



# Тұрақты даму туралы есеп ■



Жауапкершілік  
пен қамқорлық

# 2019

---

## Мазмұны

	2019 жыл тұрақты даму мәнмәтінде	3
01	Осы Есеп Туралы	5
02	Директорлар Кеңесі Төрағасының Үндеуі	6
03	Басқарма Төрағасының Үндеуі	8
04	Банк бүгінгі күні	10
05	Біздің тұрақты дамуды басқаруға тәсілдемеміз	16
06	Ел экономикасының даму барометрі	32
07	Біздің назарымыздың ортасында – клиенттер	45
08	Адами капиталды дамыту	67
09	Қоршаған орта және қоғам	83
10	Есепті күннен кейінгі оқиға: Банктің COVID-19 пандемиясына реакциясы	95
11	Қосымшалар	101

# 2019 жыл тұрақты даму мәнмәтінінде

Halyk Bank – Қазақстан нарығындағы үздік қаржы институты:

**334,5** млрд теңге  
таза пайда

**33%**  
активтер мөлшері бойынша нарық үлесі

**8** млн жуық  
бөлшек сауда клиенттері

Елдегі ірі компаниялардың  
**100** -інің **75** -і  
біздің тұрақты клиенттеріміз

Жоғары әлеуметтік маңыздылық және ел экономикасындағы жүйе құрушы рөл:

**2,5** млн клиенттер  
зейнетақы мен әлеуметтік төлемдерді төлеу бойынша ең ірі төлем агенті

**1** млрд теңге  
Банк Zhas Halyk бағдарламасы аясында жас кәсіпкерлерді қолдауға жеңілдетілген мөлшерлеменен және кепілсіз бөлінді

**1** орын  
«Бизнестің жол картасы-2025» бағдарламасы бойынша субсидиялау және кепілдік беру көлемдері бойынша қатысушы банктер арасында

**2,3** млрд теңге  
қайырымдылық және әлеуметтік іс-шараларға бөлінді

**3** млрд теңге  
әйелдер кәсіпкерлігін қолдауға жеңілдетілген мөлшерлеменен бөлінді

Бірінші таңдау банкі:

Бүкіл Қазақстан бойынша  
**626** қызмет көрсету орны

**9** млн  
карточка айналыста

**93%**  
Банк бөлімшелерінің мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолжетімділігі

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

Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттануы көрсеткіші (CSI):  
**85%** бөлшек сауда клиенттері **97%** ШОБ клиенттері



### Цифрландыруға назар аудару:

# Homebank

Google Play және App Store дүкендерінде «Қаржы» санатындағы тегін мобильдік қосымшалар арасында топ-3-ке кіреді

**81** млн  
онлайн транзакция

**24/7**  
Onlinebank қосымшасында компания шоттарын басқару

### Біздің қызметкерлер:

**14 876** адам  
Банк қызметкерлерінің саны

**73**%  
әйелдер үлесі

**15**%  
2018 жылмен салыстырғанда қызметкерлер еңбекақысының орташа өсімі

### Экологические воздействия:

**11,5**%\*  
score 1\*\* шығарындыларын қысқарту

**4**%\*  
score 2\*\*\* шығарындыларын қысқарту

**30**%\*  
неғұрлым экологиялық энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманы іске асыру есебінен көмірді тұтынуды қысқарту

**1 000** астам\*  
қағазды тұтынуды қысқарту есебінен құтқарылған ағаштар

\* Көрсеткіштердің өзгерістері 2018 жылғы деңгеймен салыстырғанда ұсынылған.

\*\* Парниктік газдардың тікелей шығарындылары – бұл Банк меншігіндегі немесе Банк бақылайтын көздерден шыққан парниктік газдар шығарындылары.

\*\*\* Парниктік газдардың жанама шығарындылары – Банктің өз тұтынуы үшін сатып алған электр және жылу энергиясынан өндірілетін парниктік газдар шығарындылары.

## ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН ҚАМҚОРЛЫҚ



БІЗ

АЛҒАШҚЫ КҮНДЕР МЕН ҚАДАМДАРДАН БАСТАП ҚАМҚОРЛЫҚ ЖАСАЙМЫЗ

# 01

## Осы Есеп Туралы

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

Осы «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның 2019 жылғы тұрақты дамуы туралы есебі (бұдан әрі – Есеп) Банктің экологиялық, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару саласындағы қызметінің негізгі аспектілерін ашатын алғашқы құжат болып табылады. Банк осы Есепті жариялау арқылы тұрақты даму саласындағы өз жұмысының нәтижелері туралы негізгі ақпаратты ашық жариялауға қатысты ерікті міндеттемелерді қабылдайды.

Есеп GRI Standards: Core option сәйкес дайындалған. Қосымша ретінде, Есепті әзірлеу кезінде Қазақстан қор биржасының (KASE) 2017 жылғы 27 сәуірдегі Листингтік ережелерінің талаптары ескерілген<sup>1</sup> және Лондон қор биржасының (LSE)<sup>2</sup> тұрақты даму жөніндегі есептілікке қатысты ұсынымдары назарға алынған болатын.

Есепте «Қазақстан Халық Банкі» АҚ және оның Қазақстандағы филиалдары (есепте – Halyk Bank немесе Банк деп аталады) 2019 жылғы 1 қаңтардан бастап 2019 жылғы 31 желтоқсан аралығындағы кезең ішіндегі қызметі туралы ақпарат ұсынылған. Егер мәтін бойынша өзгеше тікелей көрсетілмеген болса, қаржылық деректер «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның және оның еншілес кәсіпорындарының Халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес дайындалған аудиттелген Шоғырландырылған қаржылық есептілігіне сәйкес ұсынылған.



Halyk Bank тұрақты дамуы туралы есебі корпоративтік интернет-сайтта қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жариялау арқылы мүдделі тараптардың назарына жеткізіледі:  
[https://halykbank.kz/kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram)  
[https://halykbank.kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram)  
<https://halykbank.com/>

<sup>1</sup> 2020 жылғы 26 ақпандағы өзгерістерімен Листингтік ережелерге 5.8-қосымша.

<sup>2</sup> Guidance for issuers on the integration of ESG into investor reporting and communication.

# 02



**Құрметпен,**

**Директорлар кеңесінің Төрағасы,  
Александр Сергеевич Павлов**

## Директорлар Кеңесі Төрағасының Үндеуі

GRI 102-14

### Құрметті клиенттер мен акционерлер!

Біз Сіздердің назарларыңызға Halyk Bank-тің 2019 жылғы тұрақты дамуы туралы алғашқы есебін ұсынуға қуаныштымыз.

Halyk Bank үшін бизнесті тұрақты дамытуға ұмтылу біздің қызметіміздің негізі және «Халық» Тобының 2019–2021 жылдарға арналған Даму стратегиясының негізгі компоненттерінің бірі болып табылады. Осы Стратегия негізгі мақсаттар мен міндеттерді іске асыру кезінде біз басшылыққа алатын басымдықтарымызды айқындайды. Стратегиялық басымдықтарға қол жеткізу және неғұрлым қысқа мерзімді коммерциялық және операциялық міндеттерді орындау арасындағы тепе-теңдікті сақтау біздің бизнесіміздің болашақ табысының алғышарты болып табылады деп санаймыз.

Тұрақты өзгерістер, технологиялық прогресс, клиенттердің үміттері мен талаптарының өсуі жағдайында қаржы институттары статус-кво сақтауға және цифрлық қызметтер мен өнімдерге өсіп келе жатқан сұранысты елемеуге мүмкіндік бермейді. Осыған байланысты есепті кезең Halyk Bank-тің кезекті стратегиялық циклін іске асырудың бірінші жылы ретінде белгіленген болатын, онда Банк сервистерін жүйелі цифрландыруға және инновациялық қаржы өнімдерін енгізуге бағыт алынған болатын. Осы бағытта даму біз үшін үздік нарықтық тәжірибелер деңгейінде клиенттік тәжірибенің жаңа сапасын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін Банктің бәсекелестік артықшылықтарын нығайтуға кілт болып табылады.

Толық ауқымды цифрландыру бағдарламасы аясында Банк халық үшін де, бизнес үшін де бірқатар негізгі сервистерді іске қосты. Осылайша, біздің клиенттеріміздің енді банктік қызметтерді бөлімшелерге бармай онлайн түрінде алу мүмкіндігі бар. Корпоративтік және ШОБ клиенттерге банктік транзакцияларды кез келген ыңғайлы уақытта жүргізу қол жетімді болды. Экожүйелік тәсіл тұжырымдамасына сүйене отырып, Банк бизнесті дамытудың барлық кезеңдерінде кәсіпкерлердің қажеттіліктерінің толық спектрін қамтамасыз ететін кешенді шешімдерді ұсынады. Мысалы, осы бастаманы іске асыру жолындағы алғашқы қадам halykmarket.kz B2B маркетплейсін және біздің ШОБ клиенттеріміз үшін онлайн-бухгалтерия сервисін іске қосу болды.

Халықаралық және жергілікті салалық талдаушылардың, компаниялар басшыларының және технологиялар жөніндегі сарапшылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша, 2019 жылы біз Global Finance журналының нұсқасы бойынша сауда қаржыландыруы саласындағы Қазақстанның үздік банкі болып танылды. Біздің Банк көрсететін қызметтердің сапасы мен көлемін жоғары халықаралық бағалау, ең алдымен, біздің қызметкерлеріміздің кәсібилігі мен тәжірибесінің, сондай-ақ Банктің қаржы нарығындағы жоғары рейтингтері мен беделінің нәтижесі болып табылады. 2006 жылдан бастап Halyk Bank акциялары Лондон қор биржасында (LSE) листингтенеді, ал 2019 жылдан бастап Банк Astana International Exchange (AIX) биржасында ұсынылған, бұл есепті кезеңдегі маңызды корпоративтік оқиға болды.



Тиімді корпоративтік басқару жүйесі қаржылық көрсеткіштерді жақсарту, басқарушылық шешімдердің сапасын арттыру және инвесторлармен, акционерлермен және клиенттермен жемісті өзара іс-қимыл жасау үшін негіз болып табылады. Корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру үшін біз әлемдік үрдістерді қадағалаймыз және өз қызметімізге ең үздік салалық тәжірибелерді біріктіреміз. Банктегі корпоративтік басқару Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге, корпоративтік құндылықтар мен кәсіби мінез-құлықтың жоғары стандарттарын сақтауға ықпал ететін тиімді және ашық ұйым құруға бағытталған. Корпоративтік басқарудың адал тәжірибесі және ҚР заңнамалық талаптарын, Корпоративтік басқару кодексін, Корпоративтік этика ережелерін және корпоративтік басқару саласындағы қызметімізді регламенттейтін өзге де негізгі құжаттарды сақтау орындау – Банк басшылығы үшін сөзсіз басымдық. 2019 жылы біз еншілес компанияларымызда корпоративтік басқару деңгейіне диагностика жүргіздік, оның нәтижелері бойынша олар үшін корпоративтік басқару тәжірибелерін жақсарту бойынша ұсынымдар әзірленген болатын.

Haluk Bank өз қызметін жоғары қаржылық көрсеткіштерге назар аударып қана қоймай, әлеуметтік және экологиялық жауапты Банк болуға ұмтылады. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы қызметке Банктің тәсілдемелерін жүйелеу мақсатында 2019 жылы Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясаты (КӘЖ) қабылданған болады. Біз осы Саясатты тиімді интеграциялау және іске асыру болашақта БҰҰ Жаһандық Шартының (UN Global Compact) қағидаттарына сәйкес КӘЖ және тұрақты даму саласындағы Банкте басқарудың тиімділігін арттыруға және біріздендіруге әкеп соғатына сенімдіміз. Бизнес-процестердегі жаңа өзгерістерді ретімен іске асыра отырып, біз өз қызметіміздің тұрақты даму қағидаттарына сәйкестігін, өзіміздің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарымыздың үйлесімділігін қамтамасыз етуге ұмтыламыз.

Банк Стратегиясын іске асыра отырып, біз барлық стейкхолдерлер үшін құндылықтар жасаймыз: жұмыс орындарын ұсынамыз, қызметкерлердің дағдыларын дамытамыз, салықтар төлейміз,

жергілікті қоғамдастықтардың өмір сүру сапасын жақсартамыз, қоршаған ортаға әсерін төмендетеміз, бұл ретте тұрақсыз экономика және геосаяси өзгерістер жағдайында дивидендтерді тұрақты төлеуді жалғастырамыз.

Банктің ауқымды қызмет көрсету желісі бар: көптеген өңірлерде Haluk Bank қызметтердің кең спектрін ұсынатын негізгі қаржы институты болып табылады. Біз мемлекеттік бағдарламаларды, атап айтқанда, өңірлер мен кәсіпкерлікті әлеуметтік дамытуға бағытталған бағдарламаларды іске асыруға қолдау көрсете отырып, әлеуметтік маңызы бар Банктің рөлін нығайтамыз.

Жауапкершілік, адалдық, сенімділік және көшбасшылық – біздің Банктің құндылықтар жүйесін қалыптастыратын негізгі қағидаттар. 2019 жылы Haluk Bank ұсынылатын ақпараттың ашықтығы мен корпоративтік басқарудың даму деңгейі бойынша қазақстандық мемлекеттік емес банктердің тізімін басқарды. Біз Банк қызметінің экологиялық, әлеуметтік аспектілеріне объективті баға беруге, корпоративтік басқаруды дамыту саласындағы жетістіктерімізді ұсынуға, сондай-ақ тұрақты даму саласындағы бар тәуекелдерді белгілеуге тырысқан тұрақты даму туралы алғашқы Есебіміз, біздің ашық, инновациялық және ашық қаржы институты ретіндегі көшбасшылық ұстанымдарымызды нығайтуға мүмкіндік береді деп сенімдіміз.

Соңында, Директорлар кеңесінің атынан, акционерлерге, инвесторларға, серіктестерге, клиенттерге және барлық әріптестерге жемісті ынтымақтастық, Haluk Bank-тің стратегиялық даму курсына түсіну және қолдау үшін алғысымды білдіргім келеді. Тұрақты даму ұзақ мерзімді көзқарасты және оң нәтижелерге қол жеткізу және жылдам өзгеретін әлеммен бір ырғақта жүру үшін үнемі күш салып жүруге дайын болуды талап етеді.

Сондықтан, біз қол жеткізген жетістіктерде тоқтап қалмаймыз және қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету және клиенттік сервистің сапасын арттыру үшін жаһандық әлеуметтік, корпоративтік және экологиялық сын-қатерлер әлемінде Банкті үздіксіз қайта құруға ұмтыламыз.



# 03



Басқарма Төрайымы,  
Үміт Болатханқызы Шаяхметова

## Басқарма Төрағасының Үндеуі

GRI 102-14

### Құрметті акционерлер, клиенттер және әріптестер!

Halyk Bank – бұл клиенттер мен акционерлердің қаражатын сақтауға, тиімді орналастыруға және көбейтуге бағытталған жоғары халықаралық стандарттар мен қағидаттарды ұстанатын қарқынды дамып келетін қаржылық ұйым. Клиенттермен және серіктестермен жұмысымызды істеген кезде біз қазақстандық қоғамды дамыту мәселелеріне, әлеуметтік және экологиялық маңызды жобаларды қолдауға, сондай-ақ Банк қызметкерлері үшін салауатты және қолайлы жағдайлар жасау мәселелеріне ерекше назар аударамыз. Біз үшін бұл «Қазақстан Халық Банкі» ұғымын қамтитын барлығын білдіреді.

2019 жылы біз алғаш рет тұрақты даму саласындағы есепті дайындау туралы шешім қабылдадық, онда Банктің корпоративтік басқару саласындағы негізгі жетістіктері, сондай-ақ Банктің Қазақстанның әлеуметтік және экономикалық өркендеуіне қосқан үлесі туралы ақпарат көрсетіледі. Сондықтан, біз үшін Halyk Bank стейкхолдерлері тұрақты даму саласындағы біздің қызметіміз, жоспарларымыз бен мақсаттарымыз туралы уақтылы ақпарат алғаны маңызды.

Бұл есеп сіздер үшін экономикалық, әлеуметтік және экологиялық жауапкершіліктің жоғары көрсеткіштеріне қол жеткізу жөніндегі біздің прогресіміздің мониторингінің пайдалы құралы болады деп үміттенемін.

Біз Halyk Bank клиенттердің әр түрлі топтары үшін бірінші таңдау банкі болып табылатындығын мақтан тұтамыз. Банк Қазақстанның барлық аймақтарында кеңінен тараған. Сонымен, бүгін бізде 620-дан астам қызмет көрсету орындары бар, оның ішінде 120 аудандық басқарма және 24 облыстық және өңірлік филиал бар. Сонымен қатар, Halyk Bank зейнетақы мен әлеуметтік төлемдерді төлеу бөлігінде Қазақстандағы ең ірі төлем агенті болып табылатынын атап өту маңызды.

2019 жылы жастар кәсіпкерлігін қолдау үшін «Zhas Halyk» арнайы кредит бағдарламасы іске қосылғанын қуана хабарлаймыз. Осы бағдарлама аясында жас кәсіпкерлер өз бизнес-идеяларын іске асыру үшін 15 млн теңгеге дейін кредит алды. Бұл бағдарлама шағын және орта бизнесті қолдау бойынша әлеуметтік маңызды жобалардың біріне айналды. Әйелдер кәсіпкерлігін белсенді қолдау бағдарламасының нәтижелерін де атап өту керек. Бағдарлама іске қосылғаннан бері 370-тен астам әйел жылдық 5%-дан 7%-ға дейін тиімді мөлшерлеме бойынша кредит алып, өз ісін бастағанын мақтан тұтамыз.







Halyk Bank – бұл өз қызметкерлерінің үздіксіз дамуына ресурстар инвестициялайтын ұйым. Біздің қызметкерлер арасында салауатты еңбек жағдайларын жасау және бейілділікті арттыру Банктің әлеуметтік жауапкершілік саласындағы негізгі міндеті болып табылады. 2019 жылы біз қызметкерлеріміздің арасында еңбекақы төлеу жағдайларына қанағаттанушылыққа зерттеу жүргіздік, оның нәтижелері Банктегі сыйақы жүйесін жетілдіру кезінде ескерілген болатын. Есепті жылы біз қызметкерлеріміздің лауазымдық жалақыларын қайта қарап, оларды орта есеппен 15%-ға арттырдық.

Біздің қызметіміздің тиімділігі мен клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру инновациялық технологиялық шешімдерді тартпай және енгізбей мүмкін емес деп сенеміз. Дәл осы себептен Halyk Bank өзінің ішкі процестерін де, көрсететін қызметтерін де цифрландырудың ауқымды бағдарламасы жөнінде жұмысын жалғастыруда. Біздің цифрлық бастамаларымызды іске асыру аясында біз халық пен бизнестің Банктің қаржылық қызметтеріне жылдам, қауіпсіз және, ең бастысы, ыңғайлы қол жетімділігін қамтамасыз етуге тырысамыз. Технологиялық мүмкіндіктердің кеңеюіне қарай біз клиенттер алдында олардың жеке қауіпсіздігі тұрғысынан өз жауапкершілігімізді де сезінеміз. Сондықтан Halyk Bank кибер-қауіпсіздікті қамтамасыз ететін технологияларды енгізеді және үнемі жетілдіріп отырады.

Банктің маңыздылығын және оның ел экономикасын дамытудағы жүйе құрушы рөлін сезіне отырып, сондай-ақ әлемдік қоғамдастықтың климаттың өзгеруі және табиғи ресурстардың ауқымды тозуы салдарымен күресін назарға ала отырып, біз жауапты қаржыландыру тәжірибесін дамытуды жоспарлап отырмыз. Қазірдің өзінде клиенттерімізді қаржыландыру кезінде біз қоғамға зиян келтіру және қоршаған ортаға айтарлықтай залал келтіру факторлары мен тәуекелдерін ескеруге тырысамыз және Банкте тұрақты даму бағдарламалары мен тәжірибелерін дамыта отырып, біз қаржы секторында тұрақты және әлеуметтік бағдарланған қағидаттардың таралуына үлес қосамыз деп үміттенеміз.

Жоғары қаржылық және операциялық нәтижелер, ең жақсы технологиялық тәжірибелерді енгізу және Банктің жергілікті және халықаралық стейкхолдерлер арасында танылуы – бұл Банк басшылығы мен қызметкерлерінің үйлесімді жұмысының нәтижесі. Мен барлық әріптестеріме күнделікті қажырлы еңбегі және қаржы институтын дамытуға және біздің клиенттеріміз үшін қызметтер сапасын арттыруға қосқан елеулі үлесі үшін алғыс айтамын.

Мен корпоративтік және қалалық экологиялық белсенділікті дамытуға қатысатын эко-қаһармандарымызды мақтан тұтамын. Біздің «жасыл» бастамаларымыздың арқасында біз Банктің «экологиялық ізін» төмендетіп қана қоймай, сонымен қатар Алматымыздың табиғатын қорғауға үлес қосамыз. 2019 жылы бірлесіп күш салып Алматы тау бөктерінде аумақты 190 кг пластик пен шыныдан тазарту арқылы ауқымды сенбілік өткіздік. Біздің басшыларымыз бен қызметкерлеріміз қайырымдылық акцияларының бастамашылары және белсенді қатысушылары болып табылады: балалар денсаулығы мен білім беруді дамыту іс-шараларынан бастап спортты, өнерді және мәдениетті қолдау бастамаларына дейін. Демеушілік және қайырымдылық жобаларды қаржыландырудың жалпы сомасы 2,3 млрд теңгені құрады. Соңғы жылдар бойы «Жомарт Сейсенбі», «Үміт Кубогы» және «Halyk SMART» сияқты жобалар біздің қайырымдылық белсенділігіміздің жарқын мысалдары болып қалып отыр, олардың әлеуметтік маңызы туралы сіз осы Есепте таныса аласыз.

Қорытындылай келе, мен Halyk Bank-ті таңдағандары үшін клиенттеріміз бен серіктестерімізге алғысымды білдіргім келеді – біздің жұмысымыз туралы пікірлеріңіз, сондай-ақ үздіксіз қолдауыңыз бізге Банктің ғана емес, жалпы қоғамның өркендеуі үшін оң әсер ететін процестерді жетілдіруге және шешімдер қабылдауға көмектеседі.

**Оқығаныңыз жағымды болсын!**

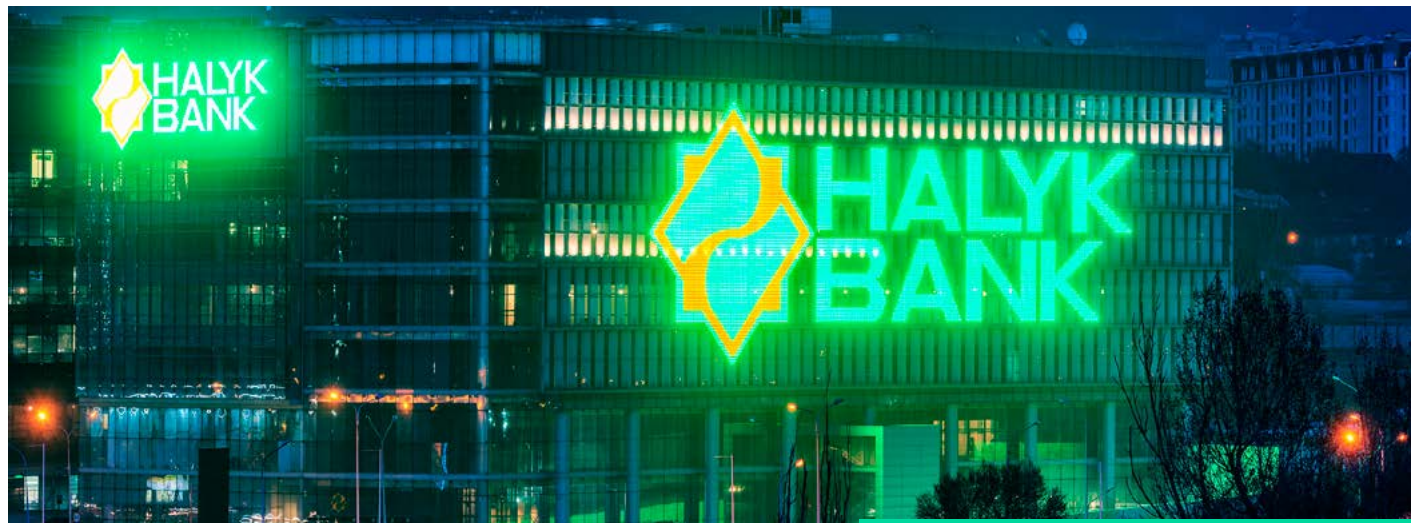
ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ

04

**Банк  
бүгінгі  
күні**

БІЗ

МАҢЫЗДЫ ИДЕЯЛАР МЕН АРМАҢДАРДЫ  
ЖҮЗЕГЕ АСЫРУҒА КӨМЕКТЕСЕМІЗ



## Банк туралы

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

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

Біз 7,7 млн бөлшек сауда клиенттері, 3 мың корпоративтік клиенттер және 166 мың ШОБ белсенді клиенттері үшін бірінші таңдау Банкі бола отырып, қаржы қызметтері нарығында жетекші орынға ие болып отырмыз. Біздің қызметтер бүкіл ел бойынша 620-дан астам қызмет көрсету нүктелерінде қол жетімді. Бүгінгі таңда Қазақстанның 100 ең ірі компаниясының 75-і біздің тұрақты клиенттеріміз болып табылады.

Halyk Bank – бұл тұрақты өсуге және сапалы дамуға бағытталған, 15 мыңға жуық адамнан тұратын кәсіпқойлар командасы, бұл біздің жұмысымыздың нәтижелерінде көрініс табады. Банк активтердің мөлшері, меншікті капитал мен пайда көлемі бойынша нарықтың үштен бір бөлігінен астамын білдіреді. 2019 жылдың қорытындысы бойынша біз таза табысты 2018 жылмен салыстырғанда 31,6%-ға арттырып, жоғары қаржылық көрсеткіштерге қол жеткізе алдық. Бұл ретте, біз өз клиенттеріміз үшін қызмет көрсету сапасын және жалпы бизнестің тиімділігін арттыруға баса назар аударатырып, активтердің табыстылығын ұдайы арттырып отыруды, инновациялық цифрлық сервистерді енгізуді жалғастырамыз.

Тұрақты қаржылық жағдай, едәуір және тұрақты клиенттік база, қаржы өнімдерінің кең жиынтығы, тармақталған инфрақұрылым және жоғары іскерлік бедел бізге Қазақстандағы №1 Банк болып жайғасуымызға мүмкіндік береді.



## Өсу стратегиясы

GRI 102-14

### Біздің Миссиямыз

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

Халық Банкінің 2019–2021 жылдарға арналған негізгі стратегиясы өсу стратегиясы ретінде айқындалған, оның басымдықтары:

- ◆ бәсекелестік артықшылықтарды пайдалану және күшейту қажеттілігі, әсіресе технологиялық, клиенттік тәжірибе және қызмет көрсету сапасы бөлігінде;
- ◆ Банкті клиенттердің әр түрлі топтары үшін негізгі серіктес және алғашқы таңдау банкі ретінде тұрғыландыру;
- ◆ клиенттердің көптігі қажеттіліктерін ескеру және қоғам мен жалпы ҚР экономикасы үшін құндылықты құру, соның салдарынан – табыстылық пен өтімділік көздерін әртараптандыру.



## 2019–2021 жылдардағы стратегиялық циклге біз алдымызға мынадай қағидаттарға негізделген өршіл мақсаттар қоямыз:

### Негізгі клиенттік сегменттердегі көшбасшылық

Корпоративтік және бөлшек сауда секторларының клиенттік базасын кеңейту есебінен тоғыспалы сату мүмкіндіктерін дамыту және әртараптандыру бізге қаржы қызметтері нарығындағы өзіміздің жетекші позицияларымызды бекітуге 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 инновациялар мәдениетін көтермелейміз, уәждеу жүйесін дамытамыз, шешімдер қабылдау тәсілдерін жетілдіреміз және қызметтеріміздің сапасын үнемі жақсартып отыру үшін клиенттердің пікірлерін ескереміз.

### Цифрлық сервистерді одан әрі дамыту

Үздік нарықтық тәжірибелерге сәйкес инновациялық қаржы өнімдерін цифрландыру және дамыту негізінде жоғары деңгейдегі клиенттік тәжірибені ұсыну біздің бәсекелестік артықшылықтарымызды одан әрі нығайтудың кепілі болып табылады.

### Елдің бас транзакциялық Банкі

Біз бөлшек сауда және корпоративтік клиенттер үшін бірегей инфрақұрылымды (карталар процессингі, эквайринг, банкоматтар мен терминалдар инфрақұрылымы, т.б.), сондай-ақ бірқатар мамандандырылған цифрлық сервистер мен төлем шешімдерін пайдалана отырып, экономика ауқымындағы барлық төлем ағындары үшін жетекші транзакциялық қызметтер жеткізушісі болуға ұмтыламыз. Банктің неғұрлым ашық жайғасымының тағы бір элементі ел халқының барлық сегменттері үшін банктік қызметтерге қол жетімділікті қамтамасыз ету болып табылады.

### Іріктемелі халықаралық экспансия

Географиялық жақындықты және капитал мен құзыреттердің басымдығын пайдалана отырып, Өзбекстан Республикасының банк секторында жетекші орынға ие болу үшін бірінші жүріс артықшылығын пайдалану. Бұл ретте, біз қазақстандық клиенттерге және басқа халықаралық нарықтардағы мемлекеттік жобаларға назар аударамыз.

Аталған стратегиялық қағидаттарды іске асырудың нәтижесі Халық Банкін клиенттердің барлық сегменттері үшін бірінші таңдау банкі және негізгі транзакциялық банк ретінде, жоғары технологиялық және сапалы сервисті ұсынатын қаржы институты ретінде тұрғыландыруы болады.

Біз белгіленген іс-шараларды іске асыру, сондай-ақ клиенттеріміздің, серіктестеріміз бен акционерлеріміздің қолдауы арқасында, Halyk Bank жаңа стратегиялық кезеңге қойылған мақсаттарға сәтті қол жеткізетініне, өзінің кең мүмкіндіктері мен Қазақстанның қаржы жүйесінің даусыз көшбасшысы ретіндегі жоғары беделін растайтынына сенімдіміз.

## Біздің құндылықтар

Біз қызметкерлермен және клиенттермен қарым-қатынасты заңдылық, өзара құрмет білдіру және сенім қағидаттарында құраймыз. Бизнес этикасының жоғары стандарттарын қамтамасыз ету Банктің корпоративтік мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады.

GRI 102-16

**Сенімділік**

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

## Әлеуметтік жауапкершілік

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

**Кәсібилік**

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

Біздің қызметіміз алты негізгі құндылыққа негізделген:

## 01 Клиентке бағдарлану

Біз клиенттеріміздің қажеттіліктерін түсінеміз және барлық ресурстарымызды мақсатқа жету үшін оларға ең тиімді шешімдер ұсыну үшін бағыттауға тырысамыз.

## 02

## Көшбасшылық

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

## 04

## Адалдық

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

## 06





2013 жылы Банкте қызметтік міндеттерін орындау кезінде лауазымды тұлғалар мен қызметкерлердің кәсіби мінез-құлқын регламенттейтін, Банктің қызметкерлермен, акционерлермен, клиенттермен, серіктестермен, мемлекеттік органдармен және басқа да мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасы кезінде іскерлік этиканың ең маңызды қағидаттары мен нормаларын айқындайтын Корпоративтік этика ережелері қабылданған болатын.

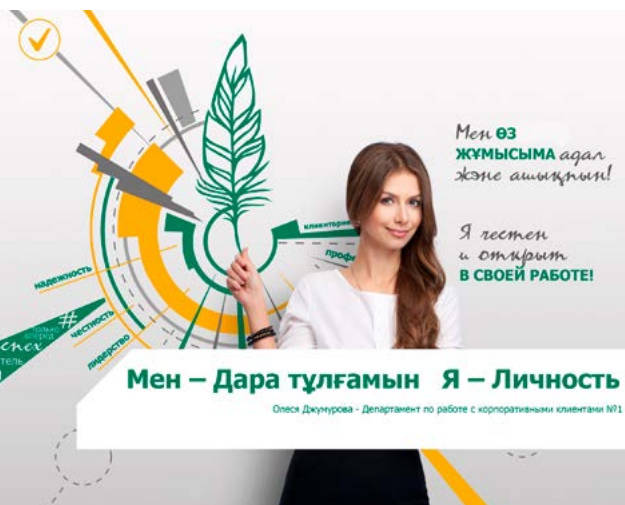
### Корпоративтік этика ережелерінің мақсаты:

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

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

Этикалық мінез-құлық мәселелерін тиімді басқару үшін Банкте сенім телефоны жұмыс істейді, оның нөмірі «My Halyk» интрасайтында орналасқан. Банктің кез келген қызметкері немесе басқа тұлға Корпоративтік этика ережелерін немесе еңбек қатынастары саласындағы заңнаманың өзге де талаптарын бұзу фактілері туралы өтініш бере алады және мәлімдей алады. Банк қызметіне қатысты бұзушылықтар туралы арыз беру үшін кез келген тұлға Halyk bank Байланыс орталығының қысқа нөміріне –7111 – қоңырау шала алады. Байланыс орталығының қызметкерлері мұндай қоңырауды сенім телефонына жібереді. Бұл ретте, өтініш берушіге анонимді болып қалу құқығы бекітілген.

Барлық келіп түсетін шағымдар мен өтініштерді Банктің Ішкі қауіпсіздік басқармасы тіркейді. 2019 жылы этикалық нормаларды сақтамау мәселелері бойынша 34 өтініш тіркелген болатын. Барлық келіп түскен өтініштер белгіленген тәртіппен қаралған болатын, олардың әрқайсысы бойынша тиісті ден қою шаралары қабылданған, сондай-ақ болашақта осындай фактілер санын қысқарту үшін олардың орындалу тиімділігіне мониторинг және бақылау жүргізілген болатын.



ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ



05

**Біздің тұрақты  
дамуды  
басқаруға  
тәсілдеміміз**

БІЗ

АЛҒАШҚЫ ЕРЕСЕК ЖӘНЕ МАҢЫЗДЫ ШЕШІМДЕР  
ҚАБЫЛДАУ КЕЗІНДЕ ҚАСЫҢЫЗДАМЫЗ



## Корпоративтік басқару

GRI 102-10

2019 жылы «Эксперт РА Казахстан» рейтингтік агенттігі жүргізген қазақстандық компаниялардың ашықтық деңгейін бағалау нәтижелері бойынша Банк өз қызметі және корпоративтік басқарудың даму деңгейі туралы ақпаратты ашу дәрежесі бойынша қазақстандық мемлекеттік емес банктердің тізімін басқарды.

Банкте Директорлар Кеңесі, Басқарма және акционерлер арасында қарым-қатынас орнататын тиімді корпоративтік басқару жүйесі құрылған. Банктің корпоративтік басқаруы, ең алдымен, оның барлық акционерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін және Банктің өзінің мәртебесін құрметтеуге негізделеді және Банк қызметінің тиімділігінің өсуіне, оның ішінде оның активтерінің өсуіне, жұмыс орындарын құруға, қаржылық тұрақтылық пен табыстылықты қолдауға бағытталған.

Банктің корпоративтік басқару саласындағы қызметі ұлттық заңнаманың, Жарғының, Корпоративтік басқару кодексінің және басқа да ішкі нормативтік құжаттардың талаптарына қатаң сәйкестікте жүзеге асырылады.

2006 жылы Банк акцияларын халықаралық нарықта жаһандық депозитарлық қолхаттар (ЖДҚ) нысанында орналастырған сәттен бастап біз әлемдік деңгейдегі қазіргі заманғы қаржы

институты сәйкес келуі тиіс ең үздік халықаралық тәжірибелер мен стандарттарды ұстануға негізделген корпоративтік басқаруды дамытуға ерекше мән береміз. Осы мақсатта Банк Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы (ЭЫДҰ)<sup>3</sup>, Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитеті<sup>4</sup> және т. б. сияқты беделді халықаралық ұйымдар шығарған корпоративтік басқару теориясы мен тәжірибесі мәселелері бойынша құжаттарға тұрақты мониторинг жүргізеді.

2019 жылғы 30 қыркүйекте Банктің жай акциялары мен ЖДҚ Astana International Exchange (AIX) ресми тізіміне енгізілгені Банк үшін маңызды корпоративтік оқиға болды. Банктің жай акциялары тикермен (HSBK), ЖДҚ – тикермен (HSBK.Y) АҚШ долларындағы бағаммен және есептеулермен листингтелген және LSE(London Stock Exchange) ЖДҚ-ға толығымен айырбасталатын болып табылады.

