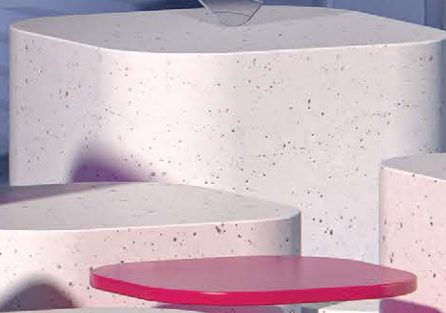


ЖАУАПТЫ  
ҚАРЖЫЛАНДЫРУ  
БОЛАШАҚТЫ  
АЙҚЫНДАЙДЫ



Eurasian  
Bank



# 2023 жылдағы тұрақты даму туралы есебі

«Еуразиялық банк» АҚ

# 02 Мазмұны



|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Басқарма Төрағасының жолдауы .....                           | 04 |
| 2023 жылдағы тұрақты дамудың негізгі көрсеткіштері .....     | 08 |
| 2023 жылдағы тұрақты даму саласындағы негізгі оқиғалар ..... | 10 |



## БАНК ТУРАЛЫ

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Банктің жалпы деректері және құрылымы .....                        | 14 |
| Қызмет географиясы .....                                           | 16 |
| Даму стратегиясы .....                                             | 18 |
| Қауымдастықтарға қатысу .....                                      | 20 |
| Банктің тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі ..... | 21 |



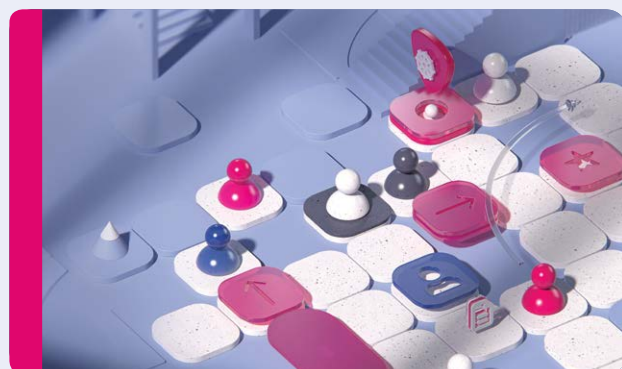
## ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТ

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі ..... | 56 |
| Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік .....                    | 64 |
| Жұмыскерлерді уәждеу және еңбекақы төлеу .....                  | 68 |
| Жұмыскерлерді оқыту және дамыту .....                           | 71 |
| Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы .....                 | 76 |



## ЖЕРГІЛІКТІ ҚАУЫМДАСТЫҚТАРМЕН ӨЗАРА ӨРЕКЕТТЕСУ

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Әлеуметтік маңызы бар жобалар .....                | 82 |
| Банктің филиалдар желісінің әлеуметтік әсері ..... | 84 |



## КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Тұрақты дамуды басқару тәсілі .....      | 26 |
| Корпоративтік басқаруға шолу .....       | 28 |
| Тәуекелдерді басқару .....               | 36 |
| Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл ..... | 38 |



## ЖАУАПТЫ БИЗНЕС

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Экономикалық құнды құру .....                    | 42 |
| Тұрақты қаржыландыру .....                       | 43 |
| Цифрландыру және жаңартпалар .....               | 48 |
| Деректер құпиялылығы және киберқауіпсіздік ..... | 50 |
| Клиенттерді қолдау .....                         | 51 |
| Жеткізушілермен өзара іс-қимыл .....             | 52 |



## ЭКОЛОГИЯ

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Қоршаған ортаны қорғау ..... | 88 |
| Энергиялық тиімділік .....   | 90 |
| Климаттың өзгеруі .....      | 92 |
| Су тұтыну .....              | 94 |
| Қалдықтар .....              | 95 |



## ҚОСЫМШАЛАР

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| 1-Қосымша. Есеп туралы .....                     | 98  |
| 2-Қосымша. GRI стандартының ашу көрсеткіші ..... | 100 |
| 3-Қосымша. Глоссарий .....                       | 108 |
| 4-Қосымша. Байланыс ақпараты .....               | 110 |



# 04 Басқарма Төрағасының жолдауы

GRI 2-22



“

## Ляззат Сатиева

«Еуразиялық банк» АҚ  
Басқармасының Төрағасы

### ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР,

**СІЗДЕРГЕ АЛҒАШҚЫ «ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНКТИҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫ ТУРАЛЫ ЕСЕБІН» ҰСЫНУ МЕН ҮШІН ЗОР ҚҰРМЕТ – БҰЛ БАНК ЖҰМЫСЫНА ТҰРАҚТЫ ДАМУ ҚАҒИДАТТАРЫН БІРІКТИРУ ЖОЛЫНДАҒЫ МАҢЫЗДЫ НЕГІЗГІ КЕЗЕҢ. БҰЛ ЕСЕП БІЗДІҢ ESG САЛАСЫНДАҒЫ АЛҒАШҚЫ ҚАДАМДАРЫМЫЗДЫ СИПАТТАЙДЫ ЖӘНЕ ТҰРАҚТЫ ДАМУДЫ КОРПОРАТИВТІК ДНҚ-НЫҢ АЖЫРАМАС БӨЛІГІНЕ АЙНАЛДЫРУ ҮШІН ҰМТЫЛЫСТАР МЕН БІЗ ҚАЛАП ЖАТҚАН НЕГІЗДІ ҚАМТЫП КӨРСЕТЕДІ.**

05

## 2,7 трлн теңге

Банктің 2023 жылдың соңындағы активтері

## >2,1 трлн теңге

клиенттердің депозиттері мен шоттарының базасы

## 1,4 трлн теңге

Банктің 2023 жылдың соңындағы кредиттік портфелі

## 4,8 млн клиент

бізге өздерінің қаржылық операцияларын жүргузіге сенім білдіреді

## >5 мың адам

бүкіл Қазақстан бойынша Еуразиялық банкте жұмыспен қамтамасыз етілген адамдар саны

Біз қолдау көрсететін және инклюзивті жұмыс жағдайын қалыптастыратын ортаны құрып, жұмыскерлеріміздің игілігі мен кәсіби өсуінің қамын ойлаймыз.

Есеп ESG-ақпаратты ашудың жетекші халықаралық стандарттарына сәйкес келеді және біздің басқарушылық, экономикалық, әлеуметтік және экологиялық аспектілер мен әсерлер бойынша жетістіктеріміз бен көрсеткіштерімізді көрсетеді.

Тұрақты дамудың күн тәртібі біздің қызметіміз бен стратегиялық жоспарлауымыздың маңызды элементі болып табылады. Еуразиялық банк еліміздегі ең ірі жеті банктің қатарына кіреді. 2023 жылдың соңында Банк активтері шамамен 2,7 трлн теңгені құрады, кредиттік портфелі 1,4 трлн теңгеге жетіп, клиенттердің депозиттері мен шоттарының базасы 2,1 трлн теңгеден асып түсті. 4,8 миллионға жуық клиент бізге өздерінің қаржылық операцияларын жүргузіге сенім білдіреді. Қызметтің кең ауқымына ие бола тұра, біз экономика мен қоғамға тигізетін әсерімізді түсінеміз және ESG-қағидастарды ілгерілету және акционерлерді, жұмыскерлерді, клиенттерді, контрагенттерді, реттегішті және жергілікті қауымдастықтарды қоса алғанда, барлық мүдделі тараптардың мүдделерін қанағаттандыру үшін өз елеуетімізді іске асыруға ұмтылудамыз.

Қазіргі таңда қаржылық қызметтерді дамытудың негізгі бағыты болып банктік сервистердің сапасын арттыратын және экономика мен қоғамның тұрақты дамуына себептесетін жаңартпашыл сандық шешімдерді енгізу танылды. Атап айтқанда, 2023 жылы біз Smartbank қолданбасына жаңа сервистер енгізіп, оның жұмысын оңтайландырдық және технологиялық өзгерістердің тұтас кешенін іске асырдық. Біздің цифрлық бастамаларымыз тиімді, қолжетімді, қауіпсіз және эргономикалық банктік қызметтер арқылы клиенттердің өмір сүру сапасын жақсартуға және олар үшін жаңа мүмкіндіктер жасауға бағытталған. Біз Банк алдында тұрған міндеттердің ең жақсы шешіміне ұмтыла отырып, әрдайым кері байланысқа ашықпыз және өнімдер мен қызметтерді дамытамыз.

Біздің әлеуметтік саясатымыздың басты бағдары — жұмыскерлерімізге лайықты еңбек жағдайын жасау. Еуразиялық банк бүкіл Қазақстан бойынша 5 мыңнан астам адамды жұмыспен қамтамасыз етіп отыр. Біз қолдау көрсететін және инклюзивті жұмыс жағдайын қалыптастыратын ортаны құрып, жұмыскерлеріміздің игілігі мен кәсіби өсуінің қамын ойлаймыз.

 **43** млн теңге

«Мейірімділік ерікті қоғамы» қорына аударылды

Қайырымдылық пен қоғамдастықтарды қолдау әлеуметтік аспект аясындағы біздің әлеуметтік қызметіміздің маңызды құрамдасы болып қала береді. Біз әртүрлі қайырымдылық жобаларымен және ұйымдарымен бірге қызмет істейміз. Соның көрнекі мысалдарының бірі — Eurasian Diamond Club приват-клубы аясында жүзеге асырылған жоба. Visa металл картасының қайырымдылық бонустары арқасында «Мейірімділік ерікті қоғамы» қорына 43 миллион теңге аударылды. Нәтижесінде 19 бала шетелде қажетті ем алды да, қазір олардың өміріне ешбір қауіп төніп тұрған жоқ.

Қоршаған ортаға әсерімізді азайту үшін біз «жасыл кеңсе» тұжырымдамасын қолдаймыз, жыл сайын қалдықтарды қайта өңдеу көлемін ұлғайтып, ресурстарды пайдалануды оңтайландырамыз. Банк сондай-ақ беделді PLUS Award сыйлығына ие болып, карта бизнесінде жасыл бастамаларды жүзеге асыруда. Mastercard-пен бірлесіп Еуразиялық банк Қазақстанда алғаш рет қайта өңделген пластиктен жасалған арнайы

 **19** бала

Visa картасының қайырымдылық бонустары арқасында қажетті ем алды

және жалғыз Эко-картаны айналысқа шығарды, ал одан түсетін кеш-бек ағаш отырғызу және қалдықтарды қайта өңдеу үшін экологиялық қорға аударылады.

Біз өзекті әлеуметтік және экологиялық мәселелерге жауап қайтаруға жәрдемдесетін өнімдер мен қызметтерді жасай отырып, жауапты қаржыландыру қағидаттары мен тәсілдерін енгізудеміз. Еуразиялық банкте көміртекті көп қажет ететін салалардың және олармен байланысты клиенттердің үлесі жалпы портфелінің 6%-дан аспайды. Бұл ретте, тіпті осы клиенттердің арасында ESG тәжірибесіне деген бейілділік анық көрініп тұр. Банк шағын және орта бизнестің дамуына қолдау көрсетіп, жеке кәсіпкерлер мен шаруа қожалықтары үшін кредиттік бағдарламаларын ұсынады. Біз электромобильдерді сатып алуға жасыл кредиттер, сондай-ақ зейнеткерлерге әлеуметтік кредит береміз.

Еуразиялық банк мемлекеттік органдар мен жұртшылықтың халық арасында қаржылық сауаттылықты арттыру және алаяқтықпен қарсы күрес

 **6%**

Еуразиялық банкте көміртекті көп қажет ететін салалардың және олармен байланысты клиенттердің жалпы портфелінен үлесі

бойынша күш-жігерін қолдайды, — біз қаржылық тұрақтылық пен азаматтардың игілігі үшін өзіміздің әлеуметтік жауапкершілігімізді түсінеміз.

Біз тұрақты даму қағидаттарының бизнес-үлгіміз бен процестерімізге толыққанды енгізілуіне ұмтыламыз. Қазіргі таңда біз салмақты ESG стратегиясын іске қосу бойынша жұмыс істеудеміз. Оның мақсаты — БҰҰ-ның тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізу үшін қазіргі және болашақ ұрпақтардың мүдделері үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік жауапкершілік қағидаттарына негізделген Банк қызметінің тиімді механизмін құру.

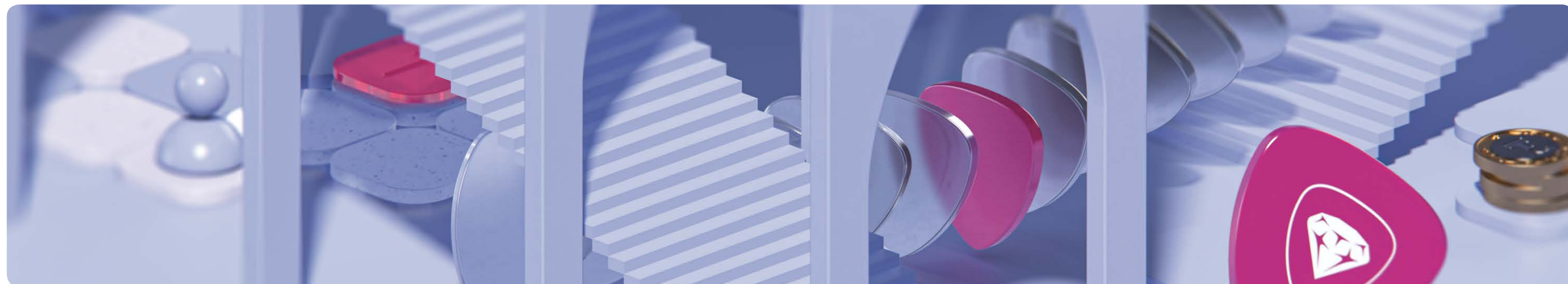
**ҰЗАҚ МЕРЗІМДІ КЕЛЕШЕКТЕ БІЗДІҢ ӨРШІЛ МАҚСАТЫМЫЗ — ЖАСЫЛ ЭКОНОМИКА МЕН ӘЛЕУМЕТТІК САЛАУАТТЫЛЫҚТЫҢ ДАМУЫНА БЕЛСЕНДІ ЖӘРДЕМДЕСЕ ОТЫРЫП, ТҰРАҚТЫ БАНК ІСІ САЛАСЫНДАҒЫ КӨШБАСШЫЛАРДЫҢ БІРІ БОЛУ.**

Банк ESG тәуекелдерін бағалау тетіктерін енгізіп, оларды басқару процестеріне біріктіруде. 2024 жылдан бастап ESG-тәуекелдерді жыл сайынғы стресс-тестілеу процесіне қосу жоспарлануда.

Біз ESG қағидаттарын Банктің күнделікті қызметіне енгізу жолының басында ғана екенімізді және алдымызда әлі көп жұмыс күтіп тұрғанын түсінеміз. Бұл ретте біз Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі енгізіп жатқан озық ережелер мен нормаларды ұстанамыз.

Мен жұмыскерлерімізге, клиенттерімізге, серіктестерімізге және акционерлерімізге көрсеткен қолдаулары мен сенімдері үшін шын жүректен алғыс айтқым келеді. Біз кейінгі жетістіктерімізбен бөлісуді асыға күтеміз. Біз бірге тұрақты дамуды ілгерілетуде және үздік болашақты құруда елеулі табыстарға қол жеткізе аламыз!

**Ляззат Сатиева,**  
«Еуразиялық банк» АҚ  
Басқармасының Төрағасы



# 2023 жылдағы тұрақты дамудың негізгі көрсеткіштері

### Қаржы көрсеткіштері

**АКТИВТЕР, МЛРД ТЕҢГЕ**

|      |       |
|------|-------|
| 2023 | 2 697 |
| 2022 | 2 356 |

**КЛИЕНТТЕРДІҢ ДЕПОЗИТТЕРІ МЕН ШОТТАРЫ, МЛРД ТЕҢГЕ**

|      |       |
|------|-------|
| 2023 | 2 144 |
| 2022 | 1 931 |

**КАПИТАЛ, МЛРД ТЕҢГЕ**

|      |     |
|------|-----|
| 2023 | 304 |
| 2022 | 197 |

**ҚҰРЫЛҒАН ТІКЕЛЕЙ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ҚҰН, МЛРД ТЕҢГЕ**

## 428,7

### Әлеуметтік көрсеткіштер

**ЖИНАҚТАЛҒАН КЛИЕНТТЕР БАЗАСЫ, МЛН КЛИЕНТ**

|      |     |
|------|-----|
| 2023 | 4,8 |
| 2022 | 4,5 |

**ЖҰМЫСКЕРЛЕР ҚҰРАМЫНЫҢ ТІЗІМДІК САНЫ, АДАМ**

|      |       |
|------|-------|
| 2023 | 5 352 |
| 2022 | 5 846 |

**ӘЙЕЛДЕРДІҢ БАСШЫЛЫҚ ЛАУАЗЫМДАРДАҒЫ ҮЛЕСІ, %**

|      |    |
|------|----|
| 2023 | 56 |
| 2022 | 53 |

**БІР ЖҰМЫСКЕРГЕ ШАҚҚАНДАҒЫ БІР ЖЫЛДАҒЫ ОҚУ САҒАТТАРЫНЫҢ ОРТАША САНЫ, САҒАТ**

## 8,7

### Экологиялық көрсеткіштер

**ҚАЙТАРА ӨҢДЕУГЕ ЖІБЕРІЛГЕН ҚАЛДЫҚТАРДЫҢ КӨЛЕМІ, ТОННА**

|      |     |
|------|-----|
| 2023 | 3,5 |
| 2022 | 1,5 |

**ҚАЛДЫҚТАРДЫ КӘДЕГЕ ЖАРАТУҒА БАҒЫТТАЛҒАН ШЫҒЫСТАР, МЫҢ ТЕҢГЕ**

|      |        |
|------|--------|
| 2023 | 13 860 |
| 2022 | 10 350 |

**ЭНЕРГИЯ СЫЙЫМДЫЛЫҒЫ, ГДЖ/МЛН ТЕҢГЕ**

|      |       |
|------|-------|
| 2023 | 0,169 |
| 2022 | 0,255 |

**ПАРНИКТІК ГАЗДАР ШЫҒАРЫНДЫЛАРЫ, ТОННА CO<sub>2</sub>-ЭКВ.**

## 7 586,0

### Жауапты бизнес


**ЗЕЙНЕТКЕРЛЕРГЕ БЕРІЛГЕН КРЕДИТТЕРДІҢ КӨЛЕМІ, МЛРД ТЕҢГЕ**

|      |      |
|------|------|
| 2023 | 5,08 |
| 2022 | 4,21 |

**ШОБ-ҚА БЕРІЛГЕН КРЕДИТТЕРДІҢ КӨЛЕМІ, МЛРД ТЕҢГЕ**

|      |     |
|------|-----|
| 2023 | 9,6 |
| 2022 | 9,5 |

**ЖЕРГІЛІКТІ ЖЕТКІЗУШІЛЕРДЕН САТЫП АЛУ ҮЛЕСІ**



## 90,9%

# 2023 жылдағы тұрақты даму саласындағы негізгі оқиғалар

## Наурыз

- «Еуразиялық банк» АҚ және «Қазпошта» АҚ банкоматтарынан қолма-қол ақша алу бөлігінде ынтымақтастықты дамыту туралы меморандумға қол қойылды
- Халықаралық рейтингтік агенттіктер (Fitch, Moody's және Standard & Poor's) берген бағаларынан Forbes.ru нұсқасы бойынша Орталық Азия және Кавказ аймағындағы 50 сенімді банктердің рейтингіне енді
- ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАР МЕН ЖЕКЕ КӘСІПКЕРЛЕРГЕ АРНАЛҒАН SMART BUSINESS МОБИЛЬДІ ҚОЛДАНБАСЫНЫҢ ФУНКЦИОНАЛЫН АНАҒҰРЛЫМ КЕҢЕЙТТІ**

## Сәуір

- Алматы қаласы орталығында алма ағаштарының аллеясын отырғызуды қоса алғанда, Банк жұмыскерлері Alma-Qala қоғамдық қозғалысымен бірлесіп, қала экологиясын жақсартуға бағытталған бірқатар іс-шараны өткізді



## Маусым

- Global Finance Еуразиялық банкке Broker 2.0 тауарлық кредитті 4 секундта бағалап, мақұлдауға мүмкіндік беретін шешім (нарықта осыған орташа есеппен 30-40 секунд кетеді) жобасы үшін «Тұтынушылық кредиттеу инноваторы» (Top Innovator in Consumer Finance) атағын берді
- Еуразиялық банктің Smartbank мобильді қолданбасында Ұлттық еріктілер желісіне қаражатты жедел аудару функциясы теңшелді

## Тамыз

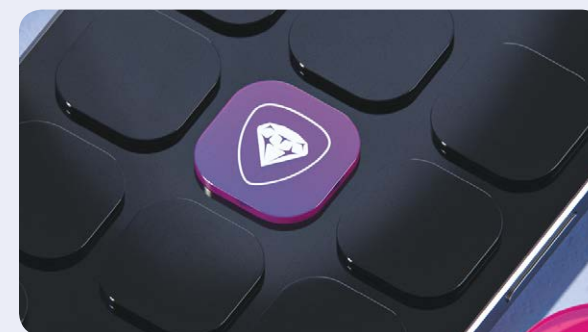
- Қазақстан Республикасындағы тауарлық кредитті ең жылдам мақұлдауды қамтамасыз ететін Broker 2.0 онлайн шешімін әзірлегені үшін Asian Banking & Finance бизнес-басылымы Банкті Цифрлық трансформация атауында жылдық банкі ретінде таныды

## Қыркүйек

- Eubank.kz корпоративтік сайты көру қабілеті бұзылған адамдар үшін бейімделді. Дыбыстық функционалдылықты және экрандағы қаріп өлшемін басқаруды қоса алғанда, арнайы функциялар енгізілді
- International Business Magazine халықаралық бизнес-басылымы сарапшыларының пікірі бойынша, Банктің автокредиттеуін Қазақстан Республикасында үздік деп таныды

## Қыркүйек

- Банк әзірлеген рекордтық қысқа мерзімді кредиттерді мақұлдау процесі үшін International Business Magazine бизнес-басылымының «Ең жылдам тауарлық кредит 2023» номинациясында марапатталды
- Smartbank қолданбасы үшін Forbes ТОП-30 рейтингінде Қазақстан Республикасының мобильді қолданбалары арасында 17 орын берілді

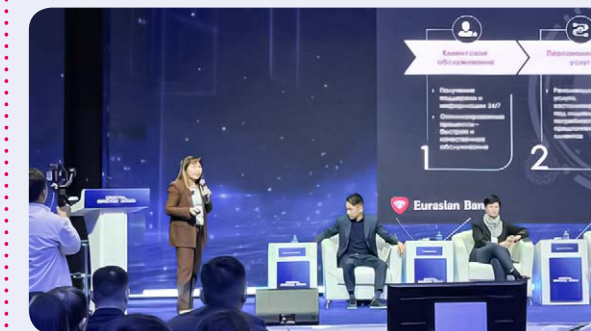


## Қазан

- ҚАЙТАЛАМА ТӘУЕЛСІЗ СЫРТҚЫ АУДИТТЕН СӨТТІ ӨТУ, PCI DSS ТӨЛЕМ КАРТАЛАРЫНЫҢ АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК СТАНДАРТТАРЫНЫҢ ЖӘНЕ SWIFT CSP АҚПАРАТ БЕРУ ЖӘНЕ ТӨЛЕМ ЖҮЙЕСІНІҢ ТАЛАПТАРЫНА ӨЗІНІҢ СӘЙКЕСТІГІН РАСТАДЫ**
- Банк Абай облысындағы өртте қаза тапқандардың отбасыларына 10 миллион теңгеден асатын сомадағы кредиттерді есептен шығарып тастады
- Қайта өңделген пластиктен жасалған Эко-картаны шығару және ілгерілету үшін «Қаржы саласындағы үздік ESG-бастамасы» номинациясында PLUS Award сыйлығын алды

## Қазан

- Digital Bridge 2023 ең ірі технологиялық форумында жасанды интеллект пайдаланылатын кредиттік досьемен жұмыс істеуге бағытталған жоба ұсынылды



- Қазақстан Тұрғын үй Компаниясымен бірлесіп үлескерлердің ақшалай қаражатының мақсатты пайдаланылуын бақылауға арналған үлестік құрылыс саласындағы жаңа цифрлық жобасын ұсынды
- Қазақстан Республикасының барлық өңірлерінде сенбіліктер ұйымдастырылды — оған 7,5 тонна қалдық жинаған 600-ден астам жұмыскер қосылды

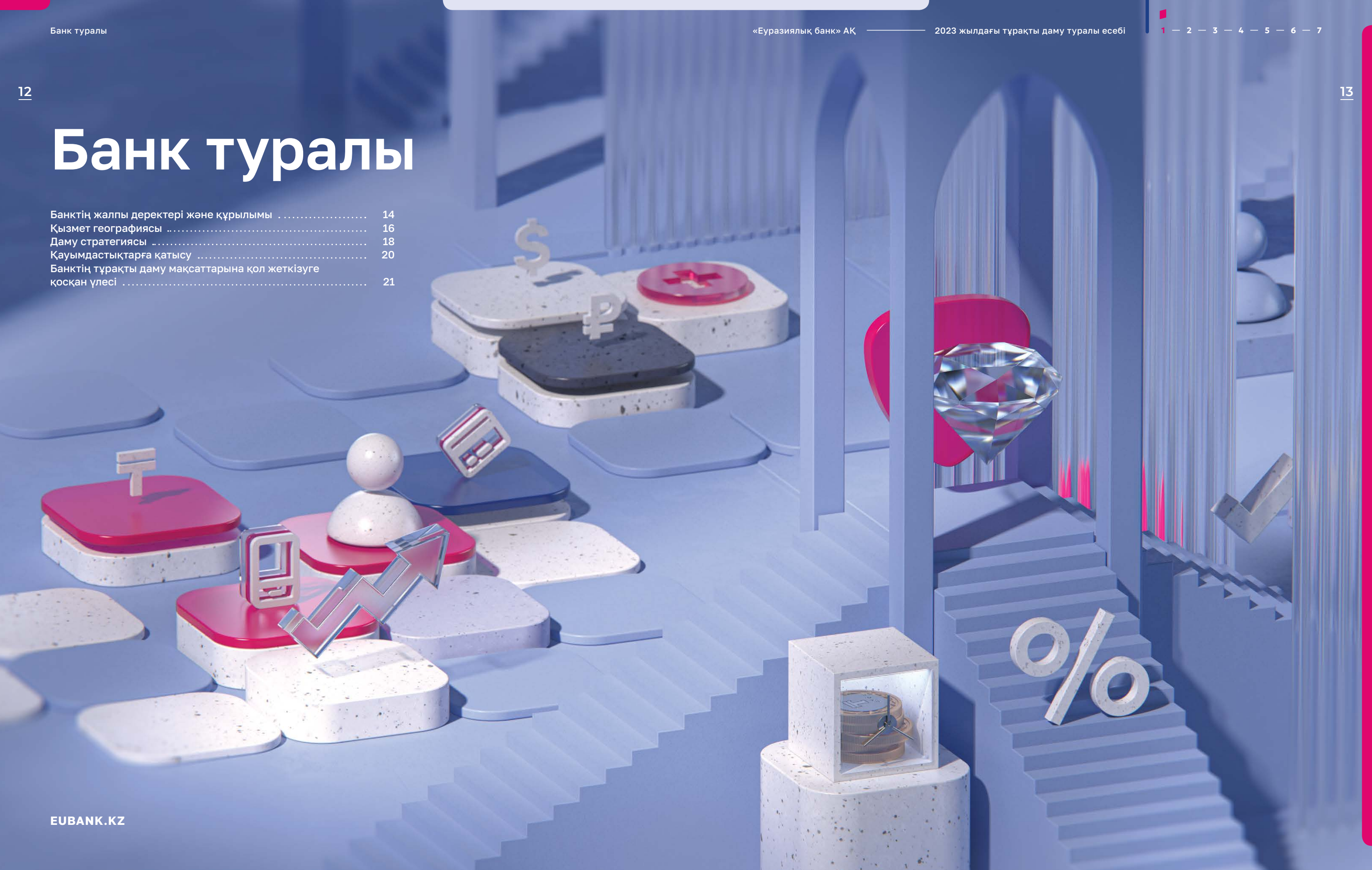


## Қараша

- ЕУРАЗИЯДА ОРТАЛЫҚ БАНКТИҢ ЦИФРЛЫҚ ВАЛЮТАСЫНДАҒЫ АЛҒАШҚЫ КАРТА БОЛҒАН MASTERCARD ПЛАТФОРМАСЫНДА ЦИФРЛЫҚ ТЕҢГЕМЕН ЖАҢА ДЕБЕТТІК КАРТАНЫ ШЫҒАРДЫ**

# Банк туралы

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Банктің жалпы деректері және құрылымы .....                        | 14 |
| Қызмет географиясы .....                                           | 16 |
| Даму стратегиясы .....                                             | 18 |
| Қауымдастықтарға қатысу .....                                      | 20 |
| Банктің тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі ..... | 21 |



# Банктің жалпы деректері және құрылымы

GRI 2-1

**«ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК» АҚ – 2024 ЖЫЛҒЫ 26 ЖЕЛТОҚСАНДА ӨЗИНІҢ 30 ЖЫЛДЫҒЫН АТАП ӨТЕТІН ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК ТҰРҒЫДАН МАҢЫЗДЫ КОММЕРЦИЯЛЫҚ БАНКІ. БАНК МИНЕРАЛДЫ РЕСУРСТАРДЫ ӨНДІРУ ЖӘНЕ ҚАЙТА ӨҢДЕУ САЛАСЫНДАҒЫ ӘЛЕМДЕГІ ЕҢ ІРІ КОМПАНИЯЛАРДЫҢ БІРІ ERG ТОБЫНЫҢ ЭКОЖҮЙЕСІНЕ ЖАТАДЫ. «ЕУАЗИЯЛЫҚ ҚАРЖЫЛЫҚ КОМПАНИЯ» (ЕҚК) БАНК ЖӘНЕ САҚТАНДЫРУ ХОЛДИНГІ БАНКТИҢ АКЦИОНЕРІ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.**

## Банктің 2023 жылдағы жетістіктері

- ҚР банктері арасында активтердің көлемі бойынша
- ҚР банктері арасында капиталдың мөлшері бойынша
- ҚР банктері арасында несиелік қоржынның мөлшері бойынша

ҚР банктері арасында заңды тұлғалардың салымдары бойынша

ҚР банктері арасында тұрғындардың салымдары бойынша (1 трлн теңгеден астам)

### №1 Банк

бәсекелестіктің айтарлықтай күшейгеніне қарамастан, көшбасшылығын сақтап келетін, жаңа автокөліктерді кредиттеуде



↑ 14%

кредиттік портфельдің өсуі есебінен Еуразиялық банк тобы активтерінің өсуі

↑ 11%

клиенттердің депозиттері мен шоттарындағы қаражаттың өсуі

↑ 54%

меншікті капиталдың ұлғаюы

80% кредиттер

онлайн форматта рәсімделген

45%

ҚР-дағы жаңа авто бойынша автоне-сиелеу (беру) нарығының үлесі

50% депозиттер

онлайн форматта рәсімделген

**БАНК БӨЛШЕК БАНКИНГ НАРЫҒЫНДА ЖЕТЕКШІ ОРЫНҒА ИЕ ЖӘНЕ КОРПОРАТИВТІК КЛИЕНТТЕРГЕ, ШАҒЫН ЖӘНЕ ОРТА БИЗНЕС СУБЪЕКТИЛЕРІНЕ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ КЕҢ СПЕКТРИН ҰСЫНАДЫ.**

## Банктің 2023 жылдағы марапаттары мен рейтингтері

Global Finance World’s Best Banks Awards және Global Brands басылымдарының нұсқалары бойынша «Қазақстандағы үздік кастодиан-банк және суб-кастодиан»

International Business Magazine бизнес-басылымының нұсқасы бойынша «ең жылдам тауарлық кредит 2023»

Asian Banking & Finance бизнес-басылымының нұсқасы бойынша «Цифрлық трансформация атауында жылдық банкі»

Moody’s Investors Service рейтингтік агенттігі Банктің ұзақ мерзімді депозиттері бойынша рейтингін B2-ден Ba3-ке дейін, ал негізгі кредиттік рейтингін оң болжаммен b3-тен b1-ге дейін көтерді, бұл Банктің проблемалық активтерді азайту бойынша тиімді жұмысы мен оның пайда алу мүмкіндігін қамтып көрсетеді

Broker 2.0 жобасы үшін Innovators Awards Global Finance сыйлығының аясында «Тұтынушылық кредиттеудің инноваторы»

International Business Magazine халықаралық бизнес-басылымы сарапшыларының пікірі бойынша Қазақстан Республикасында автокредиттеуде үздік банк

Еуразиялық банктің Smartbank қолданбасы Intervale Kazakhstan компаниясы жыл сайын өткізетін Forbes TOP-30 рейтингінде Қазақстан Республикасының мобильді қолданбалары арасында — 17 орында



# Қызмет географиясы

GRI 2-6



## 19

Қазақстан Республикасы бойынша филиал саны



## 118

есеп айырысу-кассалық кеңсе



## 393

аккредиттелген автокредиттерді сату нүктелерінің саны



## 833

POS-терминал



## 510

банкомат



## 490

төлем терминалы

# Стратегиялық есеп



## Банк миссиясы мен құндылықтары

Еуразиялық банктің миссиясы тұрақтылықты қамтамасыз етуден, адамдардың сенімі, бақыты мен амандығы үшін оң өзгерістерді жасаудан тұрады

### Еуразиялық банктің құндылықтары:

#### Салауатты амбициялар

Біз мақсаттарды қойып, оларға қол жеткізуде көрнекті нәтижелерге ұмтыламыз

#### Шығармашылық және жасампаздық

Біз болмысты үздіксіз жақсартып тұруға және жаңа затты жасауға талпынамыз. Біз өзіміздің үздік нұсқамызды жасауға ұмтыламыз

#### Алғыс күші

Біз алғыс энергиясын айналыстағы әлемді жақсарту және адамдарды бақытты ету үшін пайдаланамыз

#### Сенім

Сенім — қарым-қатынастың іргетасы және банктік бизнестің негізі

#### Жеке жауапкершілік (Білемін. Қолымнан келеді. Істеймін)

Банк қабылданатын шешімдер мен өз әрекеттерінің нәтижелері үшін жауапкершілікті көтереді

## Стратегия, көрсеткіштер және мақсаттар

Банк 2021-2024 жылдарға арналған Даму стратегиясын іске асыруды жалғастырып, Қазақстан Республикасының жетекші технологиялық бөлшек сауда банктері арасында өз позицияларын бекітуге ұмтылуда



### Стратегиялық көзқарас

Еуразиялық банктің стратегиялық көзқарасы — клиенттердің барлық түрлері үшін үздік клиенттік тәжірибесін ұсынып, қаржылық тиімділікке қол жеткізе отыра, бөлшек сауда клиенттеріне бағытталған әмбебап банк үлгісін дамыту.



