк әрбір қызметкер, кандидат және респонденттердің өзге де санаттары өз өтінішін немесе шағымын өзіне ыңғайлы кез келген қолжетімді тәсілмен бере алатын жағдайларды қамтамасыз етеді.

Персоналды басқару департаментіне немесе Филиалдағы HR функциясының өкіліне тікелей хабарласуға, өтінішті электрондық пошта арқылы жіберуге немесе арнайы сенім телефонына қоңырау шалуға болады 8 (727)-259-68-78. 2020 жылы еңбек қызметі мәселелері бойынша өтініштер саны Банк персоналы санының 0,5%-ын құрады. Егер өтініште 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-қатынастары, сондай-ақ өтініштер бойынша зерттеулер жүргізеді.

Жұмыс берушінің жағымды қабылдауын қалыптастыру және команданың тұтастығын арттыру үшін Банк жүйелі түрде ұжымдық іс-шараларды, соның ішінде маңызды оқиғалар мен ресми мерекелерді бірлесіп тойлауды өткізеді. Covid-19 жағдайы ішкі коммуникацияларды офлайн форматтардан онлайн форматтарға ғана емес, сонымен қатар онлайн конкурстар, Halyk Quest Fest квесті сияқты корпоративтік іс-шараларды өткізуді, командалық / мотивациялық іс-шараларды ұйымдастыруда санитарлық-эпидемиологиялық жағдайды қамтамасыз ету үшін бейне құттықтаулар мен түскі ас түріндегі мерекелік ланч-бокстар ұйымдастырды.

ТЕҢ ҚҰҚЫҚТАР МЕН МҮМКІНДІКТЕРДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

GRI

102-41

103-1

103-2

103-3

405-1

405-2

Банк қызметкерлермен еңбек және жұмыспен қамту саласындағы құқықтар мен бостандықтарды іск е асырудың тең мүмкіндіктеріне, әрбір қызметкердің мансаптық өсуі мен оқуында кемсітушіліктің кез келген нысандарынан қорғалуына кепілдік беретін заңдылық, өзара құрмет және сенім қағидаттарында қатынастар орнатады. К емсітуден қорғауды қамтамасыз етпеді деп есептейтін қызметкерлердің қолжетімді коммуникация арналары арқылы жүгінуг е мүмкіндігі бар (оның ішінде нөмірі Банктің MyHaluk ішкі порталында орналасқан сенім т телефоны). 2020 жылы мұндай өтініштер түскен жоқ.

Әлеуметтік әріптестік шеңберінде еңбек қатынастарын және еңбек қатынастарымен тік елей байланысты өзге де мәселелерді реттеу мәселелері бойынша олардың мүдделерін үйлестіруді қамтамасыз етуге бағытталған және тең құқықты ынтымақтастыққа негізделген қызметкерлер өкілдерінің институты белсенді дамуда. Оның ішінде қызметкерлердің өз өкілдері арқылы ұжымдық келіссөздерге және Ұжымдық шарт жобасын әзірлеуге қатысу құқықтарын тану, сондай-ақ қол қойылған ұжымдық шартпен танысу арқылы жүзеге асырылады. Алайда, 2020 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банк пен қызметкерлер арасында ұжымдық шарт жасалмады, өйткені Тараптардың ешқайсысы ұжымдық келіссөздерді* бастауға ниет білдірмеді. Қызметкерлердің өкілдері ашық дауыс беру және Банк ұжымымен сайлау арқылы сайланады.

Еңбек дауларын жан-жақты әділ қарау және сотқа дейін шешу мақсатында қызметкерлер қызметі ішкі құжаттармен регламенттелетін тұрақты жұмыс істейтін органға, келісім комиссиясына жүгінуге құқылы. Келісім комиссиясының құрамы Банк қызметкерлері мен өкілдерінің тең санынан құрылады.

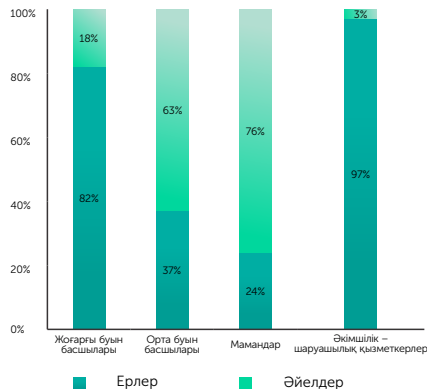
Жыл сайын Банк пен қызметкерлердің барлық өкілдерін еңбек заңнамасының нормаларын қолдану құзыреттерін арттыру және еңбек дауларында келіссөздер жүргізу және консенсусқа қол жеткізу дағдыларын дамыту саласында оқыту жүргізіледі.

Әрбір қызметкер үшін жынысы мен жасына қарамастан т ең мансаптық мүмкіндіктерді қамтамасыз етуге ұмытудағы Банктің жарқын жетістіктерінің бірі әйелдердің жоғары буын басшыларының 18%-ын және орта буын басшыларының 63%-ын ұсына отырып, Банк қызметін басқаруда шешуші рөл атқаратындығы болып табылады.



* ҚР Еңбек Кодексі 156-бабының 2-тармағына сәйкес ұжымдық шарт ерікті негізде тараптардың бірінің ұсынысы бойынша жасалады.

2020 жылғы қызметкерлер санаттары бойынша персоналдың гендерлік құрамы



Басшылардың жас құрамы төмендегідей көрсетілген:

- 30 жасқа толмаған қызметкерлер | орта буын басшыларының 8%-ын құрайды (2019 жылмен салыстырғанда % осы санаттың өсуі және олармен ұзақ мерзімді қарым-қатынастарды сақтау есебінен төмендеді);
- 30-дан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер | жоғары басшылықтың 64%-ын, орта буын басшыларының 77%-ын құрайды;
- 50 жастан асқан қызметкерлер | жоғары буын басшыларының 36%-ын және орта буын басшыларының 16%-ын құрайды.

Кесте Жасы бойынша бөліністегі қызметкерлердің құрамы, адам

Қызметкерлер санаты	2019			2020		
	30 жасқа дейін	30-дан 50 жақса дейін	50 жастан асқан	30 жасқа дейін	30-дан 50 жақса дейін	50 жастан асқан
Жоғарғы буын басшылары*	-	7	4	-	7	4
Орта буын басшылары	150	1163	232	124	1196	243
Мамандар	5994	6069	931	5895	6486	953
Әкімшілік – шаруашылық қызметкерлер	40	177	109	23	144	83

Банк қызметкерлерді тек олардың құзыреттері мен кәсібилігі бойынша ірікт еу және жалдау, сондай-ақ қызметкерлермен ұзақ мерзімді қатынастарды сақтау қағидатын ұстана отырып, кемсітушіліктің кез келген нысандарын болдырмай, жаңадан бастаған мамандар мен 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.

Қызметкерлердің уәждемесі мен ниеттестігін арттыру үшін Банк еңбекке еңке төлеу мен сыйақының ашық және әділ жүйесін қамтамасыз етуге ұмтылады. 2020 жылдан бастап Банк е лауазымдарды бағалау үшін Korn Ferry әдістемесі қолданылады, бұл Банктің дамуына қосқан үлесін және оның қаржылық нәтижесін ескере отырып, әрбір лауазымның құндылығын анықтауға мүмкіндік береді және ішкі әділдіктің сақталуын қамтамасыз етеді.

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.

* Директорлар кеңесінің Төрағасы, Басқарма Төрағасы, Басқарма Төрағасының орынбасарлары, Төрағаның бірінші орынбасары.

ЖҰМЫС ОРНЫНДАҒЫ ҚАУІПСІЗДІК ПЕН ДЕНСАУЛЫҚ

Налық Банк барлық қызметкерлер үшін қауіпсіз және қолайлы жұмыс ортасын құруға тырысады. Сондықтан Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы (ЕҚЖҚТ) Банк қызметінің маңызды бағыты болып табылады. Банк үшін еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы негізгі қағидаттар:

- Банк қызметкерлерінің еңбек қызметі процесінде олардың өмірі мен денсаулығын сақтау басымдығы;
- Банк қызметкерлерінің жұмыс орындарындағы еңбек жағдайларының еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптарына сәйкестігі;
- еңбек қызметі процесінде жазатайым оқиғалардың және денсаулыққа өзге де зақымданулардың профилактикасы және алдын алу;
- еңбекті қорғау жөніндегі іс-шараларды жоспарлау және еңбекті қорғауды басқару жүйесінің тиімділігін үздіксіз арттыру;
- еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы мен өзге де нормативтік құқықтық актілерінің, Банктің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы қызметін регламенттейтін ішкі құжаттардың талаптарын сақтау;
- Банк ұжымы арасында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәдениетін арттыру.



Банк міндетті түрде Бас банктің құрылымдық бөлімшелері мен облыстық филиалдардағы ЕҚЖҚТ-ның жай-күйін ішкі бақылау және Банктің ЕҚЖҚТ қызметі мен жауапты тұлғалардың аудиті арқылы талдайды.