2019 жылғы 4 қазанда банктің ірі акционері – «АЛМЭКС» холдинг тобы» АҚ әрқайсысы банктің 40 жай акциясына сәйкес келетін 29,3 млн ЖДҚ нарығында акцияларды қайталама орналастыру SPO (Secondary Public Offering) шеңберінде ашық ұсыныстың (бұдан әрі – ЖДҚ ұсынысы) сәтті аяқталғаны туралы хабарлады. ЖДҚ ұсынысы шеңберінде сатылған ЖДҚ саны Банктің орналастырылған (сатып алынғандарын қоспағанда) акцияларының 10%-на сәйкес келді. ЖДҚ орналастыру бойынша мәміле сәтті өтті: Банк олардың еркін айналыстағы үлесін жалпы көлемнен 17%-дан 27%-ға дейін ұлғайту жолымен ЖДҚ өтімділігін арттыру бойынша мақсатқа қол жеткізді. Банктің инвесторлық базасы сапалы инвесторлар – ірі жаһандық инвесторлар мен дамушы нарықтарының қорлары есебінен іс жүзінде екі есе кеңейді.

<sup>3</sup> G20/OECD Principles of Corporate Governance (September 2015).

<sup>4</sup> BCBS Guidelines on Corporate governance principles for banks (July 2015).

## Біздің корпоративтік басқару саласындағы жетістіктеріміз:

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінің бірқатар ережелері<sup>5</sup> Банктің корпоративтік басқару жөніндегі ішкі нормативтік құжаттарына енгізілген болатын;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2019 жылы корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы қызметке Банктің жүйеленген тәсілдемесін білдіретін Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясаты қабылданды;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Банктің корпоративтік хатшыларының біліктілігін арттыру үшін корпоративтік басқару бойынша оқыту курсы дайындалған, Директорлар кеңесінің корпоративтік хатшылары/Хатшылары үшін оқыту семинарлары мен әдістемелік қамтамасыз ету ұйымдастырылған болатын;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексінің негізгі қағидаттарына сәйкес Банкте Директорлар кеңесінің тиімді құрамы қалыптасқан болатын, онда директорлардың жалпы санының 50%-нан астамы тәуелсіз директорлар болып табылады. Директорлар кеңесінің Төрағасы тәуелсіз директор болып табылады;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Банкте ішкі аудит, риск-менеджмент, комплаенс-бақылау қызметтерінің, сондай-ақ тәуелсіз директорлар мен корпоративтік хатшы институттарының тиімді жұмыс істеуі ұйымдастырылған;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы дұрыс емес немесе қате басқарушылық шешімдерден немесе іс-әрекеттерден туындайтын тәуекелдерді түсінеді. Акционерлерді осындай оқиғалардан ықтимал залалдан қорғау үшін Банк Директорлар мен лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін тұрақты негізде сақтандырады;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Инвесторлар үшін Банк акцияларының тартымдылығын арттыру және артық өтімділік деңгейін төмендету мақсатында Дивидендтік саясат қабылданған болатын;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Директорлар кеңесінің жаңа мүшелері үшін Банкте кіріспе курс (Board Book) әзірленген;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Корпоративтік басқарудың ашықтығын қамтамасыз ету мақсатында Банктің ресми сайтында корпоративтік басқаруға арналған бөлім құрылған.</li> </ul>

<sup>5</sup> The UK Corporate Governance Code (September 2014).

## Корпоративтік басқару құрылымы

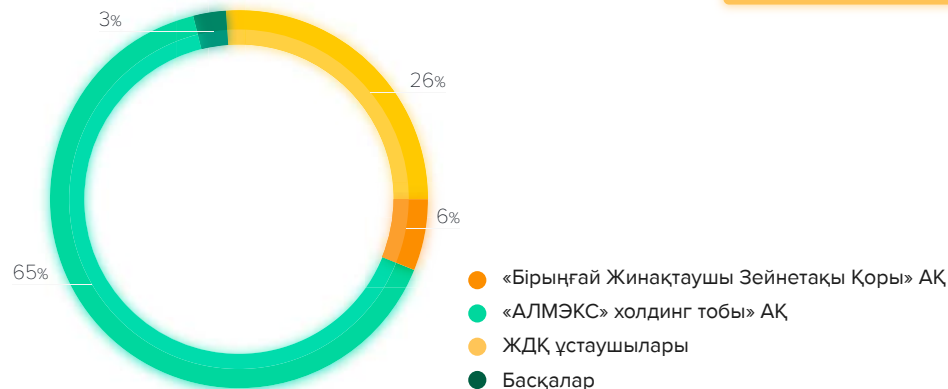
GRI 102-18

Жарғыға сәйкес, Halyk Bank корпоративтік басқару органдары:

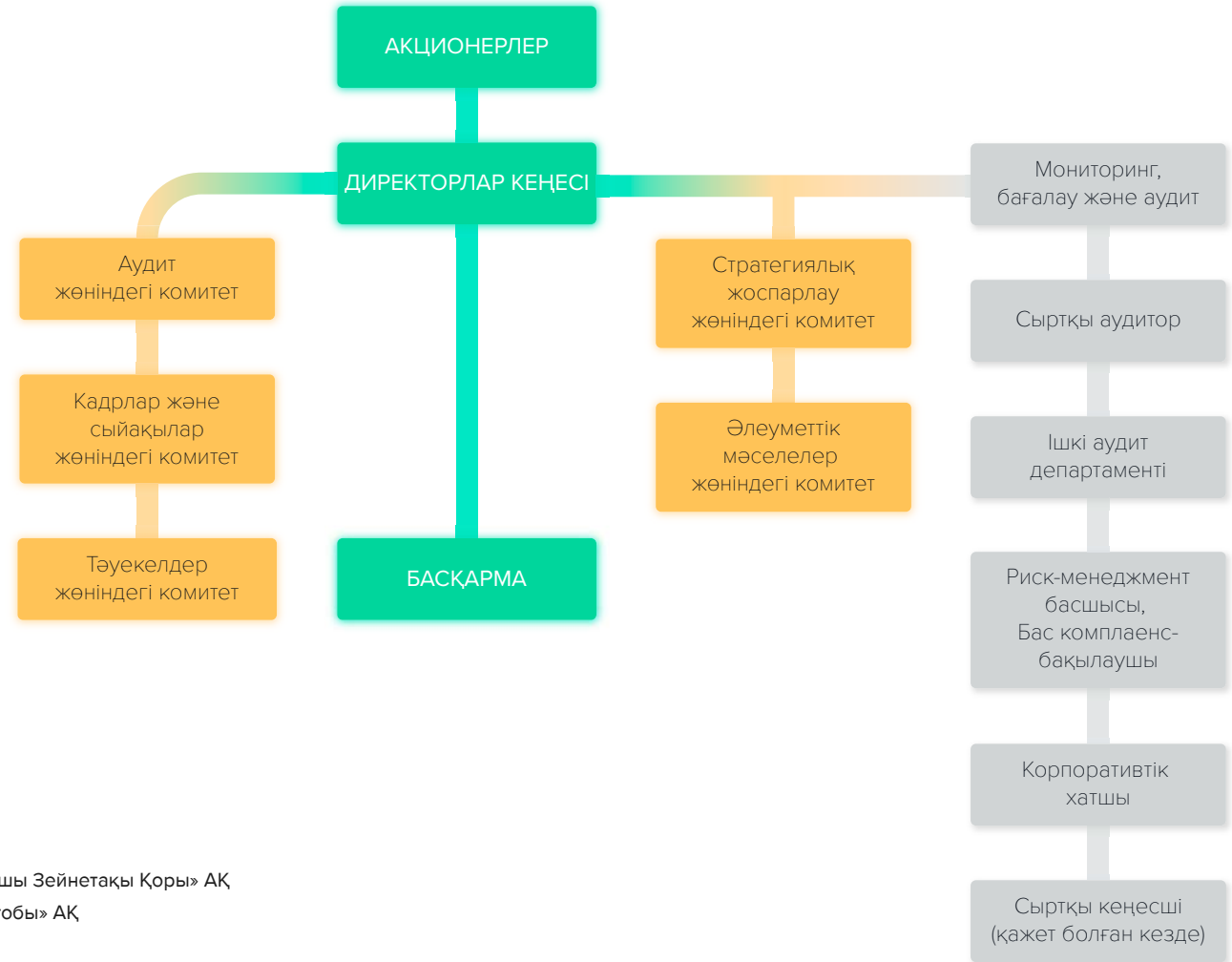
- Жоғары орган – Акционерлердің жалпы жиналысы;
- Басқару органы – Директорлар кеңесі;
- Атқарушы орган – Басқарма.

Директорлар кеңесі Банктің қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асыратын, дамудың ұзақ мерзімді басым бағыттарын айқындайтын және Акционерлердің жалпы жиналысы алдында өзінің басшылық функцияларын жүзеге асырғаны үшін жауапкершілік көтеретін Банктің басқару органы болып табылады. Ағымдағы қызметті басқаруды Басқарма жүзеге асырады, ол өз кезегінде Директорлар кеңесіне есеп береді.

Директорлар кеңесіне ішкі және сыртқы аудиторлар, риск-менеджмент Басшысы, Бас комплаенс-бақылаушы, Корпоративтік хатшы және Банктің корпоративтік басқару тиімділігінің мониторингі мен бақылауын қамтамасыз ететін басқа да қызметтері жәрдем көрсетеді.



«Қазақстан Халық Банкі» АҚ акционерлерінің құрылымы



«Қазақстан Халық Банкі» АҚ корпоративтік басқару құрылымы

## Директорлар кеңесінің комитеттері



Аса маңызды мәселелерді қарау және Директорлар кеңесіне ұсынымдар дайындау үшін Банкте мынадай комитеттер құрылған:

### Аудит жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесіне қаржылық есептіліктің толықтығы мен дұрыстығы, Банктің заңнама және ішкі құжаттар (комплаенс-бақылау) талаптарына сәйкестігі, сыртқы аудиторды таңдау және оның тәуелсіздігі, ішкі бақылау жүйесі мен тәуекелдерді басқару жүйесінің барабарлығы мен тиімділігі мәселелері бойынша жәрдем көрсетеді, сондай-ақ ішкі аудит жұмысын үйлестіреді.

### Кадр және сыйақы жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесінің қарауына Директорлар кеңесіне, Басқармаға және еншілес компаниялардың директорлар кеңестеріне кандидаттар туралы, Директорлар кеңесі мен Басқарманың сыйақылар жүйесі, еншілес компаниялардың директорлар кеңестері мен атқарушы органдарының еңбекақы төлеу жүйесі туралы ұсынымдарды енгізеді.

### Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет

Стратегиялық жоспарлау жөніндегі Комитет Директорлар кеңесіне Банк стратегиясын қарау, стратегияның орындалуы туралы есептерді талдау, сыртқы ортаның мониторингі және оның Банктің стратегиялық жоспарларына әсері мәселелері бойынша жәрдем көрсетеді, Банк бюджетінің тиісті жылға арналған жобасын алдын ала қарауды, сондай-ақ Банктің табыстылығын басқару саясатының жобасын алдын ала қарауды, сондай-ақ Банк пен оның қызметкерлерінің көрсетілген саясатты сақтауына мониторинг пен бақылауды жүзеге асырады.

### Тәуекелдер жөніндегі комитет<sup>6</sup>

Тәуекелдер жөніндегі Комитет Банктің Директорлар Кеңесі жанындағы алқалы орган болып табылады, оның негізгі мақсаттары Банктің Директорлар кеңесіне тәуекелдерді басқарудың және ішкі бақылаудың тиімді жүйесін қалыптастыру, оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету жөніндегі функцияларды жүзеге асыруға жәрдемдесу және Банктің директорлар кеңесін Банк қабылдайтын тәуекелдердің деңгейі туралы хабардар ету болып табылады.

### Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет

Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы саясаты мәселелері бойынша Директорлар кеңесіне жәрдем көрсету үшін 2012 жылғы сәуірде Әлеуметтік мәселелер жөніндегі Комитет құрылған. Комитет Директорлар кеңесінің барлық мүшелерінің көпшілік дауысымен сайланған Директорлар кеңесінің үш мүшесінен және демеушілік және екі сарапшыдан – қайырымдылық мәселелеріне жетекшілік ететін Басқарма мүшесінен және Маркетинг және PR департаментінің басшысынан тұрады. Сарапшыларды қоспағанда, Комитеттің барлық мүшелері тәуелсіз директорлар болып табылады. Комитеттің отырыстары қажеттілігіне қарай жылына кемінде бір рет өткізіледі.

<sup>6</sup> Комитет 2020 жылы құрылған.





### Комитеттің міндеттеріне мыналар кіреді:

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ кейіннен Директорлар кеңесінің мақұлдауы үшін Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы саясатын қарау;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Банк қызметінің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саласындағы заңнама талаптарына сәйкестігін мониторингілеу;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Комитеттің құзыретіндегі мәселелер бойынша шешімдер қабылдау үшін Директорлар кеңесіне ұсынымдар дайындау;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саласындағы ықтимал тәуекелдерді қарау және аталған тәуекелдердің теріс салдарын азайту жөніндегі жоспарлар;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Банктің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігі туралы есепті дайындауды және жариялауды бақылау;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ тиісті кезеңге арналған әлеуметтік корпоративтік жауапкершілік саласындағы шығыстар бюджетін алдын-ала қарау.</li> </ul>

### 2019 жылы Комитеттің екі күндізгі отырысы өткізілді. Мынадай мәселелер қаралды және назарға алынды:

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2018 жылға арналған «Қазақстан Халық Банкі» АҚ және «Халық» қайырымдылық қоры» ЖҚ демеушілік және қайырымдылық жөніндегі есебін қарау туралы;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2019 жылға арналған «Қазақстан Халық Банкі» АҚ және «Халық» қайырымдылық қоры» ЖҚ демеушілік және қайырымдылық жөніндегі негізгі іс-шаралар жоспарын қарау туралы;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-да корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік институтын дамыту жөнінде шаралар қабылдау туралы;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2019 жылға арналған «Қазақстан Халық Банкі» АҚ және «Халық» қайырымдылық қоры» ЖҚ демеушілік және қайырымдылық жөніндегі есебін қарау туралы;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2020 жылға арналған «Қазақстан Халық Банкі» АҚ және «Халық» қайырымдылық қоры» ЖҚ демеушілік және қайырымдылық жөніндегі негізгі іс-шаралар жоспарын қарау туралы;</li> </ul>	<div data-bbox="1576 1138 1666 1224" data-label="Image"> </div> <p>Корпоративтік басқару органдарының құрамы туралы толығырақ ақпарат және олардың 2019 жылғы жұмысы туралы толық Есеп Halyk Bank-тің 2019 жылғы Жылдық Есебінде ұсынылған:</p> <p><a href="https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram">https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram</a> және Halyk Bank сайтының «Корпоративтік басқару» бөлімінде: <a href="https://halykbank.kz/kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie">https://halykbank.kz/kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie</a> <a href="https://halykbank.com/about">https://halykbank.com/about</a></p>

## Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму аспектілерін басқару

Өз бизнесіміздің Қазақстан халқы алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін сезіне отырып, біз қызметкерлеріміздің, қатысу өңірлеріндегі халықтың және жалпы қоғамның өміріне қатысу бойынша ерікті міндеттемелерді қабылдаймыз. Біздің қызметіміздің әлеуметтік және экологиялық әсерін басқарудың келісілген тәсілдемесін әзірлеу мақсатында 2019 жылы Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясаты (КӘЖ) қабылданған болатын. КӘЖ саясаты Банктің әлеуметтік жауапкершілігі және тұрақты дамуы саласындағы жалпы қағидаттар мен басым бағыттарды белгілейді.

### Тұрақты дамуды қамтамасыз ету үшін біз өз қызметіміздің мынадай аспектілеріне ерекше назар аударамыз:

- әлеуметтік серіктестік қағидаты негізінде әлеуметтік-еңбек қатынастарын тиімді реттеу;
- кадрларды оқыту және дамыту жүйесін қалыптастыру;
- экологиялық тұрақтылық пен еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- әлеуметтік жобаларды іске асыру саласындағы бірыңғай саясатты белгілеу;
- демеушілік және қайырымдылық көмек көрсетудің бірыңғай саясатын белгілеу.

КӘЖ және тұрақты даму саласындағы тиімділікті бағалауды Директорлар кеңесі жыл сайынғы негізде жүзеге асырады.

Жоғарыда аталған бағыттар бойынша Банк өз жұмысында адам құқықтарын сақтау, қызметкерлер мен Банк арасындағы тең құқықтық пен өзара сыйластық негізінде еңбек қатынастарын дамыту, қоршаған ортаға кез келген теріс әсердің алдын алу, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, халықты әлеуметтік қолдау және барлық мүдделі тараптардың мүдделерін ескеру қағидаттарын басшылыққа алады.

### Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің тиімділігін бағалау көрсеткіштері:

- қызметкерлерге сауалнама жүргізу негізінде айқындалатын қызметкерлердің тартылу дәрежесі мен қанағаттану дәрежесі;
- оқудан өткен Банк қызметкерлерінің саны;
- Банктің Даму жоспарында демеушілік/қайырымдылық көмекке көзделген қаражат көлемі;
- Банктің сыртқы мүдделі тараптарға демеушілік және қайырымдылық көмек көрсетуге жұмсаған жалпы сомасы;
- Банктің Корпоративтік этика ережелерін сақтамау мәселелері бойынша қызметкерлердің ішкі сенім телефоны бойынша өтініштерінің саны;
- Банктің сатып алуындағы қазақстандық қамту үлесі.



## Тәуекелдерді басқару жүйесі

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

Тәуекел-менеджменті жүйесінің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін біз "Қазақстан Халық Банкі" АҚ Тәуекелдерді басқару саясатын қабылдадық. Бұл Саясаттың мақсаты Банктің тәуекелдерді басқаруға бірыңғай тәсілдемесін

енгізу, тәуекелдердің басқарылатын деңгейін қабылдау кезінде максималды табыстылыққа қол жеткізу және Банкте тәуекелдерді басқарудың интеграцияланған жүйесін құру болып табылады. Саясат Банк қызметінде туындайтын тәуекелдердің негізгі түсініктері мен түрлерін, тәуекелдерді басқарудың негізгі қағидаттарын, әдістері мен тәсілдерін белгілейді, сондай-ақ Банктің осы барлық ережелерді іске асыруға жауапты органдары мен бөлімшелерін белгілейді. Саясатты Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері орындауға міндетті.

Тәуекел көздерін анықтау тәуекелдерді басқару қызметі және Банктің бизнес-операцияларын жүзеге асыратын тәуелсіз құрылымдық бөлімшелер деңгейінде орын алады. Тәуекелдердің біреуін немесе жиынтығын іске асыру және олардың нәтижесінде айтарлықтай шығындар 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 біз үшін тәуекелдерді бастапқы кезеңдерде анықтау және оларды сапалы басқару өте маңызды.

### Тәуекелдерді басқару Банкте үш деңгейлі қорғау жүйесінің болуын болжайды:

#### Қорғаудың бірінші қатарын

Банктің бизнес-процестердің әлсіз жақтарын және ықтимал күтпеген оқиғаларды анықтауға, олар туралы ақпаратты қорғаудың екінші қатарын бөлімшелеріне жеткізуге, сондай-ақ тәуекелдерді басқаруға жауапты құрылымдық бөлімшелерінің өздері қамтамасыз етеді. Қорғаудың бірінші қатарында операциялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін Банктің құрылымдық бөлімшелеріне анықталған тәуекелдерге уақтылы ден қоюға және оларды азайтуға мүмкіндік беретін бақылау рәсімдері әзірленді.

#### Қорғаудың екінші қатарын

Банктің бөлімшелері, комитеттері және уәкілетті алқалы органдары ұсынады. Қорғаудың екінші қатарының негізгі буыны тәуекел-менеджмент қызметі болып табылады. Тәуекел-менеджмент қызметі тәуекелдердің тұрақты тәуелсіз мониторингін жүзеге асырады, қорғаудың бірінші қатары деңгейінде тәуекелдерді тиімді басқару үшін бақылау құралдарын әзірлейді, комплаенс қызметімен бірлесіп бизнес-бөлімшелерге тиісті салалардағы реттеуші талаптарға сәйкестігіне қатысты жәрдемдеседі.

#### Қорғаудың үшінші қатарын

Ішкі аудит бөлімшесі Банктегі ішкі бақылау жүйесінің, тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігін тәуелсіз бағалау арқылы қамтамасыз етеді.



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

## 01

### Тәуекелдерді сәйкестендіру

тәуекелдерді басқару қызметі және Банктің бизнес-процестеріне бастамашылық ететін дербес құрылымдық бөлімшелер Тәуекелдерді басқару саясатында бекітілген тәсілдеме негізінде ықтимал тәуекелдерді анықтайды.

## 02

### Тәуекелдерді өлшеу немесе бағалау

Банк қызметіне тән әр түрлі тәуекелдерден болатын ықтимал шығындарды жабу үшін капитал мөлшерінің жеткіліктілігін анықтау, тәуекелдерді ықтимал табыстылықпен салыстыру және неғұрлым негізделген бизнес-шешімдер қабылдау мақсатында әлеуетті шығындардың мөлшері туралы ақпаратты Банк басшылығына жеткізу.

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 жалғастыруда.

## 03

### Тәуекелдерді бақылау және мониторинг

мүдделер қақтығысын болдырмайтын тәуекелдерді басқару бойынша тиімді ұйымдық құрылымды құру. Бұл кезең лимиттер мен пруденциалдық нормативтердің әртүрлі түрлеріне мониторинг жүргізуді, сондай-ақ тәуекелдерге жүйелі бақылауды және мониторингті қамтамасыз ететін операциялар мен бизнес-процестерді регламенттеуді көздейді.

## 04

### Тәуекелдерді талдау негізінде түзетуші бизнес-шешімдерді қабылдау

тәуекелдерді және мерзімді есептілікті талдау негізінде Банктің уәкілетті тұлғалары мен органдары тәуекелдерді азайту тәсілдерін айқындайды.



Банктің негізгі тәуекелдерін басқару туралы толық ақпарат (кредиттік тәуекел, нарықтық тәуекел, өтімділікті жоғалту тәуекелі, операциялық тәуекел, ақпараттық технологиялар тәуекелі, ақпараттық қауіпсіздік тәуекелі және т.б.) Halyk Bank-тің 2019 жылғы жылдық есебінде көрсетілген:

[https://halykbank.kz/kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram)



## Ішкі бақылау және аудит

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

*Ішкі бақылау жүйесі* Банкке тән тәуекелдерді уақтылы анықтау мен бағалауды және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес елеулі тәуекелдерді барынша азайту жөнінде уақтылы шаралар қабылдауды бақылауды қамтамасыз етеді. Ішкі бақылау мыналарға қол жеткізуге мүмкіндік береді:

- банк тәуекелдерін, 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 да есептіліктің толықтығын, дәйектілігін және уақтылығын, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету;
- Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі құжаттардың, оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша талаптарын сақтауын қамтамасыз ету.

Үшінші қорғау қатары функцияларын орындау үшін Банкте *Ішкі аудит департаменті* құрылды. Ішкі аудиттің тәуелсіздігі мен объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында Ішкі аудит департаменті функционалды түрде Директорлар кеңесіне бағынады және есеп береді. Директорлар кеңесінің мүшелерімен өзара іс-қимыл Аудит жөніндегі комитет арқылы да, тікелей де жүзеге асырылады.

Ішкі аудит қызметі Банктің Стратегиясы мен мақсаттарына сәйкес келеді. Ішкі аудит департаменті ішкі аудит қызметінің Қазақстан Республикасының заңнамасына, Ішкі аудит институтының Стандарттарына, Ішкі аудит департаменті туралы Ережеге, Ішкі аудиторлардың этика кодексіне және Банктің өзге де ішкі нормативтік құжаттарына сәйкестігін қолдайды.

Ішкі аудит департаменті Банктің Директорлар кеңесі мен менеджментіне тексерулер жүргізу, жақсарту бойынша ұсынымдар беру, сондай-ақ олардың орындалуына мониторинг жүргізу арқылы тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау мен арттыруға дәйекті тәсілде жәрдемдеседі. 2019 жылы ішкі аудит қызметі 71 тексеру жүргізді, оның нәтижелері бойынша Банктің тәуекел-менеджменті процестерін жетілдіру бойынша бірқатар ұсынымдар әзірленген болатын.

## Заңнамалық талаптарға сәйкестігі

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 ҚР заңнамасының, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің, Банктің қаржы нарығында қызмет көрсету және операциялар жүргізу тәртібін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарының, сондай-ақ Банк қызметіне әсер ететін шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтамауы салдарынан шығындардың туындау ықтималдығы ретінде айқындайды. Бұл тәуекел Банктің қызметіне және жалпы беделіне теріс әсер етуі мүмкін болғандықтан, комплаенс-тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралар тұрақты негізде жүргізіледі.

Комплаенс-тәуекелді басқару жүйесі қорғаудың үш қатарына негізделеді. Қорғаудың бірінші қатары бақылаудағы бөлімшелерді, қорғаудың екінші қатары – Комплаенс бақылау департаменті мен бақылау функцияларын жүзеге асыратын өзге де бөлімшелерді, қорғаудың үшінші қатары – Ішкі аудит департаментінің комплаенс-тәуекелді басқарудың сапасы мен тиімділігін тәуелсіз бағалауды қамтиды.





## Банктегі комплаенс-тәуекелді басқарудың негізгі әдістері:

- Банк қызметіне әсер ететін ҚР қолданыстағы заңнамасының және шет мемлекеттер заңнамасының тұрақты мониторингін;
- Банк бөлімшелерінің қызметіне комплаенс-бақылау жүргізу департаментінің комплаенс-мониторинг (тексерулер) жүргізуі;
- Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің Банк қызметіне әсер ететін ҚР заңнамасының және шет мемлекеттер заңнамасының талаптарын сақтауын бақылау;
- Банкте комплаенс-тәуекелдерді анықтау/бағалау жөніндегі әртүрлі құралдарды, оның ішінде өз қызметін бақылаудағы бөлімшелердің бағалауы/өзін-өзі бағалауы жөніндегі құралдарды қолдану;
- ҚР заңнамасын және Банктің ішкі құжаттарын, сондай-ақ Банктің қызметіне әсер ететін шет мемлекеттердің заңнамасын Банктің құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің дұрыс түсінуін және қолдануын қамтамасыз ету;
- инсайдерлік ақпаратқа қол жеткізу құқығын шектеуді, құпиялылықты сақтауды және инсайдерлердің осындай ақпаратты заңсыз пайдалану мүмкіндігін болдырмауды, оның ішінде Банктің инсайдерлік ақпаратына қол жеткізе алатын тұлғалардың тізімін жүргізу және өзекті жағдайда ұстау бойынша бақылауды жүзеге асыру;
- комплаенс-тәуекелдерді сәйкестендіру, өлшеу, мониторингілеу және бақылау, оның ішінде жаңа банктік өнімдер мен қызметтерді әзірлеу және құрылымдау, жаңа бизнес-процестерді, технологияларды енгізу және т.б. кезінде;
- Банктің қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға (КЖ/ТҚК) қарсы іс-қимылға бағытталған шараларды сақтауын қамтамасыз ету;
- реттеушінің/ уәкілетті органның міндетті талаптарының уақтылы және сапалы орындалуын бақылау;
- қызметкерлердің мүдделер қақтығысының алдын алу бойынша Банктің ішкі құжаттарында белгіленген талаптарды сақтауын бақылауды жүзеге асыру және т.б.

Комплаенс-бақылау департаменті қызметкерлерді комплаенс-бақылау, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға (КЖ/ТҚК) қарсы іс-қимыл бойынша, сондай-ақ Банкте «Шетелдік шоттарды салықтық бақылау туралы» АҚШ Заңының (FATCA) талаптарын сақтау мәселелері бойынша оқытуды тұрақты негізде ұйымдастырады. Жыл сайын Банктің жаңадан қабылданған қызметкерлері де, жауапты бөлімшелердің жұмыс істеп жүрген қызметкерлері де осы бағыт бойынша оқудан өтеді. 2019 жылы мұндай оқудан 23 500-ден астам қызметкер өтті<sup>7</sup>. Айта кету керек, Банк бекітілген Оқу жоспарларына сәйкес интерактивті және қашықтықтан оқытудың әртүрлі форматтарын (онлайн режимінде) пайдаланады.

Үш деңгейлі қорғаныс жүйесін және жауапты бөлімшелердің үйлесімді жұмысын қоса алғанда, Банк қабылдайтын барлық іс-әрекеттер комплаенс-тәуекелдерді іске асыру ықтималдығын және олардың ықтимал салдарын азайтуға мүмкіндік береді. Осылайша, 2019 жылдың қорытындысы бойынша Банк заңнамалық талаптарды бұзғаны үшін елеулі айыппұлдарды, санкциялар мен қадағалау шараларын болдырмады.

<sup>7</sup> Есепті кезеңде бірқатар қызметкерлер бірнеше тренингтен өтті.





## Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 205-2

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл Halyk Bank корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігінің негізгі қағидаттарының бірі болып табылады. Біз өз қызметімізді Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасына<sup>8</sup>, қолданылатын халықаралық құқық нормаларына және ішкі нормативтік құжаттарға қатаң сәйкестікте жүзеге асырамыз. 2019 жылы біз Банк қызметінде қолданылатын сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарға қарсы іс-қимылға және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуға бағытталған негізгі қағидаттар мен нормаларды жүйелеу бойынша үлкен жұмыс жүргіздік. Бұл қағидаттар "Қазақстан Халық Банкі" АҚ-ның Сыбайлас жемқорлыққа қарсы жаңа саясатында көрініс тапты<sup>9</sup>.

### Банктің сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылға деген тәсілдемесі:

- сыбайлас жемқорлықтың барлық түрлеріне және бопсалау мен парақорлықты қоса алғанда, басқа да құқыққа қарсы әрекеттерге қарсы тұруға;
- Банк басшылығы мен қызметкерлері тарапынан сыбайлас жемқорлық әрекеттерге жол бермеуге;
- ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес сыбайлас жемқорлыққа қарсы шаралар жүргізуге;
- адал бәсекелестік қағидаттарын сақтауға;
- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимылға негізделген.



Банктің сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметі сыбайлас жемқорлықтың барлық көріністеріне төзбеушілікті қалыптастыруға, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын немесе қолданылатын халықаралық құқық нормаларын қандай да бір түрде бұзуға әкеп соғуы мүмкін жағдайлардың алдын алу және жолын кесу жөніндегі іс-шараларды жүргізуге бағытталған.

Банкте қолданылатын сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін болдырмау шараларының бірі сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері жөніндегі жауапты құрылымдық бөлімшелердің қатысуымен семинарлар, дәрістер өткізу арқылы қызметкерлерге міндетті сыбайлас жемқорлыққа қарсы білім беру болып табылады. 2019 жылы жаңадан қабылданған 3 269 қызметкер (қызметкерлердің орташа тізімдік санының 22,5%-ы), атап айтқанда 2 жоғары буын басшысы, 42 орта буын басшысы, 3 072 маман, 153 әкімшілік-шаруашылық қызметкер Банкте сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша кіріспе нұсқамадан өтті. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыру үшін жауапты қызметкерлер сыбайлас жемқорлыққа жол бермеудің маңыздылығы туралы басқаларға үнемі ақпарат беріп, түсіндіру әңгімелерін өткізіп жүреді.

<sup>8</sup> «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 18 қарашадағы № 410-V Заңы.

<sup>9</sup> «Қазақстан Халық Банкі» АҚ сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты 2020 жылғы 27 мамырда қабылданды.



## Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

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

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



### Тәуекелді азайту

біздің жұмысымыз негізгі мүдделі тараптар үшін бизнесті жүргізудің теріс салдарын қысқартуға бағытталған;



### Жүйелілік және бірігу

корпоративтік-әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму мәселелерін басқарудың тиімділігі мен бірыңғай тәсілдемесін қамтамасыз етеді;



### Ашықтық және ден қою

біз мүдделі тараптар үшін өзекті, сенімді және мазмұнды ақпарат беру арқылы жұмысымыздың ашықтығын қамтамасыз етуге тырысамыз. Сонымен қатар біз мүдделі тараптардың сыни бағалары мен ескертулеріне уақтылы және жедел ден қоямыз;



### Пайданы барынша арттыру

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



### Кешенділік

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



### Есеп беруге міндеттілік

біз мүдделі тараптар мен қоғам алдында қабылдаған міндеттемелеріміз үшін жауап береміз.





## Акционерлермен және инвесторлармен өзара іс-қимыл

Банктің акционерлермен өзара қарым-қатынасы Жарғымен, Корпоративтік басқару кодексімен, Корпоративтік этика ережелерімен, КӘЖ саясатымен және Банктің басқа да ішкі құжаттарымен реттеледі. Акционерлер алдындағы өз жауапкершілігімізді сезіне отырып, біз олардың негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде құқықтарын іске асыруды қамтамасыз етуге тырысамыз. Бұдан басқа, біз барлық акционерлеріміз бен инвесторларымызға қаржылық қызмет нәтижелері туралы сенімді ақпаратты, жоспарлар, жетістіктер, қызмет проблемалары туралы қосымша мәліметтерді, сондай-ақ Банк жүргізетін талдамалық материалдар мен зерттеулер туралы ақпаратты беруге тырысамыз.

## Қызметкерлермен өзара іс-қимыл

Банктің қызметкерлермен өзара қарым-қатынасы жоғары кәсіби, уәжді және білікті персоналды қалыптастыруға бағытталған ашық, айқын кадр саясатына негізделген. Біз барлық қызметкерлерге еңбек қызметі барысында олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктер беруге, олардың қызметінің нәтижелерін әділ бағалауға, сондай-ақ қызметкерлердің кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде ғана іріктеу мен мансаптық өсуін қамтамасыз етуге ұмтыламыз.

## Серіктестермен және клиенттермен өзара іс-қимыл

Серіктестермен және клиенттермен қарым-қатынас орнату кезінде біз ашықтық, адалдық, өзара тиімділік мүдделерін сақтау, қабылданған міндеттемелер үшін толық жауапкершілікті түсіну қағидаттарын басшылыққа аламыз, сондай-ақ шарттық қатынастардың барлық шарттары мен жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға тырысамыз. Өзара қарым-қатынаста құрмет білдіру және адалдық та біз үшін басым болып табылады.

## Мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл

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

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

## 2019 жылғы негізгі мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Мүдделі тараптар тобы

Өзара әрекеттесу тәсілдері/арналары және негізгі нәтижелері

Акционерлер

- Акционерлердің жалпы жиналысы
- Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысына қатысу үшін Банк акционерлерін тіркеу кезіндегі жеке өзара іс-қимыл
- Дауыс беру үшін материалдар мен бюллетеньдер нысандарын беру
- Электрондық пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және жазбаша өтініштер

- Хаттар
- Жылдық есептер және аралық қаржылық есептер
- Қаржылық есептілік депозитарийінің және «Қазақстан қор биржасы» АҚ интернет-ресурстарында жарияланымдар
- Баспасөз хабарламалары
- Корпоративтік сайт

Инвесторлар

- Қаржылық нәтижелер қорытындылары бойынша инвесторларға арналған тоқсан сайынғы презентациялар мен баспасөз хабарламалары
- Қаржылық нәтижелер қорытындылары бойынша инвесторлармен тоқсан сайынғы телеконференциялар
- Инвестор күні, кейінен Non-deal роудшоу
- Non-deal роудшоу
- Банк ЖДҚ (SPO) екінші рет жария орналастыру шеңберінде Deal роудшоу
- Еурооблигациялардың екі шығарылымында ковенанттарды өзгерту бойынша келісім (Consent Solicitation) алу шеңберінде облигацияларды ұстаушылардың жалпы жиналысын өткізу
- Купондық сыйақыны және оларды өтеу кезінде облигациялардың номиналдық құнын төлеу

- Жылдық есептер және аралық қаржылық есептер
- Қабылдау туралы есеп (Perception Report)
- ЖДҚ ұстаушыларын сәйкестендіру бойынша есеп (Shareholder Identification Report)
- Лондон Қор Биржасының, Astana International Exchange (AIX), Қаржылық есептілік депозитарийінің және «Қазақстан қор биржасы» АҚ интернет-ресурстарындағы жарияланымдар
- Баспасөз хабарламалары
- Электрондық хаттар мен кездесулер
- Халықаралық инвесторлар мен талдаушыларға арналған сайт:



<https://halykbank.com/>

Клиенттер

- Байланыс орталығы
- Интернет-банкинг, сондай-ақ Банктің мобильдік қосымшасы
- Корпоративтік сайт
- Жарнамалық науқандар

- Клиенттердің жекелеген санаттары үшін кредит берудің жеңілдікті шарттары (мысалы, жас кәсіпкерлер, кәсіпкер әйелдер)
- Әлеуметтік желілер
- Баспасөз хабарламалары
- Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылығын бағалау

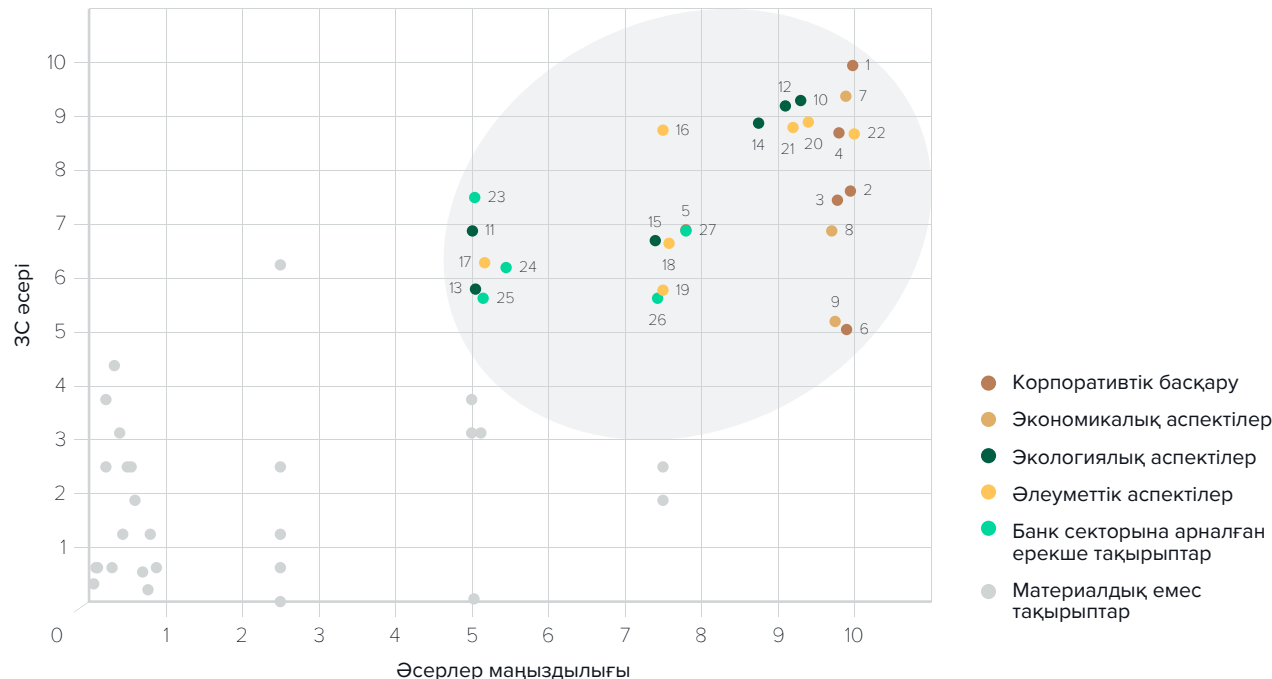
Қызметкерлер

- Бөлімшелерде қызметкерлердің қанағаттану деңгейін және әлеуметтік-психологиялық климатты зерттеу
- Корпоративтік пошта
- Жедел желі (сенім телефоны)

- Ішкі байланыс және хабарландырулар
- Оқыту
- Еріктілер және волонтерлік қызметі
- Корпоративтік іс-шаралар

## Есептің маңызды тақырыптарын айқындау

Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-қимылының тағы бір құралы Тұрақты даму туралы осы есепті дайындау және жариялау болып табылады. Бұл есеп Банктің экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік аспектілерді басқару саласындағы қызметінің нәтижелерін объективті және ашық ұсыну мақсатында қаржылық емес ақпаратты ашудың үздік тәжірибелеріне сәйкес дайындалған. Есеп негізгі мүдделі тараптар үшін қажетті барлық ақпаратты көрсетуі үшін Банк маңызды тақырыптарды айқындау рәсімін жүргізген болатын. Бағалау барысында ішкі және сыртқы мүдделі тараптардың пікірлері (оның ішінде Банктің жоғары басшылығымен сұхбат нәтижелері, сондай-ақ есепті жыл ішінде алынған инвесторлар мен рейтингтік агенттіктердің сұрау салулары), ұқсас банктердің тәжірибелері, БАҚ шолулары және банк саласын дамытудың халықаралық трендтері ескерілді<sup>10</sup>. Жүргізілген бағалау нәтижелері Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің неғұрлым маңызды аспектілерін көрсететін маңызды тақырыптар матрицасында ұсынылған.



Налык Банк маңызды тақырыптарының матрицасы

Маңыздылықты бағалау нәтижелері бойынша корпоративтік басқару, экономикалық, экологиялық және әлеуметтік әсер ету саласындағы 27 маңызды тақырып, сондай-ақ Halyk Bank қызметінің банк секторына тән аспектілері анықталды.

### Банктің Тұрақты дамуы туралы есепте ашылуға арналған маңызды тақырыптар тізімі

Корпоративтік басқару	Экономикалық аспектілер	Экологиялық аспектілер	Әлеуметтік аспектілер	Банк секторы үшін ерекше тақырыптар
1 Банк Стратегиясы	7 Экономикалық нәтижелілік	10 Материалдар	16 Жұмыспен қамту	23 Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы
2 Этика және адалдық	8 Жанама экономикалық әсерлер	11 Энергия ресурстарын тұтыну/энергия тиімділігі	17 Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық	24 Банктің COVID-19 пандемиясына 2020 жылдың бірінші жартысындағы реакциясы
3 Корпоративтік басқару	9 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	12 Су тұтыну	18 Оқыту және білім беру	25 Цифрландыру және инновациялар
4 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		13 Шығарындылар	19 Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер	26 IT жүйелері және кибер-тәуекелдерге төзімділік
5 Ішкі бақылау және аудит		14 Қалдықтарды басқару	20 Клиенттің құпиялылығы	27 Жауапты қаржыландыру
6 Тәуекел менеджменті		15 Қоршаған ортаны қорғау	21 Әлеуметтік-экономикалық сәйкестік	
			22 Қайырымдылық және демеушілік	

<sup>10</sup> Маңызды тақырыптарды анықтау әдіснамасының егжей-тегжейлі сипаттамасы Қосымшада келтірілген.



ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ

06

**Ел  
экономика-  
сының даму  
барометрі**

БІЗ

ЕҢ ҚАЖЕТТІ ЖӘНЕ МАҢЫЗДЫ  
СӘТТЕ ЖАНЫҒЫЗДАМЫЗ



Бүгінгі таңда Halyk Bank активтер мөлшері (жиынтық нарықтық үлес 33%), меншікті капитал мөлшері (34,2%) және таза пайда (39,9%) бойынша нарықтың әсерлі үлесін қалыптастыра отырып, Қазақстанның банк саласының даусыз көшбасшысы болып табылады. Бұдан басқа, Банктің ең ірі клиенттік базасы және сату арналары желісі бар және ол барлық негізгі бизнес сегменттері үшін нарықтың маңызды бөлігін құрайды.

Нарықтағы үлесі 68,5%-ды құрайтын әлеуметтік төлемдерді төлеу жөніндегі ірі төлем агенті бола отырып, біз 2,5 млн қазақстандыққа зейнетақы мен жәрдемақыларды уақтылы төлеуді қамтамасыз етеміз. Осы ретте біз Halyk Bank-тің ерекше әлеуметтік миссиясын көріп отырамыз.

Негативтік макроэкономикалық оқиғаларға қарсы тұруға мүмкіндік беретін сенімді қаржылық жағдай, нарықтағы күшті позиция және жоғары әлеуметтік маңыздылығы Банктің жүйелік рөлін растап отыр. 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

Жоғарыда айтылғандай, Halyk Bank<sup>11</sup> Қазақстан экономикасына айтарлықтай әсер етеді, ол жеке және заңды тұлғаларға кредит беру, салымшылардың қаражатын сақтау және көбейту, ел бюджетіне салықтар мен басқа да міндетті төлемдерді төлеу, жұмыс орындарын құру және қолдау, төлем функциясын қамтамасыз ету және басқа да факторлар арқасында қалыптасады. Бұл бөлімде біз соңғы және есепті кезеңдегі қызметтің негізгі қаржылық нәтижелерін қарастырамыз.

2019 жылы Halyk Bank-тің таза пайдасы 2018 жылмен салыстырғанда 31,6%-ға өсіп, 334,5 млрд теңгені құрады. Пайданың өсуі, ең алдымен, таза пайыздық кірістердің өсуіне негізделген. Біздің қызметіміздің жоғары табыстылығы біздің клиенттеріміздің депозиттерінің сақталуын, қызметкерлеріміз үшін бәсекеге қабілетті жалақыны қамтамасыз етуге және мемлекеттік бюджетке айтарлықтай төлемдер жасауға мүмкіндік береді. Осылайша, 2019 жылы пайда салығы бойынша шығыстар 36 млрд теңгені, өзге де салықтар бойынша 7,8 млрд теңгені құрады. Есепті жылдың соңында Halyk Bank-тің өтімді активтері жиынтық активтердің 44,3%-ын құрады, бұл өз міндеттемелерін уақтылы орындау қабілеті туралы айтып отыр.

Halyk Bank клиенттердің депозиттерінің сақталуын, активтердің жоғары өтімділігін қамтамасыз етеді, бұл тіпті жаһандық экономикалық дағдарыстар кезінде де мемлекеттік және жеке жобаларды қаржыландыруды жалғастыруға мүмкіндік береді.

Halyk Bank мемлекеттен қаржылық көмек алмайды.

<sup>11</sup> «Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу» бөліміндегі деректер «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Тобы бойынша берілген».

## Құрылған және бөлінген экономикалық құн<sup>12</sup>

Көрсеткіш	Өлшеу бірлігі	2019	2018
<b>Құрылған тікелей экономикалық құн:</b>	млрд теңге	<b>606,1</b>	<b>545,3</b>
Таза пайыздық табыс	млрд теңге	367,9	316,3
Қызметтер бойынша таза кірістер мен комиссиялар	млрд теңге	68,6	74,2
Басқа да пайызсыз кірістер	млрд теңге	169,6	144,0
Тоқтатылған қызметтен бір жылдағы пайда	млрд теңге	—	10,0
Бақыламайтын үлеске жататын пайда	млрд теңге	—	0,8
<b>Бөлінген экономикалық пайда:</b>	млрд теңге	<b>471,8</b>	<b>417,0</b>
Пайыздық емес шығыстар	млрд теңге	235,6	208,6
<i>Оның ішінде операциялық шығыстар</i>	млрд теңге	142,2	137,2
<i>оның ішінде қызметкерлердің жалақысы мен сыйақылары</i>	млрд теңге	79,2	77,6
<i>оның ішінде әлеуметтік салаға инвестициялар (қайырымдылық және әлеуметтік іс-шаралар)</i>	млрд теңге	2,3	1,2
<i>оның ішінде табыс салығынан басқа салықтар</i>	млрд теңге	7,8	8,4
Пайда салығы бойынша шығыстар	млрд теңге	36,0	82,5
Есепті кезең үшін төленген дивидендтер	млрд теңге	200,2	125,9
<b>Бөлінбеген экономикалық құн = Құрылған тікелей экономикалық құн – Бөлінген экономикалық құн</b>	млрд теңге	<b>134,3</b>	<b>128,3</b>

<sup>12</sup> Деректер «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның 2019, 2018 және 2017 жылдардағы 31 желтоқсанда аяқталған жылдардағы аудиттелген Шоғырландырылған қаржылық есептілігінен қабылданды.



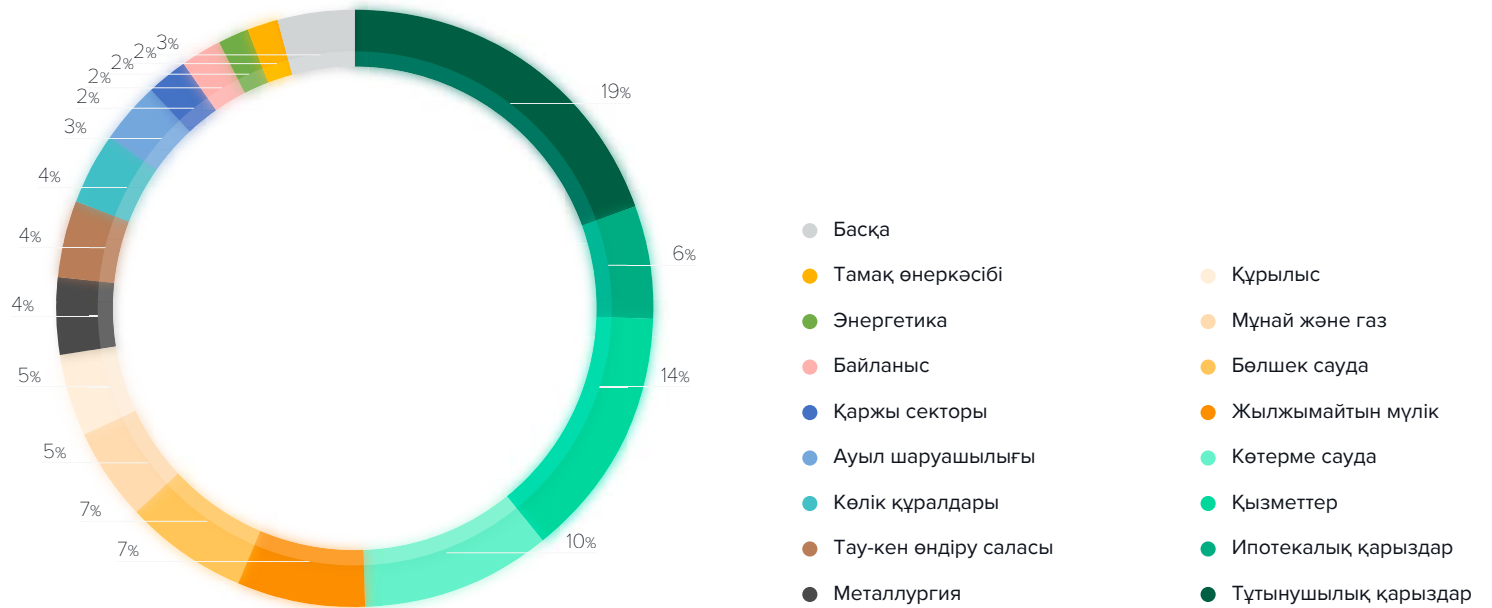
## Жеткізулер тізбегін басқару

GRI 102-9

Біз қазақстандық тауарлар мен қызметтер өндірушілерін қолдауға тырысамыз. Банктің жеткізушілермен өзара қарым-қатынасы Тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алудың тәртібі мен шарттары туралы Ережеге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады. Банк өзінің іскер серіктестеріне құрметпен қарайды және адал бәсекелестікке жағдай жасау үшін тауарлар, жұмыстар мен қызметтер жеткізушілерін объективті және әділ таңдайды. Біздің сатып алу қызметіміздің негізгі қағидаттары жиынтық шығындардың құнын азайту, бәсекелестіктің адалдығын және сатып алу процесінің жариялылығын қамтамасыз ету, сондай-ақ жеткізушілерге тең мүмкіндіктер беру болып табылады. Есепті кезеңнің соңында Банктің ҚР резидент компанияларынан сатып алуының жалпы сомасы 66 млрд теңгеден асты.

## Әртараптандырылған кредит портфелі

2019 жылы Halyk Bank кредит беру көлемдері 2018 жылмен салыстырғанда 6,9%-ға өсті. Кредит портфелінің өсуіне жеке тұлғалар секторы қолдау көрсетуді жалғастырды, оның кредиттеу ипотекалық және тұтынушылық қарыздардың сақталып жатқан өсуі аясында орын алды. 2019 жылы Halyk Bank қарыздары экономиканың келесі секторларында ұсынылған болатын:



Кредит портфелінің негізгі бөлігін жеке тұлғалар (19%), сондай-ақ қызмет көрсету (14%), көтеріме сауда (10%) және жылжымайтын мүлік (7%) саласында қызмет атқаратын заңды тұлғалар алды. 2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Halyk Bank қарыздарының он ең ірі қарыз алушы бойынша шоғырлануы Halyk Bank жиынтық кредиттер портфелінің 19%-ын ұсына отырып, 775,2 млрд теңгені құрады (2018 жылғы 31 желтоқсанда – 703,6 млрд теңге, 19%). 2019 жылы тау-кен өндіру саласы мен телекоммуникацияда берілген қарыздардың көлемі 2018 жылмен

салыстырғанда 2 еседен астам өсті. Кредит беру көлемінің айтарлықтай өсуі қаржы секторында, тамақ және жеңіл өнеркәсіпте де байқалды. Есепті кезеңнің соңында 90 күннен астам мерзімі өткен кредиттердің көлемі берілген қарыздардың жалпы сомасының 6,9%-ын құрады (2018 жылы – 8,5%).



Halyk Bank-тің қаржылық нәтижелері туралы толық ақпарат 2019 жылғы Жылдық есепте және 2019, 2018 және 2017 жж. 31 желтоқсанда аяқталған жылдар үшін аудиттелген Шоғырландырылған қаржылық есептілікте мына сілтеме бойынша қолжетімді:

[https://halykbank.kz/kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram)

2019 жылы шетелдік қатысуынсыз екінші деңгейдегі қазақстандық банктер арасындағыең жоғары ұзақ мерзімді кредиттік рейтингтер:

**MOODY'S**  
INVESTORS SERVICE

Ba1 (оң)

**Fitch Ratings**

BB+ (тегіс)

**STANDARD  
& POOR'S**

The McGraw-Hill Companies

BB (тұрақты)



Негізгі бизнес-сегменттердегі нарықтың елеулі үлесі:

**34%**

екінші деңгейдегі банктердің бөлшек сауда депозиттері нарығындағы Halyk Bank үлесі

**37,6%**

екінші деңгейдегі банктердің заңды тұлғалардың депозиттері нарығындағы үлесі

**17,3%**

бөлшек кредит беру нарығындағы үлесі

**28,8%**

брутто қарыздары бойынша нарық үлесі



## Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар

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

Өз қызметімізде біз еліміздің әлеуметтік-экономикалық дамуына оң үлес қосатын бизнес-жобаларға қолдау көрсетуге тырысамыз. Сонымен қатар біз Қазақстанның өңірлерінде кәсіпкерлікті дамытуға және халықты жұмыспен қамтуды қолдауға бағытталған бірқатар мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға белсенді қатысамыз.

## Мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруды қолдау

2019 жылы Halyk Bank кәсіпкерлікті дамытудың мемлекеттік бағдарламаларын іске асыруға қатысуын жалғастырды, оның операторы «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры (бұдан әрі – Қор) болып табылады. Осылайша, «Еңбек» өнімді жұмыспен қамтуды және жаппай кәсіпкерлікті дамытудың мемлекеттік бағдарламасы аясында біз жұмыс істеп тұрған және старттық бизнес кәсіпкерлеріне салалық шектеулерсіз шағын кредит береміз. Қарыздар кәсіпкерлікті дамытудың өңірлік карталарына сәйкес іске асырылатын жобалар бойынша басым тәртіппен беріледі. Мысалы, 2019 жылы Банк 14 облыс пен Алматы, Нұр-Сұлтан және Шымкент қалаларында жобаларды іске асыру үшін 10,4 млрд теңге бөлген болатын, оның 9,5 млрд теңгесі игеріліп қойды. Бұл ретте, біз бағдарлама бойынша қаражатты орналастыру сомасы бойынша қазақстандық банктер арасында 2-орынды иеленіп отырмыз. Біз Қормен белсенді ынтымақтастығымыз қазақстандық кәсіпкерлерге өз бизнес идеяларын жүзеге асыруға: меншікті ісін бастауға немесе қолданыстағы жобаларды дамытуға мүмкіндік беретінін мақтан тұтамыз.

«Еңбек» нәтижелі жұмыспен қамтуды және жаппай кәсіпкерлікті дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде іске асырылған негізгі жобалардың бірі Қарағанды қаласындағы көп бейінді медициналық орталық үшін қажетті медициналық құрылғылар мен жабдықтар сатып алу болды. Банктің жобаны қаржыландыруы нәтижесінде орталықта жоғары технологиялық эндоскопиялық және диагностикалық процедуралар мен емдеу операцияларын жүргізеді. Осылайша, орталық сараптамалық кластағы заманауи жабдықтарын қолдана отырып жылына 600-ге дейін пациентті тексере алады.

Сонымен қатар, біз жеке кәсіпкерлік субъектілеріне бизнесті қолдау мен дамытудың бірыңғай бағдарламасы шеңберінде қарыздар бойынша кепілдік береміз. Осы бағдарлама іске қосылған сәттен бастап клиенттермен 1 591 кепілдік шартына қол қойылды, бұл бағдарлама аясында шығарылған кепілдіктердің жалпы көлемінің 24%-ын (6 663 дана) құрайды. Осылайша, Halyk Bank қол қойылған кепілдік шарттарының саны бойынша, сондай-ақ Қор кепілдіктерінің жиынтық көлемі бойынша бағдарламаға қатысушы банктер арасында бірінші орын алады. Бұдан басқа, біз өңдеу өнеркәсібі, сондай-ақ тамақ өнімдері мен сусындар өндірісі саласында жұмыс істейтін немесе қызмет көрсететін шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін белсенді қолдаймыз. Бұл бағдарлама 2014 жылы іске қосылып қойған. Банк жаңа құралдарды сатып алуға, құруға және жаңғыртуға; кәсіпкерлерді қаржылық қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларына қатыспайтын қарыздарды қайта қаржыландыруға және айналым қаражатын толықтыруға қарыздар береді. Мақсатқа байланысты қарыздар 5 жылдан 10 жылға дейінгі мерзімге беріледі және 1,85 млрд теңге лимиттен аспайды. Бағдарламаға қатысу кезеңінде Банк жалпы сомасы 210 млрд теңгеге 5 мыңнан астам жобаны қаржыландырды. Бөлінген және игерілген қаражат көлемі бойынша Халық Банкі көшбасшылардың үштігінде орналасқан.





>5 мың ШОБ субъектілері

Банктен қайта өңдеу саласында қаржылы қолдау көрді

23,5 млрд теңге

Банк Қазақстан өңірлеріндегі ШОБ-ті қаржыландыруға бөлді

2019 жылдың тамыз айында Halyk Bank 50 жылдан астам уақыт бойы ауыл шаруашылығы өнімдерін өндірумен және қайта өңдеумен айналысатын ірі отандық кәсіпорынға кредит бөлді. Компания тек табиғи шикізаттан бірқатар сүт өнімдерін шығарады: май мен сүзбеден бастап сары май мен жеміс балмұздағына дейін. Компания бүкіл Қазақстан бойынша танымал бренд болып табылады, кәсіпорын өнімдері еліміздің көптеген өңірлеріне жеткізіледі. 1,1 млн теңге көлеміндегі кредиттік қаражаты есебінен кәсіпорын балмұздақ өндіретін заманауи жабдықтарды сатып алды, сондай-ақ бірқатар өндірістік қуаттарды қайта құрды. Қаржыландыру кәсіпорынға сапалы табиғи сүт өнімдерін ірі өңірлік жеткізуші позициясын сақтауға, сондай-ақ зауыттың 200-ге дейін қызметкерін жұмыс орындарымен қамтамасыз етуге мүмкіндік берді.

2019 жылы біз облыстар әкімдіктерімен бірлесіп іске асырылатын Қордың жобасына – ШОБ субъектілерін өңірлік қаржыландыру бағдарламасына қатысуды жалғастырдық. Жоба өңірлер мен жекелеген салалар үшін нысаналы бағдарламалар шеңберінде жүзеге асырылады және кәсіпкерлерді кредиттеуге, субсидиялауға, кепілдендіруге және гранттық қаржыландыруға бағытталған. Бағдарлама аясында қарыз алушы негізгі құралдарды сатып алуға және айналым қаражатын толықтыруға 100 млн теңгеге дейін кредит алуға құқылы. Есепті кезеңнің соңына қарай Банк жалпы сомасы

23,5 млрд теңгеге 66 келісім жасады. 66 келісімнің 59-ы бойынша қаражатты бастапқы игеру аяқталып қойды. Сонымен қатар, жобаны іске асыру аясында біз кәсіпкерлерге тегін оқыту бағдарламалары, семинарлар, шеберлік сыныптары және консалтингтік қолдау түрінде қаржылай емес қолдау көрсетеміз.

Мемлекеттік-жекеменшік серіктестік аясында Банк облыстық және қалалық әкімдіктермен ынтымақтастықты үнемі дамытып отырады.

Мұндай әріптестіктің тамаша мысалы Банк 2017 жылдан бастап бүгінгі күнге дейін қаржыландыратын Екібастұз қаласындағы көше жарықтандыруды жаңғырту бойынша жоба болып табылады. Банктің қолдауымен осы жобаны іске асыру қаланың көше жарықтандыру инженерлік коммуникацияларын жаңғыртуға ғана емес, сондай-ақ энергия тұтыну көрсеткіштерін едәуір төмендетуге мүмкіндік берді. Екібастұз қаласы әкімдігінің бағалауына сәйкес, жоба нәтижелері бойынша жаңа жабдықтар мен жарықдиодты шамдарды енгізу есебінен көшені жарықтандыруға электр энергиясын тұтынуды 50%-ға дейін үнемдеу көзделеді. Сондай-ақ, келісім-шарттардағы қазақстандық қамтудың құрал-жабдықтарды жеткізу жағынан да, тартылған персоналға қатысты да жоғары көрсеткіштерін атап өткен жөн. Біз мұндай жобалардың қалалық орта мен экологияны жақсартып қана қоймай, жергілікті бизнес пен адам кадрларын дамытуға мүмкіндік беретініне қуаныштымыз.





## 1 орын

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

## 14 облыс және 3 республикалық маңызы бар қала

Банк «Еңбек» мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде Қазақстанның барлық өңірлерінде нәтижелі жұмыспен қамтуды және кәсіпкерлікті дамытуға жәрдемдеседі

## 152 млрд теңге

мемлекеттік бағдарламалар бойынша бөлінген қаражаттың жалпы сомасы

Біз жеке құрылыс салушылардың тұрғын үй құрылысын субсидиялай отырып, «Нұрлы жер» мемлекеттік тұрғын үй-коммуналдық даму бағдарламасын іске асыру арқылы халықтың тұрғын үй жағдайын жақсартуға үлес қосамыз. Аталған 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.

2019 жылы Банк «Басым жобаларды кредиттеу тетігі – қарапайым заттар экономикасы» мемлекеттік бағдарламасына (бұдан әрі – ҚЗЭ) қатысуды жалғастырды. Бағдарлама шеңберінде субсидия мөлшері сыйақы мөлшерлемесінің 10%-ынан кем, сома 10 жылға дейінгі мерзімге беріледі. Қаржыландырудың неғұрлым басым салалары ретінде азық-түлік тауарларын, киім-кешекті, үй мен офисқа арналған бұйымдарды өндіру, сондай-ақ құрылыс материалдарын өндіру бөлінген. Есепті кезеңде Банк кәсіпкерлерден 47,8 млрд теңге сомасына өтінімдер қабылдады, Банк мақұлдаған сома 26,8 млрд теңгені құрайды.

Түркістан облысы Сайрам ауданында азық-түлік қауіпсіздігін нығайтуға жәрдемдесу – ҚЗЭ бағдарламасы шеңберінде кредиттелген жобаның көрнекі мысалы. 2018 жылы Банк 4 000 бас ірі қара малға арналған бордақылау алаңын салуға 1,07 млрд теңге бөлген болатын, ал 2019 жылы өндірістік қуаттылықты бір мезгілде ұсталатын 9 000 басқа дейін арттыру үшін қосымша қаражат бөлінген болатын. Берілген кредиттің арқасында кәсіпорын үздік әлемдік технологияларды қолдана отырып, заманауи бордақылау алаңын салды. Енді өңір халқы жоғары сапалы етпен қамтамасыз етіліп, 50 ауыл тұрғыны кәсіпорынға жұмысқа орналастырылды.

ҚЗЭ бағдарламасы аясында біз Шығыс Қазақстандағы мектепке дейінгі балалар мекемелерінің желісін кеңейту жобасын да қолдадық. Тіпті 2020 жылы Өскемен қаласында 250 балаға арналған жаңа балабақша ашылады, оның құрылысын Банк Қормен бірлесіп мемлекеттік-жекеменшік серіктестік схемасы бойынша қаржыландырды.

Шағын және орта бизнес кез келген елдің экономикасында үлкен рөл атқарады. Осыны түсіне отырып, Банк өз қызметін «Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың бірыңғай бағдарламасы (бұрын «Бизнестің жол картасы-2020») шеңберінде жүзеге асыратын бизнестерге 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 өңдеуші өнеркәсіп кәсіпкерлерін салалық қолдау болып табылады. Halyk Bank бағдарламаға қатысушы банктер арасында субсидиялау бағытында да (қол қойылған субсидиялау шарттарының саны бойынша – 3 858), сондай-ақ кепілдік беру бағытында да (кепілдіктердің жиынтық көлемі бойынша – 23,5 млрд теңге немесе осы бағдарлама бойынша шығарылған кепілдіктердің жалпы сомасының 23%-ы) бірінші орынды сеніммен алып отыр.

Кредит беру критерийлерінің бірі тиімді инвестициялық жобаларды іске асыру, атап айтқанда, жұмыс орындарының орташа жылдық санын сақтау немесе арттыру, жалақы қорының көлемдерін ұлғайту, кірістің өсуі немесе мемлекеттік бюджетке төленетін салықтар көлемінің ұлғаюы болып табылады. Бағдарлама аясында кредит беру көлемі 5 жылға дейін мерзімге 7 млрд теңгені құрайды.

Әрбір мемлекеттік бағдарлама бойынша қатысуды сапалы бақылау үшін Банк қарыздарды беру және кейіннен бақылау процесінің ережелерін әзірлейді, игеруді және уақытша бос қалдықтарды бақылау есептілігін жүргізеді.

Мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде бизнесті қолдаумен қатар, біз жеке кәсіпкерлік пен ШОБ дамыту бойынша өз бастамаларымызды да іске асырамыз.



## Әйелдер кәсіпкерлігін дамыту

Қазақстандағы әйелдер кәсіпкерлігінің бай тарихи негізі бар. Мәселен, бірқатар салаларда, мысалы, тамақ өнеркәсібінде, бөлшек саудада, білім беру мен медицинада – кәсіпкер әйелдердің саны ер кәсіпкерлер санымен салыстырмалы немесе одан тіпті асып та түседі. Әйелдер бизнесі дамуының жоғары әлеуетін ескере отырып, 2018 жылы «Атамекен» ҚР ҰКП Іскер әйелдер кеңесімен бірлесіп, әйелдер кәсіпкерлігін дамытудың жеңілдікті бағдарламасын іске асыруды бастадық. Бағдарламаның мақсаты өндірісті қосымша ынталандыру және нарықты тауарлармен және қызметтермен толтыру үшін әйелдер кәсіпкерлігі субъектілеріне шағын кредит берудің тиімді жүйесін құру, сондай-ақ ісін жаңа бастаған кәсіпкерлерге өз ісін жүргізу тәжірибесін алуға жәрдемдесу болды. Біз нарықтағы ең төменгі пайыздық мөлшерлемелер бойынша кредиттер ұсындық – екі жылға дейінгі мерзімге жылдық 5% және жеті жылға дейінгі мерзімге 7%. Кредиттің максималды сомасы 10 млн теңгені құрады. Айта кетейік, қаржыландыру кез келген бизнес түрлеріне, соның ішінде стартаптарға берілді. Қарыз алу шарты 6 ай бойы жұмыс істеп тұрған бизнестің және кепіл мүлкінің болуы болды. Кепіл үшін меншікті қаражат жетіспеген жағдайда, қарыз алушыға талап етілетін қаражаттың 85%-ы «Даму» қорының кепілдігі бойынша берілуі мүмкін болатын.

Бағдарлама аясында Банкке кредит алу үшін жүгінген әрбір әйел бизнес-жоспар жазу, жобаның әлеуетті табыстылығын анықтау үшін маркетингтік зерттеу жүргізу түрінде қажетті қолдау ала алатын. Бағдарлама бойынша кеңес беру және кредитті ресімдеу бүкіл Қазақстан бойынша облыстық орталықтарда орналасқан Банктің 24 филиалында қолжетімді болды. Бұдан басқа, біздің «Halyk Курьер»

сервисіміздің арқасында клиенттер бөлімшеге бармай-ақ, кредитке құжаттарын қашықтықтан тапсыра алатын.

Бағдарлама іске асырылатын бүкіл кезеңі ішінде біз бизнес қоғамдастығының әйелдер жартысы тарапынан жеңілдікті кредиттерге деген жоғары сұранысты байқағанымызды атап өту маңызды. Бұл ретте, бизнес-жоспарлардың сапасы өте жоғары болды, ал жобалардың өздері қызықты және әлеуметтік маңызды болды.

Мысалы, Halyk Bank-тің қолдауы арқасында 2019 жылы біздің клиенттеріміздің бірі ерекше қажеттіліктері бар балаларды емдеу және әлеуметтік оңалту үшін түзету орталығын аша алды. Мамандандырылған орталық логопед, психолог және репетитор қызметтерін ұсынады. Орталықтың кішкентай келушілері емдік массаж, физиотерапия және ЕДШ процедураларын ала алады. Әйелдер кәсіпкерлігі бағдарламасы аясында қаржыландыру алған тағы бір жоба балмұздақ өндіру бизнесі болды. Бизнес иесі алынған қаражат есебінен шығарылатын өнімдердің өндірісі мен сұрыпталымын кеңейте алды.

Бүгінгі таңда берілген қарыздар бойынша бизнес-жобалардың ең көп саны бөлшек сауда, қызмет көрсету, жылжымайтын мүлікпен операциялар, білім беру және медицина сияқты салаларында іске асырылуда. Бағдарлама іске асырыла бастағаннан бері 372 әйел өз бизнесіне қолдау алды, ал жалпы қаржыландыру көлемі 3 млрд теңгені құрады. Біз қазақстандық әйелдер арасында кәсіпкерлік белсенділікті қолдау мен дамытуға үлкен әлеуметтік тапсырысты қанағаттандыру мүмкіндігіне қуаныштымыз.



## Zhas Halyk

Біз еліміздің табысты және тұрақты болашағын құрудың кепілі қазақстандықтардың жас буыны арасында бизнесті дамыту үшін қолайлы жағдайлар жасау болып табылатынына сенеміз. Сондықтан 2019 жылы біз «Zhas Halyk» жастар кәсіпкерлігін жеңілдікпен кредит беру бағдарламасын іске қостық. Осы бастаманы іске асыру өз ісін бастауға шешім қабылдаған әрбір жас адам тап болатын басты проблемаларына – бастапқы капитал мен кепілдік қамтамасыз етудің жоқтығына біздің жауабымыз болды. Halyk Bank жастар бизнесі алдынан қадам басқан және кредит берудің бірегей шарттарын ұсынған Қазақстандағы алғашқы банк болды, бұл ретте жобаларды іріктеудің маңызды критерийі қызықты бизнес-идея және оны жүзеге асыруға ұмтылыс болды. Бағдарлама аясында 21-30 жас аралығындағы Қазақстанның ісін жаңа бастаған және жұмыс істеп жатқан кәсіпкерлерінің өз

жобаларын іске асыруға 7 жылға дейінгі мерзімге 15 млн теңгеге дейін кредиттер алу мүмкіндігі бар. Кәсіпкерлер жаңа бизнеске де, істеп тұрған бизнеске де кредит ала алады. Кредиттік қаражат кепілдікті қамтамасыз етудің сақтандырусыз, комиссиясыз және жылдық 5% тиімді пайыздық мөлшерлеменен берілетінін атап өту маңызды. Осы бағдарламаны іске асыруға Банк барлығы 1 млрд теңге бөлген болатын.

Бағдарламаға қатысуға өтінімдерді қабылдау арнайы құрылған сайт арқылы жүзеге асырылды – zhashalyk.kz. Біздің қарыз алушыларға ыңғайлы болу үшін біз сайтқа бизнес-жоспардың үлгісін орналастырдық, оны идеяны негіздеу және қаржыландыру алу үшін мүмкіндігінше толығырақ толтыру қажет болды. Бұл ретте, жас кәсіпкерлердің өтінімдерін қарау кезінде біз қандай да бір салалық шектеулерді басшылыққа алмадық. Банктен қаржылық қолдау алуда шағын наубайханалардан бастап IT-стартаптарға дейінгі алуан түрлі жобалар тең мүмкіндіктерге ие болды.

### Конкурстық іріктеу үш кезеңде өтті:

- 01 Бизнес-идеяның тартымдылығын және жобаның мәлімделетін көрсеткіштерінің қолданыстағы ұқсас жобаларға сәйкестігін бағалау;
- 02 Комиссияның бірінші кезеңнен өткен жобалардың жалпы пулынан үздік өтінімдерді іріктеуі;
- 03 Өтініш берушілердің кредиттік тарихын тексеру және Банктің қауіпсіздік қызметінің іріктелген жобаларға сараптама жүргізуі.

2019 жылғы 17 маусым мен 31 желтоқсан аралығында біз бүкіл ел бойынша кәсіпкерлерден 600-ден астам өтінім алдық, 97 үздік бизнес-идея іріктелген болатын, оның ішінде 54 жоба бойынша 467,9 млн теңге сомасында қаражат бөлініп игерілген болатын (бағдарламаның жалпы лимитінің 47%-ы).

Мәселен, Zhas Halyk бағдарламасы бойынша алынған қаражат есебінен Қызылорда облысының жас кәсіпкері өңір халқының әлеуметтік қорғалмаған топтарын – көп балалы отбасыларды, зейнеткерлерді, Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен ардагерлерін қолжетімді бағамен дәрі-дәрмекпен қамтамасыз етуге бағдарланған дәріхана аша алды. Сонымен қатар, 2019 жылы Zhas Halyk арқасында біздің басқа жас клиентіміз Петропавл қаласында 30 нөмірге арналған хостел аша алды. Ыңғайлы орналасу және қол жетімді бағалар тұрақты пайда алуға мүмкіндік береді. Осы жобаны іске асыру бірден бірнеше міндеттерді шешті, мысалы, жұмыс орындарын құру, тұрғындар мен туристердің арзан қонақ үй қызметтеріне деген қажеттіліктерін қанағаттандыру.