### Стратегиялық фокус

Банктің стратегиялық фокусы өнімдер маржиналдылығын арттыруға және қолдаушы үдерістерді синхронды басқарудан синергетикаға қол жеткізуге мүмкіндік беретін бимодальды бизнес үлгісі болып табылады. Цифрлық бағытта стратегиялық фокусты желі мен сатуды басқарудан технологиялар мен өнімдерді басқаруға ауыстыру жұмысы жүргізілуде. Аналогтық бағытта аналогтық бизнесті органикалық дамыту және цифрлық банктің озық тәжірибесін қосарлау іске асырылуда.

# Қауымдастықтарға қатысу



GRI 2-28

**КӘСІБИ ҚАУЫМДАСТЫҚТАРҒА ҚАТЫСУ ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНККЕ САЛАНЫҢ БАСҚА ӨКІЛДЕРІМЕН ЫНТЫМАҚТАСУҒА, СТАНДАРТТАР МЕН НАРЫҚТЫҚ ТӘЖІРИБЕНІ ҚАЛЫПТАСТЫРУҒА ӨЗ ҮЛЕСІН ҚОСУҒА, ІСКЕРЛІК БАЙЛАНЫСТАРДЫ КЕҢЕЙТУГЕ МҮМКІНДІК БЕРЕДІ. ЖЕМІСТІ СЕРІКТЕСТІК БАНКТИҢ СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҚСАТТАРЫНА ҚОЛ ЖЕТКІЗУДІ ҚОЛДАЙДЫ ЖӘНЕ БІРЛЕСКЕН КҮШ-ЖІГЕРМЕН ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БАНК СЕКТОРЫН НЫҒАЙТУҒА ЖАҒДАЙ ТУҒЫЗАДЫ.**

ҚАЗАҚСТАН ҚАРЖЫГЕРЛЕР ҚАУЫМДАСТЫҒЫ



АССОЦИАЦИЯ ФИНАНСИСТОВ КАЗАХСТАНА

Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығының (ҚҚК) миссиясы — қауымдастық мүшелерінің акционерлік құнының өсуін қорғау және жәрдемдесу. ҚҚК-ның негізгі міндеттері — ҚҚК мүшелерінің мүдделерін мемлекеттік органдарда білдіру, мемлекеттік органдармен конструктивті өзара әрекеттесу және Қазақстан Республикасының қаржылық заңнамасын жетілдіру бойынша жұмысқа қатысу.

«Атамекен» ҰКП-ның негізгі мақсаты — бизнестің құқықтары мен мүдделерін қорғау және бизнес үшін заң шығару және реттеуші нормаларды құру үдерісіне барлық кәсіпкерлердің кеңінен қатысуын қамтамасыз ету.

«Атамекен» ҰКП-ның қызметі іскерлік және инвестициялық ахуалды жақсартуға, тұрақтылықты қамтамасыз етуге және отандық та, шетелдік те инвесторлар үшін елімізде бизнесті жүргізу жағдайларын дамытуға бағытталған.

Жаңа Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы (ЖҚСТҚ) — салық төлеушілердің заңды құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін, сондай-ақ салықтарды ерікті және уақытылы төлеуді қамтамасыз ету мақсатында олардың хабардарлығын арттыру үшін құрылған коммерциялық емес ұйым.

ЖҚСТҚ салық органдарында және соттарда өз мүшелерінің құқықтары мен мүдделерін қорғайды, салық салу саласындағы заңдылықтың сақталуын қадағалайды және мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылды дұрыстайды.

ҚР ҰКП АТАМЕКЕН НПП РК

Ассоциация Налогоплательщиков Нового Казахстана

# Банктің тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі



GRI 2-6

2015 жылы Біріккен Ұлттар Ұйымының мүшелері қабылдаған тұрақты даму мақсаттары (БҰҰ ТДМ) Еуразиялық банк қызметінің стратегиялық басымдықтарды айқындау жолындағы негізгі бағдары болып табылады және тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарының негізін қалады. Банк өзі үшін 8 басым мақсатты айқындады.

ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНКТИҢ БҰҰ-НЫҢ ЕҢ МАҢЫЗДЫ ТҰРАҚТЫ ДАМУ МАҚСАТТАРЫНА ҚОЛ ЖЕТКІЗУДЕГІ ҮЛЕСІ



Кедейлікті жою



Лайықты жұмыс және экономикалық өсу

БҰҰ ТДМ міндеттері

1.b. Кедейлікті жою жөніндегі іс-шараларға жеделдетілген инвестициялауға жәрдемдесу үшін кедейлердің мүдделерін және гендерлік аспектілерді ескеретін даму стратегиялары негізінде болатын ұлттық, өңірлік және халықаралық деңгейлерде сенімді стратегиялық тетіктерді құру.

8.5. 2030 жылға қарай барлық әйелдер мен ерлерді, соның ішінде жастар мен мүгедектерді толық және өнімді жұмысбастылықпен және лайықты жұмыспен және құндылығы тең еңбек үшін тең жалақымен қамтамасыз ету.

8.10 Ұлттық қаржы институттарының барлығына банктік, сақтандыру және қаржылық қызметтерге қолжетімділікті көтермелеу және кеңейту қабілетін күшейту.

Банктің БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізудегі тәсілдемесі







Банк тұрақты қаржыландыру құралдарын дамытуға көмектеседі және корпоративтік ерікті қызметті қолдайды.

Банк лайықты еңбекке ақы төлеуді, жайлы жұмыс жағдайларын және қолайлы корпоративтік атмосфераны қамтамасыз етеді және халықтың қаржылық қызметтеріне қолжетімділігін және инклюзивтілікті кеңейтуге ұмтылады.

Банктің 2023 жылы маңызды БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізу бойынша қолданатын іс-қимылдары

- Халықтың осал топтары үшін қаржылық қызметтерге қолжетімділікті кеңейту.
- Банктің [корпоративтік сайтында](#) мақалалар мен кеңестерді жүйелі түрде жариялауды қоса алғанда, қаржылық сауаттылықты арттыру бойынша жұмыс.
- Корпоративтік мерекелер мен клиенттерге сыйлықтардың орнына қайырымдылық іс-шараларын өткізу.
- Корпоративтік еріктілікті дамыту.
- Әлеуметтік бағдарламалар мен жобаларды жүзеге асыру.

- Жұмыскерлер құрамын уәждеу жүйесін дамыту.
- Шағын және орта бизнестің экономикалық дамуына жәрдемдесу үшін қаржылық қызметтерді көрсету.
- Қаржы қызметтерінің сапасын арттыруға бағытталған банкоматтардан қолма-қол ақша алу мәселелері бойынша «Қазпошта» АҚ-пен ынтымақтастық.
- eubank.kz корпоративтік сайтының көру қабілеті бұзылған адамдар үшін ойдағыдай бейімделуі.

|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>16</b> БЕЙБІТШІЛІК, СӘТ ТӨРЕЛІК ЖӘНЕ ТИІМДІ ИНСТИТУТТАР</p> <p>Бейбітшілік, әділдік және күшті институттар</p> |  <p><b>7</b> АРЗАН ЖӘНЕ ТАЗА ЭНЕРГИЯ</p> <p>Қымбат емес және таза энергия</p> |  <p><b>13</b> КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІМЕН КҮРЕС</p> <p>Климаттың өзгеруімен күресу</p> |  <p><b>3</b> ЖАҚСЫ ДЕНСАУЛЫҚ ПЕН ӘЛ-АУҚАТ</p> <p>Жақсы денсаулық және әл-ауқат</p> |  <p><b>4</b> САПАЛЫ БІЛІМ БЕРУ</p> <p>Сапалы білім беру</p> |  <p><b>5</b> ГЕНДЕРЛІК ТЕҢДІК</p> <p>Гендерлік теңдік</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

БҰҰ ТДМ міндеттері

**16.5.** Сыбайлас жемқорлық пен парақорлықтың барлық нысандардағы ауқымын едәуір азайту.

**7.3.** 2030 жылға қарай ғаламдық энергиялық тиімділікті екі есе арттыру.

**13.3.** Ағартуды, ақпаратты таратуды, адамдар мен мекемелердің климат өзгеруінің қауіптілігін жеңілдету және салдарын әлсіретуді, оларға бейімделу және ерте алдын алу бойынша мүмкіндіктерін жақсарту.

**13.b.** Әйелдерге, жастарға, сондай-ақ жергілікті және маргиналды қауымдастықтарға көбірек көңіл бөле отырып, аз дамыған елдерде және шағын аралдық дамушы мемлекеттерде климаттың өзгеруіне байланысты жоспарлау және басқару мүмкіндіктерін нығайту тетіктерін құруға ықпал ету.

**3.d.** Ерте алдын алу, қауіп-қатерлерді төмендету және денсаулық үшін ұлттық және ғаламдық тәуекелдерді реттеу саласында барлық елдердің, әсіресе дамушы елдердің елеуетін арттыру.

**4.4.** 2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты жұмыс алу және кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін кәсіптік-техникалық дағдыларды қоса алғанда, сұранысқа ие дағдылары бар жастар мен ересектердің санын едәуір арттыру.

**5.1** Әйелдер мен қыздарға қатысты кемсітушіліктің барлық түрлерін жаппай жою.

**5.5** Әйелдердің саяси, экономикалық және қоғамдық өмірдегі жан-жақты және іс жүзіндегі қатысуын және олар үшін шешімдерді қабылдаудың барлық деңгейлерінде көшбасшылық үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету.

Банктің БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізудегі тәсілдемесі

Банк заң үстемдігі мен корпоративтік басқарудың жоғары стандарттарын ұстанады, сыбайлас жемқорлық пен қаржылық алаяқтықтың алдын алу бойынша қажетті шараларды қолданады.

Банк энергия ресурстарын үнемді пайдалануға тырысады және энергиялық тиімділікті арттыру бойынша жұмыс істейді, сондай-ақ жаңартылатын энергия көздерін дамыту мен енгізуді қолдап тұрады.

Банк өзінің климаттың өзгеруімен қарсы іс-қимыл бойынша жұмыстағы рөлін мойындайды, және көміртегі ізін азайтуға бағытталған өзінің экологиялық саясатын өзіндік жоспарлап отыр.

Банк өз жұмыскерлері арасында салауатты өмір салты құндылықтарын насихаттайды, медициналық қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етеді және спорттық-сауықтыру іс-шараларын қолдайды.

Банк кәсіби білім беру саласында кең ауқымды бастамаларды жүзеге асыра отырып, өз жұмыскерлерінің біліктілігі мен жеке бас өсуін арттыруда белсенді позицияны ұстанады.

Банк жұмыскерлерді жұмысқа қабылдау, мансаптық өсу тәжірибесінде және еңбекақы төлеу жағдайында гендерлік теңдік қағидаттарын ұстанады, және жұмыскерлерді кемсітудің немесе құқықтарын бұзудың ешбір көріністерін қабылдамайды, сондай-ақ қоғамдағы гендерлік стереотиптерді еңсеруге ұмтылады.

Банктің 2023 жылы маңызды БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізу бойынша қолданатын іс-қимылдары

- Банктік қадағалау бойынша Базель комитетінің ұсынымдарын ұстану.
- Листингке қатысты биржа ережелерін ұстану.
- Реттеуші органдардың талаптарын орындау.
- Корпоративтік басқару кодексі мен Әдеп және іскерлік жүріс-тұрыс кодексін сақтау.
- Киберқауіпсіздікті дамыту және деректерді қорғау.
- Қазақстан Республикасының Ұлттық банкі бастамалаған Антифрод Орталығын құру бойынша қанатқақты жобаға қатысу.

- Эко-науқандарды өткізу.
- «Жасыл кеңсе» тұжырымдамасын іске асыру.
- Контактсіз төлемдерді енгізу.
- Қайта өңделген пластиктен жасалған еліміздегі бірінші Эко-картаны шығару.
- Серіктес ретінде Mastercard және Tech Hub АХҚО ұсынған тұрақты банкинг саласындағы жаңартпашыл шешімдер байқауына қатысу.
- Қалалық ортаның экологиясын жақсарту бойынша іс-шараларды өткізу.

- Лайықты еңбек жағдайларын жасау және тең мансаптық мүмкіншіліктерді қамтамасыз ету.
- Жұмыскерлерге қосымша медициналық сақтандыруды ұсыну.
- Ішкі корпоративтік оқытуды өткізу.
- Әйелдер кәсіпкерлігін қолдау — серіктес ретінде кәсіпкер-әйелдерге арналған Business Lady Aqmola форумына қатысу.
- TechnoWomen Central Asia: «Өзіңе сен!» форумы арқылы қыздарды IT саласына тарту.

# Корпоративтік басқару

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Тұрақты дамуды басқару тәсілі .....      | 26 |
| Корпоративтік басқаруға шолу .....       | 28 |
| Тәуекелдерді басқару .....               | 36 |
| Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл ..... | 38 |

БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосылған үлес



GRI көрсеткіштері

2-9, 2-10, 2-15, 2-16, 2-18, 2-19, 2-20, 2-27, 2-29, 3-3, 205-3

# 26 Тұрақты дамуды басқару тәсілі

**ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК ҚАРЖЫЛЫҚ КӨСРЕТКІШТЕРДЕ ДЕ, ESG (ЭКОЛОГИЯЛЫҚ, ӘЛЕУМЕТТІК ЖӘНЕ БАСҚАРУ МӘСЕЛЕРІ) САЛАСЫНДА ДА ЖОҒАРЫ НӘТИЖЕЛЕРГЕ ҚОЛ ЖЕТКІЗУГЕ ҰМТЫЛА ОТЫРЫП, ӨЗІНІҢ ҚЫЗМЕТІ МЕН БАСҚАРУШЫЛЫҚ ШЕШІМДЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ПРОЦЕСТЕРІНЕ ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТӘСІЛДЕРІ МЕН ҚАҒИДАТТАРЫН БІРІКТІРЕДІ. ТҰРАҚТЫ ДАМУ КҮН ТӘРТІБІ БАНК ДАМУЫНЫҢ МАҢЫЗДЫ БАҒДАРЫ ЖӘНЕ ӨСУ СТРАТЕГИЯСЫНДАҒЫ НЕГІЗГІ БАҒЫТЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.**

Тұрақты дамуды басқару мәнмәтініндегі Банктің маңызды мақсаты — қазіргі және болашақ ұрпақтардың мүдделері үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік жауапкершілік қағидаттарына, сондай-ақ БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге арналған бастамаларды жүзеге асыруға негізделген тиімді жұмыс үлгісін құру.

Қаржы қоғамдастығының бөлігі бола тұра, Банк өзінің Қазақстан Республикасының экономикасы мен әлеуметтік саласындағы маңыздылығын түсінеді, және өзінің әлеуетін іске асыруға және ESG қағидаттарын ілгерілету мүмкіндіктерін мүдделі тараптардың кең ауқымының, соның ішінде акционерлердің, жұмыскерлердің, клиенттердің, контрагенттердің, жергілікті қауымдастықтар мен мемлекеттің игілігіне пайдалануды көздейді.

Банк саяси науқандардың, саяси ұйымдардың, лоббистердің, сауда бірлестіктерінің немесе рөлі саяси шешімдерге әсер ететін кез келген салықтан босатылған топтардың пайдасына төлем жасамайды.

## Банктің тұрақты даму саласындағы негізгі міндеттері:

- Банктік қадағалау тарапынан қойылатын жаңа талаптарға сәйкестік
- Өзінің қоршаған ортаға тигізетін әсерлерін тиімді басқару
- Жұмыскерлер құрамын дамыту үшін қолайлы орта жасау
- Клиенттердің мүдделерін қорғау
- Қоғамды қолдау және көкейтесті әлеуметтік мәселелерді шешу
- Тұрақты қаржылық өнімдер мен қызметтерді дамыту
- Қоғамның қаржылық сауаттылығын арттыруға жәрдемдесу

**БАНК БҰҰ-НЫҢ ЖАҒАНДЫҚ ШАРТЫНЫҢ ҚАҒИДАТТАРЫНА СҮЙЕНЕ ОТЫРЫП, ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ КЕЛЕСІ НЕГІЗГЕ АЛЫНАТЫН ҚАҒИДАТТАРДЫ ҚОЛДАНАДЫ:**



# 1

Банк барлық мүдделі тараптар үшін әділдік пен теңдік қағидаттарын ұстанады — Банк мақсаттарына жету үшін акционерлердің, клиенттердің, жұмыскерлердің немесе серіктестердің мүдделеріне қысым жасауға жол берілмейді



# 4

Банк әрдайым әдепті жүріс-тұрыс қағидаттарын және корпоративтік басқарудың жоғары стандарттарын ілгерілетуді қолданады



# 2

Банк экологиялық күн тәртібіне әрқашан қатысуға тырысып, қоршаған ортаны қорғау және оған қамқорлық жасау бойынша барлық күш-жігерін жұмсайды



# 5

Банк барлық мүдделі тараптарға қатысты ашықтық пен айқындық қағидаттарын ұстанады



# 3

Банк қаржы нарығының жауапты қатысушысы ретінде адам құқықтарын сақтауды, сыбайлас жемқорлыққа төзбеді және мүдделер қақтығысына жол бермеуді қоса алғанда, қолданыстағы заңнаманың барлық нормаларын сақтауды көздейді

Еуразиялық банк ағымдағы корпоративтік басқару құрылымына тұрақты даму мәселелерін кезең-кезеңімен енгізуді жоспарлай отырып, ESG аспектілерін басқару процесін оңтайландыруға ұмтылуда. Банктің көзқарасы тұрақты дамудың барлық бизнес-процестерге және стратегиялық жоспарлауға жақсырақ интеграциялауға бағытталған, ұйымдық құрылым мен басқарушылық шешімдер қабылдау жүйесінің барлық деңгейлерінде ESG-қағидаттарын ұстануды қамтамасыз ететін жаңа саясаттарды, рәсімдер мен тәжірибелерді әзірлеуді қамтиды.

# Корпоративтік басқаруға шолу



**ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНКТЕГІ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ АКЦИОНЕРЛЕРДІ, ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІН, БАСҚАРМАНЫ ЖӘНЕ ӨЗГЕ ДЕ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫ ҚАМТИТЫН ӨЗАРА ҚАТЫНАСТАР МЕН РӘСІМДЕРДІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. БҰЛ ЖҮЙЕ АЙҚЫНДЫҚ, ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ БАНКТІК ПРОЦЕСКЕ БАРЛЫҚ ҚАТЫСУШЫЛАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІН ЕСКЕРУ ҚАҒИДАТТАРЫНА НЕГІЗДЕЛЕДІ.**

Акционерлердің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау Банктегі корпоративтік басқарудың негізгі аспектілерінің бірі болып табылады. Корпоративтік басқару жүйесі Банк қызметінің тиімділігін қамтамасыз етуге, соның ішінде оның активтерінің өсуіне, жаңа жұмыс орындарын құруға және қаржылық тұрақтылықты қолдап тұруға бағытталған.

Корпоративтік басқарудың маңызды элементі болып корпоративтік рәсімдер мен ішкі нормативтік құжаттарды үздіксіз жаңарту және жетілдіру болып табылады. Банк бәсекеге қабілеттілікті арттыруға және өзгермелі нарық жағдайларына бейімделуге жәрдемдесетін корпоративтік басқарудың үздік әлемдік тәжірибесін белсенді түрде зерттеп, енгізуде.

2020 жылдың маусым айында жалғыз акционер «Еуразиялық қаржы компаниясы» АҚ Банктің Корпоративтік басқару кодексін бекітті. Кодекс акционер, Директорлар кеңесі, Басқарма және аудиторлар арасындағы өзара қатынастарды қоса алғанда, Банк басқару процесінде басшылыққа алатын негізгі қағидаттарды белгілейді. Кодекс Банктің алқалы органдары мен лауазымды тұлғалардың, құрылымдық бөлімшелер мен жұмыскерлердің арасындағы өзара қатынастарды реттейді.

**Банктің басқару органдары:**

- Жоғарғы орган — Акционерлердің жалпы жиналысы
- Басқару органы — Директорлар кеңесі
- Атқарушы орган — Басқарма



## Директорлар кеңесі және оның комитеттері

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-16, GRI 2-18, GRI 2-27

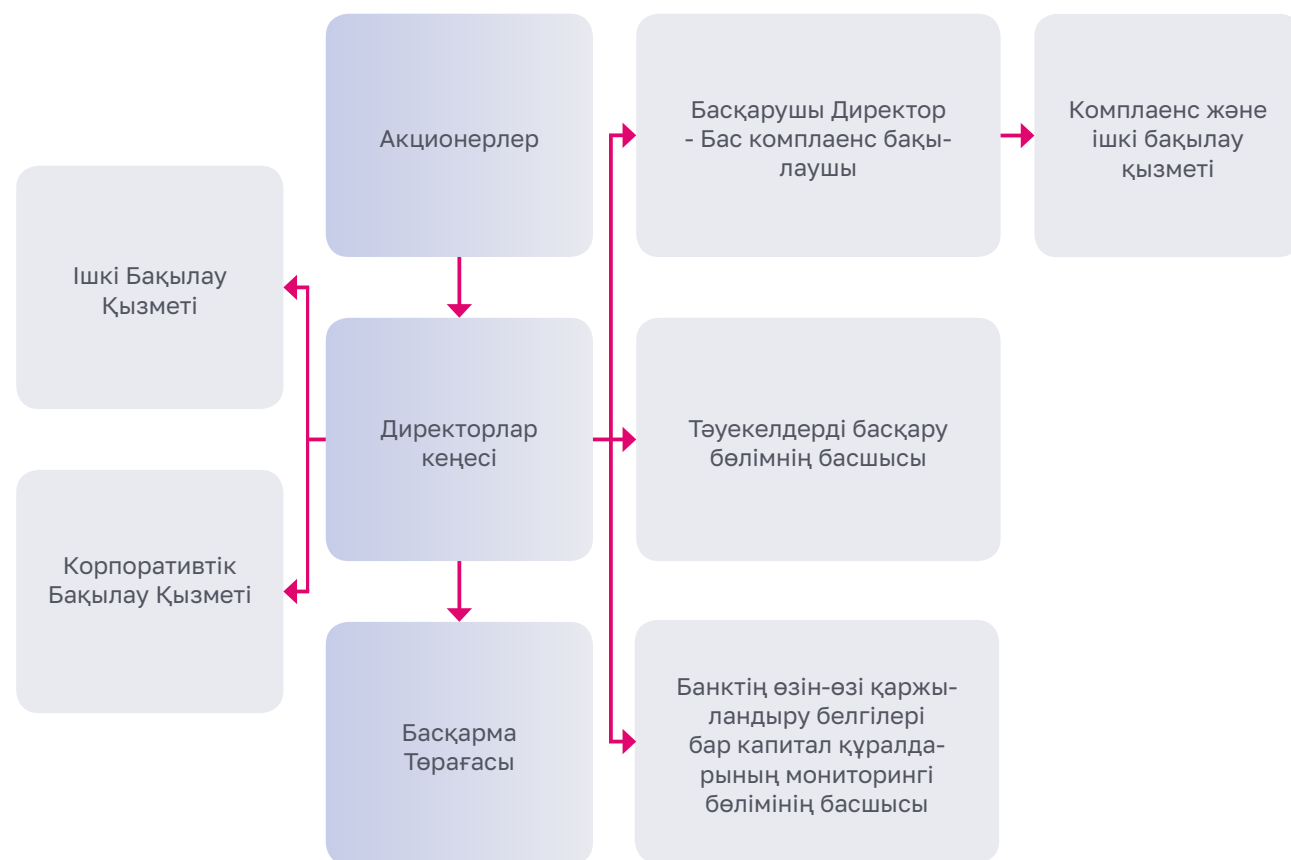
Директорлар кеңесі ҚР заңнамасымен және/немесе Банк Жарғысымен Акционерлердің жалпы жиналысының айрықша құзыреті деп белгіленген мәселелерді қоспағанда, Банк қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Қадағалау функцияларын жүзеге асыра отырып, Директорлар кеңесі Банкті дамытудың стратегиялық бағыттары мен басымдықтарын анықтайды. Директорлар кеңесі Акционерлердің жылдық және кезектен тыс жалпы жиналыстарын өткізу туралы, ірі мәмілелері мен мүдделілігі бар мәмілелерді (Акционерлердің жалпы жиналысының шешімін талап ететіндерді қоспағанда) жасасу туралы, Басқарманың сандық құрамы мен өкілеттік мерзімдерін анықтау туралы, оның басшысы мен мүшелерін сайлау туралы және Акционерлердің жалпы жина-

лысының құзыретіне кірмейтін басқа да мәселелер туралы шешімдерді қабылдайды.

Корпоративтік басқарудың озық әдістерін енгізу үшін Директорлар кеңесі сыртқы аудиторлармен, Бас комплаенс-бақылаушымен, Комплаенс және ішкі бақылау қызметімен, Ішкі аудит қызметімен, Корпоративтік басқару қызметімен, сондай-ақ капитал құралдарының мониторингі бағытының басшысымен бірлесіп жұмыс істейді.

Директорлар кеңесі қызметінің тиімділігін арттыру мақсатында оның жанында қызметтің әрбір бағыты бойынша маңызды мәселелерді талдаумен айналысатын комитеттер мен жұмыс топтары құрылған.

### ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНКТІҢ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ



Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Банк жылына кемінде бір рет жүргізілетін Директорлар кеңесі мен оның мүшелерінің жұмысын тұрақты бағалау көзделген.

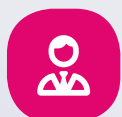
Банк Директорлар кеңесі мен оның комитет мүшелеріне үміткерлерді ұсыну және іріктеу процесінде Қазақстан Республикасы заңнамасы мен реттеуші органдардың нормативтік актілерінің талаптарын мұқият сақтайды. Бұл талаптар келесі іріктеу өлшемшарттарын қамтиды:

- Тағайындауды (сайлауға) келісу үшін тиісті құжаттарды ұсыну.

- Халықаралық біліктілігі бар үміткерлер үшін кәсіби тәжірибе мен сертификаттауға қойылатын ерекше талаптарды есепке алу.
- Мінсіз іскерлік беделдің, жоғары кәсібиліктің және қаржы нарығында тиісті жұмыс тәжірибесінің болуы.
- Қаржы қызметі саласында мүдделер қақтығысының жоқтығы.

Тағайындау алдында барлық үміткерлер Банктің тиісті құрылымдық бөлімшелері тарапынан олардың сыртқы стандарттарға, ішкі нормативтерге және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігіне көз жеткізу үшін алдын ала тексерістен өтеді.

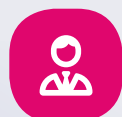
## Директорлар кеңесінің мүшелері<sup>2</sup>



### АЛЕКСАНДР МАШКЕВИЧ

Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы және соңғы бенефициар

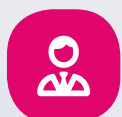
«Еуразиялық Қаржы Компаниясы» АҚ-ның орналастырылған акцияларының жалпы санының 33,33% үлесін иеленеді



### ШУХРАТ АЛИДЖАНОВИЧ ИБРАГИМОВ

Банктің Директорлар кеңесінің мүшесі

Банктің, оның еншілес және тәуелді компанияларының капиталында қатысу үлесі жоқ



### ЖАНБОТА ТЕМИРГАЛИЕВИЧ БЕКЕНОВ

Тәуелсіз директор ретінде Банктің Директорлар кеңесінің мүшесі

Банктің, оның еншілес және тәуелді компанияларының капиталында қатысу үлесі жоқ



### ВИТАЛИЙ НИКОЛАЕВИЧ РЕПЕЙ

Тәуелсіз директор ретінде Банктің Директорлар кеңесінің мүшесі

Банктің, оның еншілес және тәуелді компанияларының капиталында қатысу үлесі жоқ

<sup>2</sup> Директорлар кеңесі мүшелерінің өмірбаяны туралы егжей-тегжейлі ақпарат Еуразиялық банктің 2023 жылға арналған Жылдық есебінде берілген.

## Директорлар кеңесінде 4 комитет жұмыс жасайды:

- **Аудиторлық комитет** ішкі аудит тиімділігінің артуына және сыртқы аудитормен ынтымақтастыққа жәрдемдеседі. Комитет міндеттеріне қаржылық есептіліктің шынайылығын қамтамасыз ету және жыл сайынғы сыртқы аудитті үйлестіру кіреді.
- **Тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті** тәуекелдерді басқару және ішкі бақылаудың тиімді жүйесін құру бойынша жұмыс істейді. Тәуекелдерді басқару саясаттарын әзірлеу, тәуекелдерді бағалау, қолайлы тәуекел деңгейлерінің сақталуын және тәуекелдерді басқару жүйелерінің жұмыс істеуін бақылау комитеттің міндеттері болып табылады.
- **Стратегиялық жоспарлау және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет** Банк стратегиясын әзірлеуге және бақылауға, оны ағымдағы нарықтық жағдайларға және заңнамалық талаптарға бейімдеуге жауапты. Ол сондай-ақ бюджетті және табыстылықты басқару саясатына сәйкестікті қадағалап тұрады. Бұдан басқа, комитет басқа саясаттар мен стратегиялардың нарық талаптарына сәйкестігін бағалай отырып, Банктің әлеуметтік саясатының қамын ойлайды.
- **Сыйақылар жөніндегі комитет** мүдделер қақтығысын барынша азайтуды және Банкте еңбекақы төлеуді басқарудың тиімді жүйесін құруды көздейді. Комитет Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұйымдық құрылымды, мүдделер қақтығысын басқару рәсімдерін және еңбекақы төлеу жөніндегі саясатты әзірлейді.

Директорлар кеңесін маңызды қаржылық және қаржылық емес мәселелер туралы хабардар ету процесі қолданыстағы заңнамаға және ішкі ережелерге сәйкес ұйымдастырылған. 2023 жылы Директорлар кеңесін хабардар етуді қажет ететін сыни мәселелер орын алған жоқ.

## Мүдделер қақтығысын басқару

GRI 2-15

Директорлар кеңесі, басқа уәкілетті алқалы органдар және Банктің барлық жұмыскерлері өз функцияларын іске асырған кезде мүдде қақтығыстарының көрінісіне мүлдем төзбеушілік саясатын ұстанады.