БиОТ, өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, өнеркәсіптік қауіпсіздік мәселелерінде біліктілікті арттыру және ұйымдастырушылық тәуекелдерді барынша азайту мақсатында зиянды және қауіпті өндірістік факторлармен өзара әрекеттесетін қызметкерлер жыл сайын мамандандырылған оқыту орталықтарында оқытудан өтеді.

2020 жылы 188 қызметкер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, электр қауіпсіздігі және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында сырттай оқытудан өтті. Бұл ретте, 513 қызметкер қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау бойынша нұсқаулықтан қашықтықтан өтті. Сондай-ақ Банк қашықтықтан оқыту мен тестілеудің банктік жүйесі арқылы 498 қызметкерден ЕҚЖҚТ мәселелері бойынша білімдерін міндетті түрде тексеруді жүргізді.

Қызметкерлердің күнделікті жұмысының қауіп-қатерлерін сәйкестендіру және тәуекелдерді бағалауды ескере отырып, Банкте жазатайым оқиғалардың туындау тәуекеліне неғұрлым бейім белгілі бір кәсіптер мен жұмыс түрлері үшін еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтар әзірленіп, бекітілді. Сонымен, талаптар электриктерге, сантехниктерге, жүргізушілерге, қойма жұмысшыларына және жоғары қауіп жағдайында жұмыс істейтін басқа қызметкерлерге қолданылады (мысалы, электронды және басқа жабдықтармен жұмыс жасайтын, биіктікте жұмыс жасайтын жұмыскерлер). Бұл нұсқаулықтар еңбекті қорғау саласындағы негізгі құжаттар болып табылады. Олар ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес құрылған және әр түрлі қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін орындауын 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;
- Науқастың кәсіби жарамдылығын бағалау;
- Алдын алу және емдеу бойынша қажетті ұсыныстар көрсетіледі.

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.

COVID-19 коронавирустық пандемиясына байланысты Банкте коронавирустық инфекцияның таралу қаупін азайту бойынша бірқатар алдын-алу шаралары жүргізілді:

- Барлық қызметкерлермен коронавирусқа қатысты жағдайды және онымен күресу әдістерін түсіндіру бойынша жоспардан тыс нұсқамалар өткізу;
- Жұмыс басталар алдында қызметкерлердің дене температурасын өлшеу және медициналық маскалар беру;
- Қызметтік іссапарларды шектеу;
- Жұмысы осы мүмкіндікті көздейтін қызметкерлер үшін қашықтықтан жұмыс нысанын ұйымдастыру;
- Қолға арналған дезинфекциялаушы құралдар мен коронавирусты жұқтыру қаупі жағдайында өзін-өзі ұстау ережелері туралы ақпараттық материалдарды көпшілікке қолжетімді жерлерде орналастыру;
- Әзірленген кестеге сәйкес Банк үй-жайларының ауасын күнделікті залалсыздандыруды қамтамасыз ету;
- Желдету жүйелерін 2 айда 1 рет кезеңділікпен дезинфекциялау;
- Адамдар көп жиналатын орындарды, есік тұтқаларын, баспалдақ марштарының таяныштарын, деретхана бөлмелерін және т. б. дезинфекциялық құралдармен күнделікті өңдеу;
- Жүзбе-жүз отырыстар мен түрлі бұқаралық шараларды өткізуге тыйым салу;
- Қорғаныс құралдарын (маскалар, қолғаптар) жою.

Жаңадан қабылданған барлық қызметкерлер мен мердігер ұйымдардың қызметкерлері кіріспе нұсқамадан өтуге міндетті болатынын айта кеткен жөн. Осылайша, қызметкерлер мен мердігерлер арасында қауіпсіз мінез-құлық дағдыларын қалыптастыру біз үшін маңызды болып табылады.

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

2020 жылы екі қызметкер Банктің Қостанай облыстық филиалында өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтуға себеп болған жарақат алды.

Банктің 2018-2020 жылдардағы жарақаттану көрсеткіштері

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2018	2019	2020
Өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттардың жалпы саны:		7	6	7
Halyk Банк	жарақат алғандар саны	2	1	2
«Halyk Инкассация» еншілес ұйымы		5	5	4
Жазатайым оқиғалар нәтижесінде еңбекке қабілеттілігінен айырылған күндер саны:		115	238	41
Halyk Банк	күндер саны	41	27	16
«Halyk Инкассация» еншілес ұйымы		74	211	25
Жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттану коэффициенті (LTIR)	1 млн жұмыс істелген адам-сағатқа коэффициент	0,23	0,19	0,19

09

ҚОРШАҒАН
ОРТА
МЕН ҚОҒАМ

ТУРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

09

ҚОРШАҒАН ОРТА МЕН ҚОҒАМ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

ҚОРШАҒАН ОРТА МЕН ҚОҒАМ

GRI

102-11

103-1

103-2

103-3

301-1

302-1

302-4

303-2

303-5

305-1

305-2

306-2

Қоршаған ортаға қамқорлық жасау Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігі саласындағы қызметінің негізгі аспектілерінің бірі болып табылады. Біздің эк ологиялық мәселелерді басқаруға деген көзқарасымыз қоршаған ортаға теріс әсер етудің алдын алу және ескерту қағидатына негізделген. Біз экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуы мен таралуына, сондай-ақ энергия тұтыну ды азайтуға және энергия тиімділігін арттыруға тікелей де, клиенттеріміздің экологиялық жобаларын қаржыландыру арқылы да жәрдемдесуге ұмтыламыз. Бұдан басқа, біз барлық мүдделі тараптармен ашық диалогты белсенді қолдаймыз және оларды экологиялық қауіпсіздік саласындағы біздің қызметіміз туралы хабардар ет еміз.

Ұзақ мерзімді перспективада Банктің эк ологиялық қауіпсіздігі мен тұрақты дамуын қамтамасыз ету саласындағы басым бағыттарды анықтауға бағытталған эк ологиялық саясатты әзірлеу бойынша жұмыс басталды. Осы жұмыс аясында Банктің инвестициялық және басқа да қаржылық қызметіндегі эк ологиялық факторларды ескеру мүмкіндігі де қарастырылады. “Қазақстан Халық Банкі” АҚ экологиялық саясатын қабылдау 2021 жылға жоспарланып отыр.

РЕСУРСТАРДЫ ЖАУАПКЕРШІЛІКПЕН ПАЙДАЛАНУ

GRI

301

GRI

103

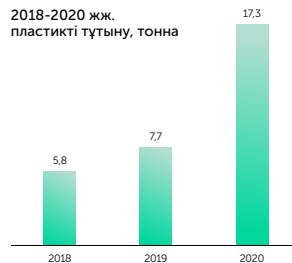
Біз өз жұмысымызда ресурстарды үнемдеу тәжірибесін енгізу және қызметкерлеріміздің экологиялық хабардарлығын арттыру арқылы барлық пайдаланылатын ресурстарды ұтымды пайдалануға ұмтыламыз.

Қағазды тұтыну Банктің ең маңызды экологиялық әсерінің бірі болып табылады. Қағаз құжат айналымын оңтайландыру мақсатында іс жүргізудің бірқатар процестерін автоматтандыру және электрондық форматқа көшіру бойынша жұмыстар жүргізілуде, қағазды тұтыну нормативтері қайта қаралды және жаңартылды, Қазақстандағы Банктің бүкіл филиалдық желісі бойынша қағазды қайта өңдеуге беру туралы шарттар жасасу үшін макулатураны жинайтын кәсіпорындарға мониторинг жүргізілді.

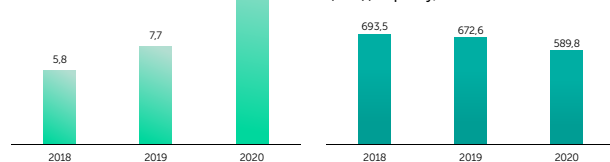
2020 жылы Банк 3 452 мың төлем картасын шығарды, бұл 17,3 тонна пластикті құрады (2019 жылы 7,7 тонна). 2019 жылмен салыстырғанда пластикті тұтынудың айтарлықтай өсуі негізінен Банктің бөлшек клиенттері санының артуымен байланысты.

2020 жылы қағаз тұтыну көлемі 589,8 тоннаны құрады, бұл 2019 жылмен салыстырғанда 12%-ға төмен.

2018-2020 жж.
пластикті тұтыну, тонна



2018-2020 жж.
қағазды тұтыну, тонна



Есепті кезеңде Банк және оның Қазақстан өңірлеріндегі барлық филиалдары 208 398 мың м³ су тұтынған, бұл 2019 жылға қарағанда 16,2%-ға артық. Суды тұтынудың айтарлықтай өсуі Алматы қаласындағы Бас банк ғимараттарына іргелес және тұрақты автоматты суаруды қажет ететін Науық Алау аумағын абаттандыру мен көгалдандырумен, сондай-ақ Маңғыстау ОФ және Түркістан ОФ жаңа ғимараттарын салумен байланысты.

Суды ұтымды жұмсау мақсатында Банктің барлық объектілерінде су өлшегіш есептегіштер орнатылды, сантехникалық аспаптар мен су құбыры желілерінің жарамды жай-күйіне бақылау, сондай-ақ қолданыстағы автоматты суару жүйелерін автоматтандыру жүргізілуде. Банктің облыстық филиалы араластырыштарға азраторларды жаппай орнатуды ұсынды.