Біз клиенттеріміздің бизнес-бастамаларының табысты болатынына сенімдіміз, әрі қарай да Қазақстандағы жастар кәсіпкерлігіне қолдау көрсетуді жалғастыруға ниеттіміз.



Біз банк секторы тарапынан жастар бизнесі алдынан нақты қадам жасағымыз келеді. Бұл Қазақстанның Болашағына маңызды әлеуметтік және бір мезгілде инвестициялық үлес!

Ү. Б. Шаяхметова  
Басқарма Төрайымы

кейс

## Ақтау қаласында медициналық қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен сапасын арттыру

2019 жылы Halyk Bank Ақтау қаласында алғашқы медициналық-санитарлық көмек орталығын ұйымдастыру бойынша «Sofie Medgroup» көпбейінді клиникасы ЖШС жобасын қаржыландырды. Жоба Қазақстан Республикасының Үкіметі бекіткен басым жобаларға кредит беру тетігі шеңберінде субсидияланады. Жаңа емхана 2020 жылдың қаңтарында Ақтау қаласының тұрғындары үшін есігін айқара ашты және бүгінгі күні 26 мыңнан астам адамға қызмет көрсетеді. Орталық медициналық қызметтердің кең спектрін ұсынады, оның ішінде амбулаториялық-емханалық көмек, күндізгі стационардағы медициналық қызметтер және профилактикалық скринингтер.



Біз Маңғыстау облысында да, жалпы Қазақстан бойынша да медициналық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын арттыратын әлеуметтік маңызы бар жобаларды қаржыландыруға ерекше назар аударамыз. Бұған дейін банк «Sofie Medgroup» басқа жобасына қолдау көрсеткен болатын, соның арқасында 2015 жылдың тамызында Ақтауда еуропалық сапа стандарттары бойынша салынған инновациялық көпбейінді клиника жұмыс істей бастады. Бұл жоба «Бизнестің жол картасы-2020» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы аясында да субсидияланған.

Осы жобаларды іске асыру нәтижесінде Ақтау қаласының тұрғындары жоғары сапалы медициналық қызметтерге, ал денсаулық сақтау саласының мамандары жаңа жұмыс орындарына қол жеткізді.



кейс

## Алматының алма бақтарын жандандыру

Біз өз қызметімізде елдегі агробизнесі дамытуды қолдауға көп көңіл бөлеміз. Осы бағыттағы жұмысымыздың бір мысалы Алматы қаласының маңында жоғары қарқынды алма бақтарын құру бойынша Alma Green Fields компаниясының жобасын қаржыландыру болып табылады. Бұл жобаны біз 2016 жылдан бастап мемлекеттік-жекеменшік серіктестік схемасы бойынша ҚазАгро корпорациясымен бірлесіп қаржыландырып келеміз. Alma Green Fields жобасының бірінші кезеңінде Алматы облысы Еңбекшіқазақ ауданы аумағында 35 га алма бақтары отырғызылған болатын. 2 251 млн теңге көлеміндегі кредит қаражаты есебінен компания қатарлап отырғызылған жүйелері мен қорғаныс торларын салды, өнімнің жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін тамшылатып суарудың заманауи желісі жүргізілген болатын. Бірнеше жыл бойы табысты жұмыс істегеннен кейін алма бақтарының ауданы 258 гектарға жетті.



2018 жылы Halyk Bank компанияға автоматтандырылған жылыту және салқындату жүйесі бар жеміс қоймасын салуға қосымша 1 016 млн теңге бөлді. Бұл қаражатқа сұрыптау аймақтары салынды, мамандандырылған жабдықтар және арнайы техника сатып алынды. Компанияның реттелетін газ ортасы бар жаңа жеміс қоймасы егінді 8–12 айға дейін сақтауға және жыл бойы сату сөрелеріне жаңа алма жеткізуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Бүгінгі таңда Alma Green Fields компаниясы Қазақстан мен Ресейдің Сібір аймағының аумағында әртүрлі алма сұрыптарының ірі жеткізушілерінің бірі болып табылады және маусым ішінде 280-ге дейін жұмыс орнын қолдайды.

Бұл жобаны қолдау біз үшін өте маңызды, өйткені біздің туған қаламыз Алматы ежелден өзінің алма бақтарымен танымал болған. Біз оның басты символы – алманың дамуына өз үлесімізді қосқанымызға қуаныштымыз!



ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ



07

**Біздің  
назарымыздың  
ортасында –  
клиенттер**

БІЗГЕ

СІЗ ҮШІН ЕРЕКШЕ ЖӘНЕ  
ҚЫМБАТ АДАМДАР МАҢЫЗДЫ



## Қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы

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

Halyk Bank – клиенттік база мен сату арналары желісінің мөлшері бойынша Қазақстанның ең ірі банкі. Біз еліміздің барлық өңірлерінде қызмет көрсету орындарын дамыту және барлық қазақстандықтар үшін қызметтеріміздің қолжетімділігін арттыру бойынша жұмыс істеп жатырмыз.

### Тарату желісін дамыту

2019 жылы біздің филиалдық желі бүкіл Қазақстан бойынша 626 қызмет көрсету нүктелерін құрады, оның ішінде:

24

облыстық және аймақтық филиал

3 VIP

орталық

282

бөлімше

120

аудандық басқарма

52 банктік

қызмет көрсету орталығы (БҚКО)

34

заңды тұлғаларға қызмет көрсетуге арналған бизнес орталық

111 центр

дербес сервис орталығы (ДСО)

Бұдан басқа, біз бөлшек сауда және бизнес клиенттеріміз үшін қашықтан өзіне-өзі қызмет көрсету арналарының кең таңдауын ұсынамыз. 2019 жылы Halyk Bank желісі банкоматтарының жалпы саны 4 459 бірлікті құрады, бұл біздің банкоматтар паркін 39% нарықтық үлеспен Қазақстандағы ең ірі етеді. Банкоматтардың моральдік және физикалық тұрғыдан ескірген модельдерінің паркін ауыстыру үшін есепті кезеңде имидж нүктелерінде 504 бірлік жаңа банкоматтар орнатылды.

Halyk Bank сонымен қатар нарықтағы жетекші эквайер банк болып табылады – біздің желіде 88 463 POS-терминал, 1 000 төлем терминалы және 32 мультикиоск бар. Біздің POS-терминалдарымыз клиенттер үшін бірқатар артықшылықтарды ұсынады, атап айтқанда: төлем карталарының барлық түрлерін төлеуге қабылдау мүмкіндігі, клиенттердің адалдық жүйесін құру және операциялар туралы егжей-тегжейлі есеп алу.

2019 жылы біз төлем терминалдары паркін оңтайландыруды жүргіздік – жалға алынған автоматтарды ауыстыру үшін 290 жеке терминал сатып алынды. Төлем терминалдарын пайдаланушылар үшін ерікті зейнетақы жарналарын қабылдау, жеке тұлғалар үшін кредит бойынша алдын ала шешімге өтінімдер жіберу, міндетті әлеуметтік медициналық жарналар қабылдау сияқты жаңа қызметтер мен сервистер қолжетімді болды. Бұдан басқа, біз навигация және сервистерді іздеу жүйесін оңтайландырдық, сондай-ақ Банк терминалдарын біздің клиенттеріміз үшін барынша ыңғайлы ету үшін карточкалық шотты толтыру рәсімін жеңілдеттік.

Біз жеке және заңды тұлғаларға бірқатар қызмет көрсету арналары арқылы банктік қызметтердің кең спектрін ұсынамыз, оның ішінде:

Қызмет көрсету арнасы	Клиенттің санаты	Қолжетімді банк қызметтері	
Интернет-банкинг	Жеке клиенттер	<p>Homebank веб-нұсқасы және мобильді қосымшасы<sup>13</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Қарапайым тіркеу</li> <li>Банктің онлайн қызметтеріне қол жеткізу (Halyk Info, Онлайн-чат 24/7, Halyk Club, банкоматтар мен бөлімшелердің бүкіл картасы және тағы басқалар)</li> <li>теңшелімдерді басқару (карта бойынша лимит орнату, Push хабарламаларын орнату, қосымшадағы құпиясөзді ауыстыру, PIN кодты ауыстыру)</li> <li>тегін жеткізілетін мультивалюталық картаны онлайн ашу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>виртуалды картаны лезде ашу</li> <li>5 минут ішінде 6 000 000 теңгеге дейін онлайн-кредит</li> <li>Банк серіктестерінің бөлшек сауда және интернет-дүкендерінде 24 айға онлайн бөліп төлеу</li> <li>жоғары мөлшерлеменен мультивалюталық онлайн депозиттерді ашу</li> <li>шот бойынша үзінді көшірмелер</li> <li>онлайн аударымдар мен төлемдер</li> <li>5 000-нан астам қызметке 24/7 ақы төлеу</li> </ul>
	Бизнес-клиенттер	<p>Onlinebank веб-нұсқасы және мобильді қосымшасы – компанияның шоттарын 24/7 басқару:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>демалыссыз төлемдер мен аударымдар</li> <li>шоттар мен терминалдар бойынша анықтамалар, үзінді көшірмелер</li> <li>тегін онлайн бухгалтерия және сауда алаңы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ақша айырбастау және валюталық төлемдер</li> <li>қызметкерлерге жалақыны және басқа да төлемдерді аудару</li> <li>БЖЗҚ-ға төлемдер, әлеуметтік жарналар мен салық төлемдерін төлеу</li> <li>тегін сауда алаңы – «Halyk Market»</li> </ul>
Қызмет көрсету офистері	Жеке клиенттер	<ul style="list-style-type: none"> <li>банктік қызмет көрсету орталықтары</li> <li>дербес сервис орталықтары</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VIP орталықтар</li> <li>ипотекалық орталықтар</li> </ul>
	Бизнес-клиенттер	<ul style="list-style-type: none"> <li>банктік қызмет көрсету орталықтары</li> <li>VIP орталықтар</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>бизнес орталықтары</li> </ul>
Өзіне-өзі қызмет көрсету арналары	Жеке клиенттер	<ul style="list-style-type: none"> <li>банкоматы</li> <li>мультикиоски</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>төлем терминалдары</li> </ul>
	Бизнес-клиенттер	<ul style="list-style-type: none"> <li>POS-терминалдар</li> <li>ePay интернет эквайрингі</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QR Scan&amp;Pay</li> </ul>



<sup>13</sup> Homebank-те қолжетімді банк сервистерінің толық тізімі Halyk Bank сайтында ұсынылған: <https://halykbank.kz/kz/homebank>





2019 жылы Банк өзінің филиалдық желісін дамыту мен жаңғыртуға және материалдық-техникалық базаны қамтамасыз етуге капитал салымдарын игеруді жалғастырды. Клиенттер үшін өз қызметтерінің қолжетімділігін кеңейту мақсатында Оңтүстік Қазақстан облысының әкімшілік орталығы көшірілген Түркістан облысында Банктің жаңа облыстық филиалы ашылды. 2019 жылы алты сату арнасы ашылды, олардың ішінде: Түркістан және Жаңаөзен филиалдарында екі Дербес сервис орталығы, Ақмола және Түркістан филиалдарында екі Банктік қызмет көрсету орталығы және Алматы, Маңғыстау және Батыс Қазақстан филиалдарында үш бөлімше бар. "MEGA Alma-Ata" COO-да digital-тұжырымдамасы бар сату арнасы бар 33 өңірлік объектіні қайта құру және жаңғырту аяқталды.

Сонымен қатар, 2019 жылы Алматыда Halyk Bank-тің 2 ипотекалық орталығы ашылды, олардың негізгі мамандануы – ипотекалық кредит беруге байланысты бейінді банктік қызметтер мен өнімдердің ең жоғары тізбесін ұсыну. Орталықтарда біздің клиенттеріміз нотариустың қызметтерін пайдалана алады, жылжымайтын мүліктің бағасын және бастапқы және қайталама нарықтарда тұрғын үйді кредиттеу қолданыстағы мемлекеттік және банктік бағдарламалары бойынша кәсіби кеңес ала алады.

Бұдан басқа, есепті жылдың ақпан айында Алматыда заңды тұлғаларға қызмет көрсетуге арналған Business форматындағы біздің үшінші бөлімшеміз ашылды. Орталық мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қаржыландыру бойынша тиімді шешімдерді қоса алғанда, ұйымдар үшін банктік қызметтердің барлық спектрін көрсетеді; оның ішінде кәсіпкерлерге операциялық қызмет көрсету және жалақы жобаларын сүйемелдеу. Жаңа бөлімше 5 мыңнан астам клиенттерге қызмет көрсетуге арналған.

Қарқынды дамып келе жатқан технологиялар мен клиенттердің өсіп келе жатқан үміттері жағдайында біз Homebank, Onlinebank, Halykzalog онлайн-платформаларымызды белсенді дамытып келеміз және оларды жүйелі түрде жаңа және ыңғайлы сервистермен және қызметтермен толтырамыз.

Сонымен қатар, банктік қызметтерден басқа, біз өз клиенттерімізге сақтандыру, лизинг, брокерлік қызмет көрсету және активтерді басқару бойынша қаржылық қызметтер кешенін ұсынамыз.



Қаржы нарығының басқа сегменттеріндегі біздің қызметіміз туралы толығырақ Halyk Bank-тің 2019 жылғы Жылдық Есебінде оқыңыз: [https://halykbank.kz/kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram)

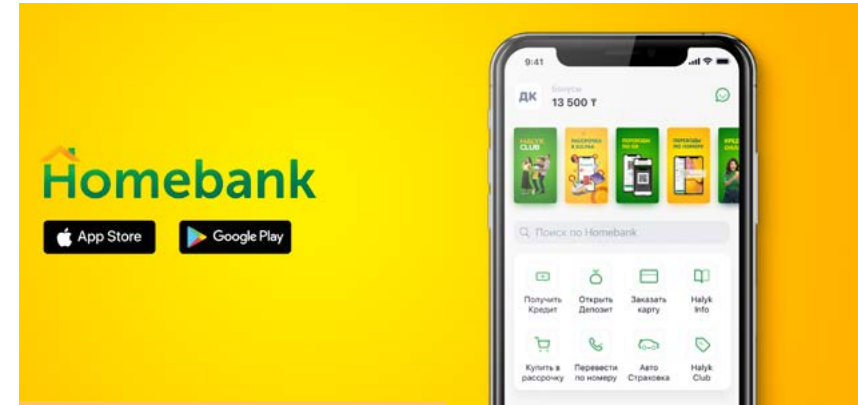
кейс

## Homebank



<https://homebank.kz>

Homebank Қазақстандағы 4,2 млн пайдаланушысы бар жетекші интернет-банкинг платформасы болып табылады. Homebank қосымшасы барлығына Банк бөлімшесіне бармай-ақ онлайн банктік қызметтердің барлық спектрін алуға мүмкіндік береді. Homebank пайдаланушылары картаны немесе депозитті қашықтықтан аша алады, кредитті ресімдей алады немесе бөліп төлей алады, жедел аударымдар жасай алады және барлық шоттарын оңай басқара алады. Бұдан басқа, Homebank қосымшасында коммуналдық қызметтерді, ұялы байланысты, салықтарды, айыппұлдарды, кредиттерді, әуе билеттерін, көлікті, балабақшаларды және 5 мыңнан астам басқа қызметтерді комиссиясыз төлеуге және бонустардың 1%-на дейін алуға болады.



81 млн  
онлайн транзакция

17,9 млн дейін  
ай сайын клиенттік онлайн келу

## Homebank

Қазақстанда Google Play және App Store дүкендерінде «Қаржы» санатындағы тегін мобильдік қосымшалар арасында үздік 3-ке кіреді

кейс

## Onlinebank



<https://www.onlinebank.kz>

Onlinebank шағын және орта бизнес клиенттеріне қызмет көрсету үшін негізгі сервис болып табылады. Жүйені пайдаланушы компаниялар тәуліктің кез келген уақытында барлық өзара есеп айырысуларды оңай, тез және қауіпсіз жүргізе алады. Onlinebank арқылы біздің бизнес-клиенттеріміз ұлттық және шетел валютасында аударымдар жасауға, қызметкерлерге жалақы аударуға, салық төлемдері мен әлеуметтік жарналарды төлеуге, шоттар бойынша үзінді көшірмелер алуға және т.б. мүмкіндігі бар.

ONLINEBANK



162,3 мың

2019 жылы Onlinebank пайдаланушылары саны

24/7

тәулік бойы режимінде компания шоттарын басқару



кейс

## HalykZalog



<https://halykzalog.kz>

Halykzalog – Банктің балансына қабылданған кепіл мүлкін сату туралы өзекті ұсыныстардың ең үлкен базасы. Портал үй, пәтер, автокөлік және басқа да коммерциялық объектілерді қолайлы бағамен сатып алуға мүмкіндік береді. Сату, сауда және аукциондар туралы ақпарат жедел және үнемі жаңартылып отырады.



### Halykzalog артықшылықтары:

- halykzalog.kz сайтында орналастырылған Банк мүлкі, тыйым салудан және ауыртпалықтардың басқа да түрлерінен босатылған
- Объектінің әр бетінде клиентке туындаған сұрақтарға жедел және толық жауап беретін жауапты менеджерлердің байланыстары ұсынылған
- Сайтта кредит калькуляторының көмегімен кредит беру арқылы мүлікті сатып алуды таңдаған жағдайда ай сайынғы төлемді есептеу жүргізу мүмкіндігі ұсынылған
- Клиенттерге ыңғайлы болу үшін жеке кабинетте тіркелу мүмкіндігі бар, онда қызықтыратын хабарландырулар, аукционға қатысу туралы ақпарат және тағы басқалар көрсетіледі.

кейс

## Halyk Info



[https://halykbank.kz/kz/knowledge\\_base](https://halykbank.kz/kz/knowledge_base)

Halyk Info – Банктің көрсетілетін қызметтері мен сервистері туралы ақпараттық платформа. Біз кредит беру түрлерінен бастап әр банкоматтың орналасуына дейін клиенттерімізді қызықтыратын барлық сұрақтарға жауап жинауға тырыстық.

Платформаның артықшылықтары ыңғайлы интерфейс, қол жетімді баяндау тілі және сілтемелер мен қойындылардың логикалығы болып табылады.

## Halyk Info



### Платформада сонымен қатар көрініс тапқан:

- Банктің әрбір өнімдер желісі бойынша үздік 10 сұрақ;
- Halyk Bank барлық бөлімшелерінің, банкоматтары мен терминалдарының интерактивті картасы;
- Қол жетімді банктік өнімдер мен қызметтердің барлық түрлері және оларды ұсыну шарттары туралы ақпарат.

кейс

## Halyk Club



<https://halykbank.kz/kz/halykclub>

Halyk Club – Halyk Bank карталарын ұстаушыларға арналған артықшылықтар клубы, онда клиенттер бонустар таба алады, жинақталған бонустармен ақы төлей алады және тауарларды бөліп сатып ала алады. GO!Bonus бонустық клубының серіктестері Банк клиенттеріне бонустар, жеңілдіктер мен купондар беретін заңды тұлғалар болады. Біздің барлық бөлшек сауда клиенттеріміз - төлем карталарын пайдаланушылар клубтың құрметті мүшелері болып табылады және Halyk Club серіктестерінің 13 мыңнан астам нүктелерінің желісінде тиімді сатып алуға қол жеткізеді.



Тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу кезінде клиенттер сатып алу сомасының 1%-дан 25%-ға дейінгі мөлшерде бонустар ала алады. Жинақталған бонустармен Halyk Club серіктестер желісіндегі сатып алулар мен қызметтерге ақы төлеуге, сондай-ақ оларды Homebank қосымшасындағы коммуналдық қызметтерді, ұялы байланысты, интернетті, айыппұлдарды және басқа да сервистерді төлеу үшін пайдалануға болады. Клубтың серіктестері тұрақты негізде түрлі акциялар мен арнайы бағдарламалар өткізеді.

Сонымен қатар, Halyk Light кредит картасын ұстаушылар үшін тауарлар мен қызметтерді 4 айға пайызсыз бөліп төлеу арқылы бағдарлама серіктестерінің 10 мыңнан астам нүктелерінде сатып алуға болады.

## Halyk Bank клиенттерінің 2018–2019 жылдардағы саны

	2018	2019	Жылдық өсімі
Бөлшек сауда клиенттері (белсенді), мың	7 239	7 695	6%
Кредит алатын стандартты ШОБ клиенттері	4 885	5 563	14%
Корпоративтік клиенттер	2 670	2 884	8%

**>4,5** мың банкомат  
Қазақстандағы банкоматтардың ең үлкен паркі

Сауда желісіндегі әрбір **2** POS терминал Halyk Bank-ке жатады

**7,7** млн  
белсенді бөлшек сауда клиенттері

**5,5** мың  
стандартты ШОБ клиенттері

Шамамен **3** мың  
корпоративтік клиент

**9** млн-нан астам  
төлем карточкасы айналыста



Біз үшін басты сын-қатер банктік сервистің сапалы өзгеруі болып табылады. Біздің күш-жігеріміз клиенттерге, ең алдымен филиалдық желіде қызмет көрсетуді жеңілдетуге және оңайлатуға бағытталған.

Ү.Б. Шаяхметова  
Басқарма Төрайымы



## Қолжетімді Банк

GRI FS13 | FS14

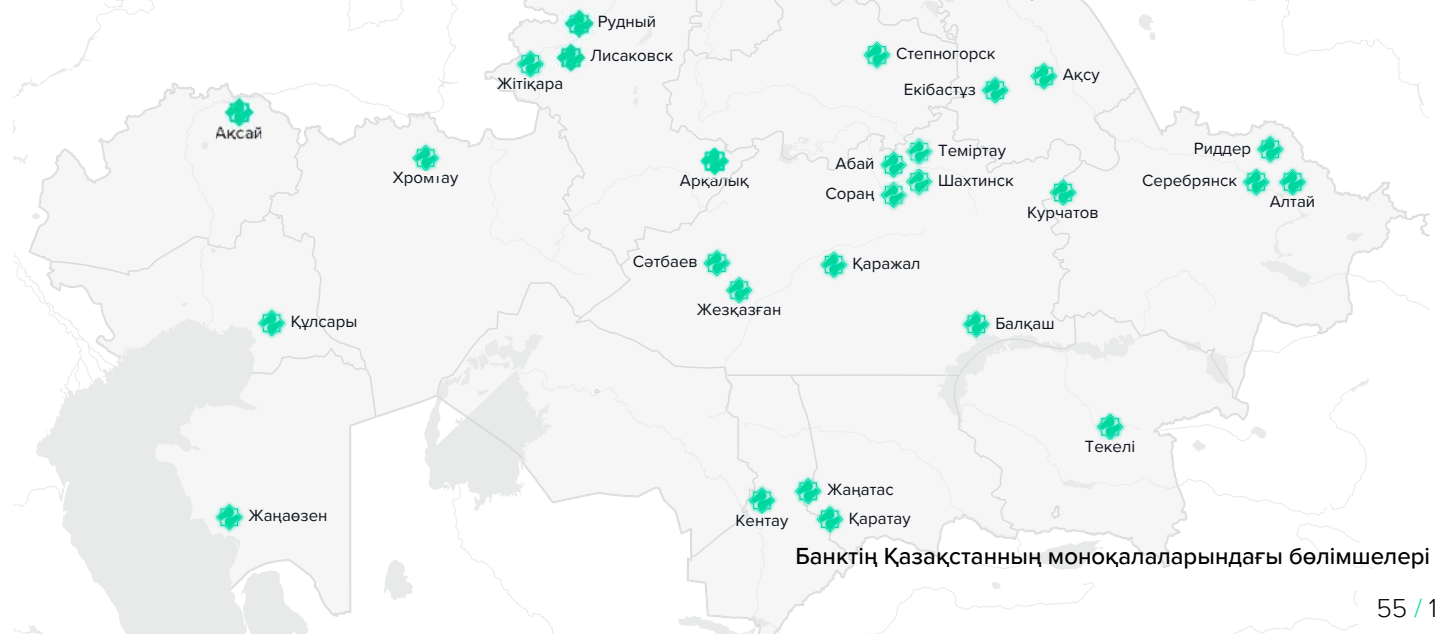
Halyk Bank-тің басым міндеттерінің бірі – біздің барлық клиенттеріміз үшін олардың тұратын аймағына және мүмкіндіктеріне қарамастан, қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру болып табылады. Біз еліміздің шағын және қашықтағы елді мекендерінде қызмет көрсету нүктелерін дамытуға ерекше назар аударамыз. Қазақстанда қоныстардың осы санатына шағын және моноқалаларды жатқызуға болады<sup>14</sup>. 2020–2025 жылдарға арналған өңірлерді дамыту мемлекеттік бағдарламасына сәйкес Қазақстанда 41 елді мекен шағын қалаларға және 27 – моноқалаларға жатады.

Елдің шағын және моноқалаларында Банктің барлық бөлімшелерінің 1/5 бөлігі орналасқан. Оның ішінде бөлімшелердің 95%-ы жеке тұлғаларға қызмет көрсетеді, ал 60%-ы толық қызмет көрсететін, яғни жеке де және заңды да тұлғаларға қызмет көрсететін филиалдар болып табылады.

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

Біз барлық клиенттер үшін өз қызметтерімізге тең қол жеткізуді қамтамасыз етуге тырысамыз. Жаңа қызмет көрсету нүктелері және күрделі жөндеу жұмыстары жүргізілетін нүктелер мүмкіндіктері шектеулі адамдардың, халықтың қозғалысы шектеулі топтарының және егде жастағы адамдардың кедергісіз кіруі үшін инфрақұрылыммен жабдықталады.

2019 жылы Банктің барлық бөлімшелерінің 93%-ы мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттіліктеріне бейімделген болатын. Қозғалысы шектеулі адамдар үшін пандустар, сыртқы шақыру қоңыраулары, кассаларды ыңғайлы орналастыру қарастырылған. Көру қабілеті бұзылған немесе жоқ адамдар үшін тактильді жолдар, көрсеткіштер және қызметкерді шақыру үшін сыртқы қоңыраулар орнатылған. Банктің барлық қызметкерлері мүмкіндігі шектеулі адамдармен жұмыс істеу және оларға көмек көрсету ережелеріне үйретілген.



Банктің Қазақстанның моноқалаларындағы бөлімшелері

<sup>14</sup> Шағын қала - халқының саны 50 мың адамға дейінгі қала; Моноқала - өнеркәсіптік өндірістің және еңбекке қабілетті халықтың негізгі бөлігі (20% және одан да көп), әдетте, бір бейіндегі және шикізаттық бағыттағы (мономамандану), қалада болып жатқан барлық экономикалық және әлеуметтік процестерді айқындайтын бір немесе бірнеше (азғана) қала құраушы кәсіпорындарда шоғырланған қала.

## Қызмет көрсету сапасын арттыру

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

Банк ішкі Өтініштерді қарау қағидаларына сәйкес клиенттерден келіп түскен өтініштердің жүйелі есепке алуын жүргізеді. Біз барлық өтініштер мен шағымдардың объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етуге, өтініш берушілерге нәтижелер мен қабылданған шаралар туралы хабарлауға тырысамыз. Клиенттерден түскен өтініштер жазбаша, ауызша және электронды форматта қабылданады. Ауызша нысанда (операторға немесе клиенттің жеке келгені кезінде) келіп түскен өтініштер дереу қаралады, және мүмкіндігінше жауап бірден беріледі. Жазбаша және электрондық өтініштер 15-30 күнтізбелік күн ішінде өңделеді. Банктің жауапты құрылымдық бөлімшелері жауаптарды дайындау мерзімдерінің орындалуын бақылауды, себептерді анықтау және жою, сондай-ақ Банктің одан әрі қызметінде осындай бұзушылықтарға жол бермеу үшін алдын алу шараларын айқындау мақсатында өтініштерді талдауды және қорытуды жүзеге асырады.

Есепті кезеңде Банкке клиенттерден 48 392 өтініш келіп түсті, оның ішінде 3 мың шағым және 4 мыңға жуық алғыс. Өтініштердің негізгі тақырыптары төлемдер мен аударымдардың жұмысы, смс-банкинг, карточкалық өнімдер және қызмет көрсету уақыты жайлы шағымдар болды.

Клиенттерден кері байланыс алмай қызмет сапасын арттыру мүмкін емес. 2019 жылдан бастап Банк қызмет көрсету сапасын арттыру және сервисті жедел басқару үшін негізгі бағыттарды анықтау мақсатында CSI (Customer Satisfaction Index) клиенттерінің қанағаттану көрсеткішін есепке алуды жүргізеді.

Бөлшек сауда сегментінің қанағаттанушылығын бағалау Байланыс орталығының операторымен сөйлесуді аяқтағаннан кейін клиенттер қойған бағалардың орташа мәнін анықтау жолымен жүзеге асырылады. ШОБ сегментіндегі қызметтер сапасын бағалау Банктен қаржыландыру алған клиенттерге телефон арқылы сауалнама жүргізу арқылы жүргізіледі. Зерттеу нәтижелері бойынша есепті жылы бөлшек сауда клиенттерінің қанағаттанушылығын бағалау 85%-ды, ШОБ клиенттерінің – 97%-ды құрады. Қосымша, ШОБ клиенттеріне берілетін барлық қарыздар бойынша NPS (Net Promoter Score) бейілділікті бағалау жүргізіледі. 2019 жылы NPS көрсеткіші 91% құрады.

шағымдар

2 951

77 3 028

алғыстар

3 930

● жеке тұлғалардың шағымдары ● заңды тұлғалардың шағымдары ● алғыстар

2019 жылғы шағымдар мен алғыстар саны





## Инновацияларды дамыту және цифрландыру

Біздің стратегиялық міндеттеріміздің бірі цифрлық банкинг саласындағы позицияларды күшейту және инновациялық шешімдерді дамыту болып табылады. 2019 жылы осы бағыттағы жұмыс шеңберінде Банк барлық негізгі клиенттік сегменттерде жаңа цифрлық банктік сервистер мен инновациялық қаржы өнімдерін енгізді.

### Бөлшек сауда сегментіндегі инновациялар

2019 жылы Homebank интернет-банкингін дамытудың негізгі бағыты қол жетімді сервистерді кеңейту және клиенттердің Банк бөлімшелеріне келу санын қысқарту үшін онлайн қызметтердің максималды спектрін ұсыну болды. Сонымен, ең танымал сұрақтарға жауап беруге және қажет болған жағдайда пайдаланушыны егжей-тегжейлі кеңес беру үшін егжей-тегжейлі кеңес беру үшін байланыс орталығының менеджеріне бағыттауға мүмкіндік беретін чат-бот арқылы клиенттерді онлайн-қолдау қызметі енгізілді.

2019 жылы ішінде біз сонымен қатар виртуалды ассистент – интерактивті дауыстық жауаптың зияткерлік жүйесінде (Interactive Voice Response – IVR) жұмыс істейтін дауыстық роботтың шешімін енгіздік, ол Банк клиенттеріне дауыстық сұрау салуларды қолдана отырып, динамикалық, статикалық өзіне-өзі қызмет көрсету сервистерін алуға мүмкіндік береді.

### Біздің IVR жүйеміз 13 динамикалық сервисті ұсынады:

- 01 картадағы қалдық, берешек және бонустар саны туралы ақпарат;
- 02 карта бойынша лимиттер шешіп алу;
- 03 карталарды бұғаттау;
- 04 PIN-кодты қате теру әрекеттерін нөлдеу;
- 05 карта бойынша уақытша PIN-кодты алу;
- 06 SMS арқылы шот нөмірін алу;
- 07 ағымдағы шоттағы берешек қалдығы туралы ақпарат;
- 08 кредиттік карта бойынша ақпарат алу;
- 09 кредиттік карта бойынша мерзімі өткен берешек туралы ақпарат;
- 10 кредит бойынша ақпарат;
- 11 кредит бойынша мерзімі өткен берешек туралы ақпарат;
- 12 тыйым салулар және бұғаттаулар туралы ақпарат;
- 13 бөлімшелер мен банкоматтардың мекенжайлары (SMS).





Осы сервистер Банк клиенттеріне қажетті ақпаратты Байланыс орталығы кеңесшілерінің қатысуынсыз 24/7 дербес алуға мүмкіндік береді. 2019 жылы IVR жүйесі қызмет көрсеткен өтініштердің үлесі клиенттердің Байланыс орталығына келіп түскен өтініштерінің жалпы ағынының 36%-ын құрады.

Клиенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету, атап айтқанда Байланыс орталығына жүгінген кезде алаяқтықтың алдын алу үшін, біз озық технологияны - «дауыс сенің құпиясөзің» дауыстық биометрия жүйесін енгіздік. Біз клиентті анықтап тану кезінде дауыстық биометрияны одан әрі пайдалану үшін клиенттердің дауыстық бедерлерін жинауды жүзеге асырамыз.

Технологиялық шешімдерді интеграциялау арқасында біз клиенттерге қызмет көрсету процесін айтарлықтай оңтайландырдық және Байланыс орталығымыздың операциялық тиімділігін тікелей біздің кеңесшілерімізге келіп түсетін қоңыраулар мен өтініштердің көлемін азайту арқылы арттырдық, сондай-ақ операторлардың мамандануына сәйкес олардың ұтымды жүктелуін қамтамасыз еттік. Болашақта біз клиенттерімізге виртуалды қолдау көрсету үшін жасанды интеллектті пайдалану мүмкіндіктерін зерделеуді; клиенттермен коммуникациялардың нәтижелілігін арттыру үшін «оператордың бірыңғай терезесі» бағдарламасын іске асыруды; жауаптарды және қажетті ақпаратты ыңғайлы іздеу жүйесі бар операторларға арналған деректер базасын дайындау мен енгізуді жоспарлап отырмыз.

Банк сонымен қатар елшіліктер үшін анықтамаларға тапсырыс беру және жеткізу сервисін енгізді, онда пайдаланушылар өтінімді онлайн жібереді және анықтама клиенттің орналасқан жеріне

үш жұмыс күні ішінде жеткізіледі. Сонымен қатар, клиенттерге карталарды ашу, депозиттер ашу және кредиттерді онлайн рәсімдеу сияқты танымал сервистер қол жетімді. Кредитті онлайн рәсімдеу сервисі пайдаланушыларға Банк бөлімшелеріне бармауға мүмкіндік беретінін атап өту қажет: скоринг онлайн теңшелген, ал клиент Homebank арқылы шығарылатын электрондық-цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) арқылы келісімге қол қоя алады. Клиенттің картасына ақша аударылған сәтіндейін қарызды рәсімдеу уақыты 3 минуттан аспайды. Карталарды рәсімдеуге келетін болсақ, енді біздің клиенттеріміз картаға тек Homebank арқылы ғана емес, Банктің сайты арқылы да тапсырыс бере алады және картаны Қазақстан Республикасының аумағы бойынша кез келген нүктеге мекенжай бойынша жеткізу арқылы ала алады. Жақын арада клиенттерге жеке куәлігі болған ғана жағдайда бөлімшеге бармай-ақ карта беретін эмбосерлерді орнату жоспарлануда.

Жеке басты видео-расту технологияларының көмегімен енді бөлімшелерге бармай-ақ біздің Банктің клиенті болуға болады. Видео-тіркеуден және мемлекеттік базаларда ұсынылған ақпаратты тексеруден өткеннен кейін банктің жаңа клиентінде картаны ашу, сатып алу үшін смартфон арқылы ақы төлеу, картасыз қолма-қол ақшаны алу, сондай-ақ интернет-банкинг арқылы қолжетімді өзге де қызметтерді алу мүмкіндігі болады.

Сонымен қатар Банкте Қазақстанның екінші деңгейдегі банктерінің (ЕДБ) кез келген карта ұстаушысына мобильді нөмір бойынша жылдам аударымдар жөніндегі сервис іске қосылды: жүйе клиентті анықтап таниды және, егер ол Halyk Bank клиенті болып табылмаса, басқа ЕДБ карта ұстаушысы өтетін, карта нөмірін енгізетін және аударым алатын сілтемені өндіреді.





Біздің Банк сондай-ақ Halyk Bank банкоматында картасыз ақша аудару және қолма-қол ақша алу бойынша сервисті ұсынады. Бұл қызмет Homebank қосымшасына біріктірілген және клиент тек алушының телефон нөмірін енгізіп, банкоматтан ақша алу үшін арнайы SMS-кодты пайдалануы қажет.

Қызметтер жеткізушілерінің тізімін «Төлемдер» бөліміне кеңейту бойынша жұмыс тоқтатылмайды: 2019 жылғы желтоқсан айының соңындағы жағдай бойынша Homebank жүйесінде 3 703 сервис қол жетімді, жалпы өсім 2019 жылы 2 500-ден астам сервисі құрады. Клиенттердің бейілділігін арттыру үшін қызметтерді жеткізушілердің пайдасына төлеу тәсілдерінің бірі Банк клиенттері транзакциялық белсенділігі үшін алатын «Бонустармен төлеу» мүмкіндігін қосты.