Банк Жарғысы, Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі, Мүдде қақтығыстарын реттеу ережелері, сондай-ақ Банктің өзге де ішкі нормативтік құжаттары Банктің қызметіндегі кез келген ықтимал мүдде қақтығыстарының көріністерін оның ықтимал пайда болуының ерте сатысында айқындайды және оларды жою үшін барлық жағдайларды жасайды.

Банктегі мүдде қақтығыстарын басқарудың негізгі қағидаттарына заңдылық, кәсібилік, тәуелсіздік, адал ниеттілік, құпиялылық, инабаттылық, объективтілік, міндеттерді нақты бөлу және кез келген мүдде қақтығыстарының көріністеріне ымырасыздық жатады.

Банктегі жүйелі жұмыс 2023 жылы Банк пен оның жұмыскерлері қызметіндегі мүдделер қақтығысының көрініс фактілерін алдын алуға жағдай туғызды.

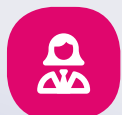




## 32 Басқарма

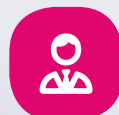
**ТӨРАҒА БАСШЫЛЫҚ ЕТЕТІН БАНК БАСҚАРМАСЫ БАНКТИҢ АҒЫМДАҒЫ ҚЫЗМЕТІНЕ ЖАЛПЫ БАСҚАРУҒА ЖАУАПТЫ БОЛАТЫН АЛҚАЛЫ АТҚАРУШЫ ОРГАН БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. БАСҚАРМА ЖЕДЕЛ БАҚЫЛАУДЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫП, ЗАҢНАМА МЕН ЖАРҒЫҒА СӘЙКЕС БАНК АТЫНАН МӘМІЛЕЛЕР ЖАСАЙДЫ, БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕРІНІҢ ЗАҢДАРДЫ САҚТАУЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТІП, ҚҰЖАТТАРДЫ БЕКІТЕДІ ЖӘНЕ ОРЫНДАЛУ ҮШІН МІНДЕТТІ ШЕШІМДЕР ҚАБЫЛДАЙДЫ. БАСҚАРМА ЗАҢДАРҒА, ЖАРҒЫҒА ЖӘНЕ ІШКІ НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАРҒА СӘЙКЕС БАНКТИҢ БАСҚА ОРГАНДАРЫНЫҢ ҚҰЗЫРЕТІНЕ ЖАТҚЫЗЫЛМАҒАН БАСҚА ДА ФУНКЦИЯЛАРДЫ ОРЫНДАЙДЫ.**

### Басқарма мүшелері<sup>3</sup>



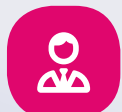
**ЛЯЗЗАТ АДЫЛОВНА  
САТИЕВА**

Банк Басқармасының Төрағасы



**ЕРЛАНБЕК  
ЖАНДАРБЕКҰЛЫ  
ҚАППАР**

Банктің Басқарма Төрағасының  
орынбасары



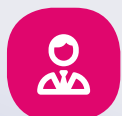
**ИБРАГИМ АЛИМБЕКОВИЧ  
АЛЬТАМИРОВ**

Банктің Басқарма Төрағасының  
орынбасары



**САБЫРЖАН МАДИЕВИЧ  
БЕКБОСУНОВ**

Банктің Басқарма Төрағасының  
орынбасары



**ГАЗИЗ МАРАТОВИЧ  
ЕРМЕКОВ**

Банктің Басқарма Төрағасының  
орынбасары

<sup>3</sup> Басқарма мүшелерінің өмірбаяны туралы егжей-тегжейлі ақпарат Еуразиялық банктің 2023 жылға арналған Жылдық есебінде берілген.

## Басқару органдарының сыйақысы

GRI 2-19, GRI 2-20

Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақысын Акционерлердің жалпы жиналысы айқындап бекітеді. Басқарма мүшелерінің сыйақы мөлшерін сыйақы жөніндегі комитеттің ұсынымы бойынша Директорлар кеңесі белгілейді. Директорлар кеңесіне есеп беретін қызметтер жұмыскерлеріне сыйақы мөлшерін айқындау да Директорлар кеңесінің құзыретіне жатады. Барлық қалған жұмыскерлерге сыйақы мөлшерін Басқарма Төрағасы айқындайды.

2023 жылдың қорытындысы бойынша Директорлар кеңесінің мүшелеріне төленген сыйақы сомасы<sup>4</sup> 541,4 млн теңгені, ал Басқарма мүшелеріне — 1 026,0 млн теңгені құрады.

## Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

GRI 3-3, GRI 205-3, ҚНРДА

Банк кез келген сыбайлас жемқорлық көріністеріне мүлдем төзбеушілікті ұстанады және оның орын алуына жол бермеу бойынша әрекет етеді. Банктің ішкі саясаттары мен рәсімдері заңнама мен реттеуші талаптарға қатаң түрде сәйкес келеді.

Сыбайлас жемқорлық әрекеттерін болдырмау іс-қимылдарын реттейтін ішкі нормативтік құжаттар:

- Корпоративтік басқару кодексі.
- Әдеп және іскерлік жүріс-тұрыс кодексі.

Есепті кезеңде Банкте расталған сыбайлас жемқорлық фактілері тіркелген жоқ, сондай-ақ алаяқтық әрекеттерге, қылмыстық құдалауға немесе өзге де ұқсас заң бұзушылықтарға қатысты сот талқылаулары орын алған жоқ.

<sup>4</sup> Әлеуметтік салықты, әлеуметтік аударымдарды және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыруға аударымдарды төлеуге арналған шығыстарды есептемегенде.



## 34 Қаржылық қылмыстарға қарсы іс-қимыл

ҚНРДА

### ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНК ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЛМЫСТАРМЕН ЖӘНЕ АЛАЯҚТЫҚПЕН ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ БОЙЫНША ҮЗДІКСІЗ ЖҰМЫС ЖҮРГІЗУДЕ ЖӘНЕ АЛАЯҚТЫҚ ӘРЕКЕТТЕРДІ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛУ ТЕТІКТЕРІН ЖЕТІЛДІРУГЕ ТЫРЫСАДЫ.

Еуразиялық банкте Банктің қаржылық операцияларының қауіпсіздігін қамтамасыз етуді көздейтін Антифрод департаменті жұмыс істейді. Жаңа сыни жағдайларға тиімді жауап қайтару үшін мерзімдері мен жауапты тұлғалары анықталған және олардың орындалуын бақылайтын іс-қимылдар жоспарлары әзірленіп жүзеге асырылуда.

Жоспарланған жаңа бағдарламалық жасақтаманы енгізуден басқа, клиенттердің қаражатын алаяқтықтан қорғау үшін транзакцияларды 24/7 режимінде үздіксіз бақылауды, күдікті транзакцияларды қолмен өңдеуді, қара тізімдерді құруды және MasterCard және VISA сияқты төлем жүйелерімен белсенді өзара әрекеттесе отырып, бірқатар шаралар қолданылуда.

Ықтимал материалдық шығындар мен бедел тәуекелдерді болдырмау мақсатында Банк Алаяқтық белгілері бар клиенттердің тізімімен жұмыс істеу ережелерін әзірледі. Әрекетсіз шоттарды мониторингілеу үшін жаңа бөлім құрылды. Қосымша назар аударуды қажет ететін клиенттер мен операцияларды анықтайтын мамандандырылған есептер әзірленді.

Клиенттерді де, операцияларды да санаттар мен қызмет салаларына бөлетін клиенттерді верификациялау рәсімі өзгерді. Бұл рәсім барлық қажетті нормативтік талаптардың сақталуын әрі қаржылық операциялардың қауіпсіздігін қамтамасыз ете отырып, клиенттерге тиімді қызмет көрсетуге жағдай туғызады.

2023 жылдың екінші жартысында Қауіпсіздік департаменті мен Стратегиялық коммуникациялар және маркетинг басқармасы клиенттермен ашық коммуникацияның маңыздылығы туралы ақпараттық науқанға бастамашы болды. Банктің барлық филиалдарында қалалық және ішкі сенім телефондарының байланыс деректері көрсетілген плакаттар орналастырылған. Алаяқтардың қысымына ұшыраған клиенттердің лезде жүгіну жүйесін (ЛЖЖ), ресми веб-сайтты және әлеуметтік желілермен қоса, Банкпен түрлі байланыс арналары арқылы байланысу мүмкіндігі бар. Банк клиенттердің қиындықтары мен мәселелеріне тиімді жауап қайтара отырып, барлық өтініштерді мұқият талдайды.

### БАНК ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ БАНКІ БАСТАМАШЫЛЫҚ ЖАСАҒАН АНТИФРОД ОРТАЛЫҒЫМЕН БІРГЕ ПИЛОТТЫҚ ЖОБАҒА ҚАТЫСАДЫ. ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНК ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМГЕ ҚОЛ ҚОЙДЫ ДА, ҚАЗІРГІ ТАҢДА ЖОБАҒА ЕНГІЗІЛГЕН ПИЛОТҚА ҚАТЫСУШЫ БАНКТЕР АРАСЫНДАҒЫ ОҚЫС ОҚИҒАЛАР ТУРАЛЫ АҚПАРАТ АЛМАСУ ЖҮЙЕСІН ТЕСТІЛЕУДІ ЖҮРГІЗУДЕ.

Транзакциялық операцияларда алаяқтықтың орын алу тәуекелін барынша азайту мақсатында Банк транзакциялық антифрод бойынша арнайы бағдарламалық жасақтаманы енгізуді және қауіпсіздік деңгейін арттыру үшін қолданыстағы ережелерді, процестер мен рәсімдерді жетілдіруді жоспарлап отыр.

## Комплаенс

ҚНРДА

Банк қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы (бұдан әрі – КЖҚ/ТҚ) шараларды қолданады. КЖҚ/ТҚ туралы заңнама талаптарын іске асыру мақсатында Банк «Қыл-

мыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі ішкі бақылау қағидаларын» (бұдан әрі – Қағидалар) әзірлеп бекітті.

### Комплаенс пен КЖҚ/ТҚ мәселелерін басқарудың ұйымдық құрылымы келесідегідей:

- COMPLAENС және ішкі бақылау қызметі реттеуші талаптардың сақталуына және КЖҚ/ТҚ мәселелеріне жауап береді
- COMPLAENС және ішкі бақылау қызметінің директоры Қағидалардың сақталуын және Банкте КЖҚ/ТҚ саласындағы ішкі бақылау жүйесінің жұмыс істеуін бақылап тұрады
- Басқарушы директор — Бас COMPLAENС-бақылаушы Қазақстан Республикасының КЖҚ/ТҚ саласындағы заңнамасына сәйкес ішкі бақылау жүйесін құру үдерісін үйлестіруге және ұйымдастыруға жауапты

2023 жылы COMPLAENС және ішкі бақылау қызметінің жұмыскерлері Қазақстан Республикасы Қаржылық мониторингі агенттігі Төрағасының Бұйрығымен бекітілген «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы дайындау және оқыту бойынша қаржылық мониторинг субъектілеріне қойылатын талаптарға» сәйкес тестілеуден өтті. Тестілеуден ету алдағы үш жылға жұмыскерлердің біліктілігін қамтамасыз етеді.

### Қағидаларға сәйкес КЖҚ/ТҚ шеңберінде ішкі бақылау келесі бағдарламалар арқылы жүзеге асырылады:

- КЖҚ/ТҚ мақсатында ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыру бағдарламалары
- Ақпаратты сәйкестендіру және тіркеу бағдарламалары
- Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және лаңкестікті қаржыландыру тәуекелін басқару бағдарламалары
- Клиент операцияларын мониторингілеу және зерттеу бағдарламалары
- КЖҚ/ТҚ саласындағы дайындау және оқыту бағдарламалары

Банктің КЖҚ/ТҚ саласындағы халықаралық ынтымақтастыққа қатыспайтын мемлекеттерде (аумақтарда) тіркелген банктерде шоттары жоқ, сондай-ақ қалқа-банктермен қарым-қатынас орнатпайды немесе корреспонденттік қатынасты жүргізбейді.

Еуразиялық банк КЖҚ/ТҚ саласындағы басқа қаржы мекемелерімен, реттеуші және уәкілетті органмен бірлескен жұмысқа қатысып, Қазақстан Республикасының тиісті заңнамасын сақтау үшін барлық қажетті шараларды қолданады.



# 36 Тәуекелдерді басқару

**БАНК НЕГІЗГІ ТӘУЕКЕЛДЕРДІҢ ТАЛДАУЫН ЖӘНЕ БАҒАЛАУЫН ЖҮРГІЗЕДІ ДЕ, СОНЫҢ НЕГІЗІНДЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӘУЕКЕЛДІ ҚАБЫЛДАУҒА ДАЙЫНДЫҚ НОРМАТИВТЕРІН БЕЛГІЛЕЙДІ. БАНКТИҢ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ САЯСАТЫ БАНККЕ ӘЛЕУЕТТІ ҚАУІП ТӨНДІРЕТІН ТӘУЕКЕЛДЕРДІ АНЫҚТАУҒА, ТАЛДАУҒА ЖӘНЕ БАСҚАРУҒА, ТӘУЕКЕЛДЕР ЛИМИТТЕРІН ЖӘНЕ ТИІСТІ БАҚЫЛАУДЫ БЕЛГІЛЕУГЕ, СОНДАЙ-АҚ ТӘУЕКЕЛДЕР ДЕҢГЕЙІН ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ БЕЛГІЛЕНГЕН ЛИМИТТЕРГЕ СӘЙКЕСТІГІН ҮЗДІКСІЗ БАҒАЛАУҒА БАҒЫТТАЛҒАН.**

Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқаруды бақылау жүйесінің тиімді жұмыс істеуіне, тәуекелдерді басқару саясаттары мен рәсімдерін бекітуге және ірі мәмілелерді бекітуге жауапты болады. Бұл мәселелерді алдын ала Тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі комитет немесе Директорлар кеңесіне тиісті ұсынымдар әзірлейтін басқа Уәкілетті алқалы органдар қарайды.

Басқарма тәуекелдерді төмендету шараларын бақылауға және енгізуге, сондай-ақ Банктің белгіленген тәуекел шектері аясында жұмыс істеуін қамтамасыз етуге жауапты болады.

Банк тәуекелдерді басқаруды ұйымдастыруда «үш қорғаныс желісі» тұжырымдамасын пайдаланады, оған мыналар кіреді:

- Бастамалаушы бөлімше тарапынан бастапқы талдау.
- Бақылаушы бөлімше тарапынан талдау.
- Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін тәуелсіз бағалау арқылы тексеру.

Банк ESG-өлшемшарттарды тәуекелдерді басқару үдерісіне біріктіруді және ESG-тәуекелдерді, соның ішінде климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтауды бастауды жоспарлап отыр.

## ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖӘНЕ МИТИГАЦИЯЛАУ ТӘСІЛДЕРІ

### Тәуекелдер тобы

### Тәуекелді митигациялау жөніндегі іс-шаралар

#### Кредиттік тәуекелдер

- Банк мойындалған қаржылық активтер мен келісімшарттық міндеттемелер үшін кредиттік тәуекел шоғырланымының шектеулерін белгілеуді және қолдауды қоса алғанда, кредиттік тәуекелді басқару үшін бекітілген саясаттар мен рәсімдерді қолданады
- Банкте кредиттік тәуекел және оны басқару бойынша шешімдер қабылдауға жауапты Уәкілетті алқалы органдар әрекет етеді
- Кредиттік тәуекел деңгейін бақылау үшін несиелік тәуекелді қабылдау және мониторингілеумен, сондай-ақ әрбір жұмыскердің немесе бөлімшенің осы құжаттардың талаптарын орындауын бақылаумен байланысты үдерістерді реттейтін ішкі нормативтік құжаттар әзірленді

## ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖӘНЕ МИТИГАЦИЯЛАУ ТӘСІЛДЕРІ

### Тәуекелдер тобы

### Тәуекелді митигациялау жөніндегі іс-шаралар

#### Нарықтық тәуекелдер

- Банк жекелеген қаржы құралдары, сыйақы мөлшерлемелерін өзгерту мерзімдері, валюталық позиция және шығындар лимиттері бойынша қоржын шамасына қатысты ашық позициялар бойынша лимиттерді белгілеу арқылы нарықтық тәуекелді басқарады
- Банк ерекше нарықтық сценарийлердің жеке сауда қоржындары мен жалпы позицияға әлеуетті қаржылық әсерін үлгілеу үшін әр түрлі стресс-тестілерді пайдаланады
- Банк өзінің сауда позициялары бойынша нарықтық тәуекелді басқару үшін тәуекелге ұшырайтын құнды бағалау (VaR) әдістемесін пайдаланады

#### Өтімділік тәуекелдері

- Банк өз міндеттемелері үшін әрдайым жеткілікті ақшалай қаражатына ие болу үшін өтімділіктің жоғары деңгейін қолдап тұрады
- Өтімділік деңгейінің өзгеруіне жылдам жауап қайтару үшін Банк шығарылған борышқорлық бағалы қағаздарды, басқа банктердің несиелерін, корпоративтік клиенттер мен жеке тұлғалардың депозиттерін, сондай-ақ өтімділігі жоғары активтерді қоса алғанда, қаржыландырудың әртүрлі және тұрақты құрылымына ұмтылады
- Активтер мен міндеттемелерді басқару (ALM) күн сайын өтімділікті бақылап тұрады, ал тәуекелдер менеджменті нарық конъюктурасының әртүрлі сценарийлерін, соның ішінде қолайсыз жағдайларды ескере отырып, тұрақты жүйелі стресс-тестілерді өткізеді

#### Операциялық тәуекелдер

- Операциялық тәуекелді басқару Банктің ішкі рәсімдерін, саясаттарын және құрылымдық бөлімшелерін үйлестіруді қамтамасыз ететін ҚР Ұлттық Банкінің № 188 Ережесінде ескерілген құралдар тобын қамтиды, ал бұл операциялық тәуекелдердің Банктің орнықтылығы мен тұрақтылығына әсерін барынша азайтып, оларды анықтауға, өлшеуге, бағалауға, мониторингілеуге және бақылауға мүмкіндік береді

#### Комплаенс-тәуекелдер

- COMPLAENS қызметі Банктегі комплаенс-тәуекелді басқару жүйесін дамыту және жетілдіру жөніндегі жұмысты үйлестіріп, осы тәуекелдің деңгейі мен Банк қызметіне тигізетін әсерін төмендету бойынша алдын алу шараларын әзірлейді

#### Құқықтық тәуекелдер

- Банктің заңгерлік бөлімшесі өз қызметінің қолданыстағы заңнамаға сәйкестігін үздіксіз бақылап отырады
- Банк клиенттермен іскерлік қарым-қатынас орнату сатысында құқықтық тәуекелдерді анықтау және төмендету арқылы құқықтық тәуекелдерді басқаруды іске асырады
- Банк құқықтық тәуекелдер туындаған жағдайда өз мүдделерін қорғайды

#### Ақпараттық қауіпсіздік және ақпараттық технологиялар тәуекелдері

- Сыртқы операциялық ортаны, стратегияны, ұйымдық құрылымды және активтер көлемін есепке ала отырып, Банк ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін барынша азайтуға бағытталған тиімді жүйені жасап енгізеді

# Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

GRI 2-29

Еуразиялық банктің тұрақты даму тәжірибесінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимылы маңызды орын алады — бұл мүдделері Банк қызметімен қиылысатын адамдардың әртүрлі топтарымен байланыс орнатуды және қолдауды білдіреді. Банк өз жұмысында, стратегияны әзірлеу және басқарушылық шешімдерді қабылдау кезінде клиенттерді, инвесторларды, жұмыскерлерді, реттеуші органдарды, серіктестерді, қоғамдық ұйымдарды немесе жалпы қоғамды қоса алғанда, барлық негізгі мүдделі тараптар топтарының мүдделерін ескеруге тырысады.

Мүдделі тараптармен ашық, мөлдір әрі өзара тиімді диалог орнату олардың қажеттіліктерін жақсырақ түсінуге және қанағаттандыруға, сыртқы ортадағы өзгерістерге жауап қайтаруға, нарықтың жаңа талаптары мен күтулеріне бейімделуге мүмкіндік береді. Тиімді коммуникацияны қамтамасыз ету үшін Банк барлық мүдделі тұлғаларға қажетті ақпаратты алуға, сұрақтар қоюға немесе өз ескертулері мен ұсыныстарын білдіруге мүмкіндік бере отырып, әртүрлі кері байланыс арналарын қолдап тұрады.



## Мүдделі тараптар

## Өзара әрекеттесу тәсілдері

## Өзара әрекеттесу нәтижелері

### Акционерлер мен инвесторлар

- Акционерлердің жалпы жиналысын өткізу
- Жазбаша ақпараттық жүгінулер
- Тоқсан сайынғы және жылдық есептерді, соның ішінде қаржылық есептілікті жариялау
- Инвесторлық релиздерді және баспасөз хабарламаларын тарату

- Банктің жылдық есептері
- 2023 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін шоғырландырылған қаржылық есептілік
- 2023 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін шоғырландырылмаған қаржылық есептілік
- Банктің эмиссиялық бағалы қағаздары бойынша ақпараттық хабарламалар

### Жұмыскерлер

- Жоғарғы менеджментпен жеке кеңестер
- Корпоративтік сайт
- Байланыс орталығына жүгінулер
- Тоқсан сайынғы және жылдық есептерді, соның ішінде қаржылық есептілікті жариялау
- Баспасөз хабарламаларын жариялау
- Әлеуметтік желілер
- Жұмыскерлердің құштарлығына сауалнамалар мен зерттеулер жүргізу

- Еңбек қатынастарының тиімді тәжірибесі
- «Ішкі клиент дауысы» қанағаттанушылық индексі — 4,8
- Жұмыс берушілер рейтингтеріне қатысу

## Мүдделі тараптар

## Өзара әрекеттесу тәсілдері

## Өзара әрекеттесу нәтижелері

### Клиенттер

- Байланыс орталығына жүгінулер
- Корпоративтік сайт
- Әлеуметтік желілер
- Баспасөз хабарламаларын жариялау
- Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылығын зерттеу
- Тоқсан сайынғы және жылдық есептерді жариялау
- Бөлімшелердегі ақыл-кеңестер

- Шағын және орта бизнесті қолдау
- Цифрландыру
- Клиенттер базасының өсуі

### Жеткізушілер мен серіктестер

- Кеңестерді, кездесулерді, конференц-қоңырауларды өткізу
- Корпоративтік сайт
- Баспасөз хабарламаларын жариялау

- Жеткізушілермен және серіктестермен жасалған шарттардың бірыңғай базасы

### Қоғам

- Қайырымдылық бағдарламалары мен әлеуметтік бастамаларға қатысу
- Корпоративтік сайт
- Баспасөз хабарламаларын жариялау
- Байланыс орталығына және пошталық мекенжайға жүгінулер

- Еуразиялық банктің эко-картасы — «қаржы саласындағы үздік ESG-бастамасы»
- Қайырымдылық қорларына қайыр көрсету
- Банк жұмыскерлерінің сенбіліктер мен ағаш отырғызу науқандарына қатысуы
- Банктің eubank.kz ресми сайтында жергілікті қауымдас-тықтардың қаржы саласындағы сауаттылығын арттыру
- Волонтерлік қызмет

### Мемлекеттік органдар, реттеуіштер

- Банк секторы саласында нормативтік талаптарды енгізу
- Тоқсан сайынғы және жылдық есептерді, соның ішінде қаржылық есептілікті жариялау
- Қаржы секторын дамыту және заңнаманы жетілдіру мәселелері бойынша кеңестерге, кездесулерге және форумдарға қатысу
- Заңнамамен талап етілетін барлық төлемдерді жүргізу және салықтарды төлеу

- Қажетті лицензияларды, рұқсаттарды, қорытындыларды алу
- Реттеушілік, статистикалық және қаржылық есептілікті ұсыну

### Бұқаралық ақпарат құралдары

- Корпоративтік сайт
- Баспасөз хабарламаларын жариялау
- Баспасөз конференциялары мен брифингтер
- Әлеуметтік желілер

- Банк қызметі туралы жұртшылықтың хабардарлығын арттыру
- Беделді нығайту
- Кері байланыс алу

# Жауапты бизнес

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Экономикалық құнды құру .....                    | 42 |
| Тұрақты қаржыландыру .....                       | 43 |
| Цифрландыру және жаңартпалар .....               | 48 |
| Деректер құпиялылығы және киберқауіпсіздік ..... | 50 |
| Клиенттерді қолдау .....                         | 51 |
| Жеткізушілермен өзара іс-қимыл .....             | 52 |

БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосылған үлес

1 КЕДЕЙЛІКТІ ЖОЮ

7 АРЗАН ЖӘНЕ ТАЗА ЭНЕРГИЯ

8 ЛАЙЫҚТЫ ЖҰМЫС ЖӘНЕ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ӨСУ

16 БЕЙБІТШІЛІК, СӨТ ТӨРЕЛІГІ ЖӘНЕ ТИІМДІ ИНСТИТУТТАР

GRI көрсеткіштері

3-3, 201-1, 203-1, 203-2, 204-1, 418-1



# Экономикалық құнды құру



GRI 3-3, GRI 201-1

2023 жылы Банктің құрылған тікелей экономикалық құны 2022 жылмен салыстырғанда (292,7 млрд теңге) 46%-ға артып,

**428,7** млрд теңгені құрады

Тікелей экономикалық құнның артуы банктің несиелік қоржынының өсуін органикалық түрде қамтып көрсететін пайыздық кірістің ұлғаюымен байланысты.

Тиімді операциялық қызмет пен жақсартылған қаржылық нәтижелер Банкке әлеуметтік-экономикалық маңызы бар жобаларды инвестициялауға және қоғамның өзекті мәселелерін шешуге өз үлесін қосуға мүмкіндік береді.

## ҚҰРЫЛҒАН ЖӘНЕ БӨЛІНГЕН ТІКЕЛЕЙ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ҚҰН, МЛРД ТЕҢГЕ<sup>5</sup>

GRI 201-1

| Көрсеткіш                                                 | 2021         | 2022         | 2023         |
|-----------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>1. Құрылған тікелей экономикалық құн</b>               | <b>159,8</b> | <b>292,7</b> | <b>428,7</b> |
| Пайыздық кірістер                                         | 119,5        | 190,3        | 326,4        |
| Комиссиялық кірістер                                      | 29,0         | 47,4         | 44,9         |
| Өзге кірістер                                             | 11,3         | 55,0         | 57,4         |
| <b>2. Бөлінген экономикалық құн</b>                       | <b>146,8</b> | <b>209,4</b> | <b>333,2</b> |
| Операциялық шығыстар <sup>6</sup>                         | 44,3         | 74,3         | 89,1         |
| - соның ішінде жұмыскерлердің еңбекақысы мен жеңілдіктері | 23,9         | 33,1         | 43,4         |
| - соның ішінде салықтар бойынша шығыстар                  | 6,9          | 25,8         | 27,3         |
| Пайыздық шығыстар                                         | 63,7         | 84,5         | 153,7        |
| Өзге шығыстар                                             | 38,8         | 50,6         | 90,5         |
| <b>3. Бөлінбеген экономикалық құн<sup>7</sup></b>         | <b>13,1</b>  | <b>83,3</b>  | <b>95,4</b>  |

<sup>5</sup> Қосылғыштардың қорытындысы мен қосындысы арасындағы шамалы қайшылықтар деректерді дөңгелектеумен түсіндіріледі.

<sup>6</sup> Операциялық шығыстардың сомасы пайда салығы бойынша шығыстарды қамтиды.

<sup>7</sup> Құрылған тікелей экономикалық құн минус бөлінген экономикалық құн.

# Тұрақты қаржыландыру



Тұрақты қаржылық шешімдер экономиканың ұзақ мерзімді тұрақтылығы мен өсуі үшін өте маңызды. Экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық (ESG) мәселелерін өзінің қаржылық тәжірибесіне біріктіру арқылы Банк жаһандық және жергілікті сын-қатерлерді еңсеруге көмектеседі және тұрақты әрі болашаққа бағытталған қаржылық экожүйені қамтамасыз етеді.

Тұрақты қаржыландыру тәжірибесін дамыту шеңберінде Еуразиялық банк жобалар мен кәсіпорындарды қолдауға, климаттың өзгеруімен күресуге, оған бейімделуге және әлеуметтік салауаттылыққа жәрдемдесетін қаржылық өнімдер мен

қызметтерді дамытуға ұмтылады. Бұл бағыттағы жұмыс Банктің корпоративтік құндылықтарына сәйкес келеді және мүдделі тараптардың, соның ішінде инвесторлардың, клиенттердің және реттеуші органдар мен қоғамның өсіп келе жатқан болжалын қанағаттандырады.

Осымен бірге бір мезгілде, тұрақты бастамаларға инвестициялау арқылы Банк экологиялық және әлеуметтік факторлармен байланысты тәуекелдерді азайтып, осылайша ұзақ мерзімді табысты дамыту үшін негіз жасайды. Тұрақты қаржыландыру және жауапты банктік қызмет қағидаттарын енгізе отырып, Еуразиялық банк барша үшін неғұрлым тұрақты және өркендеуші болашаққа жол салуда.

## ESG-өнімдер мен қызметтер

ҚНРДА

Еуразиялық банк тұрақты дамуға бағытталған өнімдер мен қызметтердің портфелін дамытуда. Қайта өңделген пластиктен жасалған Эко-картаны іске қосқаны үшін 2023 жылы Банкке «Қаржы саласындағы үздік ESG-бастама» номинациясы бойынша беделді PLUS Award сыйлығының берілуі бұл жұмыстың айқын нәтижесі болып табылады. Бұл картаны пайдалану кезінде клиенттердің қолма-қол ақшасыз операцияларының 0,5%-ы Алматы және Астана қалаларында ағаш отырғызуға, сондай-ақ қалдықтарды қайта өңдеуге аударылады. Осылайша Банктің әрбір клиенті еліміздегі көгалдандыру мен қалдықтарды сұрыптауға қолдау көрсетуге мүмкіндік алады. PLUS Award — қаржы технологиялары мен төлеу сервистері саласындағы үздік кейстерді анықтауға және жаңартпашыл мен әлеуметтік маңызы бар жобаларға назар аударуға бағытталған ТМД елдерінде берілетін бірінші сыйлық.



## 44 Бөлшек сауда ESG өнімдері

Банк өзінің бөлшек сауда клиенттеріне әртүрлі жасыл және әлеуметтік ESG өнімдерін әзірлеп ұсынады. Жасыл өнімдер санатында климаттың өзгеруіне айтарлықтай үлес қосатын парниктік газдардың негізгі көздерінің бірі болып табылатын көлік секторының экологиялық ізін қысқартуға жәрдемдесетін электромобильдерді сатып алуға автонесиелер ерекше орын алады. Әлеуметтік маңызы бар қаржы өнімдерін дамыта отырып, Еуразиялық банк зейнеткерлер үшін тартымды шарттары бар кепілсіз кредит беру бағдарламасын ұсынады. Бұдан басқа, Банк

алушыларды қорғау мен жайлылықпен қамтамасыз етіп, әлеуметтік жәрдемақыларды төлеуге арналған арнайы шоттары бар карталарды енгізді.

2023 жылы берілген жасыл несиелер көлемі 0,16 млрд теңгені, ал әлеуметтік несиелер көлемі 5,08 млрд теңгені құрады. Тұтас алғанда, тиісті өнім портфелі 2022 жылғы көрсеткіштен 24,5%-ға асып түсті. Айналыстағы жасыл және әлеуметтік кредиттердің жалпы сомасы есепті жылы 5,77 млрд теңгені құрады, бұл 2022 жылғы деңгейден 38,0%-ға артық.