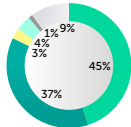
Банк объектілері сарқынды суларды су объектілеріне ағызуды жүзеге асырмайды: қалалық жерлерде түзілетін сарқынды сулар жалпы кәріз желісіне ағызылады, ал ауылдық жерлердегі объектілердің сарқынды суларын келісімшарт бойынша мамандандырылған ұйымдар шығарады. Қазақстанда сарқынды суларды ағызуды экологиялық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

ЭНЕРГИЯ ТИІМДІЛІГІ ЖӘНЕ ПАРНИКТІК ГАЗДАР ШЫҒАРЫНДЫЛАРЫ

Банк Мемлекеттік энергетикалық тізілімнің* субъектісі бола отырып, Банк энергия тұтынуды төмендету және энергия тиімділігін арттыру бойынша жоспарлы жұмыс жүргізуде. 2020 жылы энергияны жалпы тұтыну 415 419 ГДж құрады, оның ішінде:

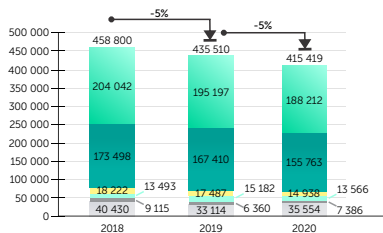
- электр қуаты - 188 212 ГДж;
- жылу энергиясы -155 763 ГДж;
- табиғи газ - 35 554 ГДж;
- бензин - 14 938 ГДж;
- дизель отыны - 13 566 ГДж;
- көмір - 7 386 ГДж.

2020 жылы энергия ресурстарын түрлері бойынша тұтыну, %



- электр қуаты
- жылу
- дизель отыны
- бензин
- көмір
- табиғи газ

2018-2020 жылдары отын түрлері бойынша энергия ресурстарын тұтыну, ГДж



2019 жылмен салыстырғанда отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну көлемі **4,6%-ға азайды**. Бұл қысқартудың елеулі көлеміне Бас банк пен облыстық филиалдар қызметкерлерінің белгілі бір санын қашықтықтан жұмыс істеу режиміне көшіру және неғұрлым экологиялық таза энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманы іске асыру есебінен қол жеткізілді. **Атап айтқанда, 2020 жылы бұрын қатты және сұйық отынмен жылытылатын 5 Банк ғимараты табиғи газ бен орталық жылытуға ауыстырылды.**

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

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

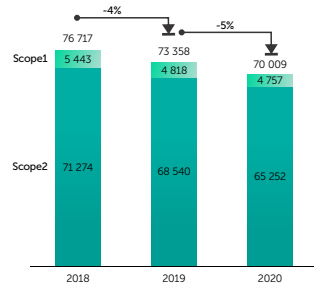
- Электр қуатын үнемдеу, электр қуатын тұтыну шығындарын азайту және шамдарды жою кезінде сынаптың қоршаған ортаға теріс әсерін азайту мақсатында құрамында сынабы бар люминесцентті шамдарды жарықдиодты шамдарға ауыстыру. Ғимараттарды энергия тиімді LED-жарықтандыруға ауыстыру үй-жайларды күрделі жөндеу және реконструкциялау кезінде жүргізіледі. Осы бастаманы 2016 жылы іске асыра бастағаннан бері біз люминесцентті жарықпен жарықтандырылған Банк ғимараттарының үлесін 85%-дан 44%-ға дейін қысқарта алдық.
- Энергия тұтынуды төмендету үшін Банктің бас офисінің ғимараттарында ауаны кондиционерлеу және желдету жүйелерін автоматтандыру енгізілді;
- Бас банк ғимараттарында жылу энергиясын тұтынуды төмендету үшін жылыту тіркелімдерінде теңгерімдеу клапандарын орнату жоспарланған;
- Қызметкерлер арасында экологиялық таза көлікті пайдалану көтермеленеді. Жалпы алғанда, Банктің бас офисінің ғимараттарында велосипедтер мен электр самокаттарының тұрағына арналған аккумуляторларды зарядтауға арналған орындары бар 63 тұрақ орны жабдықталған. Аталған іс-шара жұмысқа бару үшін жеке автокөлікті пайдаланатын қызметкерлер санының қысқаруына ықпал етті.

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

2020 жылы ПГ (score 1) тікелей шығарындылары 4 756,9 тонна CO₂ экв құрады, бұл 2019 жылы 4 818,2 тонна CO₂ экв. болған деңгейден 1,3%-ға төмен. Банктің ПГ шығарындыларының негізгі көздері автокөлік құралдары және стационарлық энергетикалық қондырғылар (жылыту қазандары, генераторлар) болып табылады.

Банк нысандарының электр және жылу қуатын тұтынуы нәтижесінде түзілетін жанама энергетикалық шығарындылардың (score 2) көлемі 2020 жылы CO₂ экв 65 252 тоннаны құрап, 2019 жылғы деңгейден 4,8%-ға төмендеді. Электр қуатын тұтынуды төмендеуі карантин жағдайында ГБ және ОФ/РФ қызметкерлерінің белгілі бір бөлігін қашықтықтан жұмыс режиміне ауыстыру есебінен болды және тиісінше жанама шығарындылардың төмендеуі орын алды.

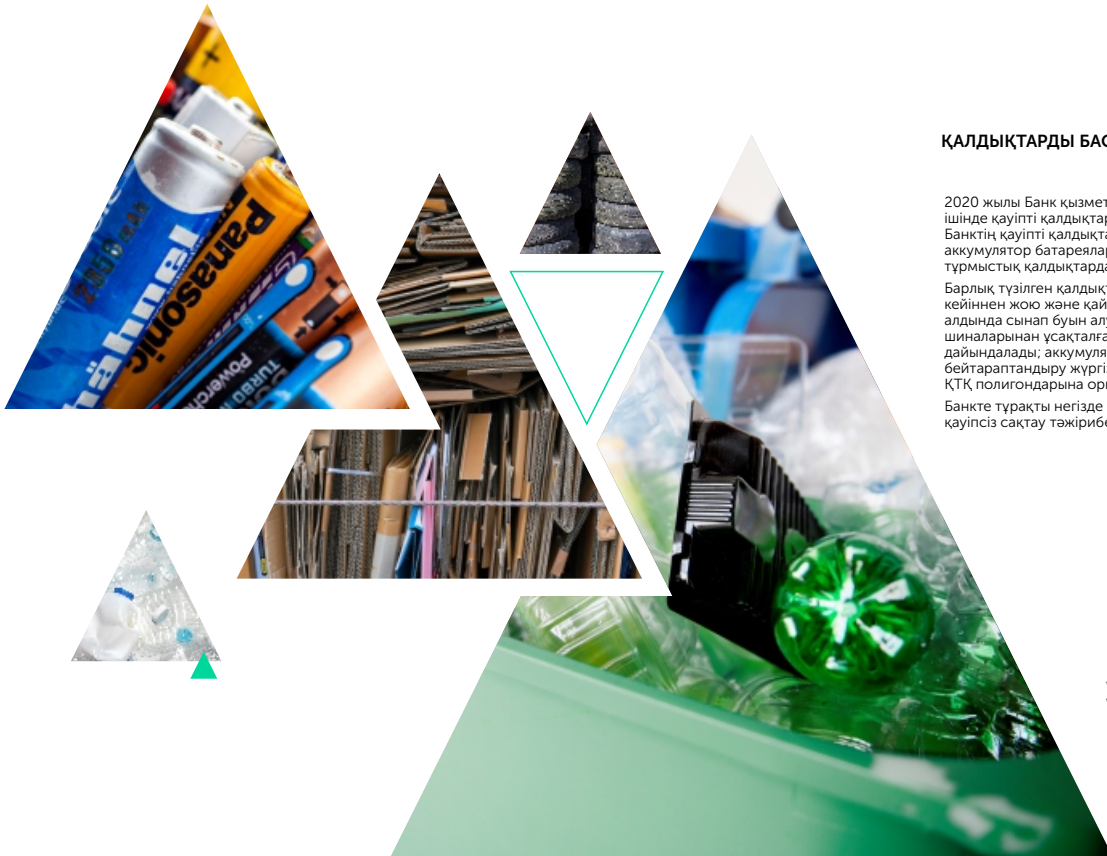
2018-2020 жж. Halyk Bank ПГ шығарындыларының жиынтығы, тонна CO₂ экв.