Бөлшек сауда клиенттері үшін экожүйелік қызметтерді дамыту шеңберінде Банк Halyk club клубының бейілділік бағдарламасын

белсенді түрде кеңейтуде. 2019 жылғы қазан айында біз Қазақстандағы және шетелдегі клиенттердің барлық карталары бойынша барлық қолма-қол ақшасыз транзакцияларға, өздерінің және өзгелердің барлық POS-терминалдарына, интернет төлемдеріне және Homebank-тегі төлемдерге 1% бонус есептеуді іске қостық.

Бүгінгі таңда бейілділік бағдарламасының серіктестері желісіндегі сауда нүктелерінің саны 13 мың бірлікке жетті, онда біздің клиенттеріміз 1% тұрақты бонустан басқа 25%-ға дейін қосымша бонустар ала алады. Транзакциялық белсенділік айтарлықтай өсті, сонымен қатар клиенттер тапқан бонустарды жұмсай алатын орындар саны артты, соның ішінде Homebank төлемдері.

Halyk Club клубына Homebank сервистерінің 90%-ы қосылды, және қазірдің өзінде web-сервистегі ұялы байланыс, коммуналдық қызметтер, интернет, теледидар, балабақшалар, көлік, паркинг және т.б. сияқты көптеген қызметтер үшін бонустармен ақы төлеуге болады.

## Бизнес үшін экожүйелік қызметтерді дамыту

2019 жылы Halyk Bank 24/7 режимінде төлемдерді өңдейтін бірінші екінші деңгейдегі банк атанды. Енді Onlinebank-тің барлық клиенттеріне жеткізушілермен есеп айырысу, жалақы есептеу және кез келген ыңғайлы уақытта төлемдер алу мүмкіндігі қол жетімді болды.

Біз «Экожүйе» жобасын іске асыруды бастадық, оның аясында Koprma компаниясымен бірлесіп контрагенттің сенімділігін тексеру бойынша сервис іске қосылды. 2019 жылы Банк клиенттері бұл қызметті 125 мыңнан астам рет пайдаланды.

Бизнес үшін экожүйені құру бойынша тағы бір маңызды қадам Onlinebank-те келесі ауқымды қызметтерді сәтті жүзеге асыру болды:

- ◆ салық төлеуші кабинетімен ықпалдастыра отырып, салық есептілігін тапсыру және бастапқы құжаттаманы толтыру үшін «ОБухгалтер» онлайн-бухгалтерия жүйесі енгізілді. Сервис сонымен қатар салықтар мен аударымдар сомасын автоматты түрде есептеуді жүргізуге мүмкіндік береді;
- ◆ біз АКБ Контур компаниясымен бірлесіп жүзеге асырған Ресей Федерациясы компанияларының сенімділігін тексеру үшін "Светофор" сервисі іске қосылды;
- ◆ «HalykMarket» B2B сегменті үшін сауда алаңы іске қосылды, ол арқылы компаниялар Қазақстанның бүкіл нарығы бойынша сенімді серіктестер, жеткізушілер мен сатып алушыларды таба алады. HalykMarket-те біздің бизнес-клиенттеріміз компания, өз тауарлары мен қызметтері туралы ақпаратты мүлдем тегін орналастырады;
- ◆ жұмыс іздеушілерді жұмысқа қабылдағанға дейін барлық ашық мемлекеттік деректер көздері туралы ақпаратты тексеруге мүмкіндік беретін HR көмекші қызметі енгізілді.

## Halyk Bank-тің есепті жылы инновациялық қаржы өнімдерін дамыту саласындағы басқа да жетістіктері:

- ◆ Onlinebank Business арқылы кредиттік желілер шеңберінде онлайн-транштарды беру процесін енгізу. Бұл процесс қарыз алушының Банкке бармай-ақ, өтінім беру, сондай-ақ ЭЦҚ бойынша қарыз шартына қол қою арқылы кредиттік желі шеңберінде онлайн транштарды қашықтықтан алуын көздейді.
- ◆ Қарыз алушылармен және Даму Қорымен мемлекеттік бағдарламалар шеңберінде субсидиялау және кепілдік беру шарттарына ЭЦҚ-ны пайдалана отырып, қашықтықтан қол қою үшін ДОК24 сервисін енгізу.
- ◆ Факторинг операцияларын жүргізуге ақшалай талап ету құқығын беру арқылы шағын және орта бизнес клиенттерін қаржыландыру бойынша өнім әзірленді. Өнім корпоративтік, орта бизнес клиенттеріне жеткізу/қызмет көрсету шарттары шеңберінде туындаған ШОБ клиенттерінің дебиторлық берешегін қайта табыстауды қаржыландыруды болжайды.
- ◆ Айналым қаражатын толықтыруға қаржы алуға мүмкіндік беретін Банктің белсенді транзакциялық клиенттері үшін жаңа кепілсіз кредит өнімін әзірлеу. Қаражат алуға өтінімді қарау кезінде шешім клиенттің Банктегі белсенділігі мен айналымын бағалайтын скоринг негізінде қабылданады, бұл кредит бойынша шешім қабылдау уақытын жеделдетуге, сондай-ақ клиенттерге кредит беру шарттарын жақсартуға мүмкіндік береді.
- ◆ ШОБ клиенттерінің корпоративтік картасына кредиттік лимит белгілеуді көздейтін жаңа өнім әзірленді, оның шеңберінде клиенттермен өзара іс-қимыл толығымен қашықтықтан форматта жүргізіледі.
- ◆ Онлайн режимінде ШОБ клиенттерінен құжаттарды тез алуға және қол қоюға арналған біздің Халық-Курьер сервисімізді Onlinebank-ке толық аударуға дайындау.





2020–2021 жылдары Банк ШОБ клиенттері үшін сервистерді дамытуды жалғастыруды жоспарлап отыр. Осы жұмыс шеңберінде жеке кәсіпкерлерге цифрлық онлайн кредит беруді енгізу жоспарлануда. Өтінім берушілер (оның ішінде Банк клиенттері емес) бөлімшелерге бармай және қандай да бір құжаттарды талсырмай, кредитке өтінім ресімдей алады, кредит бойынша шешім ала алады, қажетті құжаттарға қол қоя алады және кредитті шотқа ала алады. Процесс барысында, егер клиенттің Банкте ағымдағы шоты болмаса, оған ағымдағы шот ашылады, сондай-ақ Onlinebank Halyk-та аккаунт ашылады. Бүкіл процесс қашықтан, Банктің web-порталы немесе Onlinebank мобильді қосымшасы арқылы өтеді.

## ○ Бухгалтер



### Сонымен қатар, біздің алдағы жоспарларымызға кіреді:

- ◆ ШОБ сегменті клиенттеріне бір терезеде үздік өнімдер алуға және өз бизнесін дамыту үшін қажеттінің бәрін алуға мүмкіндік беретін "ОБухгалтер" және "HalykMarket" жаңа жүйелерін дамыту;
- ◆ Onlinebank арқылы онлайн транштарды беру процесін масштабтау;
- ◆ ШОБ клиенттерімен шарттарға қашықтықтан қол қою үшін сервисті енгізу;
- ◆ кредиттерді мерзімінен бұрын өтеу процесін оңтайландыру.





## Қолма-қол ақшасыз төлемдер

Nalyk Bank смартфондардың әр түрлеріне арналған байланыссыз төлемнің инновациялық технологияларын пайдалана отырып, қолма-қол ақшасыз төлемдерді белсенді дамытуда. 2019 жылы біз Apple pay және Samsung pay сияқты танымал төлем қызметтерін іске қостық, сондай-ақ Android негізіндегі мобильді құрылғыларға арналған Homebank Pay меншікті қызметін құрдық. Осы жаңа технология Visa картасы қосылған Homebank мобильді қосымшасы орнатылған NFC (жақын жанасусыз байланыс) функциясы бар Android құрылғысын төлеу үшін пайдалануға мүмкіндік береді. Пайдаланушы әлемнің кез келген нүктесінде байланыссыз төлемдерді байланыссыз төлем функциясы бар POS-терминалдармен жабдықталған сауда орындарында және сервистік кәсіпорындарда жүзеге асыра алады. Қосымшаға қосылған құрылғы банктік карта нөмірін сақтамайтынын атап өткен жөн, бұл NFC төлеу технологиясын толығымен қауіпсіз етеді.

Apple pay және Samsung pay сервистерінде төлем операцияларының қауіпсіздігін қамтамасыз ететін сенімді қорғау жүзеге асырылған. Мысалы, Samsung Pay қызметінде саусақ ізі бойынша авторизацияны, токенизацияны және Samsung KNOX қамтитын сенімді үш деңгейлі қорғаныс қолданылады. Samsung KNOX – бұл смартфонды зиянды шабуылдардан қорғайтын және смартфондағы ықтимал осалдықтарды үнемі қадағалап отыратын кірістірілген қауіпсіздік жүйесі.

Банк іске асырған Visa-ның тағы бір байланыссыз төлем шешімі QR-кодтың көмегімен төлемдерді төлеу болып табылады. Visa Scan&Pay QR төлемдерінің ыңғайлы және қауіпсіз технологиясы төлем карталарының деректерін қолмен енгізу қажеттілігінсіз смартфондағы мобильді қосымшаның көмегімен қолма-қол ақшасыз операцияларды лезде жүргізуге мүмкіндік береді. Бұл технология заңды тұлғаларға арналған Onlinebank негізінде әзірленген.

2019 жылдың соңында біз "Ұлттық ақпараттық технологиялар" АҚ-мен бірлесіп "Электрондық үкімет" порталындағы барлық пайдаланушылар үшін QR-код көмегімен мемлекеттік қызметтерді төлеу мүмкіндігін енгіздік.

### QR-код көмегімен төлемді пайдалану үшін клиенттерге:



"электрондық үкімет" веб-порталында қызметке тапсырыс беру және төлем бетінде "QR-code" таңдау – Homebank;



Homebank мобильді қосымшасында құрылған кодты сканерлеу;



төлем жүргізлетін картаны таңдау және қызметке ақы төлеу қажет.

Біз жеке және заңды тұлғалар үшін инновациялық сервистерді белсенді дамытуды жалғастырамыз. Нарыққа жаңа қызметтер ұсына отырып, біз цифрландырудың басты міндеті – Банктің барлық клиенттеріне қаржылық қызметтеріне жылдам, ыңғайлы және қауіпсіз қол жетімділікті қамтамасыз ету бойынша белсенді жұмыс істейміз.

кейс

## «MEGA Alma-Ata» COO-да Digital тұжырымдамасымен сату арнасын ашу

Halyk Bank қазіргі әлемдегі инновациялардың маңыздылығын түсінеді, сондықтан клиенттерге қызмет көрсетуде өзгерістерге және қазіргі заманғы тәсілдемеге әрдайым ашық. 2019 жылы біз «MEGA Alma-Ata» COO-да digital-концепциясы бар жаңа сату арнасын аштық.

### Инновациялық сату арнасының тұжырымдамасын іске асырудың стандартты емес шешімі мынадай элементтерді қолдану болды:

- Банк роликтерін тарату және клиенттердің назарын аудару үшін бөлімшенің сыртында үлкен Led Экран (бейне қабырға);
- I-Panel барлық брошюралар мен лифлеттердің электрондық каталогының пайдасына баспа полиграфиясынан бас тарту. Қажетті ақпаратты алу үшін клиент смартфонды белгілі бір кескінге бағыттай алады және QR коды арқылы өнім туралы ақпаратты телефонға жүктей алады. Бұл ретте, залдың кеңесшілері бұл мәселеде әрдайым көмекке келуге дайын;



- Сенсорлық презентация панелі – Банк кеңесшілеріне презентациялар өткізуге, жаңа өнімдерді көрсетуге, клиенттерге арналған бейнероликтер мен интерактивті оқыту материалдарын көрсетуге мүмкіндік беретін кеңістік;
- Сапалы кеңес беру, клиенттерді қашықтан банктік қызметке ауыстыру және Homebank қызметіне қосылу үшін менеджерлердің жұмыс үстеліне орнатылған планшеттер. Болашақта бұл технологияны клиенттердің биометриясын, қолтаңбаларын және келісімдерін жинау үшін пайдалануға болады. Бұл ретте, клиент экранда болып жатқан барлық нәрсені көредін болады;
- Цифрлық инновациялық аймағы – Apple Pay, Android Pay-ді көрсетуге арналған гаджеттері бар кеңістік. Бөлімше қызметкерлері әрқашан өзіне-өзі қызмет көрсету аймағын пайдалануды үйретуде көмек ұсынуға дайын.

Digital бөлімшесінің интерьерінде интерактивті элементтер біріктірілген және озық технологиялық болашақ атмосферасы құрылған. Клиенттер өнімді тестілеуге өздері қатыса алады. Бұл тәсілдеме тез қарқынмен өмір сүретін, өз шешімдерін өз бетімен басқаруды жөн көретін және күнделікті өміріне жаңа гаджеттерді, өнімдер мен қызметтерді тез қабылдайтын және енгізетін жас ұрпақ үшін ең қызықты болып көрінуі мүмкін.



## Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау

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

Банктің ақпараттық жүйелерінің және клиенттеріміздің дербес деректерінің қауіпсіздігі біз үшін басымдық болып табылады. Ақпаратты қорғау мәселелерін шешуге жүйелі көзқарасты қамтамасыз ету үшін Банкте 2012 жылы Ақпараттық қауіпсіздік саясаты қабылданған болатын. Бұдан басқа, Банкте ықтимал кибер-қатерлердің алдын алуды және оларға уақтылы ден қоюды қамтамасыз ететін ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқарудың тиімді жүйесі құрылды.

Банк ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін, ақпараттық қауіпсіздікке төнетін қатерлерден қорғаудың қолданылатын

құралдары мен тәсілдерін үнемі жетілдіріп отырады, сондай-ақ ақпаратты жоғары деңгейде қорғау саласындағы құзыреттілікті қолдау үшін Банк қызметкерлерін үздіксіз оқытуды қамтамасыз етеді. Осылайша, жаңадан қабылданған барлық қызметкерлер міндетті түрде Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету ережелерімен танысудан өтеді. Банктің ақпараттық ресурстарын қорғау жөніндегі талаптарды сақтау қажеттілігі туралы ақпараттық хабарламаларды электрондық корпоративтік пошта арқылы мерзімді түрде тарату жүзеге асырылады. Жылына екі рет Банктің барлық қызметкерлері үшін ақпараттық қауіпсіздік саласында оқыту және тестілеу жүргізіледі.

### Банк өз қызметінде тап болуы мүмкін ақпараттық қауіпсіздік қатерлер қатарына мыналар жатады:

- банктік құпияны, Банктің коммерциялық құпиясын және өзге де қорғалатын ақпаратты құрайтын ақпараттың жоғалуы;
- қорғалатын ақпаратты бұрмалау (рұқсат етілмеген түрлендіру, қолдан жасау);
- жайылып кету – бөгде адамдардың қорғалатын ақпаратпен рұқсатсыз танысуы (рұқсатсыз кіру, көшіру, ұрлау және т. б.);
- ақпараттық ресурстарды рұқсатсыз пайдалану (артықшылық берілетін қолжетімділікті теріс пайдалану және т. б.);
- ақпаратты бұғаттау, жабдықтың немесе бағдарламалардың істен шығуы, жұмыс станцияларының операциялық жүйелерінің, серверлердің, белсенді желілік жабдықтардың, деректер базасын басқару жүйелерінің, таратылған есептеу желілерінің ұйымсыздандыруы, вирустардың, табиғи апаттардың және басқа да форс-мажорлық жағдайлардың және зиянды әрекеттердің әсер етуі нәтижесінде ақпараттың қол жетімсіздігі.





Банк клиенттің деректерінің жайылып кетуі, жоғалуы және ұрлануы жағдайлары санын есепке алуды жүргізеді. Есепті кезеңде ақпараттық қауіпсіздік режимін бұзу салдарынан деректерді ұрлау жағдайлары тіркелмеген, Банкте ақпаратты қорғаудың эшелондалған жүйесі орнатылған, ал клиенттік деректерге қол жеткізу қатаң шектелген. 2019 жылы Банкте DLP класындағы ақпаратты қорғау жүйесі іске қосылды, ол автоматты түрде жайылып кетуді болдырмайды. 2019 жылы ақпараттың жайылып кетуіне байланысты оқыс оқиғалар саны

0-ге дейін қысқарды, бұл жүйенің тиімділігі туралы айтып отыр. Есепті кезеңде Банктің ақпараттық жүйелерінің қауіпсіздігін бұзу салдарынан болған деректерді ұрлау жағдайлары тіркелмеген. Есепті кезеңде Банктің ақпараттық қауіпсіздік режимін бұзу нәтижесінде клиенттік деректерді жоғалту жағдайлары тіркелген жоқ. Банктің сыни ақпараттық жүйелеріне резервтік көшіру және істен шығуға төзімділік рәсімдері қолданылады, осылайша, егер деректер жоғалатын болса, олар ең аз мерзімде қалпына келтірілуі мүмкін.

### Клиенттің құпиялылығын бұзу, клиенттің деректерінің жайылып кетуі, ұрлануы немесе жоғалуы жағдайлары

Көрсеткіш	2018	2019
Клиенттің деректерінің жайылып кетуі, алаяқтық және жоғалуының тіркелген жағдайларының жалпы саны, оның ішінде:	3	0
Деректердің жайылып кетуі жағдайлары	3	0
Деректерді ұрлау жағдайлары	0	0
Деректерді жоғалту жағдайлары	0	0

Банктің ақпараттық қауіпсіздік жүйесін сақтау мақсатында, деректердің қауіпсіздігіне әсер ететін әртүрлі қатерлер мен осалдықтарды үнемі анықтау және жою жүргізіледі. Жыл сайын Банктің компьютерлік жүйелері мен желілерінің қауіпсіздігіне зиянкестер (penetration test) шабуылдарын модельдеу және сыртқы QSA (Qualified Security Assessor) жолымен PCI DSS/3DS төлем карталары индустриясының деректер қауіпсіздігі стандарттарының талаптарына сәйкестігі мәніне бағалау жүргізіледі.

Үшінші тұлғалардың клиенттердің дербес деректеріне рұқсатсыз қол жеткізу жағдайларын болдырмау үшін Halyk bank сайтында әртүрлі банктік сервистерді пайдалану кезінде ақпараттық қауіпсіздік бойынша жадынамалар орналастырылған<sup>15</sup>.



<sup>15</sup> <https://halykbank.kz/kz/about-bank/bezopasnost>





ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ

БІЗ

08

## Адами капиталды дамыту

СІЗБЕН БІРГЕ ӨСЕМІЗ,  
ӨНЕМІЗ, ДАМИМЫЗ



## Персоналды басқару

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

Банк қызметкерлері біздің ең құнды активіміз және ұзақ мерзімді перспективада бизнестің табыстылығының кепілі болып табылады. Сондықтан біз олар үшін кәсіби өсуге, уәждеу мен жауапкершіліктің жоғары деңгейін ұстап тұруға ықпал ететін еңбек жағдайларын қамтамасыз етуге тырысамыз, сондай-ақ өзара сенім мен құрметке негізделген ұзақ мерзімді еңбек қатынастарын құруға көп көңіл бөлеміз.

Персоналды басқару мен дамытуға Банктің қағидаттары мен тәсілдері Кадр саясатында анықталған, ол мыналарды қамтамасыз етеді:

- 01 жоғары нәтижелерге, әркімнің үлесі мен жетістіктерін бағалаудағы объективтілікке қол жеткізуге, инновацияларды енгізуге бағдарланған тиімді корпоративтік мәдениетті құру;
- 02 құзыретті қызметкерлердің қызметке тартылуы;
- 03 қажетті тәжірибесі, біліктілігі және мінсіз іскерлік беделі бар, процестерді басқаруға және Банк қызметіне байланысты тәуекелдерді болдырмауға қабілетті персоналдың болуы;

- 04 функциялар мен міндеттерді тиімді жүзеге асыру үшін ресурстар мен бюджеттің жеткілікті санын қолдау;
- 05 өз міндеттерін орындау барысында мүдделер қақтығысын болдырмау;
- 06 "негізгі қызметкердің" тәуекелін азайту.





## Банктің Кадр саясатының негізгі бағыттары:

- ұйымдық құрылымды жетілдіру, кадрлық жоспарлау;
- қызметкерлерді іріктеу және орналастыру;
- персоналды оқыту және дамыту, қызметкерлердің кадрлық резервін қалыптастыру;
- қызметкерлердің нәтижелілігі мен уәждемесін басқару, еңбекке ақы төлеу;
- корпоративтік мәдениетті қалыптастыру және қызметкерлерді әлеуметтік қолдау.

Персоналды басқаруды Персоналды 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, "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" ҚР Заңына және басқа да нормативтік актілерге сәйкес құрылады.

Персоналды басқарудың тиімділігін бағалау мақсатында Банкте жүйелі түрде ішкі аудит, қызметкерлердің қанағаттану деңгейі және бөлімшелердегі әлеуметтік-психологиялық климат бойынша зерттеулер жүргізіледі. Осылайша, осы зерттеулердің нәтижелері бойынша 2019 жылы қызметкерлердің пікірлері мен ұсыныстары Банктегі еңбекақы төлеу жүйесін жетілдіру кезінде ескерілген болатын.

Сонымен қатар, қызметкерлердің пікірлерін есепке алу қолданыстағы шағымдар беру тетігі аясында жүргізіледі. Банктің әрбір қызметкерінің Персоналды басқару департаментіне тікелей жүгінуге, шағымды электрондық пошта арқылы жіберуге немесе арнайы сенім телефонына қоңырау шалуға мүмкіндігі бар. Барлық келіп түскен шағымдар Персоналды басқару департаментіне жіберіледі және құпия негізде қаралады. Жалпы алғанда, Банк бойынша келіп түсетін шағымдар мен өтініштердің жыл сайынғы саны персонал санының 0,5%-ынан аспайды. Есепті кезеңде қызметкерлердің барлық шағымдары жұмыс тәртібімен реттелді. Қазіргі уақытта бізге келіп түскен шағымдарға жедел талдау жүргізуге және оларға ден қою жылдамдығын арттыруға мүмкіндік беретін ішкі чат-бот әзірленуде.

Банк қызметкерлерінің тізімдік саны 2019 жылдың соңында 14 876 адамды құрады, бұл 2018 жылға қарағанда 3%-ға көп. Бұл ретте әйелдердің үлесі 73%-ды, ал ерлердің үлесі 27%-ды құрады. Персоналдың жас құрылымында жартысы 30 жастан 50 жасқа дейінгі қызметкерлерге тиесілі, 30 жастан кіші жастардың үлесі 41%-ды, ал 50 жастан асқан қызметкерлердің үлесі 9%-ды құрайды.

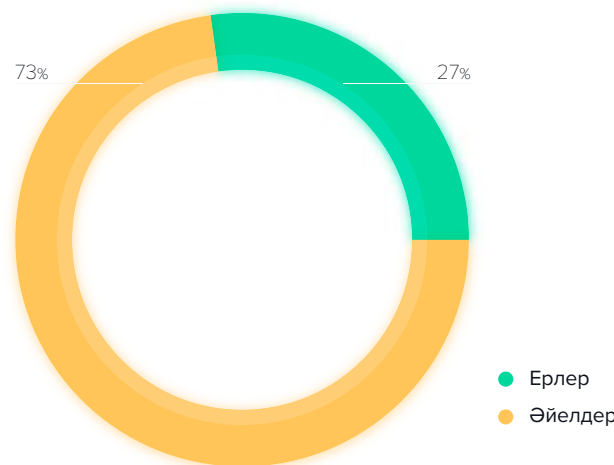
2019 жылы тұрақты<sup>16</sup> еңбек шарты жағдайында жұмыс істеген 13 224 қызметкердің (қызметкерлердің жалпы санының 89%-ы) 73%-ын әйелдер, 27%-ын ерлер құрады. Есепті кезеңде 1 652 қызметкер (персоналдың жалпы санының 11%-ы) уақытша<sup>17</sup> еңбек шарты бойынша еңбек қызметін жүзеге асырды, оның 21%-ы ерлерге, 79%-ы әйелдерге тиесілі болды.

Бұл ретте, есепті жылы қызметкерлердің 99%-ы толық жұмыс күніне және 1%-ы толық емес жұмыс күніне жұмыспен қамтылды. Жынысы бойынша бөліністегі жұмыспен қамту құрылымы мынадай түрде ұсынылды: толық жұмыс күніне жұмыспен қамту кезінде қызметкерлердің 73,3%-ын әйелдер, 26,7%-ын ерлер құрады; толық

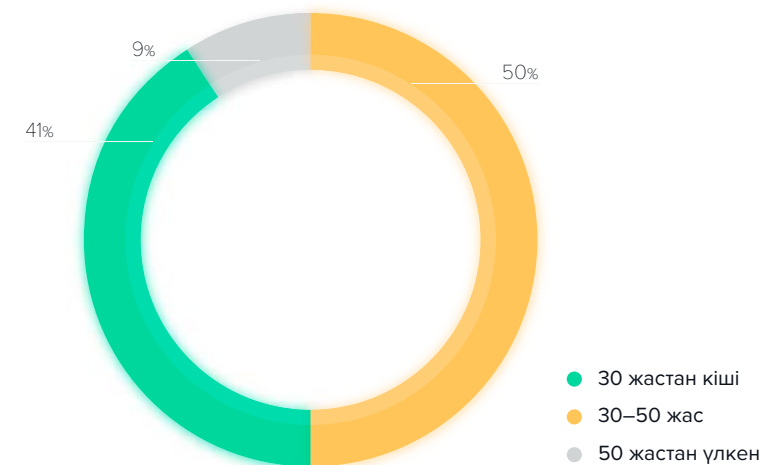
емес жұмыс күніне жұмыспен қамту кезінде әйелдер үлесіне 75,8%, ерлер үлесіне 24,2% келетін. Штаттан тыс қызметкерлердің саны 185 адамды құрады (Банк қызметкерлерінің жалпы санының шамамен 1%-ы).

Банктің кадр саясатының басым бағыттарының бірі жоғары білікті мамандарды іздеу және таңдау болып табылады. Қызметкерлерді жалдаудың тиімді жүйесін құру үшін Банкте қызметкерлердің санаттары бойынша біліктілік талаптары мен құзыреттілік карталары әзірленген. Банк бос орындар жәрмеңкелеріне қатысады, сондай-ақ жас кадрларды тарту мақсатында жетекші қазақстандық жоғары оқу орындарымен (ЖОО) ынтымақтасады.

Банктің стратегиялық міндеттерінің бірі цифрлық банкинг саласындағы ұстанымды күшейту болып табылатындықтан, 2019 жылы Банк АТ блогын күшейту жөнінде шешім қабылдады: АТ-бөлімшелерін қайта құру жүргізілді, "Go Digital" жобалық командасы құрылды, жоғары білікті АТ-мамандарды іріктеу және қабылдау жүргізілді.



2019 жылы персоналдың жынысы бойынша құрылымы, %



2019 жылы персоналдың жас құрылымы, %

<sup>16</sup> ҚР ЕК 30-бабына сәйкес белгісіз мерзімге жасалған еңбек шарты.

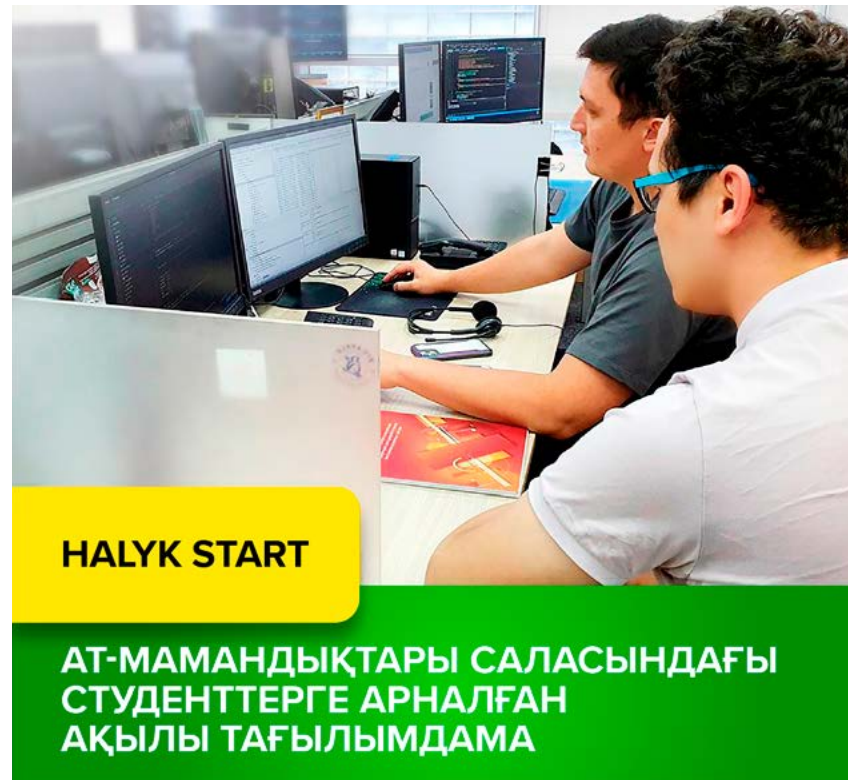
<sup>17</sup> ҚР ЕК 30-бабына сәйкес белгілі бір мерзімге (кемінде 1 жыл), белгілі бір және/немесе маусымдық жұмысты орындау уақытына, уақытша болмаған қызметкерді алмастыру уақытына жасалған еңбек шарттары.

кейс

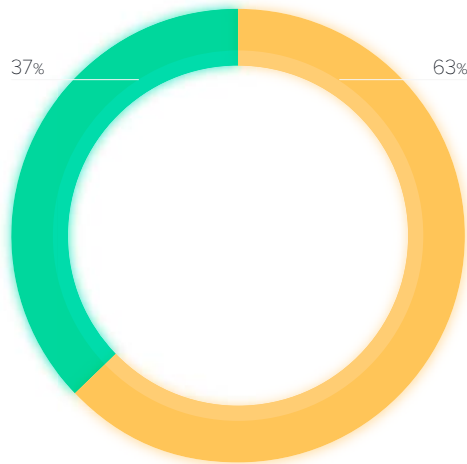
## HalykStart жобасы – жас дарындарға мүмкіндіктер ашады

2019 жылы дарынды кадрларды тарту мақсатында біз HalykStart пилоттық жобасын іске қостық. Осы бастама аясында жоғары курс студенттері мен АТ-мамандықтарының ЖОО-ның түлектері болашақта да ақылы тағылымдамадан өтуге, Halyk Bank командасының құрамына кіруге бірегей мүмкіндік алды.

Тағылымдама бағдарламасына қатысу үшін белсенді өмірлік ұстанымы, жоғары үлгерімі және ақпараттық технологиялар мен бағдарламалау саласындағы үздік білімі бар жас мамандар іріктелді. Банкте жұмыс істеген уақытында балалар «learning by doing» әдісі бойынша негізгі кәсіби дағдыларға үйренді. 2019 жылы бағдарламаны іске асыру қорытындылары бойынша ең табысты тағылымдамашылар жұмыс бойынша ұсыныстар алды. Осылайша, 18 жас маман банктің АТ-бөлімшелерінде тұрақты лауазымдарға қабылданды.

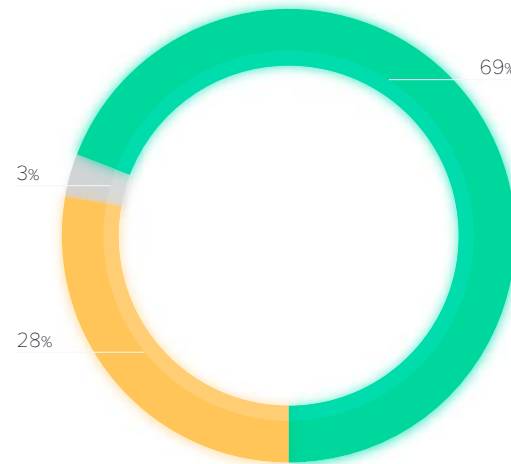


2019 жылы 3 269 жаңа қызметкер қабылданды, бұл қызметкерлердің орташа тізімдік санының 22,5% – ын құрады. Еңбек қатынастары 2 449 қызметкермен тоқтатылды



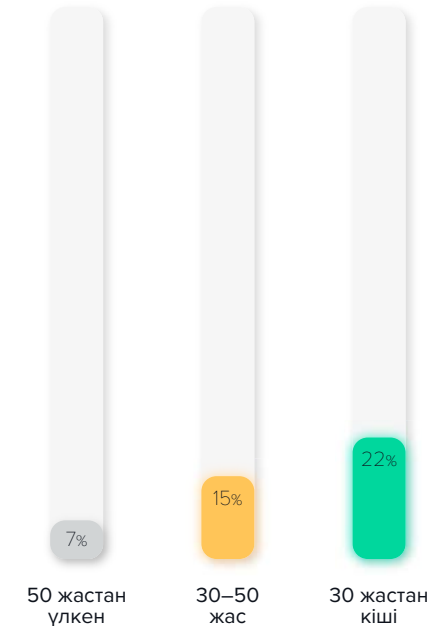
2019 жылы жаңадан қабылданған қызметкерлердің жынысы бойынша құрылымы, %

- Ерлер
- Әйелдер



2019 жылы жаңадан қабылданған қызметкерлердің жасы бойынша құрылымы, %

- 30 жастан кіші
- 30–50 жас
- 50 жастан үлкен



2019 жылы персоналдың жас санаттары бойынша кадрлардың тұрақтамауы, %

2019 жылы кадрлардың тұрақтамауы 16,9%-ды құрады, оның 23,1%-ы ерлерге, 14,6%-ы әйелдерге тиесілі болатын. Персоналдың жас құрылымы бойынша кадрлардың тұрақтамауы 30 жастан кіші қызметкерлер арасында 21,6%-ды, 30 жастан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер арасында 14,5%-ды және 50 жастан асқан қызметкерлер арасында 7,2%-ды құрады.

Бала күтімі бойынша жалақысы сақталмайтын демалыстағы қызметкерлер саны 2019 жылдың соңына 2 384 адамды құрады, оның ішінде 2 380 әйел (99,8%) және 4 ер адам (0,2%). Бұл ретте, есепті кезеңде декреттік демалыстан 301 қызметкер (100% әйелдер)

оралды, олардың 93%-ы жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай ішінде Банкте еңбек қызметін жалғастырды. Бұдан басқа, қызметкерлер үшін декреттік демалысқа шыққан кезде Банк 300 мың теңгеге дейінгі мөлшерде біржолғы жеңілдік төлейді. 2019 жылы жүктілікке және босануға байланысты демалыста жүрген қызметкерлерге өтемақы сомасы 39,4 млн теңгені құрады.

Банктің барлық қызметкерлеріне ұжымның әрбір мүшесінің қауіпсіздік, тұрақтылық және қамқорлық сезімін қолдауға бағытталған қолданыстағы жеңілдіктер мен өтемақылар жүйесі шеңберінде әлеуметтік пакет ұсынылады.

## Банк қызметкерлері үшін қолжетімді әлеуметтік жеңілдіктер мен өтемақылардың түрлері мыналарды қамтиды:



### Өмірді сақтандыру

Қызметкерлердің өмірі мен денсаулығын қорғау мақсатында Банк барлық қызметкерлердің өмірін сақтандыруды толығымен өз қаражаты есебінен жүзеге асырады.



### Медициналық сақтандыру

Қызметкерлердің денсаулығына және олардың уақтылы медициналық қызмет алуын ойлай отырып, Банк қызметкерлерге сақтандыру ұйымымен жасалған шартта көзделген бағдарламалар бойынша үлестік қатысу негізінде ауырған жағдайда ерікті сақтандыру құқығын береді. 2019 жылы 27,9 млн теңге сомасына 540 қызметкер сақтандырылған болатын.



### Спортты қолдау

Қызметкерлер үшін әртүрлі фитнес-клубтарда корпоративтік жеңілдіктер қолданылады, олар туралы ақпараттандыру интрасайт және электрондық пошта арқылы жүзеге асырылады. Бұдан басқа, Банк жыл сайын түрлі спорттық және сауықтыру іс-шараларын өткізеді (турнирлер, спорт залдары жалға алынады). Банк 2019 жылы қызметкерлер үшін ұйымдастырған маңызды спорттық және ойын-сауық оқиғалары:

- 551 қызметкер қатысқан Спартакиада;
- Алматы қ. қаржы институттарының қызметкерлері арасында KPMG компаниясының шахмат бойынша турнирі;
- «Бірінші болуға батылдық!» VIII қайырымдылық марафоны, оған Бас банктің 378 қызметкері қатысты;
- «Титандар шайқасы» турнирлері (бильярд, картинг, боулинг, караоке);
- Бас банк қызметкерлері арасында үлкен теннис бойынша турнир.



### Қызметкерлерді еңбек сіңірген жылдары үшін көтермелеу

Банкте 15 және одан да көп жыл жұмыс өтілі бар қызметкерлерге еңбек сіңірген жылдары үшін сыйлықақы төленеді. 2019 жылы 347 қызметкер осындай көтермелеуге ие болды.





### Материалдық қолдау

Жақындарының қайтыс болуына байланысты, қызметкердің қайтыс болуына байланысты (сақтандыру жағдайларына жатпайтын) жерлеуге және жасына байланысты зейнеткерлікке шыққан кезде төленеді. Қиын өмірлік жағдайға тап болған Банк қызметкерлеріне Материалдық көмек көрсету жөніндегі комитеттің шешімі негізінде материалдық көмек көрсетіледі. 2019 жылы қиын өмірлік жағдайға тап болған 57 қызметкер жалпы сомасы 7,2 млн теңге төлем алды.