 **0,16** млрд теңге  
2023 жылы берілген жасыл кредиттердің көлемі

 **5,08** млрд теңге  
2023 жылы берілген әлеуметтік кредиттердің көлемі

 **5,77** млрд теңге  
2023 жылы айналымдағы жасыл және әлеуметтік кредиттердің жалпы сомасы

 **38%**  
2022 жылмен салыстырғанда айналыстағы жасыл және әлеуметтік кредиттер сомасының ұлғаюуы

### БӨЛШЕК ЖАСЫЛ НЕСИЕЛЕР, МЛРД ТЕҢГЕ

ҚНРДА

| Көрсеткіш                                                                        | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Жылдың соңындағы жағдай бойынша электромобильдер үшін берілген автокредит көлемі | 0    | 0    | 0,16 |
| Айналыстағы кредиттердің жалпы сомасы                                            | 0    | 0    | 0,13 |

### ӘЛЕУМЕТТІК БӨЛШЕК КРЕДИТТЕР, МЛРД ТЕҢГЕ

ҚНРДА

| Көрсеткіш                                                          | 2021  | 2022  | 2023  |
|--------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Жыл аяғындағы жағдай бойынша зейнеткерлерге берілген кредит көлемі | 2,88  | 4,21  | 5,08  |
| Берілген кредиттің жалпы көлемінің үлесі                           | 2,59% | 1,52% | 2,09% |
| Айналыстағы зейнеткерлерге берілген кредиттің жалпы сомасы         | 1,92  | 4,18  | 5,64  |
| Айналыстағы кредиттің жалпы санының үлесі                          | 0,57% | 1,24% | 1,74% |

## 45 Шағын және орта бизнеске арналған ESG өнімдері

ҚНРДА

Еуразиялық банк шағын және орта бизнес субъектілеріне қызметтердің кең спектрін ұсынады. Банк шағын бизнесті және жергілікті қоғамдастықтарды дамытуды ынталандыруға бағытталған несиелік бағдарламаларды жетілдіреді және кәсіпкерлік бастамаларды қолдайды, атап айтқанда, жеке кәсіпкерлер мен шаруа қожалықтарына арналған несиелік бағдарламаларды ұсынады. Осы клиенттік кластермен өзара іс-қимыл өңірлік экономиканы нығайтуға және қоғам

үшін жаңа мүмкіндіктер жасауға жәрдемдесе отыра, іскерлік белсенділікті ынталандырады.

Есеп беру жылында шағын кәсіпкерлікті және жергілікті қоғамдастықтарды қолдау бағдарламалары бойынша берілген кредит саны 8%-ға өсті, — бұл кәсіпкерлікке деген қызығушылықтың өсіп жатқанын да, шағын және орта бизнес үшін қаржы ресурстарына қолжетімділікті жақсарғанын да көрсетеді.

### ШАҒЫН БИЗНЕСТІ ЖӘНЕ ЖЕРГІЛІКТІ ҚАУЫМДАСТЫҚТАРДЫ ДАМУҒА БАҒЫТТАЛҒАН КРЕДИТТІК БАҒДАРЛАМАЛАР

ҚНРДА

| Көрсеткіш                                              | 2021     | 2022      | 2023      |
|--------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|
| Кредит саны, бірлік                                    | 3 202    | 2 537     | 2 742     |
| - соның ішінде Мемлекеттік Бағдарламалар               | 401      | 127       | 157       |
| Кредит сомасы, млн теңге                               | 72 945,1 | 198 398,9 | 253 853,2 |
| - соның ішінде Мемлекеттік Бағдарламалар               | 6 484,2  | 2 970,8   | 6 730,9   |
| Мерзімі өткен және төленбеген кредит саны, бірлік      | 118      | 147       | 143       |
| - соның ішінде Мемлекеттік Бағдарламалар               | 11       | 15        | 10        |
| Мерзімі өткен және төленбеген кредит сомасы, млн теңге | 19 183,2 | 3 261,2   | 644,1     |
| - соның ішінде Мемлекеттік Бағдарламалар               | 330,1    | 1 015,5   | 32,1      |

 **9,6** млрд теңге

2023 жылы берілген ШОБ әлеуметтік қарыздарының көлемі

2023 жылы ШОБ-қа берілген әлеуметтік кредит көлемі 9,6 млрд теңгені құрады. Айналыстағы әлеуметтік кредиттердің көлемі 2022 жылмен салыстырғанда 1,5%-ға өсіп, 13,6 млрд теңгеге жетті.

### ШОБ-ҚА БЕРІЛГЕН ЖӘНЕ АЙНАЛЫСТАҒЫ ӘЛЕУМЕТТІК КРЕДИТТЕРДІҢ КӨЛЕМІ, МЛРД ТЕҢГЕ

ҚНРДА

| Көрсеткіш                                         | 2021 | 2022                                   | 2023                                   |
|---------------------------------------------------|------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| ЖК/ШҚ-ға берілген кредит көлемі                   | 6,8  | 9,5                                    | 9,6                                    |
| Берілген кредиттердің жалпы көлемінің үлесі       | 3,1% | 2,4%                                   | 1,5%                                   |
| Айналыстағы ЖК/ШҚ-ға берілген кредиттердің көлемі | 8,1  | 13,4<br>(соның ішінде<br>Приват — 0,2) | 13,6<br>(соның ішінде<br>Приват — 0,2) |
| Айналыстағы кредиттердің жалпы санындағы үлесі    | 1,0% | 1,1%                                   | 0,9%                                   |

## 46 Клиенттердің қанағаттанушылығы

ҚНРДА

### ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК ҮШІН КЛИЕНТТЕРДІҢ КЕРІ БАЙЛАНЫСЫ ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ ҚАҒИДАТТАРЫН НЫҒАЙТУ ЖӘНЕ ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫН ҚҰРУДА НЕГІЗГІ РӨЛ АТҚАРАДЫ.

Клиенттердің қажеттіліктері мен күтулерін түсіне отырып, Банк тұрақты дамудың жоғары стандарттарына, әртүрлі санаттағы клиенттердің мүдделері мен сұраныстарына сәйкес келетін және қаржылық қолжетімділіктің кеңеюіне себептесетін қызмет көрсету сапасын арттыруға және қаржылық өнімдерді дамытуға ұмтылады.

Банкте клиенттер үшін тікелей және қашықтан байланыс және кері байланыс арналары жұмыс істейді. Тікелей арналар клиенттерге филиалдарда, сауда нүктелерінде, сондай-ақ автосалондарда дербес менеджерлер арқылы қызмет көрсетуге қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Қашықтағы арналарға Банкке қоңырау шалу немесе қолдау чатына жүгінуіңізді жазу мүмкіндігі бар байланыс орталығы кіреді. Приват-банкинг клиенттері үшін қызметтер арнайы бөлімшелерде де, дербес менеджер арқылы да көрсетіледі.

Қашықтағы байланыс арналары клиенттердің кері байланысын өңдеудің арнайы тетіктерін, соның

ішінде оқыс оқиғаларды шешу платформасын және шағымдар жүйесін (Complaint Platform) ескереді. Мұндай коммуникация құралдарын пайдалану Банкке клиенттердің және реттеушінің сұранымдарына дер кезінде жауап қайтаруға мүмкіндік береді.

Банк клиенттердің Банк өнімдері мен қызметтеріне қанағаттанушылығына жүйелі түрде сауалнама жүргізіп тұрады. Атап айтқанда, зерттеу пәні болып мобильді қолданбаның эргономикасы, клиенттермен өзара іс-қимылдың барлық арналарындағы қызмет көрсету сапасы, сондай-ақ кері байланыстың тиімділігі табылады. Банкоматтар желісін кеңейту, қолданбада кредиттерді мерзімінен бұрын өтеу опциясын енгізу және клиенттерге жедел қызмет көрсету үшін қолдау чатын жетілдіру 2023 жылы клиенттердің кері байланысына жауап ретінде табысты жүзеге асырылған кейстер болып шықты.

Клиенттердің қанағаттанушылығы мен бейілділігін талдау үшін Банк **NPS (Net Promoter Score)** индексын пайдаланады — клиенттердің оларды ұсынуға дайындығын негізделген өнімге, компанияға немесе брендке деген адал берілгендігі деңгейін анықтайтын көрсеткіш. NPS-ті есептеу үшін ақпарат тоқсан сайынғы сауалнамалар арқылы жинақталады және Банкке қызмет көрсету сапасын бағалауға және жақсартуға жағдай туғызады. Төменде филиалдарға бөлгендегі есепті жылдағы корпоративтік блоктағы NPS көрсеткіші бойынша есептеу деректері келтірілген.

#### 2023 ЖЫЛЫ ФИЛИАЛДАРҒА БӨЛГЕНДЕГІ КОРПОРАТИВТІК БЛОКТАҒЫ NPS КӨРСЕТКІШТЕРІ, %

| Филиал      | 1-тоқсан | 2-тоқсан | 3-тоқсан | 4-тоқсан |
|-------------|----------|----------|----------|----------|
| Ақтау       | 76%      | 78%      | 72%      | 83%      |
| Ақтөбе      | 73%      | 83%      | 86%      | 74%      |
| Алматы      | 69%      | 75%      | 64%      | 54%      |
| Астана      | 62%      | 71%      | 73%      | 69%      |
| Атырау      | 73%      | 89%      | 80%      | 73%      |
| Қарағанды   | 65%      | 75%      | 80%      | 58%      |
| Көкшетау    | 79%      | 81%      | 83%      | 88%      |
| Қостанай    | 71%      | 89%      | 93%      | 78%      |
| Қызылорда   | 81%      | 85%      | 95%      | 80%      |
| Павлодар    | 61%      | 81%      | 68%      | 69%      |
| Петропавл   | 82%      | 88%      | 90%      | 90%      |
| Талдықорған | 85%      | 75%      | 88%      | 88%      |
| Тараз       | 77%      | 85%      | 89%      | 82%      |
| Түркістан   | 85%      | 95%      | 94%      | 56%      |
| Орал        | 72%      | 81%      | 88%      | 79%      |
| Өскемен     | 77%      | 64%      | 85%      | 77%      |
| Шымкент     | 75%      | 87%      | 82%      | 82%      |

Клиенттердің қанағаттанушылығы мен бейілділігін өңірлік талдаудан басқа, Банк бөлшек сауда блогы шеңберінде әр түрлі өнімдер бойынша NPS көрсеткіштеріне зерттеу жүргізеді. 1-2 және 3-4 тоқсандар арасындағы NPS көрсеткіштерінің айырмашылығы 2023 жылдың екінші жартыжылдығында жаңа есептеу әдістемесінің енгізілуімен шартталған:

- Клиенттердің қателерін жою үшін 10-баллдық бағалау шкаласын 5-баллдық шкаласына ауыстыру.
- Сауалнамаларды WhatsApp мессенджеріне негізгі өлшеу арнасы ретінде басымдылығы.
- Клиенттердің Банкке деген бейілділік деңгейін барынша қамтып көрсететін нәтижелерге қол жеткізу үшін клиенттік жолдың жеке қадамдарына бөлмей бірыңғай NPS өнімін/қызметін бағалау бойынша сауалнамаларды енгізу.

#### ӨНІМДЕР БОЙЫНША БӨЛШЕК САУДА БЛОГЫНДАҒЫ NPS КӨРСЕТКІШТЕРІ, %

| Өнім                          | 1-тоқсан | 2-тоқсан | 3-тоқсан | 4-тоқсан |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| DEPOSIT                       | 72%      | 74%      | 48%      | 46%      |
| CASH (Ақшалай несие)          | 63%      | 59%      | 54%      | 54%      |
| POS (Тауарлық несие)          | 55%      | 61%      | 52%      | 55%      |
| AUTO (Авто-несие)             | 37%      | 24%      | 42%      | 42%      |
| CREDIT CARD (Несие карталары) | 22%      | 19%      | 44%      | 44%      |
| DebitCard                     | 43%      | 41%      | 34%      | 29%      |
| SmartBank                     | 72%      | 74%      | 16%      | 28%      |
| NPS (бөлшек сауда блогы)      | 59%      | 59%      | 32%      | 32%      |

**CSAT (Customer Satisfaction Score)** — Банк ойдағыдай қолданатын клиенттердің қанағаттанушылық деңгейін бағалаудың тағы бір көрсеткіші. CSAT қашықтан қызмет көрсету және пікірлерді өңдеу кезінде тікелей арналар арқылы менеджерлер, сондай-ақ байла-

ныс орталығының операторлары көрсететін қызмет сапасын өлшейді. Сауалнама қашықтан банктік қызмет көрсету сапасы бойынша белсенді бөлшек сауда бизнесі клиенттері мен серіктес заң компанияларының арасында жүргізіледі.

#### 2023 ЖЫЛДЫҢ 4 ТОҚСАНЫНДАҒЫ ФИЛИАЛДАРҒА БӨЛГЕНДЕГІ КОРПОРАТИВТІК БЛОКТАҒЫ CSAT КӨРСЕТКІШТЕРІ<sup>8</sup>, %

| Филиал      | CSAT |
|-------------|------|
| Ақтау       | 64%  |
| Ақтөбе      | 63%  |
| Алматы      | 52%  |
| Астана      | 54%  |
| Атырау      | 56%  |
| Қарағанды   | 68%  |
| Көкшетау    | 77%  |
| Қостанай    | 74%  |
| Қызылорда   | 95%  |
| Павлодар    | 48%  |
| Петропавл   | 75%  |
| Талдықорған | 84%  |
| Тараз       | 70%  |
| Түркістан   | 71%  |
| Орал        | 52%  |
| Өскемен     | 63%  |
| Шымкент     | 69%  |

#### 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

- Орта бизнес сегменті және нарықта жылдам айналмалы несиелеу (3-5 күн) үшін цифрлық кредиттеу процесін дамыту.
- Микробизнес үшін 5 минут ішінде мақұлданатын және 50 миллион теңгеге дейінгі чекпен дереу онлайн кредиттерді енгізу.
- Толық цифрлық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету: шағын бизнестің транзакциялық өнімдерінің 100% қолжетімділігі.
- Банктің жалақы жобаларының клиенттердің депозиттері бойынша жоғарылатылған мөлшерлемені енгізу.
- Онлайн арналарды одан әрі жылжыту және автонесиелеу үдерісін онлайн форматқа көшіру.
- Зейнеткерлер үшін мөлшерлемелері жоғарылатылған депозиттер бойынша бағдарламаларды кеңейту.
- Экологиялық таза өнімдерді сатып алғаны үшін жоғарылатылған бонустар тұжырымдамасын енгізу.

<sup>8</sup> Семей және Жезқазған филиалдары бойынша өлшеулер жүргізілген жоқ. Жезқазған филиалы клиенттерінің сауалнамасы Қарағанды филиалы бойынша бағалауға енгізілген. Семей филиалы сапа бағалауына 2024 жылдың 1 тоқсанынан бастап қатысады.



# Цифрландыру және жаңартпалар

**ЦИФРЛАНДЫРУ БҮГІНГІ КҮНІ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТИІМДІЛІГІН, ҚАУІПСІЗДІГІ МЕН ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІН АЙТАРЛЫҚТАЙ АРТТЫРА ОТЫРЫП, ОЛАРДЫ ЖАҢҒЫРТУДЫҢ НЕГІЗГІ БАҒЫТЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНКТІҢ МАҢЫЗДЫ СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАСЫМДЫҒЫ – КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУДІҢ ДӘСТҮРЛІ ӘДІСТЕРІНЕН ЦИФРЛЫҚ ШЕШІМДЕРДІ ПАЙДАЛАНУҒА ІЛГЕРІЛІМЕЛІ КӨШУ.**

**49%** клиент

қызметтерді мобильді қолданба арқылы алғанды дұрысырақ көреді

**17** орын

Forbes ТОП-30 рейтингінде ҚР мобильді қолданбалары арасында SmartBank қолданбасы орналасқан орын

Цифрландырудың стратегиялық бағытын дамыта отырып, Банк чат-боттар, роботтар және басқа да технологиялар арқылы өз клиенттерімен цифрлық өзара әрекеттесуге ерекше назар аударады да, жеке тұлғаларға арналған SmartBank мобильді қолданбасында тұрақтылықты арттыру және клиенттік жолды жақсарту бойынша белсенді жұмыс істеуде. SmartBank-ті оңтайландыру Еуразиялық банктің 2023 жылғы жұмысының басым бағыттарының біріне айналып, бұл өз нәтижесін берді. Қолданба Intervale Kazakhstan компаниясы жыл сайын өткізетін Forbes ТОП-30 рейтингінде Қазақстан Республикасының мобильді қолданбалары арасында 17 орынды иеленді. Қолданбаны жаңартудың арқасында жаңа пайдаланушыларды тіркеу үдерісі 11 қадамнан 3 қадамға дейін қысқартылып, жіберушіге аударымды қайтару мүмкіндігі қосылды.

Қазіргі таңда Банк клиенттерінің 49%-ы қызметтерді мобильді қолданба арқылы алғанды дұрысырақ көреді. Бұл ретте Еуразиялық банк өзінің

барлық сандық шешімдерінің қауіпсіздігіне ерекше көңіл бөледі. Атап айтқанда, Банк аутентификация мен деректерді қорғаудың сенімді әдістерін енгізуде, бұл алаяқтық пен ақпараттың ағып кету тәуекелдерін төмендетеді.

SmartBank-тің мемлекеттік цифрлық қызметтермен толық біріктірілуі 2023 жылы маңызды жетістік болып табылды. Бұл бастаманың жүзеге асырылуымен Банк клиенттері тікелей қолданба арқылы айыппұлдарды төлеуге және басқа да мемлекеттік қызметтерге қол жеткізу мүмкіндігіне ие болды.

Банк 2023 жылы табысты іске қосқан жаңа сервис-тердің ішінде Forex және курстардағы сауда-саттықты ерекше атап өткен жөн. Smartbank мобильді қолданбасында қолжетімді Forex платформасы жеке тұлғаларға нақты уақыт режимінде жаңартылып тұратын ағымдағы бағамдар бойынша валютаны сатып алу және сату мүмкіндігін береді.



## КОРПОРАТИВТІК БЛОКТА ЦИФРЛАНДЫРУ БОЙЫНША ЖОБАЛАР ІСКЕ АСЫРЫЛУДА

### SMS хабарлама қызметі

- Шоттар бойынша кірістер/шығыстар, соның ішінде қамауға алу туралы SMS хабарлама қызметі
- Шетелдік валюта түсімі туралы SMS хабарлама қызметі

### Онлайн шоттар ашу

- Банк сайтынан жеке кәсіпкер шотын ашу
- Банк сайтынан ЖШС шотын ашу

### ЖК тіркеу

- Жеке кәсіпкерлерді кәсіпкерлік субъектісі ретінде тіркеу қызметі

### Бухгалтерлік қызмет

- Банк сайтынан бухгалтерлік қызметтерді қосу қызметі

### Қашықтан қызмет көрсету жүйесі

- Депозитті онлайн ашу
- Мемлекеттік сатып алу бойынша тендерлік кепілдіктерді онлайн шығару
- Клиенттердің жүйеге тәуелсіз қосылуы
- Мердігерді тексеру қызметі
- Жұмыскерге жалақы төлемдерінің есебін көрсету
- Контрагентке төлем үшін шот-фактураны беру мүмкіндігі
- Мемлекеттік қызмет көрсету бөлімін іске асыру

2023 жылы Еуразиялық банк ҚР мен ТМД-дағы жетекші ретейлердің брокерлік кредиттік платформаларына тауарлық кредиттеуге арналған онлайн-сервистерді бейімдеп, серіктес нарықтармен және агрегаторлармен біріктіру Банк клиенттері үшін жаңа мүмкіндіктерді ашты.

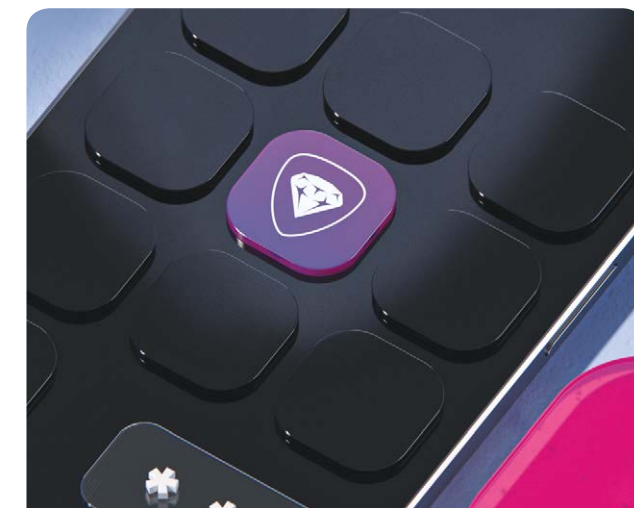
Есепті жылы стратегиялық жобаларды іске асыру шеңберінде логикалық үлгі мен құрылымды қалыптастыруды, сондай-ақ КДҚ-ға деректерді жүктеудің жаңа жүйелердің қосылуымен қатар, Корпоративтік деректер қоймасының (КДҚ) сәулеті қайта өңделді.

Банк цифрлық теңге жобасын табысты жүзеге асырып, өзінің өңірдегі көшбасшылық позициясын күшейтті. Еуразиялық банк Еуразияда бірінші болып орталық банктің сандық валютасында (CBDC) төлем картасын шығарды да, цифрлық теңгені пайдалана отырып, алғашқы карталық транзакцияны жүзеге асырды.

2023 жылы Банк Қазақстан Республикасының азаматтарына теңгеге криптовалюталарды заңды түрде сатып алуға қолжетімділікті ашып, биржа мен Еуразиялық континенттегі клиент-банк арасында бірінші криптофиаттық операцияны өткізді.

## 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

2024 жылы цифрлық шешімдерді дамытуды, соның ішінде жүйелерді жаңғыртуды және ЭСҚ арқылы қол қою және қағазсыз кеңсе сияқты жаңа технологияларды енгізуді жалғастыру жоспарлануда. Банк клиенттердің жайлылығы үшін Банк қолданбасын жақсарту және жаңа функцияларды қосу бойынша жұмысты жалғастыратын болады.



# 50 Деректер құпиялылығы және киберқауіпсіздік

ҚНРДА, GRI 3-3, GRI 418-1

Мәліметтердің құпиялылығы мен киберқауіпсіздігінің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін Еуразиялық банк жүйелі түрде жаңа технологияларды енгізіп тұрады және ақпаратты рұқсат етілмеген қол жеткізуден және ағып кетуден қорғауға бағытталған іс-шараларды өткізеді.

Банктің екі бөлімшесі деректер қауіпсіздігі тәуекелдерін анықтау және жоюмен айналысады: АТ Қауіпсіздік қызметі және Тәуекелдер менеджменті блогы.

Банк қауіпсіздікті қамтамасыз етуге қатысты кешенді тәсілдемені ұстанады, оған мыналар кіреді:

- Киберқауіпсіздіктің мамандандырылған техникалық құралдарын енгізу және дамыту.
- Банк инфрақұрылымындағы белсенділік мониторингі.
- Сыртқы мамандар мен ішкі пентестер тобы арқылы етуге тестілеуді өткізу.
- Жыл сайынғы PCI DSS сияқты тәуелсіз аудиттер мен сертификаттаулардан өту.
- Жұмыскерлерді киберқауіпсіздік және құпия деректерді қорғау бойынша міндетті жүйелі оқыту.

## 2023 ЖЫЛЫ БАНКТИҢ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ 2023-2025 ЖЫЛДАРҒА АРНАЛҒАН КИБЕР-ҚАУІПСІЗДІК СТРАТЕГИЯСЫН БЕКІТТІ.

Киберқауіпсіздіктің барлық процестерінің жетілу деңгейін арттыру міндеті қойылып, жол картасы мен бюджеті қалыптастырылды, сондай-ақ, келесі негізгі даму бағыттары айқындалды:

- Деректерді қорғау және қол жеткізуді бақылау.
- Қауіпсіз өзірлеу.
- Инфрақұрылымдық қауіпсіздік.
- Оқыс оқиғаларды басқару.

- Осалдылықты басқару.
- Жұмыскерлер құрамының хабардарлығы.

Банк бөлімшелерінің киберқауіпсіздік саласындағы жұмысы шеңберінде 2023 жылы желілік қауіпсіздікті қамтамасыз ету жүйесі мен ақпараттың ағып кетуіне қарсы іс-қимыл жүйесі жаңартылды. Бұдан басқа Банк контейнерлеу жүйелерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үдерістерін енгізді.

GRI 418-1

Есепті жылы клиенттердің деректерінің құпиялылығын бұзды деген күдікпен бір шағым тіркелді, бірақ ақпараттың нақты ағып кетулері орын алған жоқ.

Тәуекелдерді анықтау және барынша азайту үшін Банк сыни жүйелерді анықтайды, және олардың қауіпсіздігін мерзімді түрде тексеріп, қауіпсіздік рәсімдерін үнемі жаңартып, жаңа құралдарды енгізеді. Банк тиімді бақылау және тәуекелдерді басқару бойынша стратегиялық жоспарды өзірлейді және жыл сайынғы іс-шаралар жоспарын бекітеді.

## 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

- Өзірлеу қауіпсіздігін арттыру жүйелерін енгізу.
- Өкімшілер мен өзірлеушілер үшін киберқауіпсіздік бойынша арнайы оқыту бағдарламасын бастамалау.
- Жіктеу және деректерге қол жеткізуді басқару үдерістерін автоматтандыру.
- Мобильді құрылғылардан қол жеткізу саясатын күшейту және желілерді сегменттеу.

# Клиенттерді қолдау

## Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі

GRI 203-1, GRI 203-2, ҚНРДА

**ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК АЗАМАТТАРДЫҢ БАРЛЫҚ САНАТТАРЫ МЕН БАРЛЫҚ ӘЛЕУМЕТТІК ТОПТАР ҮШІН БАНКТИК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ҚОЛЖЕТІМДІЛІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ АРҚЫЛЫ ҚАРЖЫЛЫҚ ИНКЛЮЗИВТІЛІКТІ ҚОЛДАЙДЫ. АТАП АЙТҚАНДА, БАНК ӨЗІНІҢ EUBANK.KZ КОРПОРАТИВТИК ВЕБ-САЙТЫН МҮМКІНДІГІ ШЕКТЕУЛІ АДАМДАР ҮШІН ОЙДАҒЫДАЙ БЕЙІМДЕДІ.**

Нашар көретін клиенттердің жайлылығы үшін Еуразиялық банк дыбыстық функционалдылық пен экрандағы қаріп өлшемін басқарудың арнайы опцияларын енгізді. Бұған қоса, ҚР СТ 3844-2023 «Мүмкіндігі шектеулі адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа топтарына көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қаржы ұйымдарына қойылатын талаптар» стандартына сәйкес келу мақсатында Банк қасалық аймақтарды қоса алғанда, бөлімшелердің жайлылығын қамтамасыз ету бойынша айтарлықтай жұмысты атқаруда.

## Қаржылық сауаттылықты арттыру

Еуразиялық банк қаржылық қызметтерді пайдаланушыларды қорғауға және олардың сауаттылығын арттыруға бағытталған халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша үздіксіз жұмыс жүргізуде.

Банк қаржылық сауаттылық жөніндегі бағдарламаларды өзірлеу және іске асыру бөлігінде өртүрлі қаржы институттарымен және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен (ҚНРДА) ынтымақтасады. Осы ынтымақтастық аясында нарыққа қатысушылар алаяқтықтың жаңа түрлері туралы ақпаратпен алмасып, клиенттердің мүдделерін қорғау үшін бірлескен іс-әрекеттерді қолданады.

Еуразиялық банк өртүрлі байланыс арналары, соның ішінде корпоративтік басылымдар мен ішкі байланыс желілері арқылы ақпараттық қолдауды ұсынады. Банк жұмыскерлері корпоративтік сайттың «Қаржылық сауаттылық» бөлімінде қаржылық алаяқтықтың өртүрлі сұлбалары туралы мақалаларды, кеңестер мен ақпаратты жүйелі түрде жариялап тұрады. Банк бөлімшелерінде клиенттердің назарын қаржылық қауіпсіздік мәселелеріне аудару үшін жарнамалық баннерлер мен бейнероликтер пайдаланылады. Бұдан басқа, Еуразиялық банк ірі корпоративтік клиенттер жұмыскерлерінің арасында қаржылық сауаттылығын арттыру үдерісіне қатысады.

# Жеткізушілермен өзара іс-қимыл

GRI 3-3, GRI 204-1

## ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК ЭКОНОМИКАЛЫҚ ТИІМДІЛІКТІ АРТТЫРУҒА ДА, ЖЕТКІЗУШІЛЕРДІҢ МҮДДЕЛЕРІН ҚОРҒАУҒА ДА ҰМТЫЛА ОТЫРЫП, САТЫП АЛУ САЛАСЫНДА ЖАУАПТЫ БАСҚАРУ ҚАҒИДАТТАРЫН ҰСТАНАДЫ.

### Банкте сатып алуды басқаруға Банк Басқармасына есеп беретін 3 алқалы жұмыс органы жауапты болады:

- Бюджет және негізгі құралдар мен материалдық емес активтерді есептен шығару мәселелері жөніндегі комиссия Банктің әкімшілік-шаруашылық қызметіне байланысты сатып алулар бойынша шешімдер қабылдайды
- Цифрлық комитет әкімшілік-шаруашылық қажеттіліктер үшін сатып алуға, сондай-ақ бүкіл Банктің АТ сәулетіне әсер етпейтін ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік бойынша сатып алуларға жауапты болады
- Технологиялық комитет ақпараттық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді сатып алу мәселелерін қарайды

Банктің жеткізушілермен қарым-қатынасы «Тауарларды, жұмыстарды, қызметтерді сатып алу жөніндегі нұсқаулықпен», Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және Банктің ішкі нормативтік құжаттарымен реттеледі.

Сатып алу процесінде Банк өзінің іскерлік серіктестеріне құрметпен қарайды, адал бәсекелестік қағидаттарын қолдау үшін жеткізушілердің объективті іріктелуін қамтамасыз етіп, іскерлік әдептің жоғары стандарттарын ұстанатын жеткізушілермен серіктестік қатынастарды дамытуға ұмтылады.

Сатып алуды жүзеге асырған кезде Банк келесі қағидаттарды ұстанады:

- Ұтымды қажетті тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді сатып алу.
- Жеткізушілермен/мердігерлермен қарым-қатынаста Банк мүдделерін сақтау.
- Процестің ашықтығы мен айқындығы.
- Әлеуетті жеткізушілер үшін Банк өткізетін сатып алулар туралы ақпараттың қолжетімділігі.
- Барлық қатысушы әлеуетті жеткізушілер үшін тең шарттар.
- Шешімдерді қабылдаудың тәуелсіздігі.
- Сапалы тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді сатып алу.
- Операциялық және күрделі шығындар бюджетін сақтау.
- Қазақстан Республикасының заңнамасын және халықаралық құқық нормаларын сақтау.

Жеткізушілерді таңдаған кезде тәуекелдерді барынша азайту, жеткізілімдер сапасын жақсарту және сатып алу үдерісінің айқындығын арттыру мақсатында Банкте сенімсіз жеткізушілердің тізілімі жүргізіледі.

2023 жылы жеткізушілердің жалпы саны 824-ке жетті, бұл өткен жылғы мәндерден 15,7%-ға артық (2022 жылы — 712 жеткізуші). Еуразиялық банк отандық тауарлар мен қызметтерді өндірушілерді қолдауға талпынады. Есепті жылы жеткізушілердің жалпы санындағы жергілікті жеткізушілердің үлесі 93,4%-ға жетті, ал сатып алудың жалпы көлеміндегі жергілікті жеткізушілерден сатып алу үлесі 90,9%-ды құрады.



**824**

2023 жылы жеткізушілердің жалпы саны



**93,4%**

2023 жылы жергілікті жеткізушілердің үлесі

### ЖЕТКІЗУШІЛЕР САНЫ<sup>9</sup>

GRI 204-1

| Көрсеткіш                        | 2021  | 2022  | 2023  |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Жеткізушілердің жалпы саны       | 677   | 712   | 824   |
| Жергілікті жеткізушілердің саны  | 666   | 663   | 770   |
| Жергілікті жеткізушілердің үлесі | 98,4% | 93,1% | 93,4% |

### ЖЕТКІЗУШІЛЕРДЕН САТЫП АЛУ СОМАСЫ<sup>10</sup>, МЫҢ ТЕҢГЕ

GRI 204-1

| Көрсеткіш                                                 | 2021       | 2022       | 2023       |
|-----------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Жеткізушілерден сатып алудың жалпы сомасы                 | 10 223 506 | 11 245 250 | 18 582 141 |
| Жергілікті жеткізушілерден сатып алу сомасы               | 8 402 912  | 9 903 378  | 16 894 768 |
| Сомасы бойынша жергілікті жеткізушілерден сатып алу үлесі | 82,2%      | 88,1%      | 90,9%      |

## 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

Орта мерзімді келешекте Еуразиялық банк сатып алу қызметінің үдерісін жетілдіруді жалғастыруды жоспарлап отыр, соның ішінде:

- Жөнге салынған қол жеткізу жүйесі бар шарттардың бірыңғай дерекқорын құру.
- Дерекқордағы деректердің құпиялылығы мен тұтастығын қорғау үшін қауіпсіздік тетіктерін енгізу.
- Жеткізушілерге қойылатын қолданыстағы талаптарды жетілдіру және қайта қарау.
- Жеткізушілерге қойылатын жаңа талаптардың тиімділігін және олардың сатып алу операцияларына әсерін бағалау.



<sup>9</sup> Жеткізушілер саны туралы мәліметтер Еуразиялық банктің Басты кеңсесі бойынша берілген және филиалдарды қамтымайды.

<sup>10</sup> Жеткізушілерден сатып алу сомасы бойынша мәліметтер Еуразиялық банктің Басты кеңсесі бойынша берілген және филиалдарды қамтымайды.