Halyk Bank-тің 2019-2020 жж. ПГ шығарындылары

Көрсеткіш	2018	2019	2020
ПГ тікелей шығарындылар (score 1), тонна CO ₂ экв. соның ішінде:	5 443,2	4 818,2	4 756,9
CO ₂ шығарындылар	5 429,4	4 805	4 744,4
CH ₄ шығарындылар	4	3,9	3,9
N ₂ O шығарындылар	9,8	8,6	8,6
ПГ жанама энергетикалық шығарындылар (score 2), тонна CO ₂ экв.	71 273,7	68 540,3	65 252
электр қуаты	51 289,3	49 257	47 310
жылу	19 984,4	19 283,3	17 942

* ПГ шығарындыларын есептеу әдістемесі Қосымшада ұсынылған



ҚАЛДЫҚТАРДЫ БАСҚАРУ

2020 жылы Банк қызметінің нәтижесінде 6 693,7 тонна қалдық шығарылды, оның ішінде қауіпті қалдықтар – 31,2 тонна, қауіпсіз қалдықтар – тиісінше 6 662,5* тонна. Банктің қауіпті қалдықтарына құрамында сынап бар шамдар, автомобиль шиналары, аккумулятор батареялары кіреді, ал қауіпті емес қалдықтар толығымен қатты тұрмыстық қалдықтардан (ҚТҚ) құралған**.

Барлық түзілген қалдықтар келісімшарт бойынша мамандандырылған ұйымдарға кейіннен жою және қайта өңдеу үшін беріледі: люминесцентті шамдар жойылу алдында сынап буын алу процесінен өтеді (демеркуризация); автомобиль шиналарынан ұсақталған резеңкеден балалардың ойын алаңдарына арналған жабын дайындалады; аккумуляторларды жою алдында қышқыл электролитті бейтараптандыру жүргізіледі және түсті металдар алынады; қауіпті емес қалдықтар ҚТҚ полигондарына орналастырылады.

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

- * Нақты өсім болған жоқ – 2020 жылы толық есепке алу қолданылды.
- ** Банктің қалдықтарды "қауіпті" және "қауіпті емес" деп жіктеуге көзқарасы Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 9 қаңтардағы № 212-III Экологиялық кодекстің талаптарына негізделген, оған сәйкес:
Қауіпті емес қалдықтар - қауіпті қасиеттері жоқ қалдықтар;
Қауіпті қалдықтар-құрамында бір немесе бірнеше қауіпті қасиеттері (уыттылығы, жарылыс қауіптілігі, радиоактивтілігі, өрт қауіптілігі, жоғары реакциялық қабілеті) бар зиянды заттар бар және қоршаған орта мен адам денсаулығы үшін дербес немесе басқа заттармен байланысқа түскен кезде тікелей немесе ықтимал қауіп төндіруі мүмкін қалдықтар.

ҚОҒАМНЫҢ ДАМУЫНА ҚОСҚАН ҮЛЕСІМІЗ

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

НАЛҰК BANK-ТИҢ ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ КӨМЕК КӨРСЕТУГЕ ДЕГЕН КӨЗҚАРАСЫ

Банктің әлеуметтік қолдау және қайырымдылық саласындағы іс-шаралары «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың демеушілік және қайырымдылық көмек көрсету саясатына сәйкес іске асырылады. Бұл ретте біз қызметкерлердің ерікті негізде қайырымдылық қызметке қатысуын көтермелей отырып, ашықтық, диалог, өзара іс-қимыл, серіктестік, айқындық және қаржылық тұрақтылық қағидаттарын басшылыққа аламыз.

Біздің әлеуметтік қызметіміздің басым бағыттары денсаулық сақтау, білім беру, мәдениет, өнер, бұқаралық және кәсіби спорт, қоршаған ортаны қорғау саласындағы жобаларды қаржыландыру болып табылады.

Қор құрылған сәттен бастап әлеуметтік жобаларды дамытуға және қолдауға (көрсетілген көмектің жалпы көлемінің 85%-ы), спорт саласындағы (жалпы көлемінің 9%-ы), білім беру саласындағы (жалпы көлемінің 4%-ы) және мәдениет саласындағы (жалпы көлемінің 2,4%-ы) жобаларды қолдауға бағытталды.

2020 жылы «Халық» қорына Банк 2, 510 млрд теңге көлемінде қайырымдылық көмек көрсетті. Бөлінген қаражат халыққа, медицина қызметкерлері мен клиникаларға COVID-19 салдарымен күресуге, әлеуметтік қорғауға, білім беруге және "Birgemiz" қайырымдылық краудфандингтік онлайн платформасына көмек көрсетуге бағытталды.

«BIRGEMIZ» ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ КРАУДФАНДИНГТІК ОНЛАЙН ПЛАТФОРМАСЫ

«Birgemiz» - бұл 2018 жылғы қарашада «Халық» қоры құрған бірегей интернет-платформа, онда көптеген жылдар бойы елге денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қорғау салаларында көмек көрсетіп келе жетқан қорлар отандасмыздың өмірін немесе денсаулығын қолдауға өзінің әлеуметтік жауапкершілігін, қатыстылығын және жеке үлесін білдіргісі келетін қазақстандық қайырымдылық жасаушылармен ашық және айқын кездесу мүмкіндігіне ие болды.

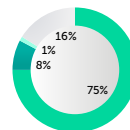
Birgemiz.kz платформасының миссиясы - біздің елімізде қайырымдылық мәдениетін одан әрі жетілдіруге жәрдемдесетін қайырымдылық жасаушылар мен түрлі бейінді қорлар үшін барынша ыңғайлы, қолжетімді және тиімді құрал жасау және дамыту.



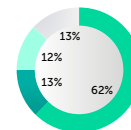
Birgemiz.kz платформасының миссиясы

Birgemiz көрсеткіштері	2020	2019	01.01.2021 ж. барлығы
Платформадағы Бенефициар-қорлардың саны	10 қор	10 қор	10 қор
Платформада қайырымдылық жасаған қайырымдылық жасаушылар саны	4951 адам	1513 адам	7142 адам
Қайырымдылық жинау жүріп жатқан ағымдағы жобалардың саны	14 жоба 2020 ж. ашылды	12 жоба 2019 ж. ашылды	19 жоба 2020 ж. ашылды
Платформада 2018 ж. қарашадан 2021 ж. қаңтарға дейін жиналған ақша	35 573 783 теңге	11 699 280 теңге	50 200 209 теңге
Халық қоры 2018 ж. қарашадан 2021 ж. қаңтарға дейін қосқан ақша	7 114 757 теңге	3 401 201 теңге	11 686 816 теңге
«Жабық» жобалардың саны (платформада қажетті ақша сомасы жиналған жобалар)	7 жоба	1 жоба	8 жоба

Банктің 2019 жылы демеушілік пен қайырымдылыққа жұмсаған шығындары, %



2020 ж. демеушілік пен қайырымдылық бойынша жобалар



- Әлеуметтік жобалар
- Білім беру
- Мәдениет
- Спорт



2020 ЖЫЛҒЫ НЕГІЗГІ ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕМЕУШІЛІК ЖОБАЛАР

2020 жыл әр адамның өмірі мен жоспарларына түзетулер енгізді. 2020 жылы COVID-19 коронавирустық пандемиямен күрес аясында Банк шығындарды азайтып қана қоймай, коронавирустық пандемия мен одан кейінгі локдаунға байланысты жағдайға айтарлықтай әсер ететін маңызды демеушілік және қайырымдылық жобаларын қолдауға шешім қабылдады. Осы уақыт ішінде Банк «Халық» қорымен бірлесіп жалпы сомасы 5,5 млрд теңгеге көмек көрсетті, оның басым бөлігі қайырымдылық сипатта болды.

Біз үшін 2020 жылы денсаулық сақтауға, оның ішінде қажетті дәрі-дәрмектерді, жедел жәрдемің мамандандырылған қареталары түріндегі авт өкөліктерді, ӨЖЖ аппараттары, арнайы киімдерді жеке биоқорғау костюмдері түрінде сатып алуға көмекті қолдау және тіпті ұлғайту принципі маңызды болды. Осы уақыт ішінде Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалалары ұйымдарының 1 500-ден астам медицина қызметкерлері мен персоналы Банк пен «Халық» қорынан қаржылай көмек алды. Бүкіл ел бойынша аз қамтылған отбасылар үшін 20 000-нан астам азық-түлік жиынтығы қалыптастырылды. Өңірлердегі ауруханаларға қосымша қаржылай көмек көрсетілді. Біздің есептеуімізше, біз 300 000-нан астам мұқтаж қазақстандықтарға көмек көрсете алдық.

Сондай-ақ, көптеген жылдар бойы қоғамның әлеуметтік-мәдени дамуына елеулі үлес қосып келе жатқан тұрақты серіктестер мен игілік алушылар да назарымыздан тыс қалған жоқ. Олардың қатарында: Астана Опера театры, Абай атындағы ҚМАОБТ, Қазақстандық гимнастика федерациясы, НАЛУК ARENA. Банктің бірқатар маңызды экологиялық және әлеуметтік бастамаларды іске асыруға қатысуын бөлек атап өткен жөн.