### Әлеуметтік демалыстар

Қызметкерлерге қосымша ақы төленетін демалыс күндері беріледі: некеге тұрған кезде 3 жұмыс күні, қызметкердің жақын туыстары қайтыс болуына байланысты 3 жұмыс күні және баланың тууына байланысты 1 күн.



### Қызметкер басқа өңірге көшкен/ауысқан кездегі өтемақылар

Банк қызметкерлерге Банк филиалдары арасында ауысқан кезде көшуге байланысты шығыстарды өтей алады. 2019 жылы қызметкерлердің ішкі ротациясы бойынша төлемдер сомасы 101,8 млн теңгені құрады.



### Ұялы байланыс

Банк қызметкерлердің корпоративтік ұялы байланысты пайдалану шығыстарын өтейді.



### Қызметкерлердің жетістіктерін тану бағдарламасы

Банк қызметкерлердің кәсібилігін көтермелеу мақсатында «Банктің үздік қызметкері», «Кәсібилік және Банктің құндылықтарына адалдық», «Табысқа деген құлшыныс пен ұмтылыс», «Жылдың үздік қызметкері», «Үздік операциялық-касса қызметкері», «Бөлшек сауда бизнесінің үздік қызметкері» номинациялары бойынша жетістіктерді тану және Банктің үздік қызметкерлерін марапаттау конкурсын ұйымдастырады және өткізеді. 2019 жылы Банк 234 қызметкердің жетістіктерін атап өтті.



### "Қызмет бағыты бойынша үздік бөлімше" конкурсы

Банк филиалдарды және филиалдардың бөлімшелерін ынталандыру және көтермелеу мақсатында «Қызмет бағыты бойынша үздік бөлімше» конкурсын ұйымдастырады. Жеңімпаз бөлімшелер жыл қорытындысы бойынша құрмет грамоталарын және 100 мың теңге мөлшерінде сыйлық алады. 2019 жылы 11 бөлімше үздік деп танылды.







## Корпоративтік іс-шаралар

Команданы біріктіру, коммуникацияларды дамыту және қызметкерлер арасында командалық рухты қалыптастыру мақсатында Банк түрлі корпоративтік іс-шараларды ұйымдастырады. 2019 жылы қызметкерлер үшін келесі іс-шаралар мен конкурстар өткізілді:

- 8 наурыз Халықаралық әйелдер күні;
- Наурыз мейрамы;
- Жеңіс күні – 9 мамыр және Отан қорғаушылар күні – 7 мамыр;
- Halyk Bank күні – 10 қазан;
- Ұлттық валюта – теңге күні;
- Жаңа жылдық іс-шаралар;
- «Нұрлы Тау» белсенді демалыс орталығына, бақтақ шаруашылығына табиғатқа корпоративтік шығу;
- Ең ерекше «Қол мен жүрек ұсынысы» фотоконкурсы;
- «Үздік ұлттық кейіп» байқауы;
- «Ұлттық дәстүрлер» байқауы;
- Банк туралы ең жақсы өлең байқауы;
- Halyk Bank күніне арналған интерактивті мини-викторина;
- Ең үздік жаңа жылдық безендіру конкурсы.



## Қызметкерлердің ипотекалық қарыздарын субсидиялау

Банк кредит беру мөлшерлемесіне байланысты сыйақы сомасының 40%-на дейін өтейді.



## Қайырымдылық және әлеуметтік акциялар

Банк және оның қызметкерлері әлеуметтік маңызды жобаларға белсенді қатысады. Банктің жұмыс істемейтін зейнеткерлеріне 9 мамырға және 1 қазанға, мерейтойлық күндерге орай қайырымдылық акциялары мен көмек көрсету тұрақты негізде өткізіледі, қызметкерлердің балалар үйлеріне қайырымдылық сапарлары ұйымдастырылады. 2019 жылы балалар үйлері үшін қайырымдылық көмек ретінде 1,7 млн теңге жиналды.

Біз сондай-ақ зейнетке шығуға байланысты мансаптары аяқталған кезде қызметкерлерімізді қолдаймыз. Зейнеткерлік жасқа толуына байланысты жұмыстан босатылған кезде қызметкерлерге бір реттік материалдық көмек төленеді, оның

мөлшері сараланған және зейнетке шыққан жасына байланысты. Бұдан басқа, Банк жұмыс істемейтін зейнеткерлерді атаулы күндерге орай материалдық көмек төлеу арқылы қолдайды.



## Қызметкерлерді оқыту және дамыту

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

Банк өз қызметкерлеріне бүкіл мансап бойы оқыту және кәсіби құзыреттіліктерді үздіксіз дамыту үшін кең мүмкіндіктер ұсынады. Банк қызметкерлері үшін күндізгі және қашықтықтан оқыту форматында тұрақты негізде оқыту курстары мен тренингтер өткізіледі.

Қызметкерлерді оқыту келесі түрлер бойынша жүзеге асырылады:

### 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.

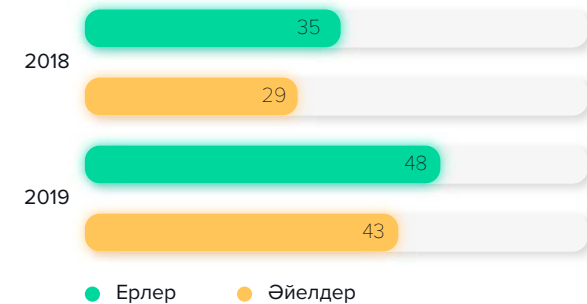
### Тағылымдама:

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

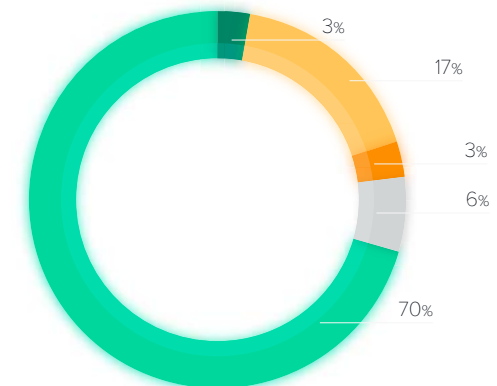
Есепті кезеңде Банк қызметкерлері оқытудың әртүрлі бағыттары бойынша оқыту курстары мен семинарларынан өтті, оның ішінде менеджмент, клиенттермен жұмыс істеу және сату, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, ақпараттық технологиялар.

2019 жылы орташа есеппен бір қызметкерге 44 оқу сағаты келді, оның ішінде:

- Бір ер адамға – 48 сағат, бір әйелге – 43 сағат;
- Бір жоғары буын басшысына<sup>18</sup> – 29 сағат, бір орта буын басшысына – 55 сағат, бір маманға – 43 сағат.



2018–2019 жж. бір қызметкерге орташа оқу сағаттарының саны



- Басқа семинарлар
- Клиенттермен жұмыс істеу, сату
- АТ оқыту
- Басқару және менеджмент, оның ішінде MBA
- Қауіпсіздік және еңбекті қорғау

2019 жылы қызметкерлерді оқытудың негізгі бағыттары, %

<sup>18</sup> ББ ТҚЖ директорлары, кіші блоктар кураторлары және филиалдар директорлары.



2019 жылы Персоналды басқару департаментінің бизнес-жаттықтырушылары Банк филиалдарының бөлшек сауда, шағын және орта бизнес бөлімшелерінде жұмыс істейтін 3000-нан астам қызметкерлері мен басшыларына ішкі корпоративтік оқыту жүргізді. Филиалдар желісінің бөлшек сауда бизнесі қызметкерлері үшін ішкі корпоративтік оқытудың басым бағыттары сату дағдыларын дамыту және сервис деңгейін арттыру, ШОБ қызметкерлері үшін – кәсіпорындардың бухгалтерлік есебі, ал Бас банк қызметкерлері үшін – «Жобаларды басқару парадигмасын ауыстыру – Agile енгізу» стратегиялық бастамасын іске асыру шеңберінде өткізілетін Agile және Scrum бойынша оқыту болды.

Банк қызметкерлердің сыртқы провайдерлер ұсынатын жеке және корпоративтік оқудан өтуін толық қаржыландырады. 2019 жылы Банктің Бас офисінің 335 қызметкері Қазақстан аумағында да, шетелде де өткізілетін семинарларға, тренингтерге, конференциялар мен форумдарға қатысты.

Біздің қызметкерлерге біліктілікті арттыру курстарынан өтуге және жаңа кәсіби дағдыларды игеруге мүмкіндік беріледі. Мысалы, Банк қызметкерлердің MBA және магистратура бағдарламалары бойынша оқудан өтуін көтермелейді, шығындардың 50% дейін жабады және оқу демалысының қосымша күндерін береді.

2019 жылы біз қашықтықтан оқыту және тестілеу жүйесін дамыту бойынша жұмысты жалғастырдық. Банктің барлық қызметкерлері Webtutor ҚОЖ жүйесіне қол жеткізе алады және жалпыға қолжетімді курстар каталогынан оқу үшін курстарды өз бетінше таңдай алады және олар бойынша кез келген ыңғайлы уақытта оқытудан өте алады. 2019 жылы біз осы оқу форматының танымалдылығының тез өсуін тіркедік. Осылай, есепті кезеңде ҚОЖ шеңберінде 160 мыңнан астам қызметкер оқудан өтті<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> ҚОЖ-нің барлық курстары бойынша оқытылған қызметкерлердің жалпы саны (қызметкерлердің қайта оқытудан өтуі мүмкін екендігін ескере отырып).



## Персоналды бағалау

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

Банк қызметкерлері жыл сайынғы негізде орындалатын жұмыстың тиімділігін және стратегиялық және жедел мақсаттарды іске асырудағы әлеуетті айқындау үшін еңбек қызметі мен құзыреттерін бағалаудан өтеді.

Қызметкерлерді бағалау жүйесі қызметкерлердің әртүрлі санаттары үшін бағалаудың үш түрін қамтиды. Тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін (ТНК) міндетті түрде қолдана отырып, бағалаудың толық нысаны қызметі жеке мақсаттар қоюды көздейтін басшылар мен қызметкерлер үшін қолданылады. Жеңілдетілген нысан жұмысты орындау стандарттары мен нормативтерін бағалауға негізделген, мақсат қоюды көздемейді және қызметі стандартты, қайталанатын функцияларды орындауда тұратын қызметкерлерге арналған. 2019 жылы қызметі Jira жүйесінде толық көрініс табатын Транзакциялық бизнес блогының Homebank департаменті мен Onlinebank департаментінің қызметкерлері үшін міндеттер бойынша бағалаудың үшінші нысаны енгізілді. Бұл жүйеде қызметкерлердің алдына қойылған барлық міндеттер және оларды орындау мәртебесі тіркеледі.

### Банк қызметкерлерінің қызметін мақсаттары бойынша бағалау үшін белгіленген негізгі құзыреттер мыналарды қамтиды:

- аналитикалық ойлау;
- нәтижеге және сапаға бағдарлану;
- клиентке бағдарлану;
- тұлғааралық қарым-қатынас және араласу;
- командада жұмыс істеу және ынтымақтастық;
- бейілділік;
- мінез-құлық икемділігі;
- инновациялылық және дамуға ұмтылыс.

Басшылардың құзыреттеріне қойылатын талаптар көшбасшылық, сендіре және әсер ете білу қабілеті, стратегиялық көзқарас сияқты көрсеткіштермен толықтырылған.

### Бағалаудың жеңілдетілген нысаны жұмысты орындаудың 4 стандарты мен норматив бойынша бағалауды болжайды:

- 01 жұмысты орындау дәлдігі, жылдамдығы және уақтылығы;
- 02 дербестік және бастама;
- 03 клиентке бағдарлану (ішкі және сыртқы клиенттерге);
- 04 коммуникациялар және командада жұмыс істеу;
- 05 нормативті орындау.





Еңбек қызметі мен құзыреттерін бағалау ТББ порталында автоматтандырылған форматта жүргізіледі. Жылдық бағалау нәтижелері бойынша қызметкерлерге 1 – «қолайсыз» бағасынан 5 – «тамаша» бағасына дейінгі шкала бойынша рейтинг беріледі.

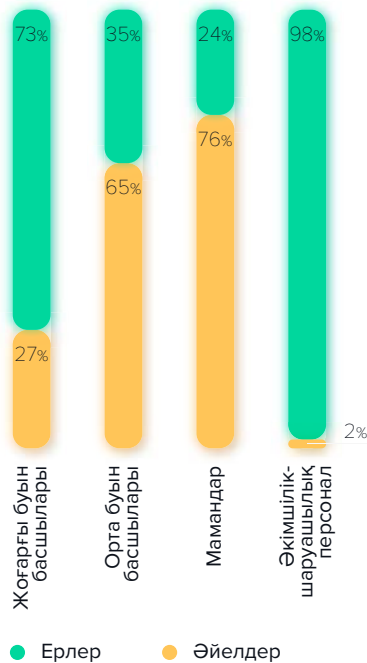
Бағалаудан 6 айдан аз жұмыс істейтін қызметкерлер; бағаланатын кезең ішінде уақытша еңбекке жарамсыз жағдайда немесе 6 айдан астам бала күтімі бойынша демалыста болған қызметкерлер; сондай-ақ қосалқы және техникалық персонал (жүргізушілер, жұмысшылар) өтпейді.

Басқарма мүшелері мен жоғары буын басшылары теңдестірілген көрсеткіштер жүйесі (ТКЖ) бойынша бағалаудан өтеді. ТКЖ – Банктің қолданыстағы даму стратегиясын бөлімшелердің ұйымдық құрылымының барлық деңгейлерінің өлшенетін және өзара байланысты көрсеткіштерінің көп деңгейлі дарағы түрінде ұсыну үшін қолданылатын құрал, олардың сәтті орындалуы стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуді қамтамасыз етуі тиіс. Бұл жүйе бекітілген ТКЖ картасы түрінде Банктің стратегиялық және жедел мақсаттары мен міндеттерін нақты формалдануын қамтамасыз етеді, сондай-ақ жыл қорытындылары бойынша Бас банк бөлімшесінің, Банктің облыстық және өңірлік филиалының әрбір көрсеткіштерінің нысаналы мәндеріне қол жеткізу дәрежесі мен бір жыл ішіндегі жұмыс қорытындылары бойынша Банк басшыларының сыйлықақы беру деңгейі арасындағы тәуелділіктің айқын тетігін белгілейді.

2019 жылы жұмыс тиімділігін бағалау 10 594 қызметкер бойынша жүргізілді, бұл персоналдың жалпы санының 71%-ын құрады. Бағалаумен ерлердің 76%-ы және әйелдердің 70%-ы қамтылған болатын. Есепті кезеңде тиімділікті бағалаудан Басқарманың барлық мүшелері және жоғары буын басшылары, орта буын басшыларының 90%-ы және мамандардың 69%-ы өтті.

Персоналды бағалаудың стандартты рәсіміне қосымша, 2019 жылы соңғы 5 жылда алғаш рет «360 градус» әдісімен бағалау ұйымдастырылған болатын. 360 градус бағалау әдісі басшының айналасындағы адамдардың субъективті бағаларын кешенді талдауға негізделген. Бұл әдістің басты артықшылығы дәл осында тұрады, өйткені ол ұйым ішіндегі басқа адамдар оның жеке және кәсіби құзыреттіліктерін, мінез-құлық ерекшеліктерін және айналасындағы адамдармен өзара әрекеттесуді қалай қабылдайтынын түсінуге мүмкіндік береді. Банктің филиалдар желісінің директорлары бағалау жүргізу үшін мақсатты топ болды. Бағалау үшін бекітілген корпоративтік құзыреттіліктер моделі пайдаланды. Осы құзыреттер бойынша бағалау жүргізілді (8 негізгі құзырет және 3 қосымша құзырет – басшылар үшін). Әр құзыреттілік 4 балдық шкала бойынша бағаланды: 1 – қасиет байқалмайды, 2 – қасиет әрдайым байқала бермейді, 3 – қасиет жақсы деңгейде дамыған, 4 – қасиет шеберлік деңгейінде дамыған. «360 градус» әдісімен жүргізілген бағалау филиалдар директорларының қандай құзыреттері олардың күшті жақтары болып табылатындығын және қандай құзыреттер дамуды талап ететінін анықтауға мүмкіндік берді.

Айта кету керек, Банкте жүргізілетін қызметкерлердің қызметін бағалау мансаптық дамуға тікелей әсер етпейді, бірақ қызметкерлердің қызмет нәтижелері үшін жауапкершілігін қалыптастыруға, еңбек өнімділігі мен құрылымдық бөлімшелер мен тұтастай Банктің тиімділігін арттыруға ықпал етеді, сонымен қатар бірқатар басқарушылық және уәждемелік шешімдерге әсер етеді, мысалы, қызметкерлерді кадрлық резервке қосу мүмкіндігі, қызметкерлерді ең жақсы деп атау, қызметкерлердің субсидиялау бағдарламасына қатысуы.



2019 жылғы қызметкерлер санаттары бойынша персоналдың гендерлік құрамы

Біз жоғары буын басшыларының 27%-ын және орта буын басшыларының 65%-ын ұсына отырып, әйелдердің Банк қызметін басқаруда түйінді рөл атқаратынын мақтан тұтамыз.

<sup>20</sup> ҚР Еңбек кодексінің 156-бабының 2-тармағына сәйкес ұжымдық шарт тараптардың бірінің ұсынысы бойынша ерікті негізде жасалады.

<sup>21</sup> Директорлар кеңесінің төрағасы, Басқарма Төрағасы, Басқарма төрағасының орынбасарлары.



## Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету

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

Банк Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес әрбір қызметкерге кемсітудің кез келген нысандарынан қорғауға кепілдік бере отырып, қызметкерлермен қарым-қатынасты заңдылық, өзара құрметтеу және сенім қағидаттарында құрады. Кадр саясаты мен еңбекақы төлеу саясатын іске асыру кезінде ұлты, жынысы, жасы, саяси, діни себептері және басқа да белгілері бойынша кемсітудің кез келген нысандарына тыйым салынады.

Банк кемсітуден қорғауды қамтамасыз етпеді деп санайтын қызметкерлердің нөмірі Банкінің «Халық-инфо» интрасайтында орналасқан сенім телефоны арқылы хабарласуына жағдай жасауды қамтамасыз етеді. Есепті кезеңде Банкте расталған кемсітушілік жағдайлары анықталмаған болатын.

### Жасы бойынша бөліністегі қызметкерлер құрамы, адам

Персонал санаты	30 жасқа дейін	30–50 жас	50 жасдан кейін
Жоғары буын басшылары <sup>21</sup>	–	7	4
Орта буын басшылары	150	1 163	232
Мамандар	5 994	6 069	931
Әкімшілік-шаруашылық персонал	40	177	109

Қызметкерлердің уәждемесі мен бейілділігін арттыру үшін Банк еңбекке ақы төлеу мен сыйақы берудің ашық және әділ жүйесін қамтамасыз етуге ұмтылады. Банк еңбекақы төлеуді белгілеу және қызметкерлерді жылжыту кезінде гендерлік белгісі бойынша базалық жалақыдағы қандай да бір айырмашылықтарды жоққа шығарып, олардың кәсіби қасиеттері мен еңбек нәтижелерін ғана басшылыққа алады.

Банктің әрбір қызметкерінің еңбек қызметінде өз құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда тең мүмкіндіктері бар. Қызметкерлердің еңбек заңнамасының нормаларын қолдану саласындағы құзыреттілігін арттыру үшін Банк тұрақты негізде оқыту курстары мен семинарлар өткізеді.

Банк қызметкерлердің өз өкілдері арқылы ұжымдық келіссөздерге және ұжымдық шарттың жобасын әзірлеуге қатысу, сондай-ақ қол қойылған ұжымдық шартпен танысу құқығын мойындайды. 2019 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банк пен қызметкерлер арасында ұжымдық шарт жасалмады, себебі тараптардың бірде-бірінен ұжымдық келіссөздерді бастау туралы ұсыныстар түскен жоқ<sup>20</sup>.

Банк өзінің барлық қызметкерлері үшін жынысы мен жасына қарамастан тең мансаптық мүмкіндіктерді қамтамасыз етуге ұмтылады.

#### Басшылардың жас бойынша құрамы келесі түрде берілген:

- 30 жастан кіші қызметкерлер орта буын басшыларының 10%-ын құрайды;
- 30 жастан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер жоғары басшылықтың 64%-ын, орта буын басшыларының 75%-ын құрайды;
- 50 жастан асқан қызметкерлер жоғары буын басшыларының 36%-ын және орта буын басшыларының 15%-ын құрайды.

2019 жылы еңбекақы төлеу жүйесін жетілдіру мақсатында Банк қызметкерлерінің лауазымдық жалақылары орта есеппен 15%-ға ұлғайтылды.





## Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық

GRI | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 403-2\* | 403-3\*

Халық Банкі барлық жұмысшылар үшін қауіпсіз және қолайлы жұмыс ортасын құруға тырысады. Сондықтан еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы (ЕҚЖҚТ) Банк қызметінің маңызды бағыты болып табылады. Банк Бас Банктің құрылымдық бөлімшелерінде және облыстық филиалдарда ЕҚЖҚТ-ның жай-күйін міндетті түрде талдайды, қызметкерлерді оқытуды және жыл сайынғы медициналық куәландыруды жүргізеді.

2017 жылы Банк Басқармасы жазатайым оқиғалардың туындау қаупіне неғұрлым шалдыққан белгілі бір кәсіптер мен жұмыс түрлері үшін еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі бірқатар нұсқаулықтарды бекітті. Сонымен, талаптар электриктерге, сантехниктерге, жүргізушілерге, қойма жұмысшыларына және қауіптілігі жоғары жағдайларда жұмыс істейтін басқа қызметкерлерге (мысалы, электрондық және басқа жабдықтармен жұмыс істейді, биіктікте жұмыс істейді) қолданылады. Бұл нұсқаулықтар еңбекті қорғау саласындағы негізгі құжаттар болып табылады. Олар ҚР заңнамасының талаптарын ескере отырып жасалған және әр түрлі қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін орындауға деген көзқарасын қатаң реттейді.

Қызметкерлердің жұмыс орнындағы ЕҚЖҚТ туралы хабардарлығын арттыру мақсатында Банк қызметі жұмыстарды орындауға және қауіптілігі жоғары жабдықтарға қызмет көрсетуге байланысты персоналды арнайы оқытуды жүргізеді.

2019 жылы 191 қызметкер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, электр қауіпсіздігі және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында сыртқы оқудан өтті. Бұл ретте, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша нұсқаудан қашықтықтан оқыту форматына 481 қызметкер өтті. Банк сондай-ақ банктің қашықтан оқыту және тестілеудің жүйесі арқылы 508 қызметкердің ЕҚЖҚТ мәселелері бойынша біліміне міндетті тексеру жүргізілген болатын.

Жаңадан қабылданған барлық қызметкерлер мен мердігер ұйымдардың қызметкерлері кіріспе нұсқаудан өтуге міндетті екенін атап өткен жөн. Осылайша, қызметкерлер мен мердігерлер арасында қауіпсіз мінез-құлық дағдыларын қалыптастыру біз үшін басым болып табылады.

Банктің пікірінше, банкноттарды, монеталарды және құндылықтарды сақтау, тасымалдау және инкассациялау бойынша қызмет көрсететін еншілес ұйымның қызметкерлері физикалық қауіптің туындау қаупіне неғұрлым шалдыққан. Жұмысқа қабылдау кезінде инкассаторлар үздіксіз және қауіпсіз қызметті қамтамасыз ету үшін қажетті білім мен дағдыларды алуға мүмкіндік беретін міндетті тағылымдамадан өтеді. Бұл ретте, қызметкерлер кәсіби даярлау деңгейін үнемі арттырып, жыл сайынғы медициналық тексеруден өтуі тиіс.

\* GRI Standards 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY сәйкес





Еншілес ұйым инкассаторларға жеке қорғаныс құралдарын, арнайы киім мен аяқ киімді міндетті түрде береді. Қызметкерлер жол қозғалысы ережелерін ұстануға және қызметтік міндеттерін орындау кезінде жылдамдық режимін сақтауға міндетті. Бұл ретте, барлық арнайы көліктер төтенше оқиғалар болған кезде жедел ден қою үшін, сондай-ақ көлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін дәрі қобдишаларымен және өрт сөндіргіштермен жабдықталған. Айта кету керек, бүкіл қызмет Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілері мен талаптарына сәйкес әзірленген Банктің ішкі ережелері мен стандарттарымен қатаң регламенттелген.

Жазатайым оқиға болған кезде Банк міндетті түрде қызметтік тексеру жүргізеді, акт жасайды және тексеру материалдарын қадағалау органдарына ұсынады. Барлық рәсімдер заңнама мен мемлекеттік органдардың талаптарына сәйкес келеді. 2019 жылы бір қызметкер Банктің Батыс Қазақстан облыстық филиалында өндірістік қызметке байланысты жұмыс уақытын жоғалтуға әкеп соққан жарақат алды. Сондай-ақ, бір қызметкерге медициналық көмек көрсетілді. Есепті жылы еңбек қызметімен байланысты 3 жазатайым оқиға болды, олардың нәтижесінде біздің еншілес ұйымның 5 қызметкері әртүрлі дәрежедегі жарақаттар алды. Екі жазатайым оқиға жол-көлік оқиғалары нәтижесінде орын алып, топтық болып жіктелді<sup>22</sup>. Барлық жазатайым оқиғалар бойынша осындай оқиғалардың қайталануын болдырмау үшін арнайы шаралар қабылданды.

### Банктің және «Налук Инкассация» ЖШС еншілес ұйымының 2018–2019 жылдардағы жарақаттану көрсеткіштері.

Көрсеткіш	Өлшем бірліктері	Есепті кезең	
		2018	2019
Өндірістік қызметке байланысты жұмыс уақытын жоғалтуға әкеп соққан жарақаттардың жалпы саны:		7	6
Налук Банк	жарақат алғандар саны	2	1
«Налук Инкассация» еншілес ұйымы		5	5
Жазатайым оқиғалар нәтижесінде еңбек ету қабілетінен айырылған күндер саны:		115	238
Налук Банк	күндер саны	41	27
«Налук Инкассация» еншілес ұйымы		74	211
Жұмыс уақытын жоғалтуға әкеп соққан жарақаттану коэффициенті (LTIR)	1 млн атқарылған адам-сағатқа коэффициент	0,23	0,19

<sup>22</sup> Әрбір ЖКО нәтижесінде «Налук Инкассация» Алматы және Шығыс Қазақстан филиалдарынан екі қызметкерден жарақат алды. Тағы бір жазатайым оқиға Солтүстік Қазақстан филиалының қызметкерімен болған.

ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ



09

## Қоршаған орта және қоғам

БІЗ

ҚАЗІРГІ ҚОҒАМНЫҢ БІР БӨЛШЕГІ  
БОЛҒАНДЫ МАҚТАН ТҰТАМЫЗ

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 корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саласындағы Банк қызметінің негізгі аспектілерінің бірі болып табылады. Экологиялық мәселелерді басқаруға деген тәсілдемесіз сақтық қағидатына және қоршаған ортаға теріс әсердің алдын алуға негізделген. Біз экологиялық тұрғысынан қауіпсіз технологияларды дамытуға және таратуға, сондай-ақ энергия тұтынуды азайтуға және энергия тиімділігін арттыруға тікелей де, клиенттеріміздің экологиялық жобаларын қаржыландыру арқылы да жәрдемдесуге тырысамыз. Сонымен

қатар, біз барлық мүдделі тараптармен ашық диалогты белсенді қолдаймыз және оларды экологиялық қауіпсіздік саласындағы қызметіміз туралы хабардар етеміз.

2019 жылы біз ұзақ мерзімді перспективада Банктің экологиялық қауіпсіздігі мен тұрақты дамуын қамтамасыз ету саласындағы басым бағыттарды анықтауға бағытталған Экологиялық саясатты әзірлеу бойынша жұмысты бастадық. «Қазақстан Халық Банкі» АҚ Экологиялық саясатын қабылдау жуық араға жоспарланып отыр.



## Ресурстарды жауапты тұтыну

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

Қағазды тұтыну Банктің маңызды экологиялық әсерінің бірі болып табылады. 2019 жылы қағаз құжат айналымын оңтайландыру мақсатында біз іс жүргізудің бірқатар процестерін автоматтандыру және электрондық форматқа көшіру мүмкіндігін қарастырдық, қағазды тұтыну нормативтері қайта қаралды



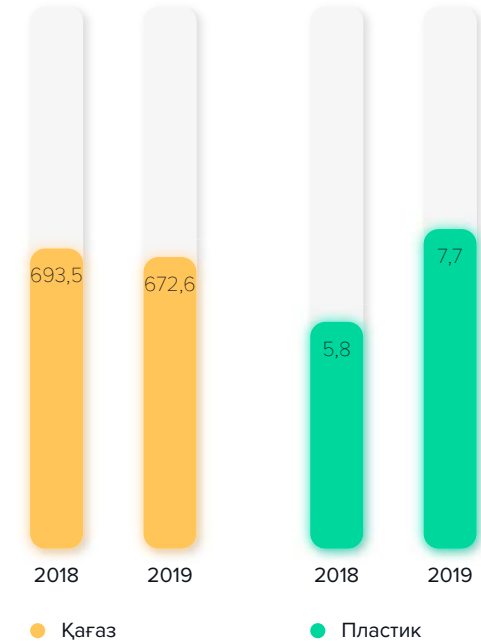
және жаңартылды, қағазды Банктің Қазақстандағы барлық филиалдары желісі бойынша қайта өңдеуге беру туралы шарттар жасау үшін макулатура жинау бойынша кәсіпорындарға мониторинг жүргізілді.

Өткізілген іс-шаралар нәтижесінде 2019 жылы қағазды тұтыну көлемі 2018 жылмен салыстырғанда 3%-ға қысқарды және 672,6 тоннаны құрады. Жиналған және мамандандырылған ұйымға өңдеуге берілген макулатура көлемі 33,4 тоннаны құрады.

2019 жылы Банк 1 538 479 төлем картасын шығарды, бұл 7,7 тонна пластикті құрады. Пластикті тұтынудың 2018 жылмен салыстырғанда 32%-ға өсуі негізінде Банктің бөлшек сауда клиенттері санының артуына байланысты.

Есепті кезеңде Банк және оның барлық филиалдары Қазақстан өңірлерінде 179 245 мың м<sup>3</sup> су тұтынған, бұл 2018 жылға қарағанда 2,6%-ға көп. Айта кету керек, 52 137 мың м<sup>3</sup> су Маңғыстау, Ақтөбе, Жамбыл және Қарағанды облыстарында тұтынылған<sup>23</sup>, мұнда табиғи су ресурстарының тапшылығы мәселесі жергілікті халық үшін аса өзекті болатын.

Суды ұтымды жұмсау мақсатында Банктің барлық объектілерінде су өлшегіш есептегіштер орнатылған, сантехникалық аспаптар мен су құбыры желілерінің жарамды жай-күйіне бақылау, сондай-ақ қолданыстағы автосуару жүйелерін автоматтандыру жүргізіледі. Банк объектілері сарқынды суларды су объектілеріне ағызуды жүзеге асырмайды: қалалық жерлерде пайда болатын сарқынды сулар жалпы кәріз желісіне ағызылады, ал ауылдық жерлердегі объектілердің сарқынды суларын келісімшарт бойынша мамандандырылған ұйымдар шығарады. Қазақстанда сарқынды сулардың ағызылуын экологиялық реттеу жүйесінің ерекшеліктеріне, атап айтқанда, кәріз желілеріне сарқынды суларды ағызуда экологиялық рұқсат алуға қойылатын заңнамалық талаптардың болмауына байланысты, Банк ластаушы заттардың төгінділерінің нормативтерін белгілемейді.



2018–2019 жылдары пластик пен қағазды тұтыну, тонна

<sup>23</sup> Табиғи су ресурстары тапшылығы бар Қазақстан өңірлерін таңдау Әлемдік табиғи ресурстар институтының бағаларына, атап айтқанда әрбір өңірдегі жалпы су жинаудың жаңартылатын көздерден су ресурстарының қол жетімді көлемдеріне арақатынасы ретінде ұсынылған «базалық су тапшылығы» (baseline water stress) көрсеткіштеріне негізделген. 52 137 мың м<sup>3</sup> көрсеткіш базалық су тапшылығының көрсеткіші «жоғары» (3-тен астам) болып сипатталатын өңірлерде ғана су тұтыну жөніндегі деректерді көрсетеді.

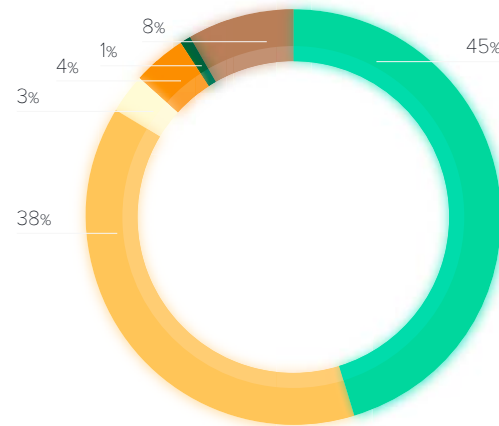




## Энергия тиімділігі және парниктік газдар шығарындылары

Мемлекеттік энергетикалық тізілім субъектісі бола отырып<sup>24</sup>, Банк энергия тұтынуды төмендету және энергия тиімділігін арттыру бойынша жоспарлы жұмыстар жүргізеді. 2019 жылы энергияның жиынтық тұтынуы 435 510 ГДж құрады, оның ішінде:

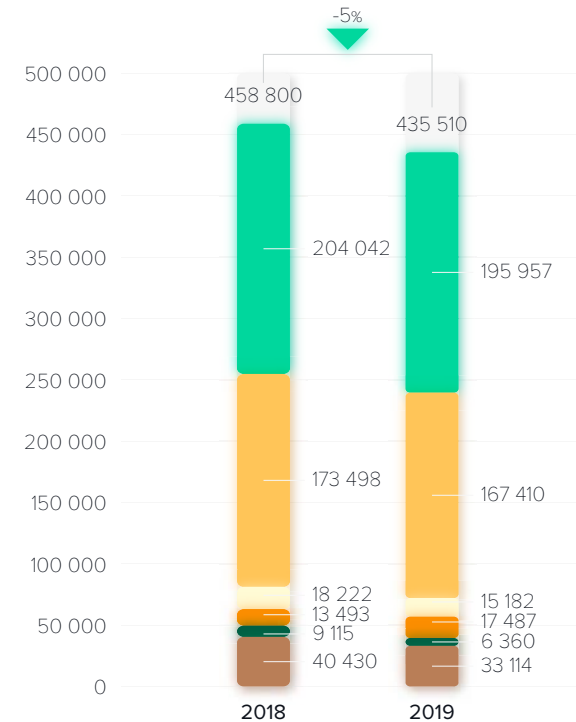
- электр энергиясы – 195 957 ГДж;
- жылу энергиясы – 167 410 ГДж;
- табиғи газ – 33 144 ГДж;
- бензин – 17 486 ГДж;
- дизель отыны – 15 182 ГДж;
- көмір – 6 360 ГДж.



<sup>24</sup> «Энергия үнемдеу және энергия тиімділігі туралы» ҚР 2012 жылғы 13 қаңтардағы № 541-IV Заңына сәйкес Мемлекеттік энергетикалық тізілім субъектілері (МЭТ) энергетикалық ресурстарды жылына шартты отынның бір мың бес жүз және одан да көп тоннаға барабар көлемінде тұтынатын дара кәсіпкерлер мен заңды тұлғалар болып табылады. МЭТ субъектілеріне энергия үнемдеу және энергия тиімділігі жөніндегі іс-шараларды міндетті түрде жүргізу жөніндегі талаптар қолданылады.

2019 жылы энергия ресурстарын тұтыну түрлері бойынша, %

2018 жылмен салыстырғанда отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну көлемі 5%-ға қысқарды. Бұл ретте, біз дизель отынын тұтыну көлемін 17%-ға, ал көмірді тұтыну көлемін 30%-ға азайта алдық. Бұл қысқартудың едәуір көлеміне неғұрлым экологиялық таза энергия көздеріне көшу жөніндегі бастаманы іске асыру есебінен қол жеткізілген болатын. Осылай, 2017 жылдан бастап Банктің бұрын қатты және сұйық отынмен жылытылатын 14 ғимараты табиғи газ бен орталық жылытуға көшірілген болатын.