# Әлеуметтік аспект

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі ..... | 56 |
| Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік .....                    | 64 |
| Жұмыскерлерді уәждеу және еңбекақы төлеу .....                  | 68 |
| Жұмыскерлерді оқыту және дамыту .....                           | 71 |
| Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы .....                 | 76 |

## БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосылған үлес

1 КЕДЕЙЛІКТІ ЖОЮ

3 ЖАҚСЫ ДЕНСАУЛЫҚ ПЕН ӨЛ-АУҚАТ

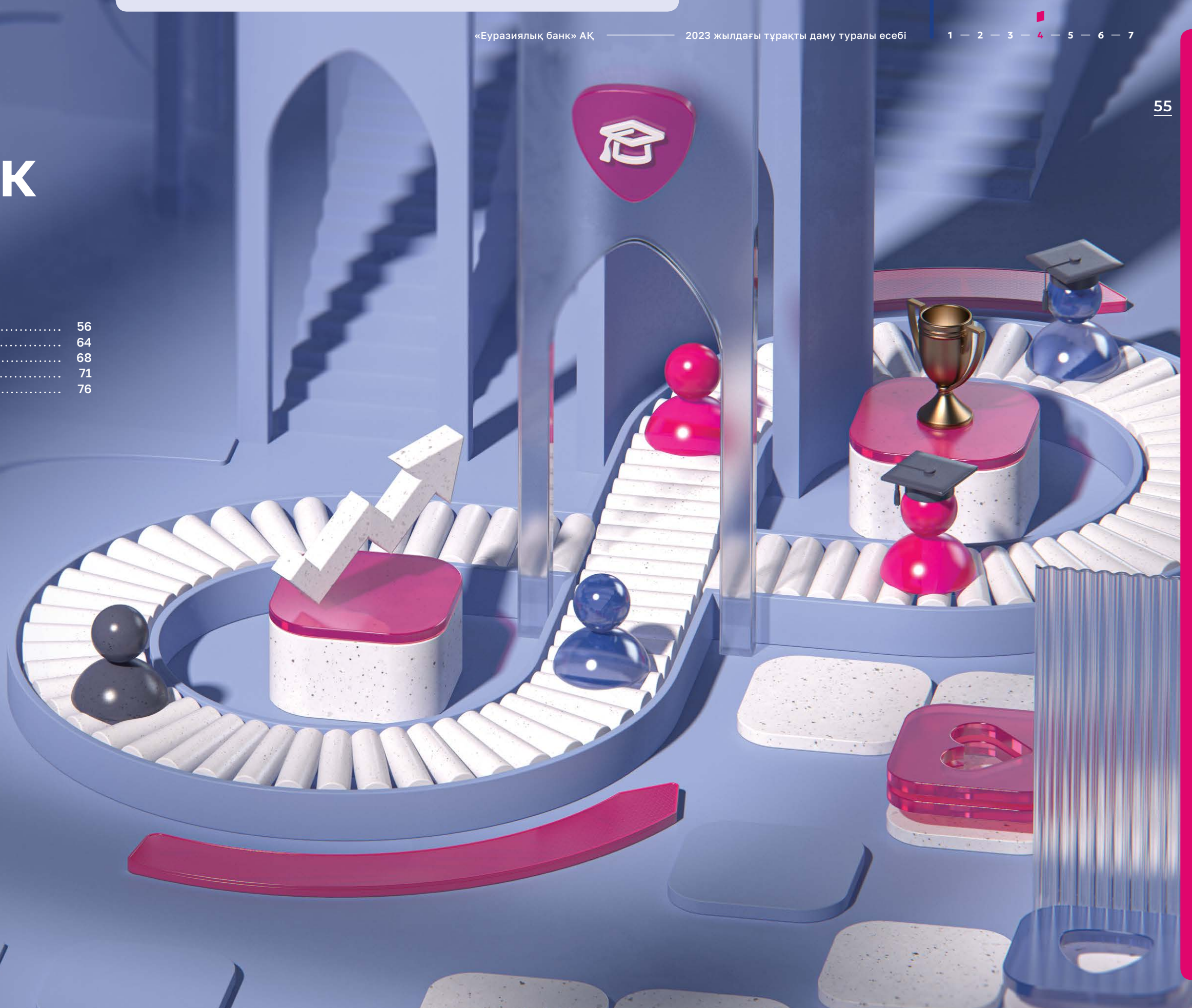
4 САПАЛЫ БІЛІМІ БЕРУ

5 ГЕНДЕРЛІК ТЕҢДІК

8 ЛАЙЫҚТЫ ЖҰМЫС ЖӘНЕ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ӨСУ

## GRI көрсеткіштері

2-7, 2-8, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-8, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2, 406-1





# Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі

GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-27, ҚНРДА

**ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК ҚАЗАҚСТАН РЕСУБЛИКАСЫНЫҢ ІРІ ЖҰМЫС БЕРУШІЛЕРІНІҢ БІРІ БОЛА ОТЫРЫП, ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР ҚҰРАМЫН БАСҚАРУ ТӘСІЛДЕМЕЛЕРІН ҮНЕМІ ЖЕТІЛДІРІП ТҰРАДЫ. КОМПАНИЯНЫҢ ЖАЛПЫ КОРПОРАТИВТІК ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР ҚҰРАМЫН БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ ӘРБІР ЖҰМЫСКЕР ҮШІН ЖАҒЫМДЫ ТӘЖІРИБЕ ЖАСАУҒА БАҒЫТТАЛҒАН. БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕР АЛДЫНДАҒЫ ӨЗ МІНДЕТТЕМЕЛЕРІН ОРЫНДАЙДЫ ЖӘНЕ ОРТАҚ МАҚСАТТАРҒА ЖЕТУ ҮШІН ОЛАРМЕН ҚЫЗМЕТТЕСЕДІ.**

Еуразиялық банктің Кадрлық саясатының басымдығы болып еңбек жағдайын жақсарту және жұмыскерлерді әлеуметтік қорғау нормаларын сақтау табылады. Кадрлық саясат ұжымда кәсіби дағдыларды дамыту және мансаптық мүмкіндіктерді кеңейту үшін қолайлы жағдай қалыптастыруға бағытталған. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасын және адам құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық нормаларды ұстанып, жұмыскерлер құқықтарының қорғалуын қамтамасыз етеді.

Еуразиялық банктің негізгі корпоративтік құндылықтары мен қағидаттары Әдеп және іскерлік

жүріс-тұрыс кодексінде баяндалған. Банктің корпоративтік мәдениеті тиімді және уәждемелі команда құруға бағытталған.

Жұмыскерлер құрамын басқару мәселелеріне Еуразиялық банктің Жұмыскерлер құрамын басқару бөлімі жауапты. Басқару бөлімі қызметкерлер құрамын іріктеу мен бейімдеуді, тиімділікті бағалауды, жұмыскерлерді дамыту мен оқытуды, жайлы еңбек жағдайларын қамтамасыз етуді қоса алғанда, жауапты еңбек тәжірибесін ұйымдастырумен айналысады. Бұдан басқа Банкте кадрлық әкімшілікке жауапты — Кадрлық қызметі жұмыс істейді.

**5 352** адам

Еуразиялық банк жұмыскерлерінің 2023 жылдың аяғындағы тізімдік саны

**67,7%**

Еуразиялық банк жұмыскерлерінің құрылымындағы әйелдердің үлесі

## Банктің әлеуметтік аспектісін реттейтін негізгі корпоративтік құжаттар:

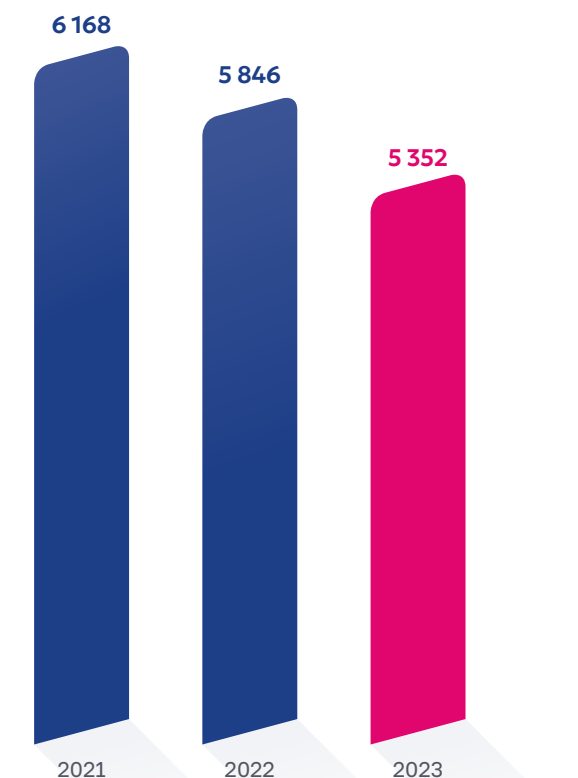
- Жұмыскерлер құрамын іріктеу, қабылдау және бейімдеу ережелері
- Жұмыскерлер құрамын бағалауды ұйымдастыру және өткізу жөніндегі ережелер
- Кадрлық саясат
- Тәжірибеленушілерді/ тағылымдамашыларды іріктеу, тәжірибені, тағылымдаманы және таныстыру сапарларын ұйымдастыру ережелері
- Басшы жұмыскерлерді тағайындау, еңбекақы төлеу және сыйақылары жөніндегі саясат
- Жұмыскерлерге еңбекақы төлеу жөніндегі саясат
- Жұмыскерлерге жеңілдіктер беру жөніндегі нұсқаулық
- Банктің ұйымдық құрылымы мен штаттық кестесіне өзгерістер енгізген кездегі бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимыл жөніндегі нұсқаулық
- Жұмыскерлерді оқыту мен біліктілігін арттыруды ұйымдастыру жөніндегі нұсқаулық
- Банктің құрылымдық бөлімшелерінің бірыңғай білім базасын жүргізу, ақпараттық және оқу материалдарын әзірлеу және өзектендіру ережелері
- Ішкі еңбек тәртібі ережелері
- Кадрлық резервті қалыптастыру жөніндегі ережелер
- Бизнесі қолдау бөлімшелерінің жұмыскерлерін бағалау және сыйлықақы беру жөніндегі нұсқаулық

## Жұмыскерлер құрамының саны

GRI 2-7, GRI 2-8

2023 жылдың аяғына қарай Еуразиялық банктегі жұмыскерлер саны 2022 жылмен салыстырғанда 8,5%-ға азайып, 5 352 адамды құрады.

ЖҰМЫСКЕРЛЕР ТІЗІМДІК САНЫНЫҢ ДИНАМИКАСЫ, АДАМ

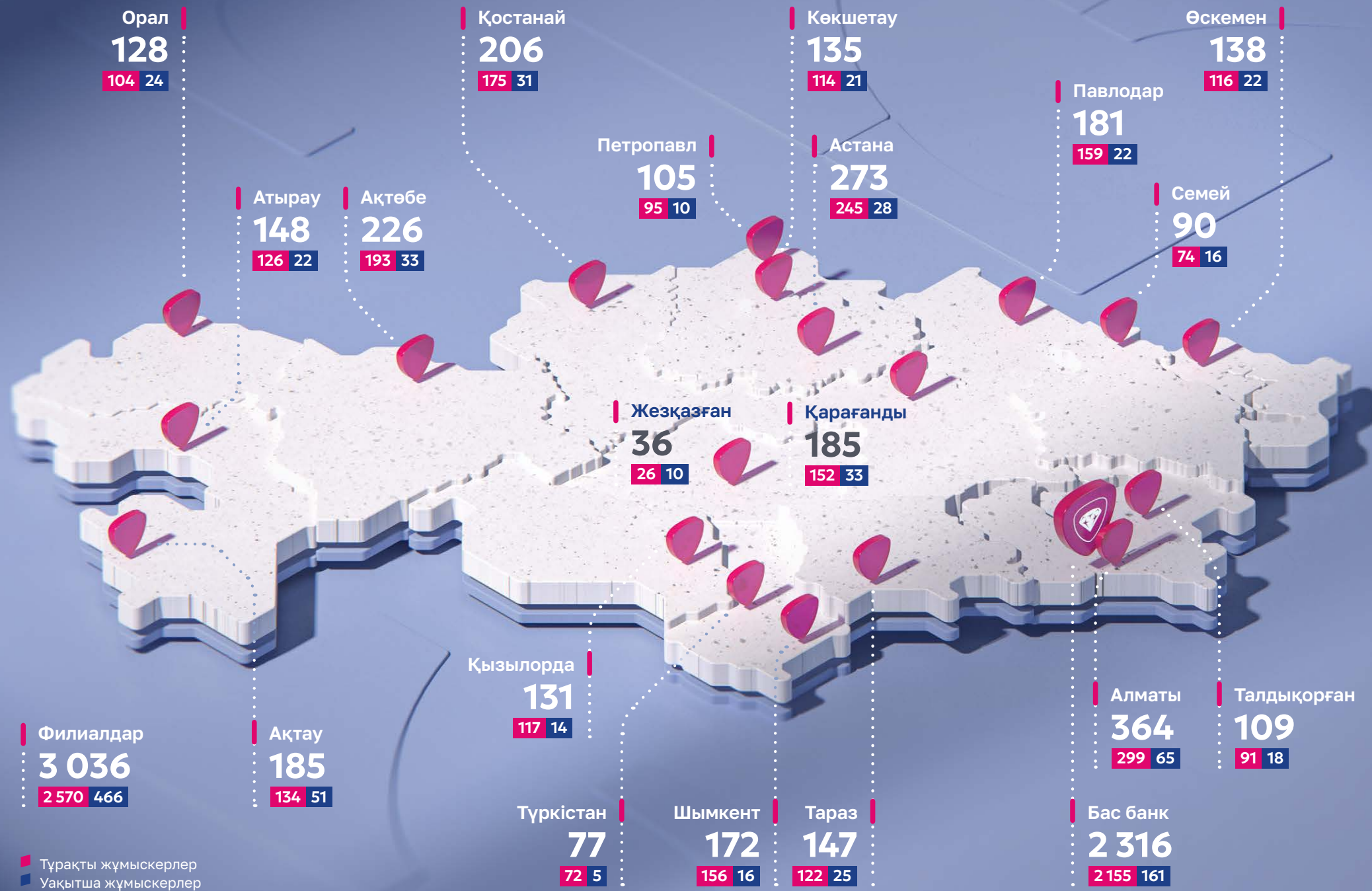


**8,5%**

2023 жылы Еуразиялық банк жұмыскерлерінің тізімдік санын қысқарту

2023 жылдың қорытындысы бойынша Бас банктегі жұмыскерлердің тізімдік саны 2 316 адамды құрайды. Қазақстан Республикасының ірі қалаларында жұмыс істейтін филиалдардағы жұмыскерлер саны 3 036 адамға жетеді. Банк Жұмыскерлер құрамының басым бөлігі Астана және Алматы қалаларының филиалдарында жұмыс істейді, бұл ірі қалалардағы халықтың көптігімен тікелей байланысты.

2023 ЖЫЛДАҒЫ БАС БАНКТЕГІ ЖӘНЕ ФИЛИАЛДАРҒА БӨЛГЕНДЕГІ ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ ТІЗІМДІК САНЫ, АДАМ



**3 036** адам  
Еуразиялық банк филиалдарындағы жұмыскерлер саны

2023 ЖЫЛДАҒЫ ТҰРАҚТЫ ЖӘНЕ УАҚЫТША ЖҰМЫСКЕРЛЕР САНЫ, АДАМ

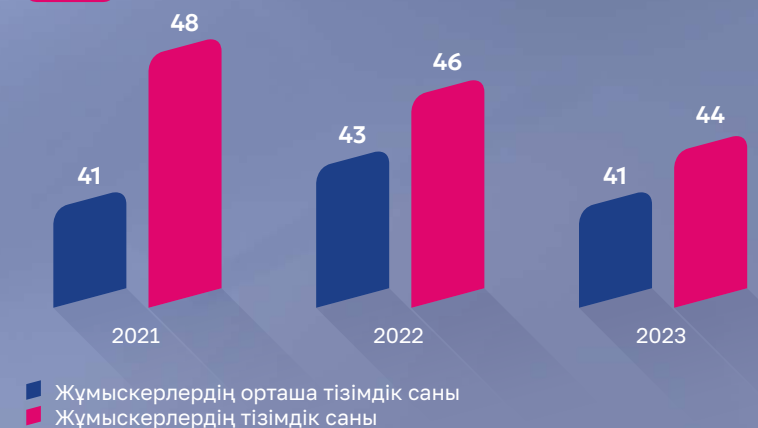
GRI 2-7



2023 жылдың аяғына қарай Банк бөлімшелерінде негізінен кредиттер бойынша өндіріп алумен айналысатын 44 штаттан тыс жұмыскер және орындаушы мен Банк арасындағы азаматтық-құқықтық сипаттағы шарт бойынша жұмыс істейтін 5 адам толық емес жұмыс күні кестесімен жұмыс істейді.

ШТАТТАН ТЫС ЖҰМЫСКЕРЛЕР САНЫ, АДАМ

GRI 2-8



ЖҰМЫС КҮНІНІҢ ҰЗАҚТЫҒЫ БОЙЫНША ЖҰМЫСКЕРЛЕР САНЫ, АДАМ

GRI 2-7

| Көрсеткіш                                              | 2021  | 2022  | 2023  |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Жұмыс күні уақытының ұзақтығы қалыпты жұмыскерлер саны | 6 168 | 5 836 | 5 347 |
| Жұмыс күні толық емес жұмыскерлер саны                 | -     | 10    | 5     |

## 60 Жұмыскерлер құрамын іріктеу

**ЖҰМЫСКЕРЛЕР ҚҰРАМЫН ТИІМДІ БАСҚАРУ – ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫНЫҢ НЕГІЗГІ БАҒЫТТАРЫНЫҢ БІРІ. БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІ ІРІКТЕУДІ, ҰСТАП ҚАЛУДЫ, УӘЖДЕМЕУДІ ЖӘНЕ ДАМУДЫ ҚАМТИТЫН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР ҚҰРАМЫН БАСҚАРУДЫҢ СИНХРОНДАЛҒАН ЖҮЙЕСІН ҚҰРУҒА ҰМТЫЛАДЫ.**

Еуразиялық банк жұмыскерлер құрамын іріктеуді Жұмыскерлер құрамын іріктеу, қабылдау және бейімдеу ережелерінде айқындалған белгіленген тәртіппен жүзеге асырады. Барлық үміткерлер бірдей шарттарда қаралады. Банк тегін, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайын, жынысын, нәсілін, ұлтын, тілін, діни сенімін және басқа факторларды қоса алғанда, кез келген белгілер бойынша кемсітушілікті болдырмайды.

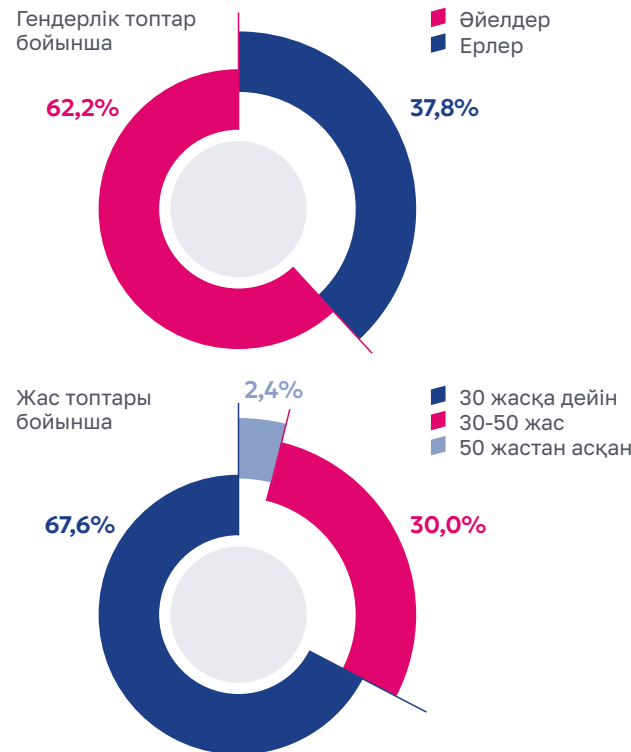
Жұмыскерлер құрамын бос жұмыс орындарына іріктеген кезде Банк үміткердің кәсіби дағдылары мен жеке қасиеттерінің лауазымға қойылатын талаптарға сәйкестігін есепке алады. Жұмыскерлер құрамын іріктеу бөлімшесінің жұмыскерлері үміткерлердің білімі мен біліктілігін жалпы негізде бағалай-

ды. Сыртқы және ішкі үміткерлерді іріктеген кезде нәтижелер тең болған жағдайда артықшылық ішкі үміткерге беріледі.

2023 жылдың ішінде Еуразиялық банк жұмысқа 2 146 жұмыскерді қабылдады, оның 812-сі (37,8%) – еркектер және 1 334-і (62,2%) – әйелдер. Банктің ерекше назары жас мамандарды қолдауға бағытталған: жаңадан қабылданған жұмыскерлердің 68%-ы немесе 1 450-і жасы 30-ға дейінгі топты ұсынады. Бұл ретте Банк тәжірибелі мамандарды да жұмысқа қабылдауға тырысады: жасы 50-ден асқан жалданған жұмыскерлердің саны 2022 жылмен салыстырғанда 10%-ға өсіп, олардың үлесі 2023 жылы жалпы жұмысқа қабылданғандардың 2%-ын құрады.

### 2023 ЖЫЛЫ ЖҰМЫСҚА ҚАБЫЛДАНҒАН ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, %

GRI 401-1, ҚНРДА



### 2023 ЖЫЛДАҒЫ БАС БАНКТЕ ЖӘНЕ ФИЛИАЛДАРҒА БӨЛГЕНДЕГІ ЖҰМЫСҚА ҚАБЫЛДАНҒАН ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ ЖАЛПЫ САНЫ, АДАМ

GRI 401-1, ҚНРДА

| Аймақ                  | Саны  |
|------------------------|-------|
| Қазақстан Республикасы | 2 146 |
| Бас банк               | 976   |
| Филиалдар:             | 1 170 |
| Ақтау                  | 72    |
| Ақтөбе                 | 80    |
| Алматы                 | 131   |
| Астана                 | 144   |
| Атырау                 | 45    |
| Жезқазған              | 8     |
| Қарағанды              | 82    |
| Көкшетау               | 52    |
| Қостанай               | 87    |
| Қызылорда              | 25    |
| Павлодар               | 67    |
| Петропавл              | 56    |
| Семей                  | 49    |
| Талдықорған            | 42    |
| Тараз                  | 42    |
| Түркістан              | 25    |
| Орал                   | 30    |
| Өскемен                | 68    |
| Шымкент                | 65    |

## Кадрлардың тұрақтамауы

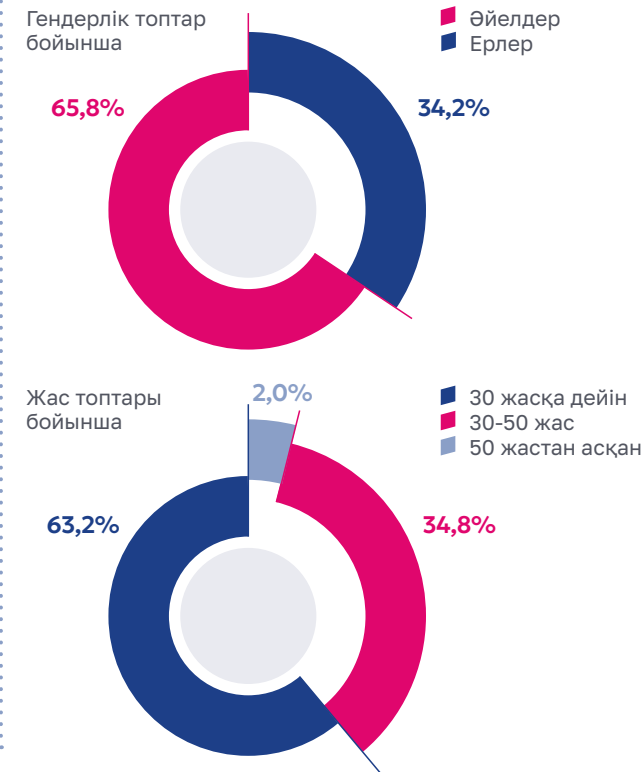
GRI 401-1, ҚНРДА

2023 жылы еңбек қатынастары тоқтатылған жұмыскерлер саны 2022 жылмен салыстырғанда 19,0%-ға азайып, 2 635 адамды құрады. Олардың ішінде гендер бойынша әйелдер басым болды (1 735 адам немесе 65,8%), ал жас топтары бойынша еңбек шарттарды бұзылуларының ең көп саны жасы 30-ға дейінгі жұмыскерлер арасында (1 667 адам немесе 63,2%) байқалады.



### 2023 ЖЫЛЫ ЖҰМЫСТАН ШЫҚҚАН ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, %

GRI 401-1, ҚНРДА



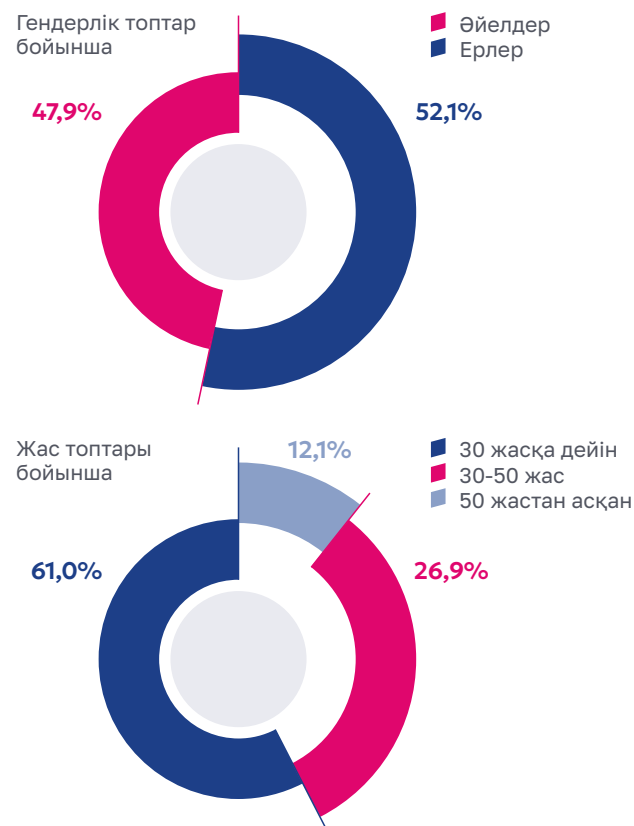
### 2023 ЖЫЛЫ БАС БАНКТЕН ЖӘНЕ ФИЛИАЛДАРДАН ЖҰМЫСТАН ШЫҚҚАН ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ ЖАЛПЫ САНЫ, АДАМ

GRI 401-1, ҚНРДА

| Аймақ                  | Саны  |
|------------------------|-------|
| Қазақстан Республикасы | 2 635 |
| Бас банк               | 1 019 |
| Филиалдар:             | 1 616 |
| Ақтау                  | 102   |
| Ақтөбе                 | 110   |
| Алматы                 | 182   |
| Астана                 | 195   |
| Атырау                 | 72    |
| Жезқазған              | 13    |
| Қарағанды              | 106   |
| Көкшетау               | 78    |
| Қостанай               | 108   |
| Қызылорда              | 58    |
| Павлодар               | 88    |
| Петропавл              | 60    |
| Семей                  | 63    |
| Талдықорған            | 63    |
| Тараз                  | 65    |
| Түркістан              | 38    |
| Орал                   | 48    |
| Өскемен                | 78    |
| Шымкент                | 89    |

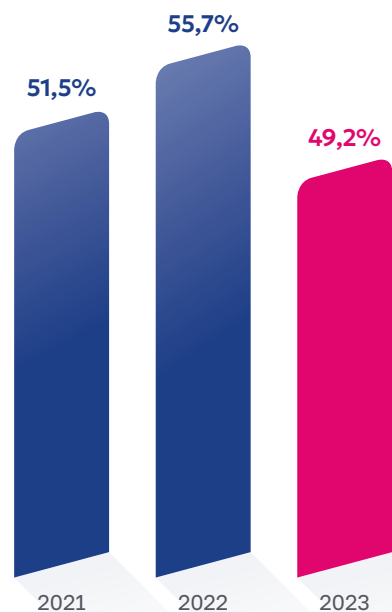
**2023 ЖЫЛДАҒЫ ЖҰМЫСКЕРЛЕР ТҰРАҚТАМАУЫНЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, %**

GRI 401-1, ҚНРДА



**КАДРЛАР ТҰРАҚТАМАУЫНЫҢ ДИНАМИКАСЫ, %**

GRI 401-1, ҚНРДА



2023 жылы біліктілігі жоғары жұмыскерлерді ұстап тұру және уәждеу іс-шаралары кадрлардың тұрақтамаушылығы көрсеткішін төмендетуге оң әсерін тигізді. Кадрлардың тұрақтамауы есепті жылдың қорытындысы бойынша 49,2%-ды құрады, бұл 2022 жылдың ұқсас көрсеткішінен 11,7%-ға төмен. Басты себебі — еңбек жағдайларының жақсаруы және әртүрлі бағыт бойынша оқыту бағдарламаларын құру.

Банк филиалдарына бөлгендегі ең жоғары тұрақтамаушылық көрсеткіші Астана және Семей қалаларындағы филиалға тиесілі болса, ең төменгі тұрақтамаушылық көрсеткіштері Орал және Жезқазған филиалдарында байқалады.

**↓ 11,7%**  
2022 жылмен салыстырғанда кадрлар айналымы көрсеткішінің төмендеуі

GRI 402-1

Жұмыскерлер санының қысқаруына байланысты еңбек шарттары бұзылған жағдайда Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес хабарландырудың ең аз мерзімі бір айды құрайды.

**2023 ЖЫЛДАҒЫ БАС БАНКТЕГІ ЖӘНЕ ФИЛИАЛДАРҒА БӨЛГЕНДЕГІ ЖҰМЫСКЕРЛЕР ҚҰРАМЫНЫҢ ТҰРАҚТАМАУЫ, %**

GRI 401-1, ҚНРДА

| Аймақ                  | Тұрақтамаушылық |
|------------------------|-----------------|
| Қазақстан Республикасы | 49,2%           |
| Бас банк               | 44,0%           |
| <b>Филиалдар:</b>      |                 |
| Ақтау                  | 55,1%           |
| Ақтөбе                 | 48,7%           |
| Алматы                 | 50,0%           |
| Астана                 | 71,4%           |
| Атырау                 | 48,6%           |
| Жезқазған              | 36,1%           |
| Қарағанды              | 57,3%           |
| Көкшетау               | 57,8%           |
| Қостанай               | 52,4%           |
| Қызылорда              | 44,3%           |
| Павлодар               | 48,6%           |
| Петропавл              | 57,1%           |
| Семей                  | 70,0%           |
| Талдықорған            | 57,8%           |
| Тараз                  | 44,2%           |
| Түркістан              | 49,4%           |
| Орал                   | 37,5%           |
| Өскемен                | 56,5%           |
| Шымкент                | 51,7%           |

**2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар**

Жұмыскерлер құрамымен жұмыс істеу бойынша басқарма келесі міндеттерді шешу үшін 2024-2025 жылдарға арналған Кадрлық резерв бағдарламасын енгізуді жоспарлап отыр:

- Негізгі лауазымдардағы бос орындарды толтыру уақытын азайту.
- Жұмыскерлер құрамының тұрақтамау деңгейін төмендету.
- Жаңа жұмыскерлерді іріктеу мен бейімдеу шығындарын оңтайландыру.
- Кәсіби дамудың келешегі мен уәждемесін құру.
- Жұмыс үдерісінің үздіксіздігін қолдау.
- Кадрларды дамытуға және оқытуға инвестициялау.
- Негізгі жұмыскерлер жұмыстан кеткен кезде дағдарысты жағдайларды болдырмау.
- Жаңа үміткерлерді іздеу және іріктеу үдерісіндегі тәуекелдерді азайту.



# Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік

GRI 2-27, GRI 406-1, ҚНРДА

**ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНК ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЕҢБЕК ЗАҢНАМАСЫНЫҢ БАРЛЫҚ НОРМАЛАРЫН ЖӘНЕ ЕҢБЕК ШАРТТАРЫНЫҢ ТАЛАПТАРЫН ҚАТАҢ САҚТАЙДЫ, СОНДАЙ-АҚ ЖЕКЕ БОСТАНДЫҚТАР МЕН АДАМ ҚҰҚЫҚТАРЫН МОЙЫндайды ӘРІ ҚОРҒАЙДЫ. БАНК ӘРБІР ЖҰМЫСКЕРГЕ МАҢСАПТЫҚ ӨСУ МЕН КӘСІБИ ДАМУ ҮШІН ТЕҢ МҮМКІНДІКТЕР ҰСЫНЫП, КЕЗ КЕЛГЕН БЕЛГІ БОЙЫНША КЕМСІТУШІЛІККЕ ҚАРСЫ ТҰРАДЫ.**

Есепті кезеңде нәсілдік, жыныстық, діни, саяси немесе әлеуметтік белгілері бойынша ешбір кемсітушілік жағдайы немесе адам құқықтары саласындағы басқа да бұзушылықтар тіркелген жоқ.

GRI 405-1, ҚНРДА

Банк саласындағы жұмыскерлердің айтарлықтай үлесін дәстүрлі түрде әйелдер құрайды, және Еуразиялық банк ерекшелікке жатпайды. Гендер бойынша бөлгенде жұмыскерлер құрамы құрылы-

мында әйелдер жалпы жұмыскерлер санының 67,7%-ын құрайды. Жас құрылымында жасы 30-дан 50-ге дейінгі санат басым (51,9%) болып тұр. Бұл ретте, 2023 жылы жасы 50-ден асқан жұмыскерлердің үлесі 12,2%-ға өсті.

Әйелдердің басшы лауазымдардағы үлесі – 55,6%, ал желілік лауазымдардағы үлесі – 68,4%. Басшы қызметтердегі жасы 30-50 аралығындағы санаттағы жұмыскерлердің үлесі 79,8%-ға жетсе, олардың желілік лауазымдардағы үлесі – 50,4%.



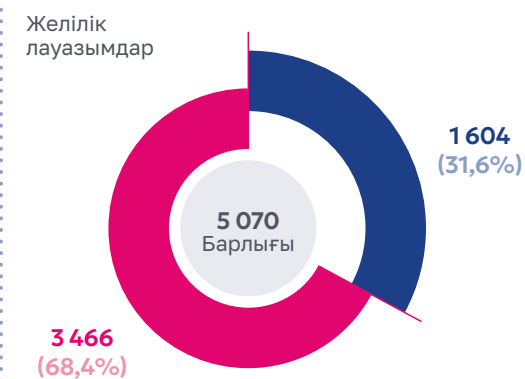
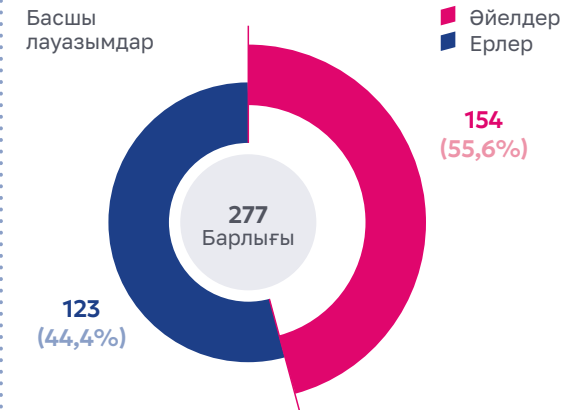
## ГЕНДЕР МЕН ЖАСЫ БОЙЫНША БӨЛГЕНДЕГІ ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ ТІЗІМДІК САНЫНЫҢ ДИНАМИКАСЫ, АДАМ

GRI 405-1

| Көрсеткіш                        | 2021         | 2022         | 2023         |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Гендерлік топтар бойынша:</b> |              |              |              |
| Ерлер                            | 1 903        | 1 821        | 1 731        |
| Әйелдер                          | 4 265        | 4 025        | 3 621        |
| <b>Жас топтары бойынша:</b>      |              |              |              |
| 30 жасқа дейін                   | 3 140        | 2 684        | 2 242        |
| 30-50 жас                        | 2 754        | 2 866        | 2 778        |
| 50 жастан асқан                  | 274          | 296          | 332          |
| <b>Барлығы</b>                   | <b>6 168</b> | <b>5 846</b> | <b>5 352</b> |

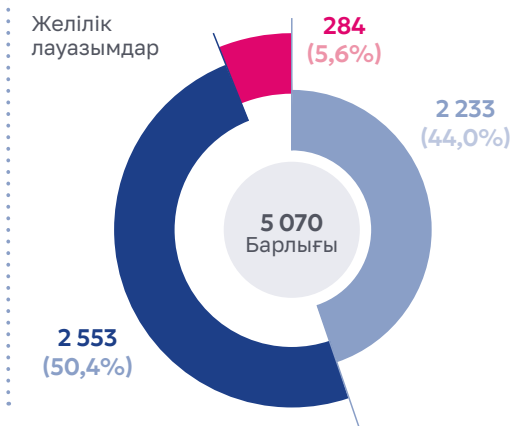
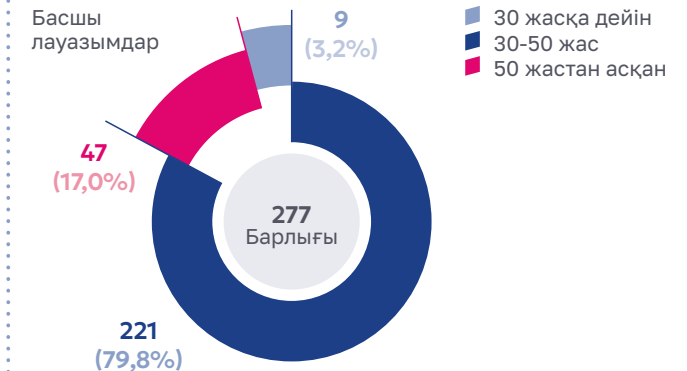
## 2023 ЖЫЛДЫҢ АЯҒЫНА ҚАРАЙ ЖҰМЫСКЕРЛЕР САНАТТАРЫ БОЙЫНША ЖҰМЫСКЕРЛЕР ҚҰРАМЫНЫҢ ГЕНДЕРЛІК ТОПТАР БОЙЫНША ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ

GRI 405-1



## 2023 ЖЫЛДЫҢ АЯҒЫНА ҚАРАЙ ЖҰМЫСКЕРЛЕР САНАТТАРЫ БОЙЫНША ЖҰМЫСКЕРЛЕР ҚҰРАМЫНЫҢ ЖАС ТОПТАРЫ БОЙЫНША ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ

GRI 405-1



## 2023 ЖЫЛДЫҢ АЯҒЫНА ҚАРАЙ ГЕНДЕР ЖӘНЕ ЖАС ТОПТАРЫНА БӨЛГЕНДЕГІ БАСҚАРУШЫ ОРГАНДАРДЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ, АДАМ

GRI 405-1, ҚНРДА

| Көрсеткіш                        | Барлығы | Директорлар кеңесі |       | Басқарма <sup>11</sup> |       |
|----------------------------------|---------|--------------------|-------|------------------------|-------|
|                                  |         | Саны               | Үлесі | Саны                   | Үлесі |
| <b>Гендерлік топтар бойынша:</b> |         |                    |       |                        |       |
| Ерлер                            | 8       | 4                  | 100%  | 4                      | 80%   |
| Әйелдер                          | 1       | 0                  | 0%    | 1                      | 20%   |
| <b>Жас топтары бойынша:</b>      |         |                    |       |                        |       |
| 30 жасқа дейін                   | 0       | 0                  | 0%    | 0                      | 0%    |
| 30-50 жас                        | 6       | 2                  | 50%   | 4                      | 80%   |
| 50 жастан асқан                  | 3       | 2                  | 50%   | 1                      | 20%   |

<sup>11</sup> Санатқа Бас бухгалтер және Бухгалтердің Орынбасарлары кіреді.

**66** Еуразиялық банк баршаны бірдей мансаптық мүмкіндіктермен қамтамасыз етуге тырысады және инклюзивті жұмыспен қамтуға бар күш-жігерін салады. Есепті кезеңде денсаулығының мүмкіндіктері шектеулі жұмыскерлердің саны 2022 жылмен салыстырғанда 22,2%-ға өсіп, 77 адамды құрады.

**ДЕНСАУЛЫҚ МҮМКІНДІКТЕРІ ШЕКТЕУЛІ ЖҰМЫСКЕРЛЕР САНЫНЫҢ ДИНАМИКАСЫ, АДАМ**

| GRI 405-1                                                                                  | 2021 |       | 2022 |       | 2023 |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|
|                                                                                            | Саны | Үлесі | Саны | Үлесі | Саны | Үлесі |
| Басшы лауазымдар (басқарушы директорлар, департамент директорлары мен басқарма бастықтары) | 3    | 1,1%  | 4    | 1,5%  | 5    | 1,8%  |
| Желілік лауазымдар                                                                         | 43   | 0,7%  | 59   | 1,1%  | 72   | 1,4%  |

**GRI 405-2**

Әйелдердің базалық айлықақысының желілік лауазымдардағы ерлердің базалық айлықақысына қатынасы соңғы бірнеше жылда өзгеріссіз қалуда. Басшы лауазымдарда есепті жылы әйелдердің орташа сыйақысының ерлердің орташа сыйақысына қатынасы 12,5%-ға 0,8-ден 0,9-ға дейін, ал әйелдер бонусының мөлшерінің ерлер бонусының мөлшеріне қатынасы 25,0%-ға 0,4-тен 0,5-ке дейін өсті.

**ӘЙЕЛДЕР МЕН ЕРЛЕРДІҢ БАЗАЛЫҚ АЙЛЫҚАҚЫ МЕН СЫЙАҚЫСЫНЫҢ ҚАТЫНАСЫ**

| GRI 405-2                                                                                                     | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Әйелдер айлықақысы орташа мөлшерінің ерлер айлықақысы орташа мөлшеріне қатынасы, соның ішінде <sup>12</sup> : | 0,6  | 0,6  | 0,6  |
| Желілік лауазымдар                                                                                            | 0,6  | 0,6  | 0,6  |
| Басшы лауазымдар <sup>13</sup>                                                                                | 0,8  | 0,8  | 0,8  |
| Әйелдер сыйақысы орташа мөлшерінің ерлер сыйақысы орташа мөлшеріне қатынасы, соның ішінде <sup>14</sup> :     | 0,6  | 0,5  | 0,6  |
| Желілік лауазымдар                                                                                            | 0,7  | 0,5  | 0,5  |
| Басшы лауазымдар                                                                                              | 0,7  | 0,8  | 0,9  |
| Гендерге бөлгендегі орташа айлық/тоқсандық/жылдық бонус мөлшерінің қатынасы                                   | 0,4  | 0,4  | 0,5  |

**22,2%**

2023 жылы мүмкіндігі шектеулі жұмыскерлер санының артуы

**12,5%**

2023 жылы басшы лауазымдарда әйелдердің орташа сыйақысы мен ерлердің орташа сыйақысының арақатынасын арттыруы

<sup>12</sup> Деректер 2023 жылдың аяғындағы штат жұмыскерлерінің айлықақысына сәйкес берілген.

<sup>13</sup> Берілген деректерде Басқарма мен Директорлар кеңесі есепке алынбаған.

<sup>14</sup> Деректер демалыс ақыларын, өтемақылар мен ұстау төлемдерінен басқа, 2023 жылы орташа бір айға төленген барлық тіркелген және тіркелмеген сыйақыларды есепке алады.

2023 жылы орташа айлықақы желілік лауазымдарда әйелдер үшін 225,4 мың теңгені және ерлер үшін 397,2 мың теңгені, ал басшы лауазымдарда әйелдер үшін 610,2 мың теңгені, ерлер үшін 763,1 мың теңгені құрады. Есепті кезеңде 2022 жылмен салыстырғанда әйелдердің орташа сыйақысының 38,3%-ға, ерлер сыйақысының 29,1%-ға өскені байқалды.

**НЕГІЗГІ АЙЛЫҚАҚЫ МЕН СЫЙАҚЫ ДИНАМИКАСЫ, МЫҢ ТЕҢГЕ**

| GRI 405-2                                                       | 2021    |         | 2022    |         | 2023    |         |
|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                                                 | Ерлер   | Әйелдер | Ерлер   | Әйелдер | Ерлер   | Әйелдер |
| Айлықақының орташа мөлшері, соның ішінде <sup>15</sup> :        | 290,2   | 174,5   | 376,6   | 220,1   | 475,0   | 282,4   |
| Желілік лауазымдар                                              | 228,3   | 140,8   | 312,6   | 175,4   | 397,2   | 225,4   |
| Басшы лауазымдар <sup>16</sup>                                  | 544,5   | 424,9   | 623,3   | 511,1   | 763,1   | 610,2   |
| Сыйақының орташа мөлшері, соның ішінде <sup>17</sup> :          | 361,8   | 220,3   | 940,4   | 486,8   | 1 214,4 | 673,2   |
| Желілік лауазымдар                                              | 298,2   | 195,8   | 836,0   | 435,2   | 1 113,3 | 599,3   |
| Басшы лауазымдар <sup>17</sup>                                  | 1 191,0 | 888,3   | 2 350,3 | 1 806,7 | 2 539,0 | 2 247,0 |
| Гендерге бөлгендегі орташа айлық/тоқсандық/жылдық бонус мөлшері | 100,8   | 42,0    | 596,0   | 266,1   | 762,9   | 370,7   |

Еуразиялық банк жергілікті мамандарды және жергілікті деңгейдегі экономикалық дамуды қолдауға және ілгерілетуге ұмтылады. 2023 жылы жергілікті халықтан жұмысқа қабылданған басшылардың үлесі 77,8%-ды құрады.

**ЖЕРГІЛІКТІ ХАЛЫҚ ӨКІЛДЕРІНЕН ЖҰМЫСҚА ҚАБЫЛДАНҒАН ЖОҒАРЫ БАСШЫЛАР ҮЛЕСІНІҢ ДИНАМИКАСЫ, %**



**25,0%**

2023 жылы әйелдер бонусының ерлер бонусының мөлшеріне қатынасын арттыру

**77,8%**

2023 жылы жергілікті халық өкілдерінен жалданған басшылардың үлесі

<sup>15</sup> Деректер 2023 жылдың аяғындағы штат жұмыскерлерінің айлықақысына сәйкес берілген.

<sup>16</sup> Берілген деректерде Басқарма мен Директорлар кеңесі есепке алынбаған.

<sup>17</sup> Деректер демалыс ақыларын, өтемақылар мен ұстау төлемдерінен басқа, 2023 жылы орташа бір айға төленген барлық тіркелген және тіркелмеген сыйақыларды есепке алады.

# Жұмыскерлерді уәждеу және еңбекақы төлеу

GRI 3-3

## ЖҰМЫСКЕРЛЕРГЕ ЕҢБЕКАҚЫ ЖӘНЕ СЫАҚЫ ТӨЛЕУ ЖҮЙЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНКТИҢ КАДРЛЫҚ САЯСАТЫНЫҢ НЕГІЗГІ МІНДЕТТЕРІНІҢ БІРІ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.

Еңбекақы төлеу жүйесі Жұмыскерлерге еңбекақы төлеу жөніндегі саясатта қамтылып көрсетілген. Саясат ішкі әділдік, сыртқы бәсекеге қабілеттілік және жеке ынталандыру қағидаттарына негізделген. Банк еңбекақы төлеуді және материалдық көтермелеудің басқа да түрлерін заңнамаға және ішкі құжаттарға сәйкес жүзеге асырады.

**ЖҰМЫСКЕРЛЕР ҚҰРАМЫНЫҢ ӘЛЕУМЕТ-ТІК ҚОРҒАУЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУҮШІН БАНК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ, СПОРТТЫҚ-САУЫҚТЫРУ ІС-ШАРАЛАРЫН ӨТКІЗУГЕ ӨТЕМАҚЫЛАР ЖӘНЕ БАСҚА ЖЕҢІЛДЕТІЛГЕН БАҒДАРЛАМАЛАРДЫ ҰСЫНАДЫ, АЛ БҰЛ БІЛІКТІ ЖҰМЫСКЕР-ЛЕРДІ ҰСТАП ҚАЛУ ҮШІН МАҢЫЗДЫ ЫНТА БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.**

Банк материалдық көтермелеудің әртүрлі нысанда-рын пайдаланады. Жұмыскердің өнімділігін бағалау мен жеке еңбекақы төлеу арасындағы өзара

## Жұмысты бағалау

Еуразиялық банк еңбекті бағалауды кәсіби дағдылар, біліктілік деңгейі, еңбек тиімділігі және жұмыскерлердің жеке қасиеттерінің лауазымдар талаптарына сәйкестігі туралы объективті деректер негізінде жүргізеді. Жұмыскерлерді бағалау Жұмыскерлер құрамын бағалауды ұйымдастыру және өткізу ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады. Бағалаудың негізгі қағидаттары стратегиялық бағдарлануды, мақсаттылықты, кешенділікті,

байланыс сыйлықақы беру жүйесі арқылы жүзеге асырылады. Жүйе еңбек өнімділігінің бағасына және жұмыскерлердің жеке даму жоспарларына негізделген түйінді қызмет көрсеткіштерін орындауға сәйкес жеке сыйақының төленуін ескереді. Банк жұмыскерлеріне сыйақы төлеу жыл сайын, ай сайын немесе тоқсан сайын жүргізіліп тұрады.

2023 жылдың 10 қаңтарынан бастап Еуразиялық банкте бөлшек сауда бизнесіндегі орта буын басшылардың кәсіби деңгейін арттыруға бағытталған «Еуразиялық банктің Атланттары» жобасы іске асырылуда. Жоба жұмыскерлер құрамын басқаруға, оқытуға және дамытуға байланысты мәселелерді шешеді. Жобаға қатысушылар 14 өлшемшарт бойынша ұпай алып, ай сайын жеке және командалық тапсырмаларды орындап тұрады. Сондай-ақ, олар өңірдегі бизнес-тренерлеріне жетістіктері туралы есеп беріп тұрады. Әр айдың 10-шы күніне дейін есепті тапсырғаннан кейін қатысушылар жоба сайтындағы «Ай көшбасшылары» бөлімінде өздерінің соңғы нәтижелерін тексеріп, әріптестерінің ақырғы көрсеткіштерін көре алады.

объективтілікті, демократиялылықты және құпиялылықты қамтиды.

Бағалау рәсімі мансапты жоспарлау, бос орындарды толтыру, жұмыскерлер құрамын ауыстыру, біліктілігін арттыру, материалдық және материалдық емес көтермелеу, сондай-ақ жұмыскерлердің жеке даму жоспарларын өзгерту кезінде қолданылады.



## Әлеуметтік саясат

GRI 401-2

Жұмыскерлерге арналған әлеуметтік саясат — жұмыскерлер құрамын басқару стратегиясының және корпоративтік мәдениетті қалыптастырудың ажырамас бөлігі.

### ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНК ҚОЛАЙЛЫ ЕҢБЕК ЖАҒДАЙЛАРЫН ЖАСАУҒА, ЖҰМЫС-КЕРЛЕРДІҢ ӘЛЕУМЕТТІК ҚОРҒАУЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ АМАНДЫҒЫН ҚОЛДАУҒА ТАЛПЫНАДЫ.

Іс-шаралар мен бағдарламаларға медициналық сақтандыру, спорттық іс-шараларға өтемақылар,

әлеуметтік жеңілдіктер, зейнеткерлік төлемдер және т.б. кіреді.

Әлеуметтік пакетке енгізілген жеңілдіктер мен өтемақылар Жұмыскерлерге жеңілдіктер беру жөніндегі нұсқаулықпен айқындалған, және толық жұмыс күнімен жұмыс істейтін жұмыскерлерге де, уақытша жұмыс істейтін жұмыскерлерге де қолданылады. Нұсқаулық Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне, Ішкі реттеу саясатына, Ішкі еңбек тәртібі ережелеріне және Еуразиялық банктің басқа да ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленген.

### Әлеуметтік жеңілдіктерге мыналар кіреді:

- Медициналық сақтандыруды ұйымдастыру
- Медициналық көмек көрсету
- Жанар-жағармай материалдарына жұмсалған шығыстарды өтеу
- Корпоративтік байланыс қызметтері үшін төлеу
- Трансферді ұсыну
- Тренажер залына баруды ұйымдастыру
- Материалдық көмек көрсету

### Материалдық көмек Басқарма Төрағасының қалауы бойынша келесі жағдайларда көрсетіледі:

- Жұмыскердің отбасы мүшесінің (ата-анасының, балаларының, жұбайының) қайтыс болуы
- Баланың туылуы
- Қымбат емдеуді қажет ететін жұмыскердің сырқаты
- Жазатайым оқиғаға байланысты жұмыскердің денсаулығына келтірілген зиян
- Табиғи апат салдарынан жұмыскер үйінің жоғалуы/зақымдануы

GRI 401-3, ҚНРДА

2023 жылы Банк жұмыскерлерінің 100%-ы ҚР Еңбек туралы заңнамасына сәйкес жүктілікке немесе бала күтіміне байланысты демалысқа шығу құқығына ие болған. Орта мерзімді келешекте аналық/әкелік демалысқа шыққан немесе одан оралған Банк жұмыскерлерінің саны туралы статистиканы енгізу жоспарлануда.



# Жұмыскерлерді оқыту және дамыту

GRI 2-27, GRI 3-3, ҚНРДА

**ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІ ОҚЫТУ ЕУРАЗИЯ-ЛЫҚ БАНКТИҢ КАДРЛЫҚ САЯСАТЫНЫҢ НЕГІЗГІ БАҒЫТЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ, ЖӘНЕ ОНЫҢ АЯСЫНДА БАНКТИҢ ДАМУЫНА ҚОЛДАУ КӨРСЕТЕТІН ЖӘНЕ ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ МАНСАПТЫҚ КЕЛЕШЕГІН КЕҢЕЙТЕТІН КОМАНДАНЫҢ КӘСІБИ ҚҰЗЫРЕТТІЛІГІН ДАМУ БОЙЫНША ЖҰМЫСТАР ЖҮРГІЗІЛУДЕ.**

Жұмыскерлерді оқыту мен біліктілігін арттыруды ұйымдастыру жөніндегі нұсқаулық Еуразиялық банктің жұмыскерлер құрамын даярлау және дамыту саласындағы негізге алынатын құжаты болып табылады. Оқытуды жоспарлау Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банк қызметінің стратегиялық басымдықтарына сәйкес жүргізіледі. 2023 жылы желілік лауазымдардағы 27 жұмыскерлер жұмыс нәтижелеріне бағалау алды.

2023 жылы бір жұмыскер бірнеше курстан өткен жағдайлармен қоса, Банктің оқу курстарына қатысушылардың жалпы саны 18 583 адамды құрады.

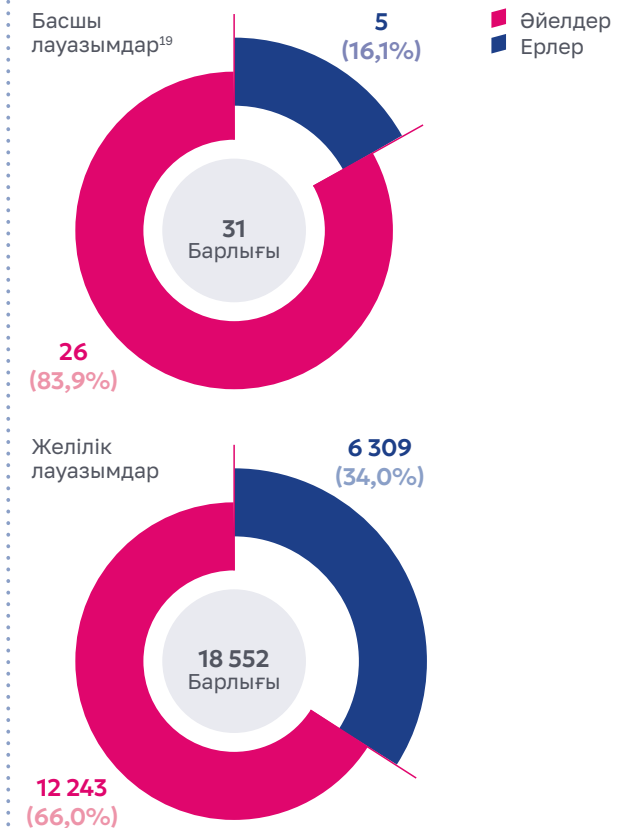
2023 жылдағы оқу сағаттарының жалпы саны 46 670 сағатты құрады. Орташа есеппен Банктің 1 жұмыскері оқу курстарынан өтуге 8,7 сағат бөлді.

**18 583** адам  
2023 жылы Банктің оқыту курстарына қатысушылардың жалпы саны

2023 ЖЫЛДЫҢ АЯҒЫНА ҚАРАЙ<sup>18</sup> ОҚЫТУДАН ӨТКЕН ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІҢ САНЫ, АДАМ

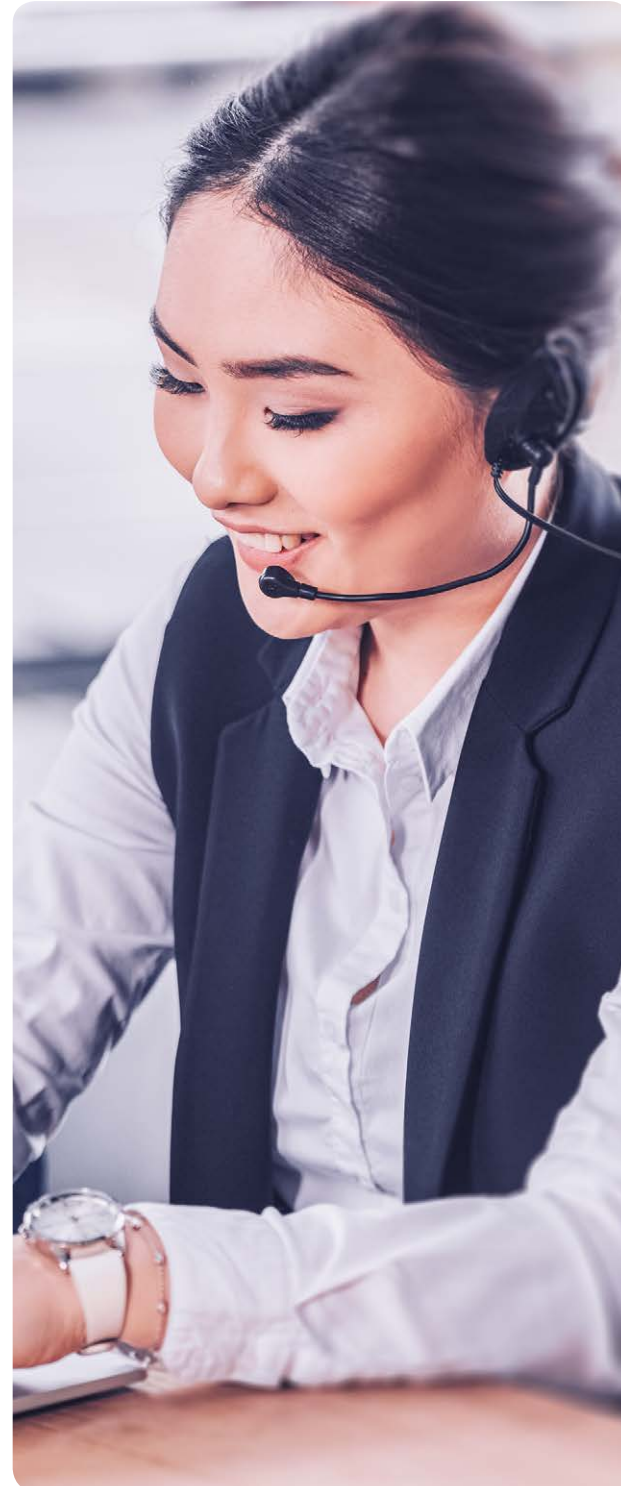
ҚНРДА

Басшы лауазымдар<sup>19</sup> **5** (16,1%)  
Желілік лауазымдар **6 309** (34,0%)  
**12 243** (66,0%)



<sup>18</sup> Оқытылған жұмыскерлердің санын есептеген кезде әр өткізілген оқу курсы есепке алынады (мысалы, 1 жұмыскер оқудың үш түрінен өтсе, оқытылған жұмыскерлердің саны 3-ке тең).

<sup>19</sup> Басшы лауазымдарға Директорлар кеңесінің төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшелері, Басқарма Төрағасы, Басқарма мүшелері, Бас бухгалтер, Бас бухгалтердің орынбасарлары жатады.



## 70 Кері байланыс тәсілдері

ҚНРДА, GRI 2-26

Еуразиялық банк қызметінде әдеп қағидаттарын сақтау үшін оқыс оқиғаларға жауап қайтару және жұмыскерлер тарапынан бұзушылықтар туралы хабарлау тәсілі пайдаланылады. Банкте ішкі нормативтер мен ережелерді бұзу жағдайларын тиімді анықтауға мүмкіндік беретін жұмыскерлерден түсетін шағымдар мен ұсыныстарды қабылдау жүйесі ұйымдастырылған. Негізгі кері байланыс арналары болып HR Help Қызметкерлер құрамын іріктеу және бейімдеу бөлімі, сондай-ақ Қауіпсіздік департаменті табылады.

Әдеп және іскерлік жүріс-тұрыс кодексіне сәйкес жұмыскерлер Банк қызметіндегі бұзушылықтар туралы өздерінің тікелей басшыларына хабарлауы тиіс. Қажеттілікке қарай жұмыскерлер құпия байланыс арналарын пайдалануға құқылы:

- Телефон: +7 (727) 244 54 00.
- Көп арналы телефон: 911.

Бұдан басқа Еуразиялық банкте белгіленген рәсімдер мен нормалардың сақталуын бақылауды қамтамасыз ететін Ішкі аудит қызметі жұмыс істейді. Егер бұзушылықтар орын алса немесе олардың орын алуы туралы күдік болса, жұмыскерлер бұл туралы +7 701 035 32 64 телефон нөмірі арқылы хабарлай алады.

**БҰЗУШЫЛЫҚТАР ТУРАЛЫ ӨРБІР ХАБАРЛАМА БЕЛГІЛЕНГЕН МЕРЗІМДЕ МІНДЕТТІ ТҮРДЕ ҚАРАЛУЫ ТИІС, СОДАН KEЙІН ШАҒЫМДАНУШЫҒА ӨЗІ ТАҢДАҒАН ЖҮГІНУ ТӘСІЛІНЕ СӘЙКЕС КЕРІ БАЙЛАНЫС БЕРІЛЕДІ.**

2023 жылы жүгінулердің көпшілігі жалпы корпоративтік мәселелерге қатысты болды және жақында жұмысқа қабылданған жұмыскерлерден түсті.

**46 670** сағат

2023 жылғы оқу сағаттарының жалпы саны

**8,7** сағат

Банктің 1 жұмыскерінің оқу курстарынан өтуіне арналған сағаттардың орташа саны

**86%**

оқыту белсенділігінің жалпы көлемінен аудиториялық тренингтердің үлесі

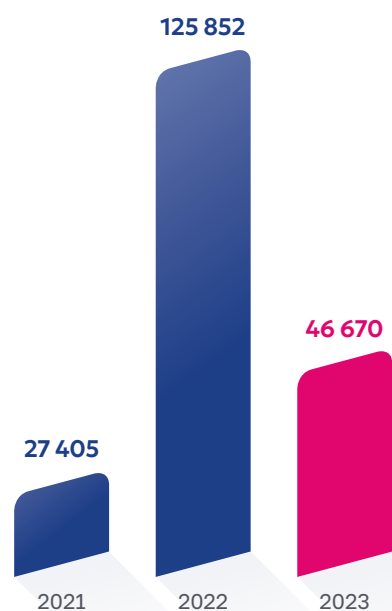
**14 332** сессия

жаппай қашықтықтан дербес оқыту шеңберінде өткізілген сессиялар саны

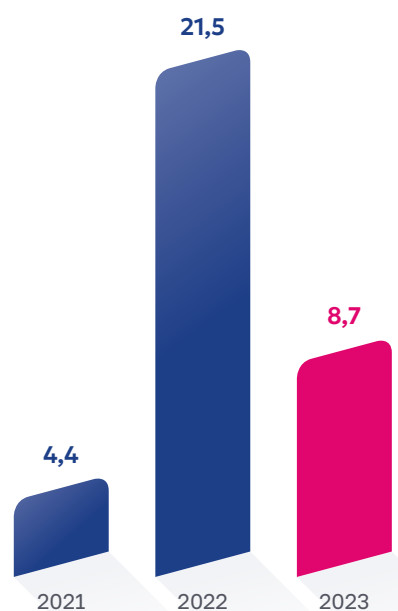
**ОҚУДЫҢ ЖАЛПЫ ЖӘНЕ ОРТАША САҒАТТАР САНЫНЫҢ ДИНАМИКАСЫ, САҒАТ**

GRI 404-1, ҚНРДА

Оқу сағаттарының жалпы саны



Жылына бір жұмыскерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа саны



**ЕСЕПТІ КЕЗЕҢДЕГІ ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕРІНІҢ САНАТТАРЫ БОЙЫНША ОҚУ САҒАТТАРЫНЫҢ САНЫ, САҒАТ**

GRI 404-1, ҚНРДА

| Санаты                                                                                     | Ерлер                       |                                                        | Әйелдер                     |                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                                            | Оқу сағаттарының жалпы саны | Бір жұмыскерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа саны | Оқу сағаттарының жалпы саны | Бір жұмыскерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа саны |
| Басшы лауазымдар (басқарушы директорлар, департамент директорлары мен басқарма бастықтары) | 94                          | 0,7                                                    | 836                         | 5,4                                                    |
| Желілік лауазымдар                                                                         | 17 209                      | 10,7                                                   | 28 531                      | 8,2                                                    |

GRI 404-2

Банкте оқыту вебинарларды, аудиториялық тренингтерді, тәлімгерлермен жұмысты және онлайн курстарды қоса алғанда, әртүрлі форматта жүргізіледі. Тікелей оқыту форматы әдістемелердің кең спектрімен ұсынылған: вебинарлар оқыту іс-әрекеттерінің жалпы көлемінің 4%-ын, іскерлік ойындар 10%-ын, аудиториялық тренингтер 86%-ын құрайды. 2023 жылы оның аясында 14 332 сессия өткізілген Банк жаппай қашықтықтан өзігінен оқытуды жүзеге асырды. Осылайша, Банк оқытудың жеке қажеттіліктері мен қалауларына сәйкес барлық жұмыскерлер үшін оқытудың әртүрлілігі мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ білімнің бекітілуін қолдайды.