ҚОҒАМНЫҢ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ТАЗА ОТЫНҒА КӨШУІНЕ ЖӘРДЕМДЕСУ

2020 жылдың басында Алматы қаласының әкімі Бақытжан Сағынтаев қаланың ауа бассейнінің экологиялық жағдайына алаңдаушылық білдіріп, халықты газға қосу үшін пайызызсыз кредит беру мәселесін пысықтауды ұсынды. Halyk Bank бұл бастаманы қолдап, жыл бойы қала әкімшілігімен бірлесіп жобаны жүзеге асыру бойынша ауқымды жұмыс жүргізді. Ауқымды жоба: халықтың әлеуметтік осал топтары (ХӨТ) санатындағы қалалықтарды және өз тұрғын үйлерін газдандыруға ниет білдірген қалған алматылықтарды кеңінен қамтуға есептелген. Азаматтардың бірінші санаты үшін Halyk Bank тұрғын үйлерді газ желілеріне тегін қосу түрінде қолдау көрсетті. Алматы қаласының әкімдігі ұсынған тізімдер бойынша Банк тұрғын үйге дейін газ тартуды, сондай-ақ қажетті жабдықты орнатумен бірге барлық қажетті газ коммуникацияларын қосуды қаржыландырды. ХӨТ санатына кірмейтін қалған алматылықтар үшін 0%-бен несиелендіру ұсынылды. Алматы қаласындағы ХӨТ санаты бойынша Банк барлығы 100-ге жуық үй шаруашылығын газдандыру бойынша жұмыстарды тегін қаржыландырды. 2020 жылы осы қайырымдылық жоба аясында шамамен 50 млн теңге жұмсалды.

Экологиялық таза қалалық қоғамдық көлік саласын дамыту – бұл қала ауасының ластануымен байланысты жағдайды кешенді шешуге мүдделі Банк қаржыландырған тағы бір бағыт. Есепті жылы Halyk Bank жұртшылықты Алматы қаласының көлік қажеттіліктері үшін қазіргі заманғы экологиялық стандарттарға сәйкес келетін сыйымдылығы үлкен 200 автобус сатып алуды қаржыландырғаны туралы хабардар етті. EURO-5 экологиялық стандарттарына сай келетін бұл көліктер қалалық маршруттарда жұмыс істейді. Жоғарыда аталған екі жоба да Алматының әуе бассейнін сауықтыруға елеулі үлес қосты.





САЯБАҚ АЙМАҚТАРЫН ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

Halyk Bank мегаполистің экологиялық ортасы мен ауасын жақсартуды көздейтін түрлі «жасыл» бастамаларды іске асыруға қатыса отырып, Алматының жасыл қала мәртебесін сақтап, оны арттыра түсуін мақсат етеді. Сондықтан банк Алматы қаласында Әл-Фараби даңғылынан жоғары орналасқан Halyk Bank ғимараты мен салынып жатқан балет театры арасындағы қала учаскесін көгалдандыруға және абаттандыруға шешім қабылдады. Экологиялық бастамалар шеңберінде 2020 жылдың күзінде Halyk Bank алматылықтар мен оңтүстік астананың қонақтары үшін жаңа қалалық жасыл демалыс аймағын – Halyk Alany ашты, ол қазіргі уақытта жағымды уақыт өткізу үшін әдемі, жайлы орынға айналды. Қалалық сквер жобасының идеясы Halyk Bank-ке тиесілі. Саябақты жасауда инновациялық технологиялар қолданылды, сондай-ақ экологияны жақсартуға және саябаққа қосымша эстетика беруге қажетті ландшафтық дизайнның негізгі заманауи әлемдік трендтері ескерілді.



БАСҚА ӘЛЕУМЕТТІК ЖОБАЛАР

ЖЕҢІС МАРАФОНЫ

Жыл сайын Банк Ұлы Отан Соғысына қатысқан қаһармандарымызға қолдау көрсету үшін қаржы бөледі. Бүгінгі таңда ардагерлерге біздің ерекше назарымыз қажет болғандықтан, Ұлы жеңіс күнінің қарсаңында Банктің қызметкерлері ардагерлерді жеке құттықтайды. 2020 жылы Банк басшылығы ардагерлерге алғыс білдіру мақсатында оларға жалпы сомасы 8 млн теңгеге жуық қаржылай көмек аудару туралы шешім қабылдады. Соңғы 11 жыл ішінде Halyk Bank ардагерлер ұйымдары мен ҮОС қатысушыларына көмек ретінде 120 млн теңгеден астам қаржы аударды.

БІЛІМ БЕРУДІ ҚОЛДАУ

2020 жылы Банк «Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті» АҚ университетіне қолдау көрсетуді жалғастырды. Жоба аясында ЖОО студенттері өз идеяларын стартаптарға енгізудің бірегей мүмкіндігіне ие болды. Мұндай ынтымақтастық сұранысқа ие, бәсекеге қабілетті сертификатталған IT-мамандарын дайындауға мүмкіндік береді. Есепті жылы демеушілік көмек сомасы 5 млн теңгені құрады. Соңғы жылдары Halyk Bank осы бағыт бойынша көмекке 15 млн теңге аударды.

«МЕКТЕПКЕ ЖОЛ» акциясы

«Мектепке жол» акциясы 2016 жылдан бастап жыл сайын өткізіледі. Өткен жылы дәстүрлі акция аясында республиканың аз қамтылған және көп балалы отбасыларынан шыққан 600 бірінші сынып оқушысы Білім күнін қор жинаған және тегін берген рюкзактар мен оқу құралдарынан тұратын мектеп жиынтығымен қарсы алды. Соңғы 5 жыл ішінде «Халық» қоры мектепке 4 000-нан астам бірінші сынып оқушыларын дайындады, бұл мақсатқа 54 млн теңгеден астам қаражат бөлінді.



ЛОКДАУН КЕЗЕҢІНДЕ МЕДИЦИНАНЫ ҚОЛДАУ

МЕДИЦИНАЛЫҚ МЕКЕМЕЛЕР ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ 105 МИЛЛИОН ТЕҢГЕ

Haluk Bank меншікті қаражатынан 105 миллион теңге қайырымдылық қаржылық көмек ретінде Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларында COVID-19 коронавирустық инфекциясына қарсы күреске жұмылдырылған барлық медицина қызметкерлеріне (ҚР Денсаулық сақтау министрлігі ұсынған тізімдер бойынша) аударды. Қаржылық көмекті індетке шалдыққан пациенттермен тікелей байланыста болған медициналық қызметкерлер алды.

8 ЖЕДЕЛ ЖӘРДЕМ КӨЛІГІ ЖӘНЕ 17 ӨЖЖ АППАРАТЫ

Елімізде Covid-19 коронавирустық инфекциясына қарсы күресті қолдау ретінде «Халық» Қоры заманауи медициналық жабдықтармен толық жинақталған Ford Transit мамандандырылған жедел жәрдем автокөліктерінің базасында сегіз мобильді орталық сатып алды. Жедел медициналық жәрдем автокөліктері электрокардиографты (ЭКГ), өкпені жасанды инвазивтік және инвазивтік емес желдетудің 17 портативті аппаратын (ӨЖЖ), оттекті ингальторды, ларингоскопты, аспираторды, алмалы зеңбілдері бар арбаны және басқа да медициналық техниканы қоса алғанда, барлық қажетті медициналық құралдармен жабдықталған. Автокөліктер экспресс-тестілеу және ПТР диагностика үшін биоматериал сынамаларын алу бойынша Мобильді Орталықтар ретінде жұмыс істеу үшін дайындалған, жүргізуші мен медицина қызметкерлеріне арналған арнайы қорғаныс құралдарының жинақтарымен, сондай-ақ дәрі-дәрмектермен және келік салоны мен жұмыс бетін дезинфекциялық өңдеуге арналған 2000 литр ерітіндімен қамтамасыз етілген.

1000 ПУЛЬСОКСИМЕТР, 100 ТАСЫМАЛДАНАТЫН ОТТЕГІ КОНЦЕНТРАТОРЫ, «АВИФАВИР» МЕДИЦИНАЛЫҚ ПРЕПАРАТЫНЫҢ 100 ҚАПТАМАСЫ

Өткен жылы Атырау облысында коронавирустық инфекция ауруларының ең көп саны тіркелген кезде өңірдің медициналық жабдыққа мұқтаждығы айқындалды. Осыған байланысты «Халық» ҚҚ коронавирустық инфекцияны сатурациялау және емдеу мониторингін кезінде пайдаланылатын 1 000 пульсоксиметр, 100 тасымалданатын оттегі концентраторы, коронавирустық инфекцияның ауыр жағдайларын стационарлық жағдайларда емдеу кезінде өлгендік тәжірибеде қолданылатын «Авифавир» медициналық препаратының 100 қаптамасы жіберілді. Сондай-ақ, өңір тұрғындарына 1 000 азық-түлік пен дәрі-дәрмектен тұратын жиынтықтар сатып алынып тапсырылды.

20 МЫҢ АЗЫҚ-ТҮЛІК ЖИЫНТЫҒЫ

“Бірге мықтымыз” акциясы аясында 2020 жылдың сәуір айында Қор covid-19 пандемиясына байланысты қиын жағдайға тап болған және көмекке мұқтаж аз қамтылған және көп балалы отбасыларға 20 000-нан астам азық-түлік жиынтығын таратты. Жиынтықтар ең қажетті өнімдерді (күріш, қарақұмық, қант, макарон, ұн, май, шай, бұқтырылған ет, қоюландырылған сүт, карамель) қамтыды және Алматы қаласы мен Алматы облысындағы, Қарағанды, Қызылорда, Тараз, Шымкент, Түркістан, Ақтау, Ақтөбе, Атырау, Қостанай, Арқалық, Павлодар қалаларындағы отбасыларға берілді. Өңірлерде барлығы 1200 тоннаға жуық азық-түлік таратылды.