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

2018–2019 жж. энергия ресурстарын түрлері бойынша тұтыну, ГДж



## Энергия үнемдеу және энергия тиімділігі саласында мынадай қосалқы іс-шаралар іске асырылуда:



Электр энергиясын үнемдеу, электр энергиясын тұтыну шығындарын азайту және шамдарды кәдеге жарату кезінде сынаптың қоршаған ортаға теріс әсерін азайту мақсатында құрамында сынап бар люминесцентті шамдарды жарықдиодты шамдарға ауыстыру. Ғимараттарды энергия тиімді LED-жарықтандыруға ауыстыру үй-жайларға күрделі жөндеу және қайта құрастыру жүргізу кезінде жүргізіледі. Осы бастаманы іске асырғаннан бастап 2016 жылы люминесцентті жарықтандыруы бар Банк ғимараттарының үлесін 85%-дан 48%-ға дейін қысқарта алдық;



Энергия тұтынуды азайту үшін Банктің Бас офисінің ғимараттарында ауа баптау жүйелерін автоматтандыру жүргізіледі;

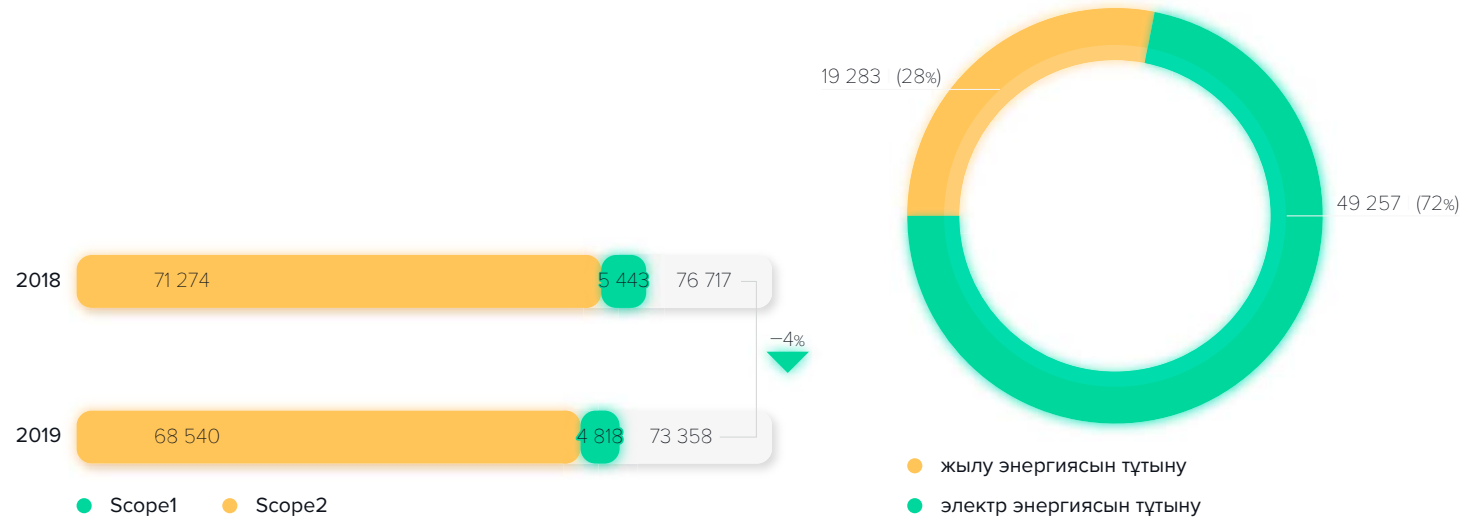


Қызметкерлер арасында экологиялық таза көлікті пайдалану көтермеленеді. Жалпы алғанда, 2019 жылы Банктің Бас офисінің ғимараттарында велосипедтер мен электр самокаттарды қоюға арналған аккумуляторларды қайта зарядтауға арналған орындары бар 63 тұрақ орындары жабдықталған. Бұл іс-шара жұмысқа бару үшін жеке автокөлікті пайдаланатын қызметкерлер санының азаюына ықпал етті.

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

2019 жылы ПГ (score 1) тікелей шығарындылары 4 818,2 тонна CO<sub>2</sub> экв құрады, бұл 2018 жылғы 5 443,2 тонна CO<sub>2</sub> экв деңгейден 11,5% төмен. Банк ПГ шығарындыларының негізгі көздері автокөлік құралдары және стационарлық энергетикалық қондырғылар (жылыту қазандары, генераторлар) болып табылады.

Банк объектілерінің электр және жылу энергиясын тұтынуы нәтижесінде пайда болатын жанама энергетикалық шығарындылардың көлемі (score 2) 2019 жылы 68 540,3 тонна CO<sub>2</sub> экв құрады. 2018 жылмен салыстырғанда score 2 шығарындылары 4%-ға қысқарды, бұл электр және жылу энергиясын тұтынудың тиісінше қысқаруына байланысты.



Налык Банк ПГ 2018–2019 жылдардағы жиынтық шығарындылары, тонна CO<sub>2</sub> экв.

2019 жылғы scope 2 шығарындылары, тұтынылатын энергия түрлері бойынша, CO<sub>2</sub> экв. тонна және %

### 2018–2019 жж. Halyk Bank ПГ шығарындылары

	2018	2019
ПГ тікелей шығарындылары (scope 1), тонна CO <sub>2</sub> экв. оның ішінде:	5 443,2	4 818,2
CO <sub>2</sub> шығарындылары	5 429,4	4 805,7
CH <sub>4</sub> шығарындылары	4,0	3,9
N <sub>2</sub> O шығарындылары	9,8	8,6
ПГ жанама энергетикалық шығарындылар (scope 2), тонна CO <sub>2</sub> экв., оның ішінде:	71 273,7	68 540,3
электр	51 289,3	49 257,0
жылу	19 984,4	19 283,3
<b>ПГ шығарындылары барлығы:</b>	<b>76 716,9</b>	<b>73 358,5</b>

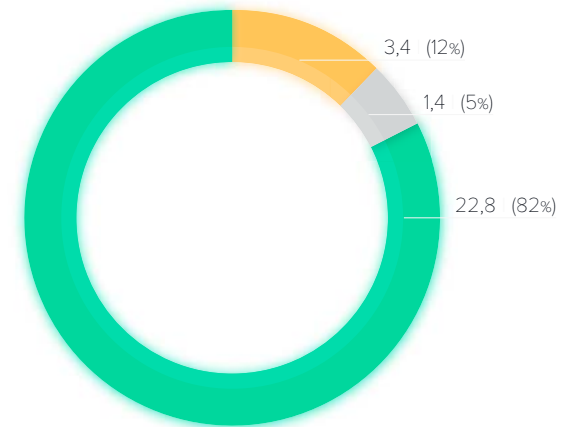
ПГ шығарындыларын есептеу әдіснамасы қосымшада ұсынылған



## Қалдықтарды басқару

2019 жылы Банк қызметінің нәтижесінде 2 641,5 тонна қалдық пайда болды (2018 жылға қарағанда 30%-ға аз), оның ішінде қауіпті қалдықтар – 27,7 тонна, қауіпті емес қалдықтар – 2 613,8 тонна. Банктің қауіпті қалдықтарына құрамында сынабы бар шамдар, автомобиль шиналары, аккумуляторлық батареялар кіреді, ал қауіпті емес қалдықтарға қатты тұрмыстық қалдықтар (ҚТҚ) кіреді<sup>25</sup>.

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



- құрамында сынап бар шамдар
- аккумуляторлық батареялар
- авторезеңке

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

Банкте тұрақты негізде қауіпті қалдықтар мен макулатураны бөлек жинау және қауіпсіз сақтау тәжірибесі қолданылады. 2020 жылы Банктің Бас офисында пластикалық қалдықтарды бөлек жинау бойынша пилоттық жобаны іске қосу жоспарлануда.

<sup>25</sup> Банктің қалдықтарды «қауіпті» және «қауіпті емес» деп жіктеуге көзқарасы Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 9 қаңтардағы № 212-III Экологиялық кодексінің талаптарына негізделген, оған сәйкес:

Қауіпті емес қалдықтар – қауіпті қасиеті жоқ қалдықтар;

Қауіпті қалдықтар – құрамына бір немесе бірнеше қауіпті қасиеттері (уыттылығы, жарылу қаупі, радиоактивтілігі, өрт қаупі, жоғары реакциялық қабілеті) бар зиянды заттар кіретін және дербес немесе басқа заттармен қосылған кезде қоршаған ортаға және адамның денсаулығына тікелей немесе ықтимал қауіп төндіруі мүмкін қалдықтар.

кейс

## Налык Банк – таза қоршаған ортаны қолдайды!

Экологиялық акциялар мен сенбіліктер өткізу Банктің корпоративтік өмірінің ажырамас бөлігі болып табылады. 2019 жылдың маусым айында Бас офис қызметкерлері Алматы тау бөктерінде көшпелі эко-сенбілік өткізді. Бір күннің ішінде бірлесіп күш салынып 250 қап қоқыс жиналды. Сенбілік кезінде қызметкерлер қоқысты одан әрі өңдеу үшін дұрыс сұрыптауды үйренгенін атап өту маңызды.



Нәтижесінде, жиналған қалдықтар салынған 130-дан астам қап қайталама өңдеуге қабылданды, оның ішінде:

- 111 кг шыны ыдыс;
- 64 кг пластикалық бөтелке;
- 15 кг қаңылтыр банка.

Алдағы уақытта біз барлық қазақстандықтар үшін таза және қауіпсіз қоршаған ортаны қамтамасыз етуге өз үлесімізді қосу үшін Банктің офистік кеңістігінде қалдықтарды бөлек жинау және сұрыптау тәжірибесін жүйелі түрде енгізуді және дамытуды жоспарлап отырмыз.



## Қоғамның дамуына қосқан үлесіміз

Қайырымдылық және демеушілік жобаларды іске асыру Halyk Bank бизнесінің ажырамас бөлігі болып табылады. Біз өз қызметімізде ұлттық және өңірлік деңгейлерде түрлі әлеуметтік бағдарланған жобаларды қолдау арқылы бүкіл қоғам үшін құндылық құру идеясын ұстанамыз.

## Halyk bank-тің қайырымдылық көмек көрсетуге көзқарасы

Банк өз қызметін әлеуметтік қолдау және қайырымдылық саласында «Қазақстан Халық Банкі» АҚ демеушілік және қайырымдылық көмек көрсету саясатына сәйкес жүзеге асырады. Бұл ретте, біз қызметкерлердің ерікті негізде қайырымдылық қызметке қатысуын көтермеле отырып, ашықтық, диалог, өзара іс-қимыл, әріптестік, ашықтық және қаржылық тұрақтылық қағидаттарын басшылыққа аламыз.

Біздің әлеуметтік қызметіміздің басым бағыттары балалар денсаулығын сақтау, білім беру, мәдениетті, өнерді, бұқаралық және кәсіби спортты қолдау, қоршаған ортаны қорғау және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға қамқорлық жасау жобаларын қаржыландыру болып табылады.



2016 жылғы сәуірде Halyk тобы акционерлерінің шешімі бойынша қайырымдылық және демеушілік қызметті жүйелі деңгейде өткізу, мәдениет, спорт және білім беру саласындағы әлеуметтік жобалар мен қоғамдық маңызы бар іс-шараларды іске асыру үшін Қазақстан Республикасында «Halyk» қайырымдылық қоры (Halyk қоры) құрылды. Қордың басты міндеті – әлеуметтік және қайырымдылық инвестициялардың барынша тиімділігіне қол жеткізу және маңызды әлеуметтік міндеттерді шешудегі оң өзгерістерді ынталандыру. 2018 жылы Қор Birgemiz.kz краудфандинг интернет-платформасын әзірледі және іске қосты.

## BIRGEMIZ

ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ АЛАНЫ

### Birgemiz: бірге жақсылық жасау – оңай және қол жетімді!

Halyk қоры көптеген жылдар бойы әртүрлі жастағы отандастарымызға көмектесетін, өмірлерін жеңілдететін және құтқаратын қайырымдылық жобаларын қолдаудың бірегей онлайн платформасын құрды. Birgemiz.kz көмегімен мұқтаж адамдар қаражат таба алады, меценаттар — қолдау үшін қызықты жобалар табады, еріктілер – өз уақыттары мен күштерімен кімге көмектесуге болатындығын таңдай алады.

Краудфандинг онлайн платформасы және оның мобильді қосымшасы екі шерту арқылы, тіркеусіз, кез келген банктің картасынан әр түрлі салалардағы әлеуметтік жобаларға: денсаулық, жануарларды қорғау, қарттарға көмек көрсетуге қайырмалдық жасауға мүмкіндік береді. Қайырымдылықтың минималды мөлшері 500 теңге сомасында белгіленген. Нақты уақытта қайырмалдық жинауды әр жобаның белгіленген есептегіші бойынша қадағалауға болады.

Birgemiz қайырымдылық жасаушылардың қорлармен тікелей және қол жетімді байланысын қамтамасыз етеді және қайырымдылық аударымдарының ашықтығы, қатысушы қорларға деген сенімді нығайту мәселесін қайырмалдықтарды көмек сұраушылар мен мұқтаждарға бөлу тетігінің ашықтығы есебінен шешуге ықпал етеді. Бүгінгі таңда платформада 10 қайырымдылық қорының 22 әлеуметтік жобасы тіркелген, осы жобалардың алтауы сәтті аяқталды.

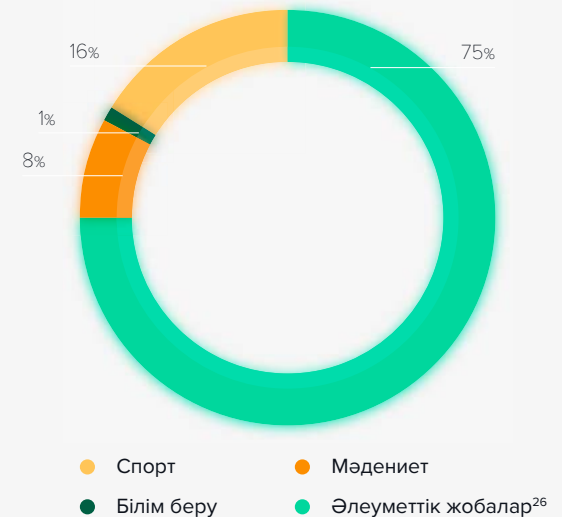
Halyk қоры платформаны басқарып қана қоймай, жобаларды бірлесіп қаржыландыруға да қатысады. Жиналып қойған қаражатқа қор 20% қосады, ал «Жомарт сейсенбі» күні бұл үлес 40%-ға дейін артады. Birgemiz.kz платформа істеп тұрған 2 жылдың ішінде ғана барлық қайырымдылық жобалар бойынша қайырмалдық түрінде 17 млн теңгеден астам қаражат жиналды, оның ішінде Halyk қоры 5,5 млн теңге бөлді.

10  
қор

>20  
жоба

6 536  
мейірімді адам

7 млн теңге  
2019 жылы жиналған ақша



Банктің 2019 жылғы демеушілік және қайырымдылық шығыстары, %



Біз жомарттықтың мультипликативті әсерін жасау үшін адамдарды белсенді болуға шақырғмыз келеді. Бірлесіп, біз әрқашан көп нәрсені істей аламыз — бұл «Біргеміз» жобасының миссиясы.

А. С. Павлов  
Директорлар кеңесінің Төрағасы



<https://birgemiz.kz/>

<sup>26</sup> Оның ішіне ардагерлерге қолдау көрсету, перинаталдық орталыққа медициналық құрал-жабдықтар сатып алу, әлеуметтік маңызы бар іс-шаралар өткізу жатады.





## 2019 жылдағы негізгі қайырымдылық және демеушілік жобалары

2019 жылы біз халықтың салауатты өмір салтын қамтамасыз ету, мүмкіндігі шектеулі адамдарды әлеуметтік бейімдеу, мәдениет пен білім беруді дамыту саласындағы қоғамдық маңызы бар жобаларды белсенді қолдауды жалғастырдық.



#ЖОМАРТСЕЙСЕНБИ

**1 324 000** теңге жиналған

### Жомарт сейсенбі

Жыл сайын Halyk Қоры Birgemiz платформасымен бірлесіп «Жомарт сейсенбі» акциясын өткізеді. «ЖомартСейсенбі» – халықаралық қайырымдылық қозғалысы, оның негізгі мақсаты – әлемдегі қайырымдылықтың дамуына серпін беру және мүмкіндігінше көп жақтаушыларды тарту. Қараша айының соңғы сейсенбісінде әлемдегі миллиондаған адамдар үлкен қайырымдылық флешмобының бір бөлігі болу үшін бірігеді. Мәселен, 2019 жылғы 26 қарашада Birgemiz платформасында 1 324 000 теңге жиналды, олар негізінен ауру балаларға көмекке жіберілген болатын. Бұл күні әрбір қайырымдылық жарнаға Halyk қоры +40% қосты.



### Инвотакси

2019 жылы «Инвотакси» әлеуметтік жобасын іске асыру аясында қозғалысы шектеулі азаматтарды тасымалдау үшін 15 мамандандырылған автомобиль сатып алынды. Автомобильдер Құлсары, Ақсай, Мұғалжар, Ақсу, Зырян, Балқаш, Жетісай, Шу, Щучинск, Тайынша, Сәтбаев, Рудный, Қапшағай және Байқоңыр қалаларына өңірлік мүгедектер қоғамдарына өтеусіз берілді. Жоба басталғаннан бері Қазақстан өңірлері жалпы құны 336 млн теңгеден асатын 36 арнайы автокөлік алды. Арнайы көлік мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттіліктеріне бейімделген – мүгедектер арбаларына арналған көтергіш құрылғылармен жабдықталған, айнала шыныланған салоны бар, оң сырғымалы және артқы 180° айқара ашылатын есіктермен, қозғалыс барысында орнатылған жұмсақ орындықтармен жабдықталған.



### «Halyk Art Prize»

Halyk Art Prize – бұл суретшілерге арналған шығармашылық байқау негізінде Halyk bank ұсынатын сыйлық, оның мақсаты қазіргі заманғы қазақстандық өнер мен қоғамды дамыту болып табылады.

Halyk Art Prize сыйлығының жүлде қоры екі номинацияға бөлінген болатын: байқаудың қазылар алқасының шешімімен берілетін «Гран-при» – 700 мың теңге мөлшерінде, және әлеуметтік желілерде ашық дауыс беру жолымен анықталатын «Халық таңдауы» - 500 мың теңге мөлшерінде.

2019 жылы байқау мен сыйлықтың тақырыбы «Өнер және қоғам» болды. Қатысуға монументалдыдан басқа кез келген техникада және кез келген жанрда орындалған суретшілер шақырылды. Бір ай ішінде байқаудың арнайы мекен-жайына суретшілерден 345 өтінім қабылданды.

Барлық жіберілген өтінімдердің ішінен «Гран-при» номинациясында сарапшылар алқасымен Алматы қаласынан келген суретшінің «Батыр» жұмысы үздік деп танылды. «Халық таңдауы» номинациясымен әлеуметтік желілер пайдаланушыларының көпшілік дауысына ие болған Алматы суретшісінің жұмысы марапатталды.

Halyk Art Prize сыйлығының қорытындысы 2019 жылғы 7–20 желтоқсан аралығында өткен көрме және номинанттарды марапаттау рәсімі болды.



## «Үміт Кубогы»

Ұлттық баскетбол федерациясының қолдауымен өткізілетін «Үміт Кубогы» балалар үйлері мен мектеп-интернаттар арасында баскетболдан Қазақстан Республикасының жыл сайынғы чемпионаты. Бұл Халық банкі мен Halyk қайырымдылық қорының ауқымды әлеуметтік жобасының бір бөлігі – «Халық Лигасы», оған қамқорлыққа алынған балалар мекемелерін жыл сайын спорттық мүкәммалмен, киім-кешекпен жабдықтау, жаттықтырушылар құрамын іріктеу және олардың жұмысына ақы төлеу кіреді. Жас спортшылардың баскетболдан кәсіби жаттықтырушылардың басшылығымен жаттығуға мүмкіндігі бар.

Halyk Bank 2005 жылдан бастап Чемпионаттың негізгі демеушісі және ұйымдастырушысы болып табылады, ол балалар мен еріп жүрушілердің жолақысына, қатысушыларды орналастыруға (тұру және тамақтану), жеңімпаздар үшін жүлде қорын сатып алуға, сот қызметкерлеріне ақы төлеуге байланысты шығыстарды жабады.

Жыл бойы республиканың 15 қаласы мен кенттерінің 17 балалар үйінің тәрбиеленушілері кәсіби жаттықтырушылардың басшылығымен баскетбол

секцияларында шұғылданады. Чемпионат жыл сайынғы негізде өткізіледі. 2019 жылы Чемпионатқа 170-тен астам жасөспірім қатысты, олардың көпшілігі балалар үйінде болуды аяқтап, өздігінен тіршілік етуді бастайды.

Бір апта ішінде Қазақстандық Халықаралық «Мирас» мектебінің спорт кешенінде он жеті балалар командасы қызу күресте Чемпионаттың үздік құрамасы деп аталу құқығын қорғады. Спорттық жарыстар арасында балаларды бай мәдени-ойын-сауық бағдарламасы күтіп тұрды – тауға саяхат, бассейндегі сауықтыру рәсімдері, спорт ардагерлерімен кездесу, «Алтын Адам» музейіне бару, оның қызметкерлері балаларға тегін экскурсиялар өткізді.

Жарыс қорытындылары бойынша Ұлттық баскетбол федерациясының төрешілері чемпион команданы – Павлодар қаласының құрамасын атады. Барлық он бала спорт шеберіне үміткер атағына ие болды.

Чемпионатты өткізуге 2019 жылы 33 млн астам теңге бөлінді. Halyk қоры «Халық лигасы» және «Үміт Кубогы – Кубок Надежды» жобаларына қолдау көрсетуді келесі жылы да жалғастыруға ниетті. 14 жыл ішінде баскетбол секциялары арқылы 3 мыңға жуық бала өтті, 300-ден астамы спорт шеберіне үміткер болды.

## «Halyk SMART»

Halyk Smart – қазақ және орыс тілдерінде ғылыми-танымал видеолар жарияланатын білім беру youtube-арнасы. Білім беру платформасының жазылушылары ғылымның түрлі салалары – астрофизика, нейробиология, эволюция теориясы және әлемдік экономика саласындағы білімдерін қызықты түрде толықтыра алады. Арна мазмұны үнемі толықтырылып отырады және бүгінгі күні 100-ге жуық танымдық бейне сабақтар бар.

2019 жылы YouTube арнасына жазылушылар саны 137 мыңнан асты, ал қарап шығулар саны 13 млн-нан асты. Осы мақсаттарға біз 8 млн теңге бөлдік, ал жоба іске асырылған 3 жыл мерзімде көрсетілген қолдау сомасы 21,4 млн теңгені құрады.



<https://www.youtube.com/channel/UCd2xCvSorluPtpdhiXkTnw/featured>  
2019 жылы іске асырылған барлық әлеуметтік жобаларымыз туралы толығырақ Halyk Bank-тің 2019 жылғы Жылдық Есебінде оқыңыз:  
[https://halykbank.kz/kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram)

ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ



10

## Есепті күннен кейінгі оқиға: Банктің COVID-19 пандемиясына реакциясы

БІЗ

ҚИЫН ЖАҒДАЙЛАРДА ҚОЛДАУ КӨРСЕТИП,  
БІРГЕ ШЫҒУҒА ДАЙЫНБЫЗ

Біз жаһандық дағдарыс кезіндегі Тұрақты даму туралы алғашқы есебімізді шығарамыз: COVID-19. Коронавирустық инфекцияның пандемиясы жалпы мемлекет үшін де, Қазақстандағы бүкіл бизнес-қоғамдастық үшін де тұрақтылықты тексеру болды.

2020 жылдың 1 және 2 тоқсанындағы қызметіміздің нәтижелері бойынша біз Halyk Bank COVID-19 пандемиясына байланысты туындаған сын-қатерлерге лайықты жауап берді деп сенімді түрде мәлімдей аламыз. Ағымдағы жылдың наурыз айында Қазақстанда карантин режимінің жариялануымен біз барлық клиенттерімізге банктік қызметтер мен өнімдерге тәулік бойы қол жетімділікті, сондай-ақ ДДҰ жариялаған COVID-19 пандемиясының биологиялық қауіптілігіне байланысты ауқымды локдаун режимінде барлық қажетті банктік операцияларды жүзеге асыру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз етуге бар күш-жігерімізді жұмылдыра алдық.

Мемлекеттік қолдау шараларының президенттік пакеті аясында біз қазақстандықтар үшін әлеуметтік жәрдемақы алу үшін 600 мыңға жуық төлем карталары<sup>27</sup> мен карточкалық шоттарды қашықтықтан

аштық. Зейнетақы және әлеуметтік төлемдер көлемі бойынша N<sup>01</sup> төлем агенті бола отырып, біз жыл басынан бастап жалпы сомасы 1,8 трлн теңгеге 38,5 млн төлем аударған болатынбыз<sup>28</sup>.

Экономикалық белсенділіктің төмендеуіне байланысты табыс көздерін жоғалтқан біздің бөлшек сауда клиенттерімізге 3 айға дейінгі мерзімге кейінге қалдыру берілді, оны 131 мыңға жуық адам пайдаланған болатын. Бизнесіне шектеу шаралары әсер еткен өз клиенттерімізді-кәсіпкерлерді қолдау үшін біз оларға қолданыстағы ШОБ кредиттері бойынша 2020 жылғы 1 қазанға дейінгі мерзімге кейінге қалдыруды ұсындық. Бүгінгі таңда Банктен 4 мыңнан астам ШОБ клиенттері кредит демалыстарын алды.

2020 жылғы наурызда ҚРҰБ және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі екінші деңгейдегі банктермен бірлесіп жеңілдікті кредит беру бағдарламасын әзірлеген болатын. Осы бағдарламаны іске асыру үшін қарыз алушы үшін 8% мөлшерлеме бойынша бір жыл мерзімге 600 млрд теңге бөлінген. 12 қатысушы банк анықталды, олардың ішінде кәдеге жаратуға ең көп сома (180 млрд теңге) біздің Банкке бөлінді.

## ШОБ жеңілдікпен кредит беру бағдарламасы

Нарық	Банк
<p><b>600</b> млрд теңге</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мөлшерлеме 8%</li> <li>• Қатысушылар саны – 12 банк</li> </ul>	<p><b>180</b> млрд теңге</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Банкке бөлінген сома бойынша N<sup>01</sup></li> <li>• 356 клиент қаржыландырылды<sup>29</sup></li> <li>• 107,9 млрд кәдеге жаратылған<sup>29</sup></li> </ul>

<sup>27</sup> 30.04.2020 жағдайы бойынша.

<sup>28</sup> 2020 жылғы қаңтар-тамызға арналған алдын-ала мәліметтер.

<sup>29</sup> 01.07.2020 жағдайы бойынша.







Бағдарлама шеңберінде жұмыс істеп тұрған және жаңа ШОБ клиенттерін қаржыландыру кәсіпкерлерге тұрақсыз нарық кезінде өз бизнесін дамытуға мүмкіндік береді.

Банк дағдарыс кезінде қазақстандық бизнесті қолдау үшін «Даму» Қорымен және кәсіпкерлермен белсенді ынтымақтасады. Ұсынылатын қолдау құралдары отандық тауарлар мен қызметтерді өндірушілерге дағдарысты ауыртпалықсыз жеңуге мүмкіндік береді, ал кейбір кәсіпорындар жағдайында, тәжірибе көрсеткендей, азық-түлік қауіпсіздігінің өсуіне ғана емес, сонымен қатар жұмыс орындарын құру және сақтау түріндегі әлеуметтік компонентті нығайтуға ықпал ете отырып, тауарлық өнім өндірісін ұлғайтуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, «Аграрлық кредит корпорациясы» АҚ-мен бірлесіп ауыл шаруашылығын қолдауға 24 млрд теңге бағыттадық.

Карантин кезінде біз COVID-19-бен күресте алдыңғы қатарда тұрған 1 мыңнан астам медицина қызметкерлеріне 105 млн теңге көлемінде қаржылық қолдау көрсеттік<sup>30</sup>. Halyk қоры төтенше жағдай (ТЖ) режимі мен карантин шараларына байланысты қиын қаржылық жағдайға тап болған аз қамтылған және көп балалы отбасылар үшін 20 мың азық-түлік жиынтығын сатып алған болатын. Әрбір отбасы 60 кг бірінші қажетті азық-түлік алды.

Біз үшін бірінші кезектегі басымдық қызметкерлердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету болды. Осылайша, біз Бас офис қызметкерлерінің 64%-ын<sup>31</sup> қашықтан жұмыс істеуге ауыстырдық. Жергілікті орындарында жұмысын жалғастырған Банк қызметкерлері санитарлық қорғау құралдарымен және антисептиктермен қамтамасыз етілді. Офистерде температураны өлшейтін өткізу режимі ұйымдастырылған, бактерияға қарсы шамдар орнатылған. Біз барлық офистерімізде және клиенттерге қызмет көрсету орындарымызда әлеуметтік қашықтықты және барлық қауіпсіздік шараларын сақтауды бақылаймыз.

Біздің негізгі міндетіміз клиенттің мәселесін барынша қысқа мерзімде және барынша қолжетімді түрде шешу болып қала береді. Біз клиенттерімізбен қарым-қатынас жасау тетіктері мен нысандарын үнемі жетілдіріп отырамыз, оларға ыңғайлы жерде жанында болуға тырысамыз. Осылайша, Банкпен өзара іс-қимылдың digital форматын таңдайтын пайдаланушылардың

саны артып келе жатқанын, жедел байланыс үшін Homebank (ББ) және Onlinebank (ШОБ және КБ) қосымшаларында чатты белсенді пайдаланып жатқанын көріп отырмыз, сондықтан осы бағытта функционалды дамытып келеміз.

Біз 2019 жылы цифрлық сервистерді күшейту саласында жасаған жұмысымыз қашықтан жұмыс режиміне жедел көшуге және онлайн-қызмет көрсету арналарын жоғары жүктемеге бейімдеуге мүмкіндік берді. Карантин басталғанға дейін бір ай бұрын біз мобильді қосымшамызды клиенттерімізге одан да ыңғайлы ету үшін оңтайландыра бастадық. 2020 жылдың алты айында біз Банктің қашықтықтан және онлайн-қызметтерінің танымалдылығының қарқынды өсуін тіркедік. Осылайша, Homebank-тің белсенді клиенттерінің саны 2,1 есе өсті, ал онлайн төлемдер мен аударымдардың көлемдері тиісінше 30%-ға және 190%-ға өсті.

Коронавирустық инфекцияның таралуына байланысты өзін-өзі оқшаулау жағдайында шарттарды қашықтықтан рәсімдеу және онлайн режимінде қосымша сервистер алу мүмкіндігі біздің клиенттеріміз үшін айрықша маңызды болып отыр.

Пандемия кезінде біз цифрлық қызметтерді жақсартуға және клиенттеріміз үшін кешенді онлайн-платформа құруға бағытталған бірқатар стратегиялық жобаларды іске қостық. Сәуір айынан бастап депозиттерді, кредиттерді беру және Western Union ақша аударымдары біздің мобильді қосымшамыз арқылы қол жетімді болды. Шілде айының соңынан бастап біздің клиенттеріміз бес минут ішінде карталарды алу үшін өзіне-өзі қызмет көрсететін автоматтарды пайдалана алады. Біз әр түрлі бонустық бағдарламалар мен акцияларды ұсына отырып, клиенттеріміздің цифрлық арналарды қолдануын белсенді түрде көтермелейміз. Мысалы, біздің клиенттеріміз Homebank қосымшасындағы әр транзакция<sup>32</sup> үшін 5%-ға дейін бонус және QR кодымен төлеген кезде 2% бонус ала алады<sup>33</sup>.

Біз Technodom, Sulpak, Alser сияқты жетекші қазақстандық ритейлерлермен серіктестік қарым-қатынасты қолдаймыз, сондай-ақ Банктің дүкендері мен бөлімшелеріне бармай-ақ сатып алуға мүмкіндік беретін онлайн-бөліп төлеуді іске қостық. Біздің төлем платформамыз енді онлайн төлемдерге арналған 5,2 мыңнан астам сервисті қамтиды.

<sup>30</sup> 13.04.2020 жағдайы бойынша.

<sup>31</sup> 30.07.2020 жағдайы бойынша.

<sup>32</sup> Акцияның әрекет ету мерзімі – 2020 жылғы 31 мамырға дейін.

<sup>33</sup> Акцияның әрекет ету мерзімі – 2020 жылғы 31 желтоқсанға дейін.





Біздің Onlinebank сервисіміз ШОБ және корпоративтік бизнес үшін транзакциялық банктік қызметтердің, қаржылық онлайн-өнімдердің және әртүрлі қосалқы бизнес-қызметтердің толық спектрін онлайн түрінде ұсынады. 2020 жылғы маусымнан бастап шағын бизнес кәсіпорындары қашықтықтан Банк клиенттері бола алады, ал 2020 жылғы тамыз айынан бастап онлайн кредиттер ресімдей алады.

Налук Банк қызметінің қаржылық көрсеткіштері де тұрақты болып қалуда. Осылайша, таза пайыздық кіріс 2020 жылдың бірінші және екінші тоқсандары үшін сәйкесінше 104,1 млрд және 104,3 млрд теңгені құрады. Сонымен қатар, мерзімі 90 күннен асатын мерзімі өткен қарыздардың үлесі де тұрақты болып қалады және 2020 жылғы 1 шілдедегі жағдай бойынша қарыздардың жалпы көлемінің 6,9%-ына тең. Біздің активтеріміздің өтімділігінің жоғары деңгейі 44,8%<sup>34</sup> пандемиядан туындаған экономикалық дағдарыстың салдарларына қарсы тұруға, барлық міндеттемелерімізді

орындауға және стратегиялық мақсаттарға қарай қозғалысты жалғастыруға мүмкіндік береді.

2020 жылғы 23 шілдеде өткен Банк акционерлерінің кезектен тыс жалпы жиналысының нәтижелері бойынша Банктің 2019 жылғы жай акциялары бойынша (ISIN KZ000A0LE0S4) өткен жылдардың бөлінбеген таза табысынан бір жай акцияға 17,08 теңге мөлшерінде дивидендтер төлеу туралы шешім қабылданғанын атап өткен маңызды. Банк акционерлеріне нақты төленген дивидендтер сомасы 200,2 млрд теңгені құрады.

Бүгінгі таңда Банк болашаққа сеніммен қарайды және дағдарыс жағдайында тиімді жұмыс істеуге дайын. Біздің алдағы жоспарларымызға цифрлық сервистер мен экожүйелік қызметтерді одан әрі дамыту, клиенттерімізге қызмет көрсету сапасын үнемі артып отыру және нарықтағы көшбасшылық позицияны нығайту кіреді.

## Банк төтенше жағдай кезеңінде:

1,9 млн

әлеуметтік төлем жалпы сомасы 75,5 млрд теңге болатын ең төменгі айлық жалақы мөлшерінде аударылған<sup>35</sup>

>413 мың

төлем жалпы сомасы 20,7 млрд теңгеге<sup>36</sup> халықтың әлеуметтік қорғалмаған топтарына Біргеміз қорынан аударылған

>1 млн клиент

қашықтан төлем карталары үшін шоттар ашты

>700 мың карта

клиенттерге үйге жеткізілген болатын

банкоматтардың 90%-ы

қызмет көрсетуде болды

X7,6 өсім

2020 жылдың 6 айында онлайн кредиттеу көлемі

біздің филиалдарымыздың 77%-ы

ашық болды, бұл біздің клиенттерімізге барлық қажетті қызметтерді алуға мүмкіндік берді

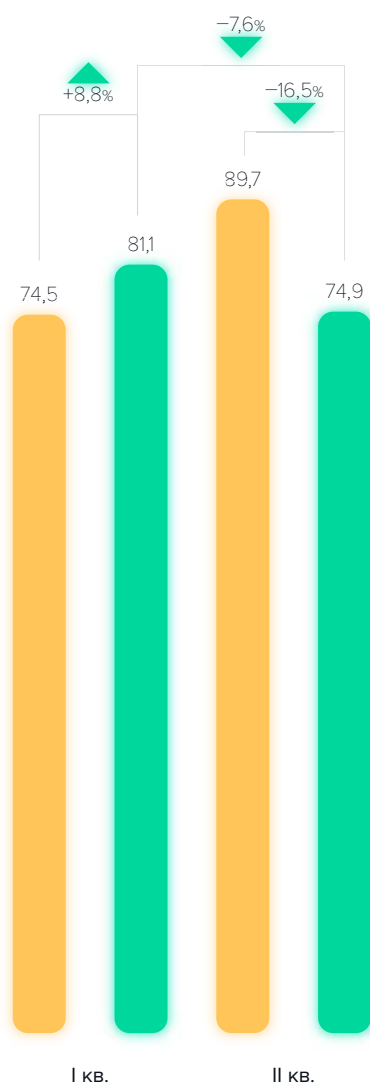
<sup>34</sup> 01.07.2020 жағдайы бойынша.

<sup>35</sup> 16.08.2020 жағдайы бойынша.

<sup>36</sup> 16.08.2020 жағдайы бойынша.