Ішкі оқыту жұмыскерлерге Soft пен Hard Skills салаларында біліктіліктерін арттыруға мүмкіндік беретін Банктің Оқу орталығы арқылы ұйымдас-тырылған. Оқу орталығы теориялық сабақтарды да, тренингтен кейінгі сүйемелдеуді де қамти-ды. Оқу орталығының порталында менеджмент дағдыларын, жұмыскерлердің уәждемесін, көш-басшылықты, коммуникация дағдыларын және жұмыскерлердің эмоционалдық зиятын дамытуға бағытталған тренингтер орналастырылған. Оқу бағдарламасы келесі тренингтерді қамтиды: «Менеджмент», «Материалдық емес уәждеме», «Көшбасшылық. Командалық рөлдер», «Коучингтік басқару стилі», «Сыни тұрғыдан ойлау» және т.б. Бағдарламалар аясында жұмыскерлерге командалық жұмысты жақсарту, өнімділікті арттыру және әріптестермен және бағыныштылармен тиімді өзара әрекеттесу үшін практикалық құралдар мен білім беріледі. Сонымен қатар тренингтер басшыларды жұмыскерлерді басқарудың пәрменді

стратегияларына оқытуға, сондай-ақ неғұрлым нәтижелі жұмыс процестерін құруға және оң корпоративтік мәдениетті дамытуға ықпал ететін іріктеуге, бейімдеуге, уәждеуге және кері байланысқа бағытталған.

Оқу ақпараттық материалдарын орталықтандырылған және сенімді сақтау үшін Оқу орталығының жетекшілігімен Еуразиялық банктің Бірыңғай білім базасы жұмыс істейді. Бұл дерекқорда жаңа материалдарды орналастырылып, өнімдердегі немесе рәсімдердегі өзгерістер бойынша ақпарат өзектендіріледі.

Сырттай тренингтер сыртқы білім беру орталықтарының қатысуымен өткізіледі және Банктің нақты бөлімшелерінің қажеттіліктеріне бағдарланған.

2023 жылы Банк жұмыскерлері конференциялар мен форумдарға, корпоративтік басқару, жұмыскерлер құрамын басқару бойынша семинарларға, жеке өсу тренингтеріне, жұмыскерлер құрамымен жұмыс істеу бойынша ақпараттық тренингтерге және т.б. қатысуды қоса алғанда, 17 түрлі бағыт бойынша сырттай оқытудан өтті. Барлығы 42 тақырып бойынша 344 тікелей форматтағы тренинг өткізіліп, белсенді сатылымдар, Smartcard өнімі бойынша вебинарлар, өнімді коммуникация дағдыларын дамыту, менеджмент негіздері, жеке тиімділік, жұмыскерлер құрамын іріктеу және бейімдеу үдерістері және т.б. тақырыптарды қамтыды. Оқыту іс-шараларының кең таңдамасы Банк жұмыскерлеріне олардың кәсіби өсуіне және жұмыс нәтижелілігін жақсартуға себептесетін әртүрлі дағдылар мен құзыреттерді дамытуға жағдай туғызады.

**17** бағыт

2023 жылы Банк жұмыскерлерін сыртқы оқыту бойынша қамтуы

**344** тренинг

42 тақырып бойынша тікелей форматта өткізілген тренингтер саны

## 2023 жылы ұйымдастырылған оқыту бағыттары мен іс-шаралары:

- Кайдзен («Үздіксіз жетілдіру үшін жұмыскерлерді тарту және уәждеу», «Үдерістерді карталау», «Құндылықты құру ағынының картасы», «Мәселелерді шешу», «Жұмыс кеңістігін ұйымдастыру: 5С жүйесі» және т.б.)
- Компьютерлік бағдарламалар (Excel, Power BI, SQL, Power Point және т.б.)
- Банктің құрылымдық бөлімшелерінің бағыттары бойынша конференциялар мен форумдар
- Корпоративтік басқару («Корпоративтік басқару негіздері және қаржы», «Директорлар кеңесі және Басқарма», «Ішкі аудит қызметі» және «Корпоративтік хатшы», «Корпоративтік басқару негіздері», «Корпоративтік хатшының компаниялардағы рөлі»)
- Бағалау («Жылжымалы мүлікті бағалау», «Жылжымайтын мүлікті бағалау», «Зияткерлік меншікті, материалдық емес активтердің құнын бағалау», «Бизнесі және бизнеске қатысу құқығын бағалау»)
- КЖҚ/ТҚ («Қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы сертификаттау бағдарламасы», «ЕО және Ұлыбританияның санкциялары мән-мәтініндегі заманауи комплаенс: тәжірибеден алынған жағдайларды талдау, ESG», «Қазақстанның қаржылық жүйесін заңсыз қаржыландыруға қарсы тұрақтылықты арттыру арқылы нығайту»)
- Полиграф («Полиграфологтарға арналған біліктілікті арттыру курсы»)
- Сатулар («Телефон арқылы сату дағдылары», «Таныстырып сатыңыз»)
- «Техникалық-өрт сөндіру минимумы», «Қауіпсіздік және еңбекті қорғау»

## Бейімдеу бағдарламасы

**ЖҰМЫСТЫ ОҢТАЙЛАНДЫРУ ЖӘНЕ БІЛІМ БЕРУДІҢ ЖҮЙЕЛІ ТӘСІЛІН ОРНАТУ ҮШІН БАНК ІШІНДЕ ТӘЛІМГЕРЛІК ЖҮЙЕСІ ЕНГІЗІЛДІ. ТӘЛІМГЕР – ҚАЗЕТТІ САЛАДА ТЕРЕҢ БІЛІМІ, ДАҒДЫЛАРЫ МЕН ТӘЖІРИБЕСІ БАР ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ЖҮЙЕЛІ НЕГІЗДЕ ҚАМҚОРЛЫҚҚА АЛЫНҒАН ТҰЛҒАҒА БЕРЕТІН БАНК ЖҰМЫСКЕРІ.**

Тәлімгерлікке үміткерлерді таңдаған кезде олардың жеке уәждемесі, жоғары коммуникативті және біліктілік дағдылары мен жұмыс өтілі есепке алынады, бұл ретте тек аға немесе жетекші қаржылық кеңесшілер ғана тәлімгер бола алады.

Банктің жаңа жұмыскерлері үшін түрлі оқыту іс-шаралары ескерілген. Тікелей қарым-қатынас форматында өткізілетін міндетті кіріспе оқыту (Welcome training) ұйымдастырылады. Курсты Teams онлайн платформасында да, офлайн форматында да іске асыруға болады. Банкте кейінгі екі бағыт бойынша тестілеумен өзіндік қашықтықтан басқарылатын жүйе арқылы оқыту ескерілген. Оларға ақшаны жылыстатуға және лаңкестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимылға арналған «Комплаенс курсы» және Банк объектілерінде қауіп-қатерлер немесе ТЖ туындаған кезде қауіпсіздік талаптарымен және кейінгі іс-қимылдармен таныстыратын «Төтенше жағдайлар (ТЖ) бойынша курс» кіреді.

Бұдан басқа, оқыту бағдарламасы ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі курстарды қамтиды. Олар келесі тақырыптарды қамтиды: «Электрондық поштамен қауіпсіз жұмыс істеу», «Қауіпсіз құпиясөздер – оңай іс!», «Ғаламтор желісіндегі қауіпсіздік», «Қашықтан жұмыс, мобильді құрылғылар және алмалы-салмалы ақпарат тасымалдағыштары», «Әлеуметтік инженерия», «Ақпараттық қауіпсіздік негіздері».

## Жұмыскерлердің құштарлық деңгейін және Банктің ішкі сервистеріне қанағаттанушылық деңгейін зерттеу

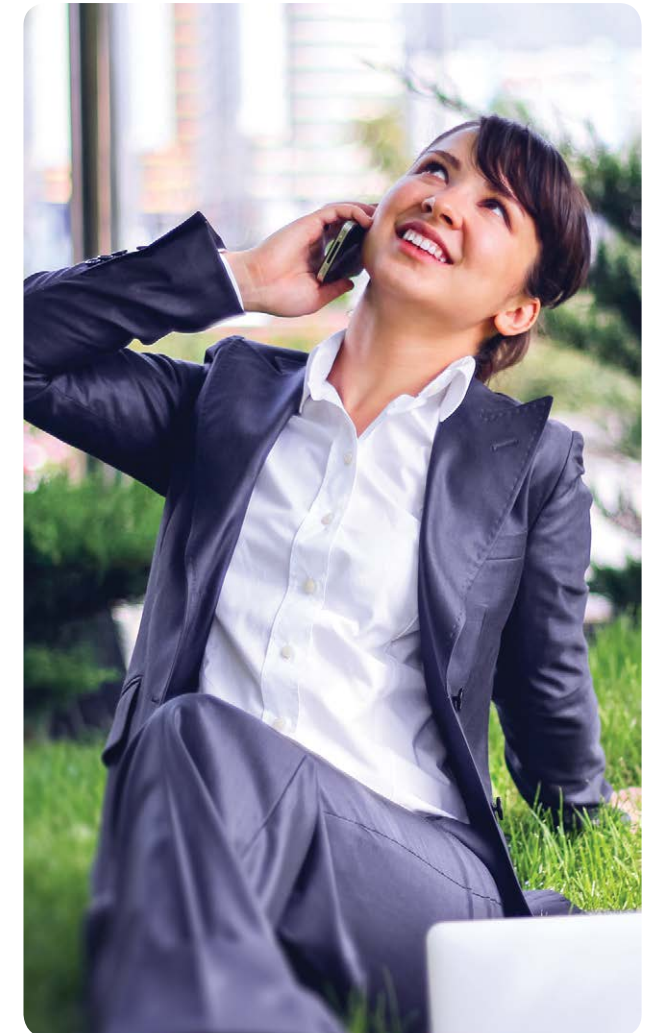
Клиенттердің Банк сервистеріне қанағаттанушылық деңгейін анықтаумен қатар, жұмыскерлер құрамының қанағаттанушылық және құштарлық деңгейін зерттеуге де ерекше көңіл бөлінеді. Банкте 2021 жылдан бастап жүйелі түрде «Ішкі клиенттің дауысы» атты зерттеуі жүргізіліп тұрады, оның шеңберінде жұмыскерлер ішкі сервистерге қанағаттану деңгейін көрсететін сауалнамаларға қатысады. Зерттеу жылына төрт рет өткізіледі және 2 000-нан астам адамды қамтиды.

Бұл үлгінің негізгі мақсаттарына ішкі процестер мен сервистердің жай-күйін бағалау, ішкі сервистерді жақсарту бойынша іс-шараларды жүзеге асыру, сервистік үлгіні әзірлеу, мәдени өзгерістер мен сапалы қызмет көрсетуге уәждеу кіреді. Зерттеу шеңберінде Банктің барлық бөлімшелері бір-бірінің ішкі сервистерін бағалайды. Бағалау өлшемшарттарына сервис көрсету уақыты, ақпарат сапасы, нәтижелердің ішкі клиенттің болжалына сәйкестігі, сондай-ақ процеске деген жалпы қанағаттанушылық кіреді.

Әрбір сауалнама қорытындылары бойынша жақсарту салаларындағы ұсынымдарды, іс-шараларды, оларды орындау мерзімдерін және жауапты тұлғаларын қамтитын Іс-шаралар жоспары бекітіледі.

**15 БАҒЫТ БОЙЫНША 170 СЕРВИСТІ БАҒАЛАУ НӘТИЖЕСІНДЕ 2023 ЖЫЛЫ ЖАЛПЫ ИНДЕКС ЕҢ ЖОҒАРЫ 5,0 БАЛЛДЫҢ 4,8-ІН ҚҰРАДЫ.**

2023 жылы Банкте Ақпараттық технологиялар блогының (АТБ) құштарлық деңгейі туралы сауалнама жүргізіліп, оның мақсаты АТБ жұмыскерлерінің жұмыс процестеріне құштарлық деңгейін анықтау болды. Банк Ақпараттық технологиялар блогында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша жақсарту салаларындағы ұсынымдарды, іс-шараларды, оларды орындау мерзімдерін және жауапты тұлғаларын қамтитын Іс-шаралар жоспарын бекітті. Жоспар өнімдер мен қызметтер, жұмыскерлер құрамын басқару және корпоративтік мәдениет салаларындағы тәжірибені жетілдіруге бағытталған.



## 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

Орта мерзімді келешекте Банк келесі бағдарламалар арқылы жұмыскерлер құрамын дамытуды жалғастыруды жоспарлап отыр:

- «CEO-2» санатындағы жұмыскерлерді ішкі және сыртқы тренингтерде дамыту бағдарламасы.
- Банктің барлық жұмыскерлері үшін икемді дағдыларды дамытуға арналған оқыту бағдарламасы.
- Қазақстан Республикасы бойынша Бөлшек сауда бизнесі бөлімшелері мен бөлімдері үшін қаржылық кеңесшілерге арналған «Атлант-тар-2024» уәждемелік бағдарламасы.
- «Тәлімгерлік» қанатқақты бағдарламасы.
- «Кадрлық резерв» бағдарламасы.



## 78 Денсаулық сақтау

GRI 403-3, КНРДА

**ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК ӨЗ ЖҰМЫСКЕРЛЕРІНІҢ ЕҢБЕК ҚЫЗМЕТІ БАРЫСЫНДА ДЕНСАУЛЫҒЫН САҚТАУ МЕН НЫҒАЙТУДЫҢ МАҢЫЗДЫЛЫҒЫН ТҮСІНЕДІ ЖӘНЕ КОРПОРАТИВТІК ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ЖҮЙЕСІН ҮНЕМІ ЖЕТІЛДІРІП ОТЫРАДЫ. БАНК ЖҰМЫСКЕРЛЕРІ ҚАЗАҚСТАН РЕСУБЛИКАСЫНЫҢ ЗАҢНАМАСЫНА СӘЙКЕС САНИТАРЛЫҚ-ЭПИДЕМИОЛОГИЯЛЫҚ СТАНЦИЯСЫ ӨТКІЗЕТІН БАЗАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ТЕКСЕРІСІНЕН ӨТЕДІ.**

Банк жұмыскерлер құрамының денсаулығын қорғау саласында бірқатар ішкі бастаманы жүзеге асыруда, оған келесі іс-шаралар кіреді:

- Медициналық қарсы көрсетілімдері жоқ болған жағдайда, Алматыдағы Банк жұмыскерлері үшін тегін тренажер залы қолжетімді, оған барлық жұмыскерлер бара алады
- Банкте жұмыскерлерге міндетті сақтандырудан басқа, қосымша медициналық сақтандыру ескерілген
- Банк өзінің барлық ғимараттарын металл қаптардағы алғашқы медициналық көмек қобдишаларымен қамтамасыз етеді, бұл пластиктен жасалғандарға қарағанда көбірек сенімділік пен ұзаққа жарамдылыққа кепілдік береді
- Банк ақпараттық портал арқылы өз жұмыскерлерін еңбек қызметімен байланысты емес қауіптер туралы үнемі хабардар етіп отырады. Осыған қосымша кенелер маусымы, су айдындарындағы жүріс-тұрыс ережелері және жұмыскерлердің еңбек демалысы кезеңінде кездесетін басқа да ықтимал қауіптер туралы ақпараттық түсіндірмелер беріледі

### 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

Жазатайым оқиғаларды болдырмау және еңбекті қорғау, қауіпсіздік және денсаулық жүйесін жетілдіру үшін Банк 2024 жылға келесі мақсаттарды қояды:

- Банк филиалдарында оқыту іс-шараларын күшейту.
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелері бойынша филиалдардың басшыларымен және орынбасарларымен өзара іс-қимылды жақсарту.
- Барлық филиалдарда эвакуациялау жаттығуларын өткізу.





# Жергілікті қауымдастықтармен өзара әрекеттесу

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Әлеуметтік маңызы бар жобалар .....                | 82 |
| Банктің филиалдар желісінің әлеуметтік әсері ..... | 84 |

БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосылған үлес

**1** КЕДЕЙЛІКТІ ЖҮЮ



**4** САПАЛЫ БІЛІМ БЕРУ

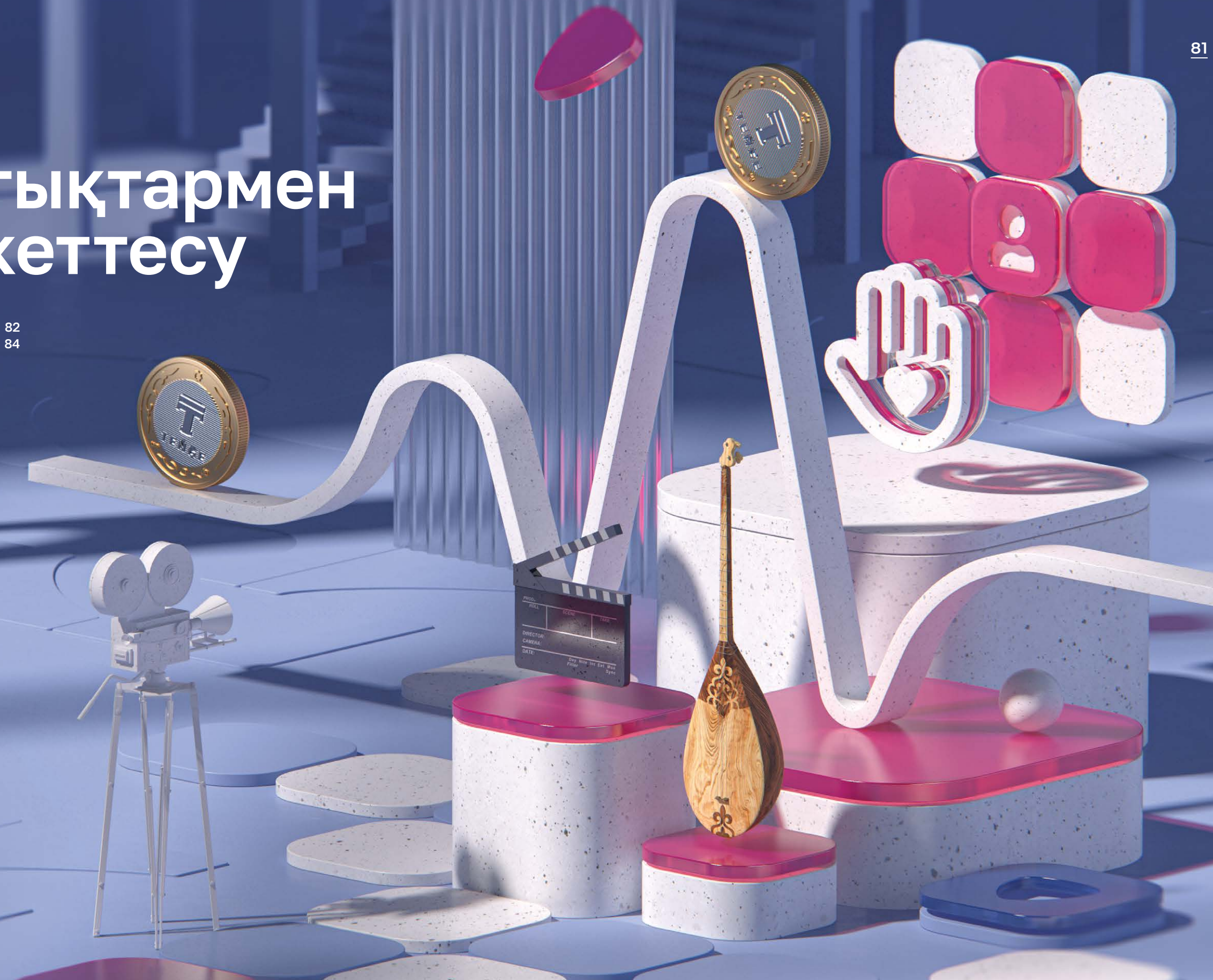


**8** ЛАЙЫҚТЫ ЖҰМЫС ЖӘНЕ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ӨСУ



GRI көрсеткіштері

3-3, 203-1, 203-2





# Әлеуметтік маңызы бар жобалар

GRI 3-3

**ЕУРАЗИЯЛЫҚ БАНК ЖЕРГІЛІКТІ ҚАУЫМДАСТЫҚТАРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ ҚҰРАЛДАРЫ АРҚЫЛЫ ХАЛЫҚТЫҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІН ШЕШУГЕ ҚАТЫСАДЫ. БАНК ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ Өңірлеріндегі өзінің әлеуметтік-қайырымдылық жобалары арқылы жергілікті халықты қолдауға айтарлықтай үлес қосады, сондай-ақ қайырымдылық жұмысына және корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігін дамытуға үлкен көңіл бөледі.**

## Қайырымдылық

GRI 203-1, GRI 203-2

Еуразиялық банк өзі қатысатын аймақтарды барлық қолжетімді тәсілдермен қолдайды. Банк 2023 жылы жергілікті халыққа әсерін тигізген елеулі оқиғалардан қалыс қалмады.

**АБАЙ ОБЛЫСЫНДАҒЫ ІРІ ӨРТТЕР КЕЗІНДЕ БАНК ҚИЫН КЕЗЕҢДЕ ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ МАҚСАТЫНДА ТАБИҒИ АПАТТАН ҚАЗА ТАПҚАНДАРДЫҢ ОТБАСЫЛАРЫНА ЖАЛПЫ СОМАСЫ 10 МЛН ТЕҢГЕНІ ҚҰРАЙТЫН НЕСИЕЛЕРДІ ЕСЕПТЕН ШЫҒАРЫП ТАСТАДЫ.**

Бұдан басқа, Банк Smartbank мобильді қолданбасында «Ұлттық волонтерлік желі» бөлімін қосып, өрттен зардап шеккендерге қайырымдылықты жедел аудару функциясын баптаған. Нәтижесінде Банктің барлық жұмыскерлері мен клиенттері қайғылы оқиғадан зардап шеккендердің пайдасына қайырымдылықты жасау мүмкіндігіне ие болды. Қаржылық қолдаудан бөлек, Өскемен және Семей қалаларындағы Банк филиалдарының жұмыскерлері Абай облысының тұрғындарына азық-түлік және алдымен қажетті тауарлар түрінде тікелей көмек көрсетті.

2020 жылдан бастап Банк өңірлердегі ұзақ мерзімді мәселелерді шешуге қолдау көрсетуге бағытталған «Мектепке апарар жол» атты дәстүрлі қайырымдылық науқанына қатысып ке-



луде. Жыл сайын Басты банк және барлық филиалдар мектептер мен аз қамтылған отбасылар балаларына көмек көрсетеді. Жұмыскерлер арасында білім беру мекемелерін қолдауға, сондай-ақ балаларға кеңсе тауарларын алуға қаражат жиналуда.

2023 жылы Еуразиялық банк балаларын мектепке дайындауда көмекке мұқтаж жұмыскерлеріне қолдау көрсетті. Банк мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған көп балалы отбасылар мен балаларын жалғыз тәрбиелеп отырған ата-аналарға 8 миллион теңге бөліп берді. Науқан нәтижесінде, негізінен Банктің филиалдар желісінен 133 жұмыскер балаларын жаңа оқу жылына дайындау кезінде сезінерлік көмек алды.

<sup>22</sup> Экологиялық бастамалар туралы толық ақпарат «Қоршаған ортаны қорғау» бөлімінде берілген.

Банк қоғамдағы гендерлік стереотиптерді еңсеруге қолдау көрсетуге ұмтылады. 2023 жылдың наурыз айында Еуразиялық банк Almaty Management University-де (AlmaU) Басқарма Төрағасының қатысуымен өткен TechnoWomen Central Asia «Өзіңе сен!» атты екінші Алматы форумының бас демеушісі болды. Бұдан басқа, Банк IT саласында стартаптарын ұсынған оқушы қыздар арасындағы байқауға қолдау көрсетті.

Еуразиялық банк әртүрлі әлеуметтік волонтерлік бастамаларды, сондай-ақ экологияға бағытталған науқандарды қолдайды және оларға қатысады, олар туралы «Экологиялық жобалар» бөлімінде толығырақ біліп алуға болады.<sup>22</sup>



## Медицина және салауатты өмір салты саласындағы бастамалар

GRI 203-1, GRI 203-2

Банк өз өнімдері мен қызметтері арқылы денсаулық сақтау саласындағы жобаларды қолдайды және салауатты өмір салты мәдениетін насихаттайды.

2023 жылы Eurasian Diamond Club дербес приват-клубының клиенттері 19 баланың өмірін сақтап қалуға өз үлестерін қосты. Сыйлықақылы металл Visa картасы арқылы әрбір сатып алу сомасының 1%-ы «Мейірімділік» ерікті қоғамы қорына аударылды, бұл 43 миллион теңгеден астам қайырымдылықты жинауға мүмкіндік берді.

Еуразиялық банк елімізде ағза донорлығы мен транспланттауды дамытуға қатысады. Жыл сайын 3 мыңға жуық қазақстандық жүрек және басқа да өмірлік маңызды ағзаларды транспланттау үшін кезекте тұрады. 2023 жылдың тамыз айында Еуразиялық банктің қолдауымен Астанада «Жүрек орталығы» қоры ұйымдастырған «Сен – жүрегімнің чемпионысың» атты қайырымдылық жарысы мен музыкалық фестивалі өтті.

## Мәдениет пен өнерді қолдау

Еуразиялық банк, атап айтқанда, қазақ киноиндустриясына қолдау көрсету арқылы отандық мәдениетті ілгерілетуге жәрдемдеседі. 2023 жылы Еуразиялық банк Mastercard-пен бірлесіп Tiger Films продюсерлік компаниясы түсірген «Байдың қызын аламын» романтикалық комедиясының шығуына демеушілік жасады.



**43** млн теңге  
«Мейірімділік» ерікті қоғамы қорына жиналған қайырымдылықтар саны



# Банктің филиалдар желісінің әлеуметтік әсері

GRI 203-1, GRI 203-2

**БАНК ФИЛИАЛДАРЫНЫҢ ДИРЕКТОРЛАРЫ МЕН ЖҰМЫСКЕРЛЕРІ ӘЛЕУМЕТТІК-ҚАЙЫРМДЫЛЫҚ БАСТАМАЛАРҒА ҚАТЫСУ, КӘСІПКЕРЛІКТІ КӨТЕРМЕЛЕУ ЖӘНЕ ЖЕРГІЛІКТІ ТҰРҒЫНДАРДЫҢ ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ АРҚЫЛЫ ӨҢІРЛЕР ТҰРҒЫНДАРЫНА ТӘУЕЛСІЗ ҚОЛДАУ КӨРСЕТИП ТҰРАДЫ.**

## Әлеуметтік-қайырымдылық жобалар

Банктің Ақтөбе қаласындағы филиалы жедел медициналық жәрдем жұмыскерлеріне қолдау көрсетті. 2023 жылдың шілде айында 5 аудандағы жедел жәрдем қосалқы станцияларына тұрмыстық техника мен жеке қорғану құралдары сатып алынып, берілді.

2023 жылдың желтоқсан айында Банктің Көкшетау қаласындағы филиалы Саумалкөл ауданындағы

балалар үйіне сыйлықтардың берілуімен мереке ұйымдастырды.

Қарағанды қаласының филиалы Қарағанды облысының №2 жергілікті өзін-өзі басқару ұйымымен бірлесіп мүмкіндігі шектеулі балаларға Түркістан қаласына сапар-экскурсияны ұйымдастырды.

## Кәсіпкерлікті қолдау

2023 жылы Банктің Қарағанды филиалы Даму Қорымен және Ұлытау облысының Кәсіпкерлік басқармасымен бірлесіп, Жезқазған қаласында Банктің қолданыстағы несиелік өнімдері мен Ұлытау облысының кәсіпкерлері үшін Кәсіпкерлікті қолдау бағдарламалары туралы конференция ұйымдастырды.

2023 жылдың сәуір айында Көкшетау қаласы филиалының директоры «Business Lady Aqmola» әйел кәсіпкерлерге арналған Республикалық форумда жиынның бас серіктесі болған Еуразиялық банктің өкілі ретінде сөз сөйледі.

## Қаржылық сауаттылық

Алаяқтық әрекеттер бүкіл әлемде де, Қазақстан Республикасында да жалпыға бірдей мәселе болып табылады. Банк қаржылық сауаттылықты арттыру мәселелері бойынша жергілікті қоғамдастықтармен өзара әрекеттесе осы мәселелерді шешуге ұмтылады. Филиалдар жетекшілері әкімдіктер мен мәслихаттар деңгейінде өткізілетін «дөңгелек үстелдер» мен презентациялар форматындағы өңірлік іс-шараларға жүйелі түрде қатысып, жергілікті БАҚ-та сөз сөйлеп тұрады.

2023 жылдың желтоқсан айында Түркістан қаласындағы «Тең қоғам» әлеуметтік қолдау орталығында қаржылық сауаттылықты арттыру жұмысы аясында Еуразиялық банк сарапшыларының халықпен кездесуі өтті. Атап айтқанда, сарапшылар депозиттердің артықшылықтары, таза несиелік тарихтың қажеттілігі, сандық ақшаның артықшылықтары, сондай-ақ алаяқтардан қорғану тетігі туралы мәселелерді талқылады. Бұдан басқа, бонустық жүйе, дебеттік және несиелік карталардың артықшылықтары туралы ақпарат та берілді. Осы кездесу-

де Банк жұмыскерлері клиенттердің деректерін қорғау және үшінші тұлғалар тарапынан алаяқтық әрекеттерін болдырмау мәселелеріне ерекше назар аударды. Бұл оқиға туралы, сондай-ақ Банктің басқа да көптеген оқиғалары туралы материалдар аймақтағы жергілікті БАҚ-та және әлеуметтік желілерде орналастырылған. Бұдан басқа, Банк өзінің сайтында және әлеуметтік желілердегі беттерінде алаяқтықтың жаңа түрлері туралы ақпаратты және алаяқтықтың алдын алу бойынша ескертулерді мерзімді түрде жариялап тұрады.

Банктің Түркістан қаласындағы филиалы мен Түркістан қалалық білім беру бөлімі мектептер және мектепке дейінгі мекемелер жұмыскерлерінің қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша жұмыс жүргізу туралы келісім жасады.

Банктің барлық филиалдары облыстардың Полиция департаменттерінің қаржылық алаяқтыққа қарсы іс-қимыл бойынша іс-шараларына қатысуда.

## Жергілікті халықпен өзара іс-қимыл

Банктің қатысу өңірлеріндегі жергілікті халықпен өзара іс-қимылдағы қызметі Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысымен бекітілген «Банктік қызметтерді көрсету және банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау

қағидаларымен» реттеледі. Банкте жеке және заңды тұлғалармен өзара әрекеттесу үшін уәкілетті тұлғалар айқындалған.

Уәкілетті тұлғалардың жеке қабылдауына алдын ала жазылу **+7 (727) 259 79 00 (ішкі нөмір 3220)** телефон нөмірі арқылы жүзеге асырылады.