МӘДЕНИЕТ ПЕН ӨНЕРДІ ҚОЛДАУ

«АСТАНА ОПЕРА» МЕМЛЕКЕТТІК ОПЕРА ЖӘНЕ БАЛЕТ ТЕАТРЫ (НҰР-СҰЛТАН Қ.)

2013 жылдан бастап Halyk Bank Қазақстанның ғана емес, басқа да елдер көрермендерінің назарына ие болған, республиканың басты сахналық аландарының бірі болып табылатын «Астана Опера» мемлекеттік опера және балет театрының бас серіктесі болды.

2020 жылдың маңызды мәдени шараларының бірі – 2020 жылдың 21 қаңтарында өткен Абай Құнанбайұлының 175 жылдығының салтанатына арналған концерт болды. Ұлы Абайдың шығармаларын КСРО Халық әртістері Айман Мұсақожаева, Берік Айтжанов, халықаралық және республикалық байқаулардың лауреаттары, жас таланттар орындады. 2020 жылдың 8-11 қаңтар аралығында "Астана Опера" сахнасында театрдың 100 жылдығына орай Парижде күзде басталған вахтанг оышылардың әлемдік турнесі аясында Е.Вахтангов атындағы Мемлекеттік академиялық театрдың «Үлкен гастрольдері» өтті. Барлығы 2020 жылы 117 онлайн, 114 офлайн мәдени шаралар өткізілді. Демеушілік сомасы 100 млн теңгені құрады.

АБАЙ АТЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК ОПЕРА ЖӘНЕ БАЛЕТ ТЕАТРЫ (АЛМАТЫ Қ.)

2020 жылы Halyk Bank-тің қолдауымен елдің ең көне театрына оркестр әртістері үшін үш қымбат «Laubach» контрабас, екі «Yamaha» камералық рояль сатып алынды, олардың бірі хор сыныбында ескі және істен шыққан рояльдің орнына, ал екінші аспап театрдың камералық залында болашақ концерттерге пайдалану үшін орналастырылды. Сонымен қатар, 2020 жылдың соңында жарықтандыру пультінің кенеттен істен шығуына байланысты АҚШ-та шығарылған жаңа заманауи сахна жарығын басқару пульті сатып алынды, жаңа құрал жарық жабдықтарының үздіксіз жұмыс істеуіне ғана емес, сонымен қатар қосымша арнайы эффектілерін жасауға мүмкіндік береді.



ҚАЗАҚСТАНДЫҚ СПОРТТЫ ҚОЛДАУ

ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ГИМНАСТИКА ФЕДЕРАЦИЯСЫ

Жыл сайын Банк бұқаралық және кәсіби спортты мақсатты және тиімді қолдайды. Атап айтқанда, 2020 жылы Қазақстандық гимнастика федерациясына қолдау көрсету жалғасты. 2020 жылдың қорытындысы бойынша біздің қазақстандық гимнасттар Милад Карим, Илияс Азизов, Нариман Құрбанов спорттық гимнастикадан әлем кубогында жүлделі орындарға ие болды, ал Пермаммад Әлиев пен Данил Мұсабаев батуттық гимнастикадан әлем кубогында синхронды секіруде 3 орынға ие болды. 2020 жылы Федерацияның материалдық-техникалық базасын жаңарту туралы шешім қабылданды. Көркем және спорттық, сондай-ақ батуттық гимнастика үшін қажетті спорттық жабдықтар сатып алынды. Қазақстандық гимнастика федерациясын қолдауға 2020 жылы Банк 100 млн теңге бөлді.

НАЛЫК ARENA СПОРТ ЖӘНЕ МӘДЕНИЕТ САРАЙЫ

Halyk Bank пен Halyk Arena-ның 5 жылдық демеушілік нейминг келісімшарты аясындағы ынтымақтастығы жалғасуда. Өкінішке орай, 2020 жылы жалпы карантиндік шараларға байланысты Halyk Arena тек 16 наурызға дейін толық жұмыс істеді, ал 1 шілдеден бастап оның ішінде коронавируспен ауыратын науқастарға арналған, қазіргі уақытта консервацияланған резервтік аурухана орналастырылды. Соған қарамастан, 3,5 ай ішінде аренада жаппай сырғанаудың 175 сеансы өткізіліп, оған 30 000-нан астам адам қатысты (оның ішінде жеңілдікпен 1 344 адам) және Алматы әуесқойлар хоккей лигасының чемпионаты аясында 32 матч өтті. 2020 жылы аренада өткен жаппай іс-шаралар барлығы 13 700 адамды қамтыды. Банк қызметкерлері үшін мұз үстіндегі Disco party өткізілді.

Банктің 185 миллион теңге мөлшеріндегі жыл сайынғы демеушілік жарнасының арқасында Halyk Arena функцияларын жаңарту және кеңейтуге бағытталған жұмыстар жалғасуда. Осылайша, конькиді жалға беру аймағы жаңартылып, кеңейтілді. 2020 жылы жоғары деңгейлі жабыны бар RUNNING ZONE кәсіби жүгіру жолының жабдықталуына байланысты аренаның көп функционалдығы едәуір кеңейді.

Әлеуметтік желілер мен бұқаралық ақпарат құралдарында HALYK ARENA брендімен байланыстар саны артып келеді. Halyk Arena ескертілген хабарламалардың жалпы аудиториясы шамамен 18,5 млн пайдаланушыға жетті, пайдаланушылардың тартылуы 43 мың реакциядан асты, ал ниеттестік индексі 56,2 тармақты (2020 жылғы шілдеден желтоқсанға дейінгі мониторинг деректері бойынша) құрады. Forbes журналында 2020 жылғы қарашада аренаның неймингті мысалға көлтірілген Банктің қайырымдылық және демеушілік жобалары туралы жарияланым резонансты болды.

2020 жылы іске асырылған барлық әлеуметтік жобаларымыз туралы Halyk Bank-тің 2020 жылғы Жылдық Есебін оқыңыз: https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram





10

ҚОСЫМШАЛАР
ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

10

ҚОСЫМШАЛАР

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

БАСТАМАЛАР МЕН МҮШЕЛІК

ҚАЗАҚСТАН ҚАРЖЫГЕРЛЕР ҚАУЫМДАСТЫҒЫ (ҚҚК)



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

ҚҚК миссиясы қауымдастық мүшелерінің акционерлік құнының өсуін қорғау және ықпал ету болып табылады.

ҚҚК негізгі стратегиялық міндеттері:

- ҚҚК мүшелерін мемлекеттік және басқа органдарда ұсыну, Қаржы нарығы субъектілерінің ортақ мүдделерін білдіру және қорғау;
- ҚҚК мүшелерінің мүдделеріне қатысты және қызметіне қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасын жетілдіру бойынша жұмысқа қатысу және мониторинг;
- ҚҚК мүшелерінің тиімді қызметі үшін жағдай жасау және тұтастай алғанда республиканың қаржы жүйесін дамыту мақсатында мемлекеттік органдармен сындарлы өзара іс-қимыл;
- қаржы қоғамдастығының имиджін (рейтингін) арттыруға жәрдемдесу;
- қаржы секторындағы проблемалық мәселелерді шешу және қаржы нарығы субъектілерінің мүдделерін қозғайтын заңнаманы жетілдіру бойынша ҚҚК мүшелерінің ұсыныстарын жинау, талдау және шоғырландыру;
- басым және проблемалық бағыттар бойынша ҚҚК мүшелері өкілдерінің қатысуымен Жұмыс топтарын құру, шоғырландырылған ұсыныстар әзірлеу және оларды уәкілетті органдармен пысықтау.

Қауымдастық сайты: <http://www.afk.kz/>



«АТАМЕКЕН»
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ҰЛТТЫҚ КӘСІПКЕРЛЕР ПАЛАТАСЫ

«Атамекен» ҚР Кәсіпкерлерінің Ұлттық палатасы — бұл ҚР Үкіметімен және мемлекеттік органдармен Бизнесстің келіссөздік күшін арттыру үшін құрылған коммерциялық емес ұйым. «Атамекеннің» басты міндеті – бизнесстің құқықтары мен мүдделерін қорғау және бизнес жұмысының заңнамалық және өзге де нормативтік қағидаларын қалыптастыру процесіне барлық кәсіпкерлердің кеңінен қамтылуы мен тартылуын қамтамасыз ету.