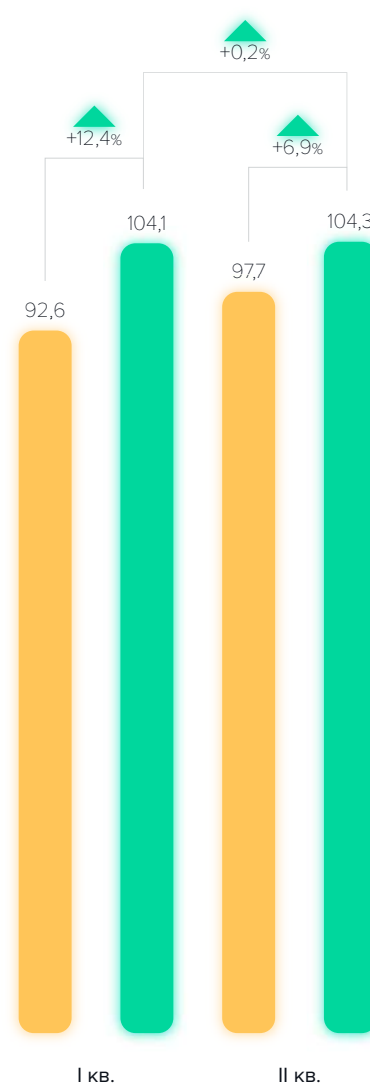






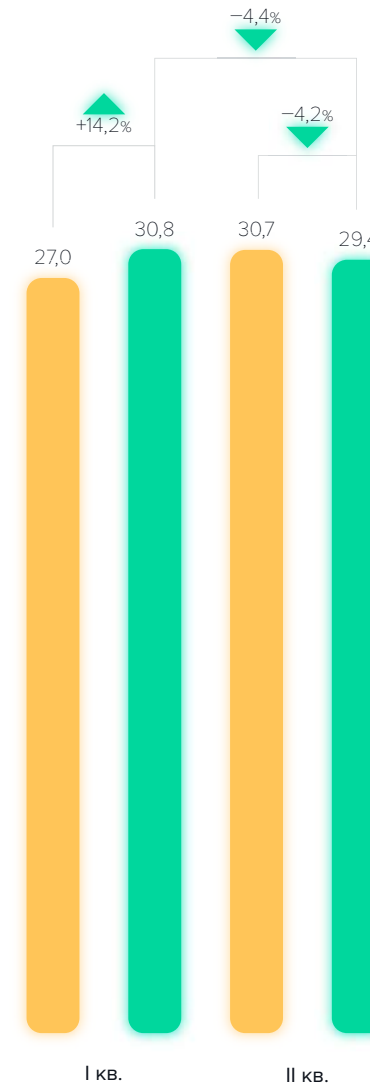
Таза пайда, млрд теңге

● 2019 ● 2020



Таза пайыздық пайда, млрд теңге

● 2019 ● 2020



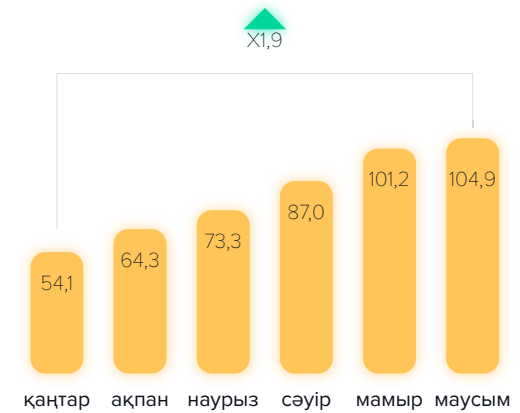
Комиссиялық кіріс, млрд теңге

● 2019 ● 2020

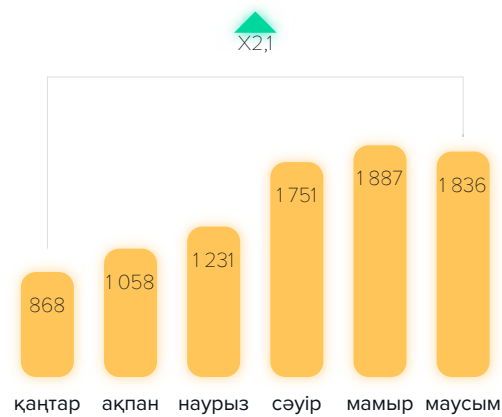




2020 жылдың бірінші жартыжылдығында HTEBANK арқылы төлемдер, млрд теңге



2020 жылдың бірінші жартыжылдығында HTEBANK арқылы аударымдар, млрд теңге



HTEBANK белсенді клиенттерінің саны, мың



Ашылған онлайн депозиттердің саны, дана

ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН  
ҚАМҚОРЛЫҚ



11

Қосымшалар

БІЗ

ӘРДАЙЫМ  
ЖАНЫҒЫЗДАМЫЗ



## БАСТАМАЛАР МЕН МҮШЕЛІКТЕР

GRI

102-12

102-13

### Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы (ҚҚҚ)


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

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

ҚҚҚ миссиясы қауымдастық мүшелерінің акционерлік құнының өсуін қорғау және оған жәрдемдесу болып табылады.

### ҚҚҚ негізгі стратегиялық міндеттері:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ҚҚҚ мүшелерін мемлекеттік және өзге органдарда өкілдік ету, қаржы нарығы субъектілерінің ортақ мүдделерін білдіру және қорғау;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>қаржы қоғамдастығының имиджін (рейтингін) арттыруға жәрдемдесу;</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ҚҚҚ мүшелерінің қызметіне қатысты және мүдделерін қозғайтын Қазақстан Республикасының заңнамасын жетілдіру бойынша мониторинг және жұмысқа қатысу;</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>қаржы секторындағы проблемалық мәселелерді шешу және қаржы нарығы субъектілерінің мүдделерін қозғайтын заңнаманы жетілдіру бойынша ҚҚҚ мүшелерінің ұсыныстарын жинау, талдау және шоғырландыру;</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ҚҚҚ мүшелерінің тиімді қызметі үшін жағдай жасау және тұтастай алғанда Республиканың қаржы жүйесін дамыту мақсатында мемлекеттік органдармен сындарлы өзара іс-қимыл жасау;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>басым және проблемалық бағыттар бойынша ҚҚҚ мүшелері өкілдерінің қатысуымен Жұмыс топтарын құру, шоғырландырылған ұсыныстарды әзірлеу және оларды уәкілетті органдармен пысықтау.</li> </ul>               |

### «Атамекен» Қазақстан Республикасы Ұлттық кәсіпкерлер палатасы


<https://atameken.kz/>

«Атамекен» ҚР Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы — бұл ҚР Үкіметімен және мемлекеттік органдармен бизнестің келіссөздері күшін нығайту үшін құрылған коммерциялық емес ұйым. «Атамекеннің» басты міндеті — бизнестің құқықтары мен мүдделерін қорғау және барлық кәсіпкерлерді бизнес жұмысының заңнамалық және өзге де нормативтік ережелерін қалыптастыру процесіне кеңінен қамту мен тартылуын қамтамасыз ету.

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

## «Қазақстан халық банкі» АҚ Бас банкі және өңірдегі филиалдарындағы персонал бойынша индикаторлар

1-кесте. Еңбек шарты (тұрақты және уақытша) бойынша қызметкерлердің жалпы саны

GRI 102-8

Аймақ	Жұмыспен қамтудың тұрақты түрі	Уақытша жұмыспен қамту түрі	Қызметкерлердің жалпы саны
Бас банк	2 797	169	2 966
Налук Банк филиалдары	10 427	1 483	11 910
Барлығы	13 224	1 652	14 876

2-кесте. Есепті кезеңдегі жаңа қызметкерлер және кадрлардың тұрақтамауы

GRI 401-1

Аймақ	Қабылданған қызметкерлердің жалпы саны	Жаңа қызметкерлердің штаттың орташа санынан үлесі	Кеткен қызметкерлердің жалпы саны	Кадрлардың тұрақтамауы
Бас банк	556	19,3%	450	15,6%
Налук Банк филиалдары	2 713	23,3%	1 999	17,2%
Барлығы	3 269	22,5%	2 449	16,9%

3-кесте. Персонал санаттары бойынша 2019 жылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша қабылданған қызметкерлерді оқыту (нұсқамалау)

GRI 205-2

Аймақ	Жоғары буын басшылары	Орта буын басшылары	Мамандар	Әкімшілік-шаруашылық персонал	Барлығы
Бас банк	2	13	531	10	556
Налук Банк филиалдары	0	29	2 541	143	2 713
Барлығы	2	42	3 072	153	3 269



## ДЕРЕКТЕРДІ ЖИНАУ, ШОҒЫРЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ЕСЕПТЕУ ӘДІСНАМАСЫ

Осы бөлімде ұсынылған ақпарат Банктің Тұрақты даму туралы есепте (бұдан әрі – Есеп) деректер мен көрсеткіштерді жинауға, шоғырландыруға және есептеуге көзқарасын сипаттайды. Қолдануға болатын жағдайда, жеке ашып көрсету үшін шекаралар, қабылданған жорамалдар мен жоюлар туралы түсініктемелер берілді. Уақыт бойынша салыстырымдылықты қамтамасыз ету үшін Есептегі деректер Банктің тұрақты дамуының барлық көрсеткіштері үшін «базалық» ретінде қабылданған 2018 жылмен салыстырғанда ұсынылған<sup>37</sup>.

## Есептің маңызды тақырыптарын анықтау

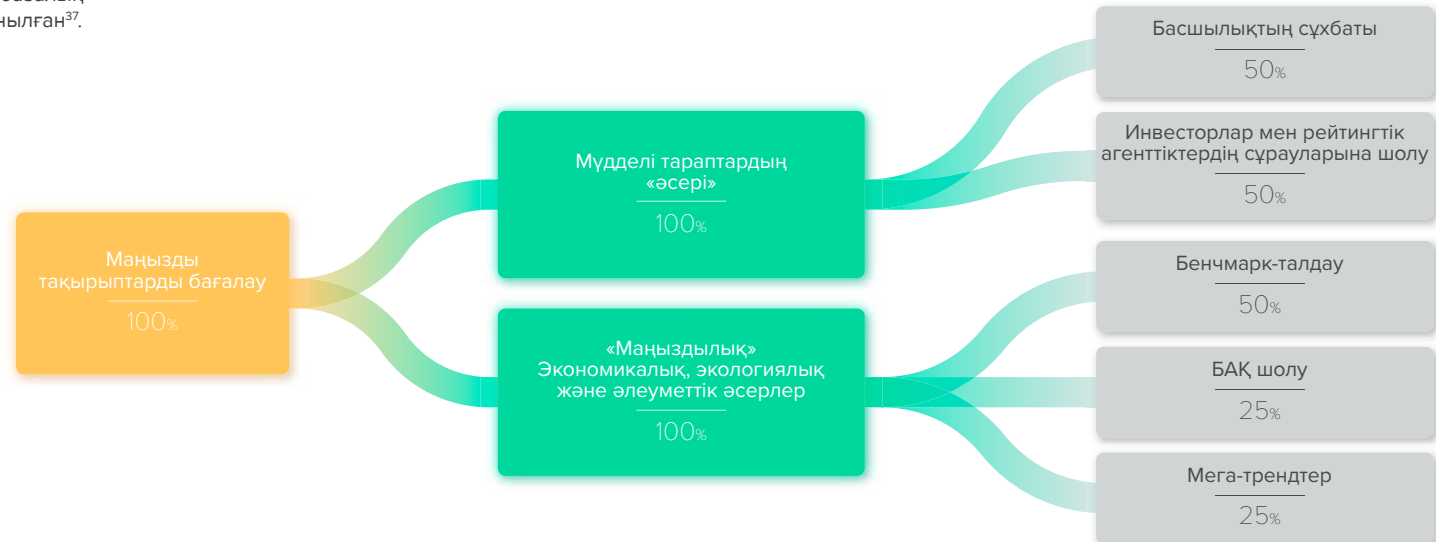
GRI 102-46

Есеп негізгі мүдделі тараптар үшін қажетті барлық ақпаратты көрсетуі үшін Банк үшін экономикалық, экологиялық және әлеуметтік әсерлердің маңыздылығы және олардың мүдделі тараптардың шешімдеріне әсер ету дәрежесі бойынша әлеуетті маңызды тақырыптарды бағалауды қамтитын маңыздылықты айқындау рәсімі жүргізілген болатын. Әр тақырып «сүзгілер» деп аталатын келесі критерийлер бойынша бағаланды:

- Банк басшылығының сұхбаты;
- Есепті жылға инвесторлар мен рейтингтік агенттіктердің ESG сұраныстарына шолу;
- Тұрақты даму туралы ақпаратты ашу тәжірибелері бойынша ұқсас банктерге бенчмарк-талдау;
- Есепті кезеңдегі медиа-алаңда Банктің қызметі туралы ескертулерді талдауды қамтитын БАҚ-қа шолу;
- Банк саласын дамытудың мегатрендерін талдау.

Әр сүзгі үшін 1-ден 10-ға дейін түзету (салмақ) коэффициенттері қолданылды. Әрі қарай, матрицаны құру үшін «өлшенген» мәндер қолданылды: X осі «Әсерлердің маңыздылығы», Y осі «MT әсері».

Төмендегі суретте критерийлердің әрқайсысы үшін таразылардың таралуы көрсетілген.



<sup>37</sup> 2017 жылғы деректер қосылмаған, өйткені 2018 жылы аяқталған «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның активтерін «Казкоммерцбанк» АҚ-мен біріктіруді ескермейді.



## 05 «Біздің тұрақты дамуды басқаруға тәсілдеміз» тарауы

GRI 205-2



### 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 кезінде нұсқамалау шеңберінде жүргізіледі. Банкте қабылданған саясаттар мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл рәсімдері туралы бизнес-серіктестерді ақпараттандыру тәжірибесі қолданылмайды, осыған байланысты GRI 205-2 ашылуының с) «Банкте қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың бар саясаттары мен әдістері туралы хабардар етілген бизнес-серіктестердің саны» тармақшасы бойынша ерекшелік жасалған.

## 07 «Біздің назарымыздың ортасында – клиенттер» тарауы

GRI 103-1 418-1



### Ақпараттық қауіпсіздікті дамыту және клиенттердің деректерін қорғау

«Клиенттің құпиялылығы» тақырыбы бойынша 418-1 ашылу ішінара ұсынылған. «Бөгде тұлғалардан және реттеуші органдардан алынған негізделген шағымдардың саны» а) тармақшасы бойынша ерекшелік жасалды, өйткені Банк клиенттік деректердің құпиялылығын бұзуға байланысты шағымдар санының жүйелі есебін және мониторингін жүргізбейді. Есепті дайындау кезеңінде осы деректерді жинау уақыт шектеулері мен процестің күрделілігін ескере отырып, орынсыз деп танылды.

## 08 «Адами капиталды дамыту» тарауы

### Персоналды басқару

GRI 102-8 | 401-1

Қызметкерлердің тұрақтамауы коэффициенті  $K_t = A / B \times 100\%$  формуласына сәйкес есептеледі, мұнда А – есепті кезеңнің соңына өз бастамасы бойынша, тараптардың келісімі бойынша және қызметкердің кінәсінен жұмыстан босатылған қызметкерлер саны; В – кезең ішіндегі орташа тізімдік сан.

Есепте Банк қызметкерлерінің тізімдік саны берілген. Көрсеткіштерді жинау, шоғырландыру және есептеу кезінде SAP жүйесінен алынған мәліметтер пайдаланылды.

### Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық

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

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

Қауіпті факторлармен ықтимал ұштасқан қызмет туралы ақпаратты көрсету үшін жарақаттану жөніндегі деректерді ашу кезінде Банк есептілік шекараларын кеңейтті және «Налук Инкассация» еншілес ұйымының деректерін енгізді.

Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғаларды тіркеу, сондай-ақ оларды есепке алу және есептілікті жүргізу ҚР Еңбек кодексінің 20-тарауына, сондай-ақ «Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғаларды тергеп-тексеру материалдарын ресімдеу жөніндегі нұсқаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 28 желтоқсандағы № 1055 бұйрығына сәйкес жүргізіледі.

Банкте кәсіби аурулардың пайда болу жағдайлары тіркелмеген. Қазіргі уақытта Банкте «GRI 403: Occupational Health and Safety 2016» талаптарына сәйкес жұмыс орнында болмау коэффициенттері (absentee rate & lost day rate) бойынша деректерді есепке алу және есептеу жүргізілмейді.

Жұмыс уақытын жоғалтумен жарақат коэффициентін (LTIR) есептеу үшін Банк 2018 жылғы «GRI 403: Occupational Health and Safety» нұсқасы ұсынған әдіснаманы пайдаланған болатын. Банк Банк пен еншілес ұйым қызметкерлерінің санына қатысты коэффициентті дұрыс көрсету үшін 1 млн атқарылған адам-сағат факторын қабылдады. Төменде деректерді есептеу формуласы берілген:

$$LTIR = \text{Жарақаттар} / \text{Атқарылған адам-сағаттар} * 1\,000\,000,$$

Бұл ретте, 2019 жылғы өндірістік қызметке байланысты жұмыс уақытын жоғалтумен болған жарақаттар саны = 6

2019 жылы атқарылған адам-сағаттар = 31 085 024 сағат

Жарақат түрлері бойынша Банкте және «Налук Инкассация» еншілес ұйымында жұмыс уақытын жоғалтумен болған 6 жарақат тіркелді, оның ішінде 4 сүйек сынуы, 1 жұмсақ тіндердің соғылуы және 1 ми шайқалу жағдайы. Барлық зардап шеккендер ер адам қызметкерлер болды.

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



## 09 «Қоршаған орта және қоғам» тарауы

### Ресурстарды жауапты тұтыну

GRI 103-1 | 303-2 | 303-3 | 303-5

Су тұтыну жөніндегі деректерді жинау заңнамалық деңгейде белгіленген экологиялық есептілік нысандарына сәйкес, сондай-ақ GRI Standards «GRI 303: Water and Effluents» нұсқаулығына сәйкес жүзеге асырылды. Су тұтыну бойынша ұсынылған ақпарат өлшеу аспаптарымен (есептегіштермен) суды тұтыну көлемдерін 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 сондай-ақ ластаушы заттар төгінділерінің нормативтерін белгілемейді және ҚР экологиялық заңнамасының талаптарына сәйкес табиғи су объектілеріне сарқынды суларды ағызуды жүзеге асырмайды («GRI 303-2 Management of water discharge-related impacts»).

Банк өз қызметін су ресурстарының тапшылығы проблемасы бар ҚР өңірлерінде жүзеге асыратынына байланысты, есепте Маңғыстау, Ақтөбе, Жамбыл және Қарағанды облыстары сияқты аймақтарда су тұтынудың жалпы көлемін көрсететін көрсеткіш бөлінген. Бұл өңірлерді «су тапшылығы бар» ретінде айқындау Әлемдік табиғи ресурстар институты (World Resources Institute – WRI) дайындаған Aqueeduct<sup>38,39</sup> су ресурстарын басқару саласындағы Тәуекелдер атласы негізінде жүзеге асырылған болатын. Банк «базалық су тапшылығы» көрсеткіші «жоғары» деп бағаланған аймақтарды ғана таңдады.

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



<sup>38</sup> World Resources Institute, Aqueeduct Water Risk Atlas, [www.wri.org/our-work/project/aqueeduct/](http://www.wri.org/our-work/project/aqueeduct/).

<sup>39</sup> <https://www.wri.org/applications/aqueeduct/country-rankings/?country=KAZ>.

### Энергия тиімділігі және парниктік газдар шығарындылары

GRI 302-1 | 302-4 | 305-1 | 305-2

Электр және жылу энергиясын тұтынуды есепке алу есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде жүргізіледі. Басқа отын-энергетикалық ресурстарды тұтыну бойынша есептілік отынның мынадай түрлерін тұтынудың нақты деректері бойынша ұсынылады: дизель отыны, бензин, көмір, табиғи газ. Отынды тұтыну жөніндегі деректерді аудару үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитеті Төрағасының 2016 жылғы 11 тамыздағы № 160<sup>40</sup> бұйрығымен бекітілген Отын-энергетикалық теңгерімді қалыптастыру және энергетика саласын сипаттайтын жекелеген статистикалық көрсеткіштерді есептеу жөніндегі әдістемеден алынған тиісті коэффициенттер пайдаланылған.

ПГ (score 1) тікелей шығарындыларын есептеу кезінде 2006 жылғы КӨЖҮТ Ұлттық түгендеулердің басшылық қағидаттарынан алынған шығарындылар коэффициенттерінің мәндері пайдаланылды<sup>41</sup>. Жанама энергетикалық шығарындыларды (score 2) есептеу электр және жылу энергиясын өндіру кезінде CO<sub>2</sub> шығарындыларының ұлттық коэффициенттеріне негізделген<sup>42</sup>. ПГ шығарындыларын CO<sub>2</sub> экв. тоннаға аудару үшін КӨЖҮТ-тің 5-ші Бағалау баяндамасынан алынған жаһандық жылыну әлеуеттерінің мәндері қабылданған болатын.



<sup>40</sup> <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230>.

<sup>41</sup> [https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2\\_Volume2/V2\\_2\\_Ch2\\_Stationary\\_Combustion.pdf](https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf).

<sup>42</sup> <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links>.

## GRI CONTENT INDEX мазмұн көрсеткіші

GRI 102-55

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
101	Негіздер			
102	Жалпы ашулар			
102-1	Ұйымның атауы	Банк туралы		11
102-2	Қызметі, брендтері, өнімдері мен қызметтері	Банк туралы		11
102-3	Штаб-пәтердің орналасуы	Байланыс ақпараты		117
102-4	Операциялық қызмет географиясы	Қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы		46–48
102-5	Меншіктің сипаты және ұйымдық-құқықтық нысаны	Банк туралы		11
102-6	Қызмет көрсету нарықтары	Банк туралы		11
102-7	Ұйымның ауқымы	Банк туралы		11
		Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		33–34
		Қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы		46
102-8	Қызметкерлер және басқа қызметкерлер туралы ақпарат	Қоршаған орта және қоғам		70
		«Қазақстан Халық Банкі» АҚ Бас банкі және өңірдегі филиалдарындағы персонал бойынша индикаторлар		103
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		106
102-9	Жеткізулер тізбегі	Жеткізулер тізбегін басқару		35
102-10	Ұйымдағы және оның жеткізулер тізбегіндегі елеулі өзгерістер	Корпоративтік басқару		17–18
		Қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы		46–48
102-11	Сақтық қағидаты немесе тәсілдемесі	Қоршаған орта және қоғам		84
102-12	Сыртқы бастамалар	Бастамалар мен мүшеліктер		102
102-13	Қауымдастықтарға мүшелік	Бастамалар мен мүшеліктер		102
<b>Стратегия</b>				
102-14	Жоғары басшылықтың үндеуі	Директорлар кеңесі төрағасының үндеуі		6–7
		Басқарма Төрағасының Үндеуі		8–9
		Өсу стратегиясы		12–13

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
<b>Этика және адалдық</b>				
102-16	Құндылықтар, қағидаттар, стандарттар және мінез-құлық нормалары	Біздің құндылықтар		14–15
<b>Корпоративтік басқару</b>				
102-18	Басқару құрылымы	Корпоративтік басқару құрылымы		19–22
<b>Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		28–31
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		28–31
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		28–31
102-40	Мүдделі тараптар топтарының тізімі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		29–30
102-41	Ұжымдық шарттар	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		80
102-42	Мүдделі тараптарды сәйкестендіру және анықтау	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		28–30
102-43	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау тәсілдемесі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		28–30
102-44	Негізгі тақырыптар мен көтерілген мәселелер	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл		30
<b>Есеп беру тәжірибесі</b>				
102-45	Шоғырландырылған қаржылық есептілікке енгізілген заңды тұлғалардың тізбесі		2019, 2018 және 2017 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жылдар бойынша аудиттелген Шоғырландырылған қаржылық есептілік	
102-46	Есеп мазмұнын және тақырыптар шекарасын анықтау	Осы Есеп туралы Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		5 104
102-47	Маңызды тақырыптар тізімі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау		31
102-48	Ақпаратты түзету		Қолданылмайды	
102-49	Есептіліктегі өзгерістер		Қолданылмайды	
102-50	Есепті кезең	Осы Есеп туралы		5
102-51	Соңғы есептің шығарылған күні		ТДЕ туралы осы есеп Банк үшін бірінші болып табылады	
102-52	Есептілік циклі	Осы Есеп туралы		5



Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
102-53	Есепке қатысты сұрақтар үшін байланыс ақпараты	Байланыс ақпараты		117
102-54	GRI Standards сәйкес есептілік туралы өтініштер	Осы Есеп туралы		5
102-55	GRI көрсеткіштері кестесі	GRI CONTENT INDEX мазмұн көрсеткіші		108–114
102-56	Сыртқы растау		Қаржылық емес ақпаратты сыртқы растау жүзеге асырылмайды. Банк болашақта Тұрақты даму туралы есептің сыртқы аудитін жүргізу мүмкіндігін қарастырады.	
<b>Экономикалық нәтижелілік</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		33
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		33
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		33
201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		34
201-4	Мемлекеттен алынған қаржылық көмек	Негізгі экономикалық нәтижелерге шолу		33
<b>Жанама экономикалық әсерлер</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		38–44
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		38–44
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		38–44
203-1	Инфрақұрылымға және өтеусіз қызметтерге инвестициялардың дамуы мен әсері	Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына инвестициялар		38–44
<b>Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		27
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		27
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		27
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен әдістері туралы ақпараттандыру және оларға оқыту	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		27
		«Қазақстан Халық Банкі» АҚ Бас банкі және өңірдегі филиалдарындағы персонал бойынша индикаторлар		103
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		105



Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
<b>Материалдар</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		84–85
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		84–85
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		84–85
301-1	Материалдарды салмағы немесе көлемі бойынша пайдалану	Қоршаған орта және қоғам		84–85
<b>Энергия ресурстарын тұтыну/энергия тиімділігі</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		84, 86–87
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		84, 86–87
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		84, 86–87
302-1	Ұйым ішінде энергияны тұтыну	Қоршаған орта және қоғам		86–87
		Энергия тұтынуды қысқарту		107
302-4	Энергия тұтынуды қысқарту	Қоршаған орта және қоғам		86–87
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
<b>Су тұтыну</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		84–85
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		84–85
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		84–85
303-2	Су бұруға байланысты әсерлер	Қоршаған орта және қоғам		85
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
303-3	Көздер бойынша бөлінген алынатын судың жалпы саны	Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
303-5	Суды тұтыну	Қоршаған орта және қоғам		85
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
<b>Шығарындылар</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		84, 86–87
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		84, 86–87
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		84, 86–87

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
305-1	Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (Score 1)	Қоршаған орта және қоғам		88
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
305-2	Парниктік газдардың жанама энергетикалық шығарындылары (Score 2)	Қоршаған орта және қоғам		88
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		107
305-7	NOx, SOx және басқа да маңызды ластаушы заттардың шығарындылары		Қазақстандағы Банктің филиалдық желісі бойынша ластаушы заттардың шығарындылары туралы шоғырландырылған деректер қолжетімсіз	
<b>Төгінділер мен қалдықтар</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Қоршаған орта және қоғам		84, 89
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Қоршаған орта және қоғам		84, 89
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Қоршаған орта және қоғам		84, 89
306-2	Қалдықтардың түрлері мен айналыс тәсілі бойынша жалпы салмағы	Қоршаған орта және қоғам		89
<b>Жұмыспен қамту</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Персоналды басқару		68–70
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Персоналды басқару		68–70
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Персоналды басқару		68–70
401-1	Жаңа қызметкерлер және кадрлардың тұрақтамауы	Персоналды басқару		70–72
		«Қазақстан Халық Банкі» АҚ Бас банкі және өңірдегі филиалдарындағы персонал бойынша индикаторлар		103
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		106
401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыспен қамту жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін, толық жұмыспен қамту жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер	Персоналды басқару		73–75
401-3	Ана болу/әке болу бойынша демалыс	Персоналды басқару		72
<b>Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		81–82
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		81–82

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		81–82
403-2	Жарақат түрлері, жарақаттану көрсеткіштері, кәсіптік аурулар, еңбекке қабілетсіздік күндері, сондай-ақ өндіріске байланысты өлім жағдайларының саны	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		82
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		106
403-3	Өндірістік жарақаттану немесе кәсіптік сырқаттанушылық жоғары қаупіне шалдыққан қызметкерлер	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық		81–82
		Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		106
403-4	Кәсіподақтармен ресми келісімдерге енгізілген денсаулық сақтау және еңбек қауіпсіздігі мәселелері	Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		106
<b>Оқыту және білім беру</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		76–77
		Персоналды бағалау		78–79
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		76–77
		Персоналды бағалау		78–79
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		76–77
		Персоналды бағалау		78–79
404-1	Бір қызметкерге жылына оқу сағаттарының орташа саны	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		76
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және мансапты аяқтау кезіндегі қолдау бағдарламалары	Қызметкерлерді оқыту және дамыту		76–77
404-3	Мансаптың нәтижелілігі мен дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі	Персоналды бағалау		79
<b>Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		80
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		80
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		80
405-1	Ұйымның басшы органдары мен персоналының негізгі санаттарының жынысы, жас топтары, азшылықтар топтарына жататындығы және әртүрліліктің басқа да белгілері бойынша бөлінген құрамы	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		80
405-2	Ерлер мен әйелдердің базалық жалақысы мен сыйақысының арақатынасы	Тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету		80

Индекс	Көрсеткіш	Тарау/кіші тарау	Сілтеме/түсініктеме	бет
<b>Клиенттің құпиялылығы</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		65–66 105
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		65–66
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		65–66
418-1	Клиенттің құпиялылығының бұзылуына және клиент деректерінің жоғалуына берілген негізделген шағымдардың саны	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау Деректерді жинау, шоғырландыру және есептеу әдіснамасы		66 105
<b>Әлеуметтік-экономикалық сәйкестік</b>				
103-1	Маңызды тақырыпты және оның шекараларын түсіндіру	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		25–26
103-2	Басқарушылық тәсілдеме және оның компоненттері	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		25–26
103-3	Басқарушылық тәсілдемесін бағалау	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		25–26
419-1	Әлеуметтік-экономикалық саладағы заңдар мен нормативтік актілердің сақталмауы	Заңнамалық талаптарға сәйкестігі		25–26
<b>GRI Standards аясында емес маңызды тақырыптар</b>				
ҚЖД	Қайырымдылық және демеушілік	Қоғамның дамуына қосқан үлесіміз		91–94
	Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы	Қызметтердің қолжетімділігі мен сапасы		46–56
FS13	Түрлері бойынша халқы аз және экономикалық жағынан әлсіз дамыған аймақтарда ұйым қызметтеріне қол жеткізу орындары	Қолжетімді Банк		55
FS14	Мүмкіндігі шектеулі тұлғалардың қаржылық қызметтерге қол жеткізуін жеңілдетуге бағытталған бастамалар	Қолжетімді Банк		55
		Қоршаған орта және қоғам		84
		«Ақтау қаласында медициналық қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен сапасын арттыру»		43
		«Алматының алма бақтарын жандандыру»		44
IT	IT жүйелері және кибер-тәуекелдерге төзімділік	Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің деректерін қорғау		65–66
	Цифрландыру және инновациялар	Инновацияларды дамыту және цифрландыру		57–64
	Банктің 2020 жылдың бірінші жартысындағы COVID жағдайына реакциясы	Есепті күннен кейінгі оқиға: Банктің COVID-19 пандемиясына реакциясы		95–100
	Риск менеджмент	Тәуекелдерді басқару жүйесі		23–24
	Ішкі бақылау және аудит	Ішкі бақылау және аудит		25
	ҚОҚ	Қоршаған ортаны қорғау	Қоршаған орта және қоғам	

## Аббревиатуралар мен қысқартулар

<b>АКБ</b>	Арнайы конструкторлық бюро	<b>ЖШС</b>	Жауапкершілігі шектеулі серіктестік
<b>АҚ</b>	Акционерлік қоғам	<b>КӘЖ</b>	Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік
<b>АҚШ</b>	Америка Құрама Штаттары	<b>КБ</b>	Корпоративті бизнес
<b>АТ</b>	Ақпараттық технологиялар	<b>КЖҚ</b>	Кірісті жылыстатуға қарсы іс-қимыл
<b>БАҚ</b>	Бұқаралық ақпарат құралы	<b>КӨЖҮТ</b>	Климаттың өзгеруі жөніндегі үкіметаралық топ
<b>ББ</b>	Бөлшек бизнес	<b>ҚЗЭ</b>	Қарапайым заттар экономикасы
<b>БЖЗҚ</b>	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры	<b>ҚҚҚ</b>	Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы
<b>БҚКО</b>	Банктік қызмет көрсету орталығы	<b>ҚОЖ</b>	Қашықтықтан оқыту жүйесі
<b>БҰҰ</b>	Біріккен Ұлттар Ұйымы	<b>ҚР</b>	Қазақстан Республикасы
<b>ДДҰ</b>	Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы	<b>ҚТҚ</b>	Қатты тұрмыстық қалдықтар
<b>ДСО</b>	Дербес сервис орталығы	<b>МТ</b>	Мүдделі тарап
<b>ЕДБ</b>	Екінші деңгейдегі банк	<b>МЭТ</b>	Мемлекеттік энергетикалық тізілім
<b>ЕДШ</b>	Емдік дене шынықтыру	<b>ПГ</b>	Парниктік газ
<b>ЕҚЖҚТ</b>	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы	<b>РА</b>	Рейтинг агенттігі
<b>ЖДҚ</b>	Жаһандық депозитарлық қолхат	<b>СОО</b>	Сауда ойын-сауық орталығы
<b>ЖКО</b>	Жол-көлік оқиғасы	<b>ТЖ</b>	Төтенше жағдай
<b>ЖҚ</b>	Жекеменшік қор	<b>ТКЖ</b>	Теңдестірілген көрсеткіштер жүйесі
<b>ЖОО</b>	Жоғары оқу орны	<b>ТҚ</b>	Терроризмді қаржыландыру





<b>ТНК</b>	Тиімділіктің негізгі көрсеткіштері	<b>LED</b>	Light-emitting diode (жарық диод)
<b>ҰКП</b>	Ұлттық кәсіпкерлер палатасы	<b>LSE</b>	London Stock Exchange (Лондон қор биржасы)
<b>ШОБ</b>	Шағын және орта бизнес	<b>LTIR</b>	Lost time Incident Rate (жұмыс уақытын жоғалтумен болатын жарақаттану коэффициенті)
<b>ЭЦҚ</b>	Электрондық-цифрлық қолтаңба	<b>MBA</b>	Master of Business (іскерлік әкімшілендіру шебері)
<b>ЭЫДҰ</b>	Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы	<b>NFC</b>	Near Field Communication (жақын жанасусыз байланыс)
<b>3DS</b>	Three-Domain Secure (үш жақты қорғау)	<b>NPS</b>	Net Promoter Score (тұтынушылық бейілділік индексі)
<b>AIX</b>	Astana International Exchange	<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development (Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы)
<b>B2B</b>	Business to business («бизнес үшін бизнес»)	<b>PCI DSS</b>	Payment Card Industry Data Security Standard (төлем карталары индустриясының деректер қауіпсіздігі стандарты)
<b>BCBS</b>	Basel Committee on Banking Supervision (Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитеті)	<b>PIN-код</b>	Personal Identification Number (жеке сәйкестендіру нөмірі)
<b>CSI</b>	Customer Satisfaction Index (клиенттердің қанағаттану көрсеткіші)	<b>POS-терминалдар</b>	Point of sale терминал (сату нүктесі)
<b>DLP</b>	Data leak prevention (ағып кетудің алдын алу технологиясы)	<b>PR</b>	Public relations (қоғаммен байланыстар)
<b>ESG</b>	Environmental, Social and Governance (экологиялық, әлеуметтік және басқару критерийлері)	<b>QR</b>	Quick Response (жылдам ден қою)
<b>FATCA</b>	Foreign Account Tax Compliance Act (Шетелдік шоттар бойынша салық есептілігі туралы АҚШ Заңы)	<b>QSA</b>	Qualified Security Assessor (білікті қауіпсіздік инспекторы)
<b>G20</b>	The Group of Twenty («Үлкен жиырма»)	<b>SAP</b>	Кәсіпорынның ресурстары мен жұмыс процестерін жоспарлаудың автоматтандырылған ақпараттық жүйесі
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative (Жаһандық есеп беру бастамасы)	<b>SPO</b>	Secondary Public Offering (акцияларды қайталама орналастыру)
<b>HR</b>	Human Resources (адам ресурстары)	<b>UK</b>	United Kingdom (Біріккен Корольдік)
<b>HSBK</b>	«Қазақстан Халық жинақ банкі» АҚ жай акциясы	<b>UN</b>	United Nations (Біріккен Ұлттар Ұйымы)
<b>IVR</b>	Interactive Voice Response (интерактивті дауыстық мәзір)	<b>VIP</b>	Very important person (жоғары лауазымды тұлға)
<b>KASE</b>	Kazakhstan Stock Exchange (Қазақстан қор биржасы)	<b>WRI</b>	World Resources Institute (Әлемдік табиғи ресурстар институты)
<b>KPMG</b>	Халықаралық аудиторлық компания		





## Байланыс ақпараты

GRI 102-3 | 102-53

### «Қазақстан Халық Банкі» акционерлік қоғамы

Пошталық мекенжайы: А26МЗК5, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., әл-Фараби д-лы, 40 үй

Телефон: + 7 727 259 0777

Факс: + 7 727 259 0271

Ұсыныстар мен ескертулер үшін: info@halykbank.kz

Ресми веб-сайттар:



<https://halykbank.kz/>  
<https://halykbank.com/>

Тұрақты даму мәселелері бойынша электрондық пошта:

MIRAK@halykbank.kz  
EKATERINAS@halykbank.kz

Есепті шығару күні: 2020 жылғы қыркүйек