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

Кәсіпкерлердің Ұлттық палатасының сайты: <https://atameken.kz/>

«ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ БАНКІ» АҚ ФИЛИАЛДАРЫ БӨЛІНІСІНДЕ ПЕРСОНАЛ БОЙЫНША ИНДИКАТОРЛАР

1-КЕСТЕ

Банктің филиалдары бойынша бөлінген еңбек шарты (тұрақты және уақытша) бойынша қызметкерлердің жалпы саны

Филиал	Жұмыспен қамтудың тұрақты түрі	Жұмыспен қамтудың уақытша түрі
Бас банк	2998	144
Ақмола ОФ	415	47
Ақтөбе ОФ	575	115
Алматы ОФ	1560	314
Астана ӨФ	866	94
Атырау ОФ	379	122
Байқоңыр ӨФ	83	14
Балқаш ӨФ	102	8
Шығыс-Қазақстан ОФ	463	58
Жамбыл ОФ	460	72
Жаңаөзен ӨФ	118	29
Жезқазған ӨФ	199	28
Батыс-Қазақстан ОФ	393	87
Қарағанды ОФ	564	147
Қостанай ОФ	465	51
Қызылорда ОФ	367	67
Маңғыстау ОФ	387	94
Павлодар ОФ	438	36
«Семей» Өңірлік филиалы	444	24
Солтүстік-Қазақстан ОФ	327	43
Талдықорған ӨФ	499	84
Теміртау ӨФ	184	28
Түркістан ОФ	391	25
Шымкент ӨФ	528	35
Екібастұз ӨФ	167	20
БАРЛЫҒЫ	13372	1786

2-КЕСТЕ

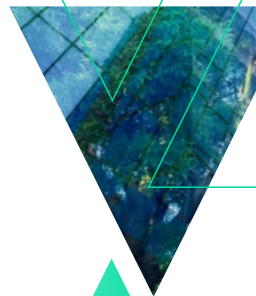
Есепті кезеңдегі жаңа қызметкерлер және кадрлардың тұрақтамауы, Банктің филиалдары бойынша бөліністе

Өңір	Қабылданған қызметкерлердің жалпы саны	Жаңа қызметкерлердің пайызы, %	Жұмыстан шыққан қызметкерлердің жалпы саны	Кадрлардың тұрақтамауы, %
Бас банк	682	22,7%	365	12,2%
Ақмола ОФ	83	18,1%	56	12,2%
Ақтөбе ОФ	99	14,4%	73	10,6%
Алматы ОФ	341	18,3%	282	15,1%
Астана ӨФ	155	16,5%	128	13,6%
Атырау ОФ	68	13,8%	49	10,0%
Байқоңыр ӨФ	16	17,4%	7	7,6%
Балқаш ӨФ	33	31,0%	16	15,0%
Шығыс-Қазақстан ОФ	119	23,3%	88	17,3%
Жамбыл ОФ	93	18,2%	60	11,7%
Жаңаөзен ӨФ	20	14,0%	10	7,0%
Жезқазған ӨФ	31	13,7%	27	12,0%
Батыс-Қазақстан ОФ	70	14,7%	44	9,2%
Қарағанды ОФ	142	20,2%	94	13,4%
Қостанай ОФ	114	23,0%	54	10,9%
Қызылорда ОФ	58	13,7%	33	7,8%
Маңғыстау ОФ	51	10,6%	47	9,8%
Павлодар ОФ	87	18,4%	66	14,0%
«Семей» Өңірлік филиалы	60	13,0%	36	7,8%
Солтүстік-Қазақстан ОФ	80	21,5%	55	14,8%
Талдықорған ӨФ	144	25,3%	93	16,3%
Теміртау ӨФ	46	22,3%	28	13,6%
Түркістан ОФ	112	28,1%	49	12,3%
Шымкент ӨФ	99	17,7%	94	16,8%
Екібастұз ӨФ	29	15,8%	22	12,0%
БАРЛЫҒЫ	2832	19,1%	1876	12,6%

3-КЕСТЕ

2020 жылға сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша қабылданған қызметкерлерді өңірлер мен персонал санаттары бойынша бөле отырып оқыту (нұсқама беру)

Өңір	Жоғары буын басшылары	Орта буын басшылары	Мамандар	Жүргізушілер	Жұмысшылар	Барлығы
Бас банк		49	790			839
Ақмола ОФ			19			22
Ақтөбе ОФ			33			37
Алматы ОФ	3		93			102
Астана ӨФ	4		367			413
Атырау ӨФ	9		192			222
Байқоңыр ӨФ		46	9			10
Балқаш ӨФ		30	6			6
Шығыс-Қазақстан ОФ		1	219			248
Жамбыл ОФ			25			26
Жаңаөзен ӨФ		29	14			15
Жезқазған ӨФ		1	15			15
Батыс-Қазақстан ОФ		1	30			37
Қарағанды ОФ		7	29			33
Қостанай ОФ		4	18			18
Қызылорда ОФ			26			29
Маңғыстау ОФ		3	27			33
Павлодар ОФ		6	37			39
«Семей» Өңірлік филиалы		2	225			261
Солтүстік-Қазақстан ОФ		36	17			19
Талдықорған ОФ		2	18			19
Теміртау ӨФ		1	5			5
Түркістан ОФ			30			35
Шымкент ӨФ		5	55			62
Екібастұз ӨФ		7	3			3
БАРЛЫҒЫ		246	2302			2548



ДЕРЕКТЕРДІ ЖИНАУ, ШОҒЫРЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ЕСЕПТЕУ ӘДІСНАМАСЫ

Осы бөлімде ұсынылған ақпарат Тұрақты даму туралы есепте (бұдан әрі – Есеп) деректер мен көрсеткіштерді жинауға, шоғырландыруға және есептеуге Банктің тәсілін сипаттайды. Қолдану жағдайында жекелеген ашылымдар үшін шекаралар, қабылданған жорамалдар мен ерекшеліктер туралы түсіндірмелер берілген. Уақыты бойынша салыстыруды қамтамасыз ету үшін Есептегі деректер 2019 және 2018 жылдармен салыстыру түрінде берілген (қолданылатын жерінде, себебі кейбір көрсеткіштер бойынша есеп 2019 жылы қайта қаралған).

Ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша заңнамаға мониторинг жүргізу және Банктің ішкі нормативтік құжаттамасын өзектілендіру тұрақты негізде жүзеге асырылады. Үшінші тұлғалармен жұмыс кезінде клиенттердің құпия деректерінің қауіпсіздігін қосымша ұйымдастырушылық бақылау әзірленді.

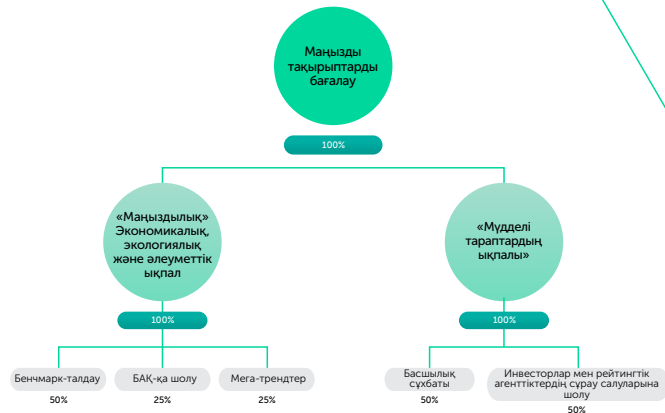
Клиенттердің құпия ақпаратын өңдейтін Банктің маңызды ақпараттық жүйелеріне арналған рәсімдер нысандандырылды және орындалуда.

ЕСЕПТІҢ МАҢЫЗДЫ ТАҚЫРЫПТАРЫН АНЫҚТАУ

Есеп негізгі мүдделі тараптар үшін қажетті барлық ақпаратты көрсетуге арналған Банк үшін ықтимал маңызды тақырыптарды экономикалық, экологиялық және әлеуметтік әсерлердің маңыздылық сатысы бойынша және олардың мүдделі тараптардың шешімдеріне ықпалына бағалауды қамтитын маңыздылықты анықтау рәсімі жүргізілді. Әр тақырып «сүзгілер» деп аталатын келесі критерийлер бойынша бағаланды:

- Есепті жыл үшін инвесторлар мен рейтингтік агенттіктерден ESG сұрау салуларына шолу;
- Бенчмарк-тұрақты даму туралы ақпаратты ашу практикасы бойынша ұқсас банктерді талдау;
- Есепті кезеңдегі медиа-ағандағы Банк қызметі туралы ескертулерге талдауды қамтыған БАҚ-қа шолу;
- Банк саласының даму мегатрендтерін талдау.

Әрбір сүзгі үшін 1-ден 10-ға дейін түзету коэффициенттері (өлшемдер) қолданылды. Ары қарай «өлшенген» мәндер матрица құру үшін пайдаланылды: X осі «Әсер ету маңыздылығы», Y осі «МТ ықпалы». Төмендегі суретте әрбір критерий бойынша өлшемдердің таратылуы көрсетілген.



Матрица мен маңызды 27 тақырып тізімі «Тұрақты дамуды басқаруға біздің тәсіліміз» тарауында ұсынылған

«ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ БАСҚАРУҒА ҚАТЫСТЫ КӨЗҚАРАСЫМЫЗ» ТАРАУЫ



Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша оқыту және қызметкерлерді қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат туралы хабардар ету жаңа қызметкерлерді қабылдау кезіндегі нұсқама шеңберінде жүргізіледі. Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен рәсімдері туралы бизнес-серіктестерді хабардар ету практикасы қолданылмайды, осыған байланысты «Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың қолда бар саясаттары мен әдістері туралы хабардар етілген бизнес-серіктестердің саны» с) тармақшасы бойынша GRI 205-2 ашуға ерекше жағдай жасалған.

«АДАМИ КАПИТАЛДЫ ДАМУ» БӨЛІМІ



Қызметкерлерді басқару

Қызметкерлердің тұрақтамау коэффициенті келесі формуламен есептеледі:

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

мұнда А – есепті кезеңде тараптардың келісімі бойынша еңбек шартын өз бастамасы бойынша бұзған қызметкерлердің саны және тұрақтамау есебінен мынадай көрсеткіштер алып тасталған:

- аутсорсингке өтуіне байланысты еңбек шартын өз бастамасы бойынша бұзған;
- Банктің еншілес ұйымдарына өтуі себебінен;
- зейнетке шығу себебінен;
- от жағушы қызметіндегі жұмыскердің бастамасы бойынша еңбек шартын бұзу;
- сынау мерзімі кезеңінде (қабылданған күнінен бастап 3 ай ішінде) қызметкердің бастамасымен еңбек шартын бұзған.

В – есепті кезеңдегі Банк қызметкерлерінің ортатізімді саны.

ЖҰМЫС ОРНЫНДАҒЫ ДЕНСАУЛЫҚ ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІК

GRI

403-2

403-3

403-4

Бөлім GRI Standards «GRI 403: Occupational Health and Safety» 2016 ж. нұсқасына сәйкес, сондай-ақ «KASE» Қазақстан қор биржасының жұмыс орнындағы денсаулық және қауіпсіздік саласындағы қаржылық емес ақпаратты ашу бөлігіндегі талаптарына сәйкес дайындалды.

Жарақаттану жөніндегі деректерді ашу кезінде қауіпті факторлармен ықтимал ұштасатын қызмет туралы ақпаратты көрсету үшін Банк есептік шекарасын кеңейтті және «Налық Инкассация» еншілес ұйымының деректерін енгізді.

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

Банкте кәсіби аурулардың пайда болу жағдайлары тіркелмеген. Банкте қазіргі уақытта «GRI 403: Occupational Health and Safety 2016» талаптарына сәйкес жұмыс орнында болмау коэффициенттері (absentee rate & lost day rate) бойынша деректер есептелмейді және есебі жүргізілмейді.

Жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттану коэффициентін (LTIR) есептеу үшін Банк 2018 ж. нұсқадағы «GRI 403: Occupational Health and Safety» ұсынылған әдіснаманы пайдаланды. Банк Банк пен еншілес ұйым қызметкерлерінің санына қатысты коэффициентті дұрыс көрсету үшін 1 млн жұмыс істелген адам-сағат факторын қабылдады. Төменде деректерді есептеу формуласы берілген:

$LTIR = \text{Жарақаттар} / \text{Жұмыс істелген адам-сағат} * 1\,000\,000$,

Бұл ретте 2020 жылы өндірістік қызметпен байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен жарақаттану саны = 6

2020 жылы жұмыс істелген адам-сағат = 31 601 664 сағат.

2020 жылы «Налық Инкассация» ЖШС бойынша жұмыс уақытын жоғалтумен 3 жарақат тіркелді, оның 1 жағдайы иық белдеуі мен иықтың жарақаты, 1 жағдай – мидың шайқалуы, 1 жағдай – бел омыртқааралық дискілердің зақымдануы. Барлық зардап шеккендер ер адамдар болды.

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

«ҚОРШАҒАН ОРТА ЖӘНЕ ҚОҒАМ» ТАРАУЫ



Ресурстарды жауапты тұтыну

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

Ұйым қызметінің ерекшелігіне байланысты Банк табиғи көздерден тікелей су алуды жүзеге асырмайды. Тиісінше, «GRI 303-3 Water withdrawal» нысаны бойынша деректерді ұсыну және ашу есеп беру ұйымына қолданылмайды. Тиісті бөлімде көрсетілгендей, Банк ластаушы заттар төгінділерінің нормативтерін белгілемейді және ҚР экологиялық заңнамасының талаптарына сәйкес («GRI 303-4 Water discharge») табиғи су объектілеріне сарқынды суларды ағызуды жүзеге асырмайды. 303-5 (с) ашу қолданылмайды, өйткені Банк ауыз суды резервуарларда сақтауды жүзеге асырмайды.



Энергия тиімділігі және парниктік газдар шығарындылары

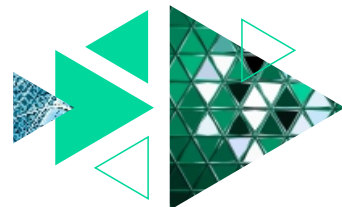
Электр және жылу энергиясын тұтынуды есепке алу есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде жүргізіледі. Басқа отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну жөніндегі есептілік отынның мынадай түрлерін: дизель отыны, бензин, көмір, табиғи газды тұтынудың нақты деректері бойынша ұсынылады. Отынды тұтыну жөніндегі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

ПГ тікелей шығарындыларын (score 1) есептеу кезінде 2006 жылғы КӨҮСТ түгендеудің ұлттық басқарушы принциптеріндегі** шығарындылар коэффициенттерінің мәндері пайдаланылды. Жанама энергия шығарындыларын есептеу (score 2) Электр және жылу энергиясын өндіру кезінде CO₂ шығарындыларының ұлттық коэффициенттеріне*** негізделген. ПГ шығарындыларын CO₂ баламалы тоннаға ауыстыру үшін КӨҮСТ 5-ші бағалау баяндамасынан жаһандық жылыну әлеуетінің мәні қабылданды.

* - <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230>
 ** - https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf
 *** - <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links>

GRI CONTENT INDEX МАЗМҰН КӨРСЕТКІШІ

АББРЕВИАТУРАЛАР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР



АҚ	Акционерлік қоғам	ТҚЖ	Теңдестірілген көрсеткіштер жүйесі
ҚҚҚ	Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы	КТҚ	Қатты тұрмыстық қалдықтар
ЕДБ	Екінші деңгейдегі банк	ТҚ	Терроризмді қаржыландыру
АТ	Ақпараттық технологиялар	ТЖ	Төтенше жағдай
ҚБТУ	Қазақстан-Британ техникалық университеті	ЭЦҚ	Электрондық-цифрлық қолтаңба
ТМК	Тиімділіктің маңызды көрсеткіштері	3DS	Three-Domain Secure (үшжақты қорғау)
КӘЖ	Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік	CSI	Customer Satisfaction Index (клиенттердің қанағаттанушылығының көрсеткіші)
КӨУСТ	Климаттың өзгеруі жөнінде үкіметаралық сарапшылар тобы	EMC	Электронды құжатайналымы
ШОБ	Шағын және орта бизнес	FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act (Шетелдік шоттар бойынша салық есептілігі туралы АҚШ заңы)
ХАТУ	Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті	GRI	Global Reporting Initiative (Жаһандық есептілік бастамасы)
ҰКП	Ұлттық кәсіпкерлер палатасы	HR	Human Resources (адам ресурстары)
ЕҚЖҚТ	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы	LSE	London Stock Exchange (Лондон қор биржасы)
ОФ	Облыстық филиал	LTIR	Lost Time Incident Rate (жұмыс уақытын жоғалтумен жарақат алу коэффициенті)
ЭЫДҰ	Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы	MBA	Master of Business (іскерлік әкімшілендіру шебері)
ПГ	Парниктік газдар	NPS	Net Promoter Score (тұтуншылық ниеттестігінің индексі)
КҮЖІҚ	Кірістерді жылыстатуға қарсы іс-қимыл	OWASP	Open Web Application Security Project (веб-қосымшалардың қауіпсіздігін қамтамасыз етудің ашық жобасы)
ҚР	Қазақстан Республикасы	PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard (төлем карталарының индустриясы деректерінің қауіпсіздік стандарты)
ӨФ	Өңірлік филиал	POS-терминалдар	Point of sale терминал (сату нүктесі)
ҚОЖ	Қашықтықтан оқыту жүйесі	QR	Quick Response (шұғыл әрекет ету)
БАҚ	Бұқаралық ақпарат құралдары	QSA	Qualified Security Assessor (білікті қауіпсіздік инспекторы)
		VIP	Very important person (жоғары лауазымды тұлға)





БАЙЛАНЫС АҚПАРАТЫ

«ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ ЖИНАҚ БАНКІ» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

МЕКЕНЖАЙЫ:

Қазақстан Республикасы, А26МЗК5, Алматы қ., Әл-Фараби даңғ., 40

ТЕЛЕФОНЫ:

+ 7 727 259 0777

ФАКС:

+ 7 727 259 0271

ВЕБ-САЙТ:

www.halykbank.kz

<https://halykbank.com>

<http://www.halykbank.kz/ru/about/investors/reports>

ТҰРАҚТЫ ДАМУ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША ЭЛЕКТРОНДЫҚ ПОШТА:

MIRAK@halykbank.kz, EKATERINAS@halykbank.kz

ЕСЕПТІҢ ШЫҒАРЫЛҒАН КҮНІ:

2021 жылғы шілде