## 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

Банк жергілікті халықпен араласуға бағытталған бірқатар жоба мен бастаманы жүзеге асыруда, және оның қызметі мұнымен шектелмейді. Банктің кейінгі жоспарларында — ірі қорлармен және ұйымдармен ынтымақтастықты кеңейту. Еуразиялық банк қаржылық сауаттылықты арттыруға және нәтижесінде халықтың қарыз деңгейін төмендетуге бағытталған **«Қарызсыз Қоғам»** жобасын қолдауды жоспарлап отыр.

Бұдан басқа, келесі қайырымдылық және әлеуметтік маңызы бар бастамаларды қолдау жоспарлануда:

• «Болашақ» корпоративтік қорының **«Bolashak Bright»** жобасы шеңберіндегі қайырымдылық ұтыс ойыны.

- Өмірлік қиын жағдайға тап болған адамдарға арналған киім жинауды ұйымдастыруға бағытталған «Жылу» қайырымдылық қорын қолдауға арналған жинау.
- «Jomart Jurek» мүмкіндіктері шектеулі тұлғалар қоғамы» қоғамдық бірлестігіне кеңсе техникасы (ноутбуктар, принтерлер, компьютерлік үстелдер мен креслолар) түрінде мүгедектігі бар тұлғаларға жұмыс орындарын құруға көмек көрсету.
- Қостанай облысындағы Әйелдер күштерінің альянсымен «Қаржылық сауаттылық және қауіпсіздік» тақырыбындағы бірлескен жоба.
- Банк жұмыскерлері арасында волонтерлік мәдениетті ілгерілету.

# ЭКОЛОГИЯ

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Қоршаған ортаны қорғау ..... | 88 |
| Энергиялық тиімділік .....   | 90 |
| Климаттың өзгеруі .....      | 92 |
| Су тұтыну .....              | 94 |
| Қалдықтар .....              | 95 |

БҰҰ ТДМ-ға қол жеткізуге қосылған үлес



## GRI көрсеткіштері

2-25, 2-27, 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 305-1, 305-2, 305-4, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4



# Қоршаған ортаны қорғау



## Басқару тәсілі

ҚНРДА, GRI 2-25, GRI 3-3

Еуразиялық банк қызметтің ерекшелігіне байланысты экожүйеге айтарлықтай әсерін тигізбейді, дегенмен Банк өзінің экономикалық белсенділігі арқылы экологиялық мәселелерді шешуге жәрдемдесе алады. Банк несиелік қоржынды басқару және жауапты қаржыландыру мен тұрақты инвестициялау қағидаттарын енгізу арқылы қоршаған ортаға жанама әсерлерін азайтады. Көміртекті көп қажет ететін секторлар Банктің несиелік қоржынының назарына кірмейді. Тікелей әсер ету тұрғысынан Банк өзінің көміртегі ізін азайтуға және табиғи ресурстарды ұтымды пайдалануға күш-жігерін салуда.

Банктегі энергиялық тиімділік, суды тұтыну және қалдықтардың пайда болуы сияқты кейбір экологиялық мәселелерді Өкімшілік және шаруашылық қызмет контроллингі басқармасы (ӘШҚ) бақылап тұрады. Банк табиғатты қорғау заңнамасының ережелерін қатаң сақтайды – 2023 жылы табиғатты қорғауды бақылаушы органдары жазалар немесе айыппұлдар салу үшін бұзушылықтарды тіркемеген.

## Экологиялық жобалар

**БАНК ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ЖОБАЛАРДЫ ҚОЛДАУ ЖӘНЕ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ АРҚЫЛЫ ТАБИҒИ РЕСУРСТАРДЫ САҚТАУҒА ЖӘНЕ ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ЖАҒДАЙДЫ ЖАҚСARTУҒА ӨЗ ҮЛЕСІН ҚОСАДЫ.**

Осындай жобалардың бірі – Стратегиялық коммуникациялар және маркетинг департаменті жүзеге асырып жатқан «жасыл кеңсе» тұжырымдамасы. «Eco Network» компаниясымен ынтымақтастықта Банк кеңселерінде қалдықтарды бөлек жинауға арналған жәшіктер орнатылды: макулатура, шыны, пластик және алюминий. Банк жұмыскерлердің хабардарлығын арттыру үшін қалдықтарды бөлек жинау бойынша оқыту семинарларын өткізді. 2023 жылы бұл бастама Банктің тағы 4 филиалына таратылды. 2021 жылдан бастап науқанның бүкіл әрекет ету кезеңінде Еуразиялық банк кеңселері 75 926 литр суды, 12 445 кВт электр энергиясын үнемдеп, CO<sub>2</sub> шығарындыларын 6,45 тоннаға азайтты да, 38 ағашты кесуден сақтап қалды.<sup>23</sup>

Еуразиялық банк – Mastercard халықаралық төлем жүйесімен бірлесе қайта өңделген пластиктен жасалған Эко-картаны шығаратын Қазақстан Республикасындағы жалғыз банк. Эко-карта әрбір қазақстандыққа сатып алу ақысын төлей отырып, еліміздегі жасылдандыру мен қалдықтарды сұрыптауды қолдауға мүмкіндік береді. Банк эко-жобаларды жүзеге асыру үшін Eurasian Environmental Fund-қа (EEF) Эко-картаны пайдаланғаны үшін қолма-қол ақшасыз операциялардан түсетін бонустардың 0,5%-ын жібереді. Осыған қоса, Банк контактісіз төлемдер үшін клиентке 0,5% бонус есептейді.



<sup>23</sup> 2024 жылғы мамырдағы жағдай бойынша Eco Network-пен ынтымақтастық нәтижелері.

**75 926** литр  
2021 жылдан бастап үнемделген су көлемі

**12 445** кВт  
2021 жылдан бастап үнемделген электр энергиясының көлемі

**6,45** тонна  
2021 жылдан бастап қысқартылған CO<sub>2</sub> шығарындыларының көлемі

**38** ағаш  
2021 жылдан бастап ағаш кесуден құтқарылған ағаштардың саны

2023 жылы Еуразиялық банк Эко-картаны шығарғаны және алға жылжытқаны үшін «Қаржы саласындағы үздік ESG-бастамасы» номинациясында PLUS Award сыйлығын алды. Эко-картаны шығарудан басқа, Банк ол арқылы кез келген банктің төлем картасының ұстаушылары бір түрту арқылы ағаш отырғызу үшін 500 теңге мөлшерінде бір немесе бірнеше төлемдерді жібере алатын бірегей NFC-постерін ұсынды. Осылайша, соңғы екі жылда осы жобаның арқасында Астана, Алматы, Өскемен, Қызылорда және еліміздің басқа

да қалаларында бес түрлі ағаштар саяжолы, 200-ге жуық ағаш отырғызылды.

2023 жылдың сәуірінде Алматыда Халықаралық Жер күні қарсаңында Еуразиялық банк жұмыскерлері Alma-Qala қоғамдық қозғалысымен бірлесе қаланың тарихи жаяу жүргіншілер көшесі – Панфилов көшесіне 15 Сиверс алма ағашын отырғызып, Алматы қаласының «Алмагүл» ықшам ауданындағы №125 мектебі сенбілікке қолдау көрсетіп, 50 ағаш пен 57 бұта отырғызды.



# Энергиялық тиімділік

GRI 3-3

Энергиялық тиімділік пен энергияны тұтынуды азайту Банктің көміртегі ізін азайтуда және операциялық шығындарды азайтуда маңызды рөл атқарады. Банктің кең филиалдар желісі электр және жылу энергиясының едәуір көлемін қажетсінеді. Банк энергиялық тиімділік бойынша іс-шаралар мен жұмыскерлер арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізу арқылы энергия тұтынуды барынша азайтады.

2023 жылы энергия тұтынудың жалпы көлемі 71 782,8 ГДж-ды құрады, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 3,9%-ға төмен. Банк кеңселерінде энергияны тұтынудың негізгі көлемін электр энергиясы құрайды. Отын ресурстарын автокөліктер, дизельдік генераторлар және Банктің қазандықтары тұтынады. 2022 жылдан бастап Банк көміртегі ізін азайту үшін көмірді жылытуға пайдалануды тоқтатты.

## ОТЫН-ЭНЕРГЕТИКАЛЫҚ РЕСУРСТАРДЫ ТҰТЫНУ, ГДЖ<sup>24</sup>

GRI 302-1

| Энергия ресурсының түрі   | 2021            | 2022            | 2023            |
|---------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Сұйық отын, соның ішінде: | 13 591,3        | 12 354,6        | 11 935,7        |
| - Бензин                  | 13 527,9        | 12 053,0        | 11 832,7        |
| - Дизель отыны            | 63,4            | 301,6           | 103,0           |
| Көмір                     | 267,0           | -               | -               |
| Табиғи газ                | 5 208,9         | 4 643,8         | 3 823,8         |
| Электр энергиясы          | 38 576,3        | 35 660,7        | 35 550,9        |
| Жылулық энергия           | 23 705,7        | 22 020,4        | 20 472,4        |
| <b>Барлығы</b>            | <b>81 349,2</b> | <b>74 679,5</b> | <b>71 782,8</b> |

Банктің энергия сыйымдылығы 0,169 ГДж/млн теңгені құрады, және түсімнің артуы мен энергия тұтынудың төмендеуіне байланысты 2022 жылмен салыстырғанда 33,7%-ға төмендеді.

**71 782,8** ГДж

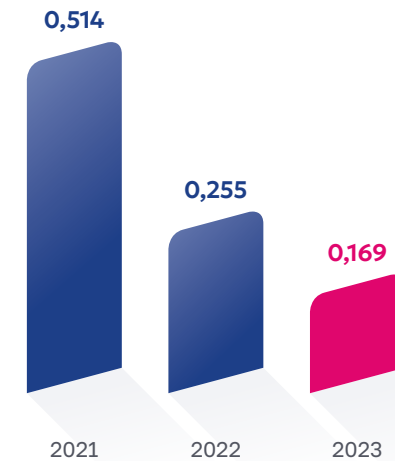
2023 жылы энергия ресурстарын тұтынудың жалпы көлемі

**3,9%**

2023 жылы энергия ресурстарын тұтыну көлемінің төмендеуі

## ЭНЕРГИЯ СЫЙЫМДЫЛЫҒЫ, ГДЖ/МЛН ТЕҢГЕ

GRI 302-3

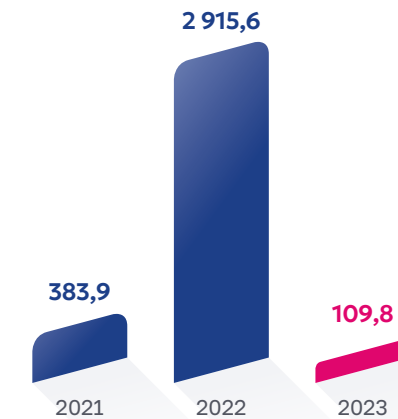


ҚНРДА

Еуразиялық банк тұрақты даму қағидаттарын ұстанып, озық технологиялар мен энергия тұрғысынан тиімді шешімдерді енгізу арқылы энергия тұтынуды ынтамен азайтады. Іске асырылған бастамалардың қорытындылары бойынша электр энергиясын тұтынудың төмендеуі жылына 109,8 ГДж-ды құра-

## ЭНЕРГИЯНЫ ҮНЕМДЕУ БАСТАМАЛАРЫНЫҢ НӘТИЖЕСİNДЕ ЭНЕРГИЯНЫ ТҰТЫНУДЫ ҚЫСҚАРТУ, ГДЖ

GRI 302-4



ды. 2023 жылы Банк қыздыру шамдары мен құрамында сынап бар шамдарды LED технологияларға ауыстырды, бұл электр қуатын тұтынуды азайтып, шамдарды қайта өңдеу кезінде қоршаған ортаға теріс әсерді төмендетті. Бұдан басқа, Банк кондициялау жүйесін инверторлық жүйеге ауыстырды.

## 2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар

Банк энергетикалық ресурстарды пайдалануды оңтайландыруды, жабдықты жаңғыртуды және энергиялық тиімділікті арттыру үшін озық технологияларды оңтайландыруды қоса алғанда, орта мерзімді келешекте энергия тұтынуды төмендету бойынша жұмысты жалғастыруды жоспарлап отыр.

**0,169** ГДж/млн теңге

2023 жылы Банктің энергия сыйымдылығы

**33,7%**

2023 жылы Банктің энергия сыйымдылығын төмендеуі

<sup>24</sup> Энергияны тұтынуды есептеу үшін Отын-энергетикалық теңгерімді қалыптастыру және энергетика саласын сипаттайтын жекелеген статистикалық көрсеткіштерді есептеу бойынша әдістеме (Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 2016 жылғы 11 тамыздағы № 160 бұйрығымен бекітілген) пайдаланылды.

# Климаттың өзгеруі

ҚНРДА

**КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІ – БҰЛ ТЕК ЭКОЛОГИЯЛЫҚ МӘСЕЛЕ БОЛЫП ҚАНА ҚОЙМАЙ, СОНЫМЕН ҚАТАР ЕҢ МАҢЫЗДЫ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ПРОБЛЕМА БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. БАНК ДҮНИЕЖҮЗІЛІК ҚОҒАМДАСТЫҚҚА КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІМЕН КҮРЕСУГЕ ЖӨРДЕМДЕСЕДІ ЖӘНЕ ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ ҚАҒИДАТТАРЫ АЯСЫНДА ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ТҰРАҚТЫ ЖОБАЛАР МЕН ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІН НЕСИЕЛЕУДІ КЕҢЕЙТУДІ ЖОСПАРЛАП ОТЫР.**

Жаһандық температураның жоғарылауы, экстремалды ауа райы құбылыстарының жиілігі мен ауырлығының артуы және климаттық үлгілердің ұзақ мерзімді өзгерістері кең ауқымды апаттарға әкеліп соқтыруы мүмкін. Өзгерістер барлық салаларға, соның ішінде қаржы саласына әсерін тигізіп, нарық серпінін, активтер құнын және жалпы тәуекелдер бейнесін өзгертеді.

Еуразиялық банктің несие қоржынында климаттық тәуекелдерге азырақ ұшырайтын автомобиль жасау, сауда және қоймалау сияқты

сегменттер басым. Еуразиялық банк ҚНРДА ұсыныстарына сәйкес климаттық тәуекелдерді басқаруды және оларды қаржылық бағалауды Даму стратегиясына біріктіруді жоспарлап отыр. Банк өз қызметін климаттың өзгерістеріне бейімдеуге, төмен көміртекті экономикаға көшуде клиенттерге қолдау көрсетуге және тұрақты болашаққа үлес қосуға талпынады. Бейімделу Банкке климаттың өзгеруіне байланысты жаңа мүмкіндіктерді пайдалануға және мүдделі тараптардың үміттерін қанағаттандыруға мүмкіндік беретін болады.



## Парниктік газдар шығарындылары

ҚНРДА, GRI 3-3

Еуразиялық банктің көміртегі ізі өте аз. Бұл ретте Банк өзінің операциялық қызметіне парниктік газдар шығарындыларын басқаруды кезең-кезеңімен енгізуді жоспарлап отыр және халықаралық тәжірибе мен реттеушінің ұлттық талаптарына сәйкес осы саладағы іс-шараларды өткізуде.

2023 жылы Еуразиялық банк алғаш рет парниктік газдардың тікелей және жанама шығарындыларын (1-ші және 2-ші Қамту) есептеді. Еуразиялық банктің<sup>25</sup> көміртегі ізі 7 586,0 тонна CO<sub>2</sub>-баламасын құрады. Парниктік газдар шығарындылары КӨУСТ Парниктік газдарды ұлттық түгендеу бойынша басшылыққа алынатын қағидаттарына және Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар ми-

нистрінің м.а. 2021 жылғы 19 шілдедегі № 260 бұйрығы бойынша Экономиканың реттелетін секторларындағы бенчмарктердің тізбесіне сәйкес есептелді.

1-ші Қамтудың тікелей шығарындыларының көлемі 1 165,1 тонна CO<sub>2</sub>-баламасын құрады. Эмиссиялардың негізгі көзі (853,6 тонна CO<sub>2</sub>-балама) — меншікті автокөліктер паркі. Жылу энергиясын өндіру үшін қазандық қондырғыларында және Банк кеңселерінде электрмен жабдықтауды қамтамасыз ету мақсатында дизельдік генераторларда электр энергиясын өндіру үшін отынды стационарлық жағу іске асырылды. ПГ шығарындыларын азайту үшін Банк энергиялық тиімділікті арттыру және ресурстарды тұтынуды қысқарту шараларын жүзеге асыруда.

### 2023 ЖЫЛДАҒЫ САНАТТАРЫ МЕН ЗАТТАРЫ БОЙЫНША ТІКелей ПГ ШЫҒАРЫНДЫЛАРЫ (1-ШІ ҚАМТУ), ТОННА CO<sub>2</sub>-БАЛАМА

ҚНРДА, GRI 305-1

| ПГ шығарындылары көздерінің санаты | CO <sub>2</sub> | CH <sub>4</sub> | N <sub>2</sub> O | Жиынтық шығарындылар |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------------|
| Мобильді жағу                      | 832,1           | 11,0            | 10,5             | 853,6                |
| Стационарлық жағу                  | 311,1           | 0,2             | 0,2              | 311,5                |
| Барлығы                            | 1 143,3         | 11,2            | 10,7             | 1 165,1              |

Тікелей шығарындылардан бөлек, сатып алынған электр энергиясы мен жылудың жанама шығарындыларының көлемі 6 420,9 тонна CO<sub>2</sub>-баламасын құрады. Шығарындылардың басым бөлігін (84,0%) Банк кеңселерінің электр энергиясын тұтынуынан пайда болған эмиссиялар құрады. 2023 жылдың 1 шілдесінен бастап Бірыңғай электр энергиясын

сатып алушының енгізілуіне байланысты компаниялар 2-ші Қамтудың жанама энергетикалық ПГ шығарындыларын есептеу үшін тек аумақтық әдісті (location-based method) қолдана алады. Аумақтық әдісті ойдағыдай қолдану үшін Бенчмарктер тізбесінде<sup>26</sup> анықталған ұлттық коэффициенттер пайдаланылады.

### 2023 ЖЫЛДАҒЫ ЖАНАМА ПГ ШЫҒАРЫНДЫЛАРЫ (2-ШІ ҚАМТУ), ТОННА CO<sub>2</sub>-БАЛАМА

ҚНРДА, GRI 305-2

| Энергия түрлері  | ПГ шығарындыларының көлемі |
|------------------|----------------------------|
| Электр энергиясы | 5 395,5                    |
| Жылулық энергия  | 1 025,5                    |
| Барлығы          | 6 420,9                    |

GRI 305-4

1-ші және 2-ші Қамту бойынша ПГ шығарындыларының қарқындылығы түсімге қатысты есептелді, және тұтас алғанда, 0,0178 тонна CO<sub>2</sub>-балама/млн теңгені құрады.

<sup>25</sup> 2023 жылдағы тікелей (1-ші Қамту) және жанама (2-ші Қамту) ПГ шығарындыларының сомасы есепке алынды.

<sup>26</sup> Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің м.а. 2021 жылғы 19 шілдедегі № 260 бұйрығымен бекітілген Экономиканың реттелетін секторларындағы бенчмарктердің тізбесі.

# Су тұтыну



## Басқару тәсілі

GRI 3-3, GRI 2-27

**ӨЛЕМДІК ДЕҢГЕЙДЕ ӨСІП КЕЛЕ ЖАТҚАН СУ РЕСУРСТАРЫНЫҢ ЖЕТІСПЕУШІЛІГІ ЖАҒДАЙЫНДА ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНК СУДЫ ОРИНДЫ ЖӘНЕ ҮНЕМДІ ПАЙДАЛАНУДЫ ҰСТАНАДЫ.**

Банк суды табиғи көздерден емес, қалалық сумен жабдықтау жүйелерінен алады. Тұтынылатын су көлемін дәлме-дәл есепке алу үшін кеңселерде есептегіштер орнатылған. 2023 жылда Еуразиялық банкте су заңнамасын бұзу фактілері орын алған жоқ.

Банк суды тұрмыстық қажеттіліктер үшін тұтынады. Есепті жылы суды тұтынудың жалпы көлемі 39,2 Мл құрады, бұл өткен жылмен салыстырғанда 2,5%-ға төмен. Банк су тапшылығы бар аймақтардан су алмайды.

### АЛЫНАТЫН СУДЫҢ ЖАЛПЫ КӨЛЕМІ, МЫҢ М³ (МЛ)

GRI 303-3

| Көрсеткіш             | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|------|------|------|
| Тұщы су <sup>27</sup> | 25,7 | 29,5 | 28,1 |
| Басқа су              | 10,5 | 10,6 | 11,1 |
| Барлығы               | 36,2 | 40,2 | 39,2 |

Банк жер үсті және жер асты табиғи көздерге су төкпейді. Пайдаланылған су орталықтандырылған кәріз желісіне түседі. Банк су ресурстарын тұтынуды азайту мақсатында суды төгетін сұйыққой-

маларға бөлек су ағызатын арматура орнату және ағып кетулердің болмауын қамтамасыз ету бойынша шараларды қолдануда.



<sup>27</sup> Тұщы суға суық су жатады, басқа суға ыстық химиялық әдіспен тазартылған су жатады.

# Қалдықтар



**3,5** тонна

2023 жылы қайта өңдеуге және қайта пайдалануға бағытталған қалдықтардың көлемі

**6,6%**

2022 жылмен салыстырғанда 2023 жылы кеңсе қағазын пайдалану көрсеткішінің төмендеуі

GRI 3-3, GRI 306-1, GRI 306-2, ҚНРДА

Қалдықтарды тиімді басқару экологиялық ізді және ресурстарды тұтынуды төмендетуге мүмкіндік береді, бұл болашақта Еуразиялық банкке операциялық шығындарды азайтуға жағдай туғызатын болады. Банк кеңселерінің қызметі нәтижесінде олардың басым бөлігі қағаз және қатты тұрмыстық қалдықтар болып табылатын елеусіз көлемдегі қалдықтар түзіледі. Қағаз қайта өңдеуге және қайта пайдалануға берілу үшін бөлек жиналады. ӨШҚ контроллинг басқармасы қалдықтардың түзілу көлемдері туралы деректерді жинайды да, олардың мамандандырылған ұйымдарға табысталуын бақылайды.

Еуразиялық банк қалдықтарды жауапты басқару қағидаттарын ұстанады және қалдықтардың көлемін азайту және қоқыс жинау бойынша наұқандар мен іс-шараларды үнемі өткізіп тұрады. 2023 жылы қайта өңдеуге және қайта пайдалануға 3,5 тонна қалдық жіберілді, оның 1,8 тоннасы – макулатура. Қайта өңделген қалдықтардың көлемі өткен жылмен салыстырғанда 2 еседен астам өсті. Бұған Көкшетау, Атырау, Ақтөбе және Өскемен қалаларындағы Банк филиалдарының жобаға қосылуы, сондай-ақ Банк жұмыскерлері хабардарлығының артуы ықпалын тигізді.

### ҚАЙТАРА ӨҢДЕУГЕ ЖІБЕРІЛГЕН ҚАЛДЫҚТАРДЫҢ ЖАЛПЫ КӨЛЕМІ, ТОННА

GRI 306-4

| Көрсеткіш               | 2021       | 2022       | 2023       |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Қайта пайдалану:</b> | <b>0,8</b> | <b>1,5</b> | <b>3,5</b> |
| макулатура              | 0,6        | 1,0        | 1,8        |
| шыны                    | 0,1        | 0,3        | 0,9        |
| пластик                 | 0,1        | 0,2        | 0,8        |

Банкте цифрландыру және қағазсыз өндіріске көшу үдерісі белсенді түрде жүргізілуде. 2023 жылы пайдаланылған кеңсе қағазының көлемі 167 600 А4 бумасын құрады, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 6,6%-ға аз.

### ҚАҒАЗДЫ НАҚТЫ ТҰТЫНУ

| Көрсеткіш                                        | 2021    | 2022    | 2023    |
|--------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Пайдаланылған кеңсе қағазының мөлшері, А4 бумасы | 185 900 | 179 400 | 167 600 |
| Пайдаланылған А4 кеңсе қағазының салмағы, тонна  | 464,8   | 448,5   | 419,0   |



**96 СЕНБІЛІКТЕРДІ ӨТКІЗУ – ЖҰМЫСКЕРЛЕРДІ БІРІКТІРЕТІН ІРІ ЭКО-АКЦИЯЛАРДЫҢ БІРІ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. 2023 ЖЫЛДЫҢ ҚАЗАН АЙЫНДА ЕУАЗИЯЛЫҚ БАНКТИҢ БАРЛЫҚ ФИЛИАЛДАРЫ МЕН БАСТЫ КЕҢСЕСІНІҢ ҰЖЫМДАРЫ ЕЛІМІЗДІҢ БАРЛЫҚ ӨҢІРЛЕРІНДЕ СЕНБІЛІК ӨТКІЗДІ. АКЦИЯҒА 600-ДЕН АСТАМ ЖҰМЫСКЕР ҚОСЫЛДЫ ДА, ОЛАР 7,5 ТОННА ҚАЛДЫҚ ЖИНАП, 30 АҒАШ КӨШЕТІН ОТЫРҒЫЗДЫ.**

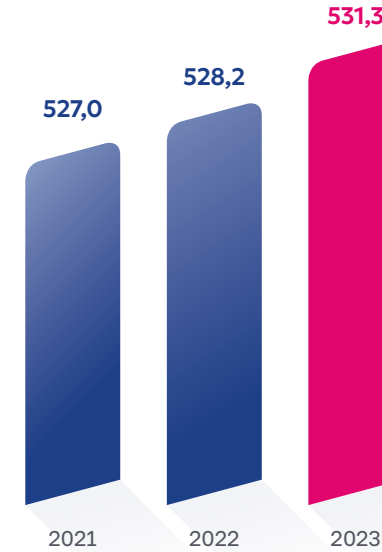
Қауіпті қалдықтарды кәдеге жаратуға ерекше көңіл бөлінеді. Банк қалдық құрамында сынап бар шамдарды «ЭКО Алматы» ЖШС-не береді, ал зиянды қалдықтардың мөлшерін азайту үшін құрамында сынап бар шамдарды LED технологиямен ауыстырады.

**ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУҒА ЖҰМСАЛҒАН ШЫҒЫСТАР, МЫҢ ТЕҢГЕ**



**ҚАУІПСІЗ ҚАЛДЫҚТАРДЫҢ ТҮЗІЛУІНІҢ ЖАЛПЫ КӨЛЕМІ, ТОННА**

GRI 306-3



Қауіпсіз қалдықтардың түзілуінің жалпы көлемі есепті жылы 531,3 тоннаны құрады, бұл 2022 жылмен салыстырғанда 0,6%-ға артық. Мамандандырылған ұйымдар залалсыздандыру және кәдеге жарату үшін қалдықтардың осы көлемін толығымен әкетеді.

Банк жабдығының, соның ішінде мониторлардың, компьютерлердің, ноутбуктердің, принтерлердің және т.б. кәдеге жаратылуын Қазақстан Республикасының санитарлық-эпидемиологиялық, ветеринариялық-санитарлық, экологиялық және өзге де нормалары мен ережелерінің талаптарына сәйкес бөгде ұйым жүзеге асырады.

2023 жылы қалдықтарды жоюға жұмсалған шығыстар 13 860 мың теңгені құрап, өткен жылмен салыстырғанда 33,9%-ға өсті.



**2024 жылға және орта мерзімді келешекке арналған жоспарлар**

Банк «жасыл кеңсе» бағдарламасының ауқымын ұлғайтуды, сондай-ақ қағазды тұтынуды барынша азайтып, қайта өңдеуге жіберілетін қалдықтардың көлемін арттыруды жоспарлап отыр.

# Қосымшалар

## 1-Қосымша. Есеп туралы

**GRI 2-3**

Еуразиялық банк өз қызметінде жоғары деңгейдегі айқындықты қамтамасыз етуге ұмтылады және ақпараттың барлық мүдделі тараптарға толық және тиімді ашылуын қамтамасыз етуді көздейді. 2023 жылға арналған бұл есеп Банктің тұрақты даму жөніндегі алғашқы есебі (бұдан әрі — Есеп) болып табылады. Есеп тұрақты дамудың негізгі экологиялық, әлеуметтік және басқару аспектілеріне арналған және Еуразиялық банктің 2023 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейінгі қызметін қамтып көрсетеді.

1998 жылдан бері Банк операциялық және қаржылық қызмет, сондай-ақ әлеуметтік және басқарушылық тәжірибесінің кейбір аспектілері сипатталатын жылдық есептерді жүйелі түрде жариялап отырады. 2012 жылдан бастап электронды түрде жарияланып тұрған жылдық есептер <https://eubank.kz/about/for-investors/> сілтемесі бойынша Банктің корпоративтік веб-сайтында орналастырылған. Тұрақты даму саласындағы қызметке арналған бөлек есепті әзірлеу туралы шешім Банктің осы саладағы ақпаратты ашу деңгейін арттыруға ұмтылысымен шартталған.

**GRI 3-1**

Есепті дайындау шеңберінде Еуразиялық банк GRI 2021 стандартымен ұсынылған маңызды тақырыптарды анықтау тәсілін қолданды.

### Маңызды тақырыптарды таңдаудағы негізгі қадамдар:

- Бірінші кезеңде Банк өзінің тұрақты даму саласындағы қызметіне талдау жасап, рейтингтік агенттіктердің ESG саласындағы талаптарын талдады, алты ұқсас банкте ашылып жатқан маңызды тақырыптарға салыстырмалы талдау жүргізіп, сондай-ақ, ҚНРДА және KASE талаптарын талдады.
- Екінші кезеңде Банк өкілдерімен жүргізілген сұхбаттардың нәтижелерінің негізінде және маңызды тақырыптардың алдын ала тізбесіне сараптамалық талдау жасау негізінде маңызды тақырыптардың нақтыланған тізімі дайындалды.
- Үшінші кезең маңызды тақырыптардың келісілген тізімін құру болды.

Бұл Есеп сыртқы растау рәсімінен өткен жоқ, дегенмен Банк бұл үдерістің тұрақты даму саласындағы ақпаратты растау үшін маңыздылығын мойындайды және оны болашақта іске асыру мүмкіндігін қарастыруда.

Тұрақты даму туралы есеп Global Reporting Initiative (GRI) стандарттарына сәйкес дайындалған және Банктің БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесін қамтып көрсетеді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің «Банктер мен басқа қаржы ұйымдарына арналған экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі басшылықтың» кейбір талаптарын және KASE талаптарын есепке алады.

Тұрақты даму туралы есеп Банктің уәкілетті органымен қаралады және корпоративтік веб-сайтта жариялау арқылы мүдделі тараптардың назарына жеткізіледі.

### МАҢЫЗДЫ ТАҚЫРЫПТАРДЫ АНЫҚТАУ ТӘСІЛДЕМЕСІ

**1. Мәнмәтінді талдау және әсерлерді сәйкестендіру**

- Банктің ESG саласындағы қызметін талдау
- ESG саласындағы рейтингтік агенттіктердің талаптарын талдау (S&P Global Ratings, MSCI ESG Ratings)
- Алты ұқсас компания ашып отырған маңызды тақырыптардың бенчмарк-талдауы
- ҚНРДА және KASE талаптарын талдау

Маңызды тақырыптардың алдын ала тізімі

**2. Әсерлерді бағалау және маңызды тақырыптар тізімін анықтау**

- Банк өкілдерімен сұхбат жүргізу
- Маңызды тақырыптардың алдын ала тізімінің сараптамалық талдауы

Маңызды тақырыптардың нақтыланған тізімі

**3. Маңызды тақырыптар тізімін ақырғы қалыптастыру**

- Тұрақты дамуға жауапты тараптың маңызды тақырыптар тізімін келісуі

Маңызды тақырыптардың келісілген тізімі

**GRI 3-2**

Жүргізілген талдау нәтижесінде Банк келесі маңызды тақырыптарды анықтады:

| Аспект                             | №  | Маңызды тақырыптар                                                     |
|------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------|
| Экологиялық аспект                 | 1  | Энергиялық тиімділік                                                   |
|                                    | 2  | Парниктік газдар шығарындылары                                         |
|                                    | 3  | Қалдықтар                                                              |
| Әлеуметтік аспект                  | 4  | Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі және қаржылық сауаттылықты қолдау |
|                                    | 5  | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі              |
|                                    | 6  | Жұмыскерлерді оқыту және дамыту                                        |
|                                    | 7  | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік                                 |
|                                    | 8  | Еңбекті қорғау және денсаулық сақтау                                   |
|                                    | 9  | Жергілікті қауымдастықтармен өзара іс-қимыл                            |
|                                    | 10 | Тұрақты қаржыландыру                                                   |
| Басқарушылық (экономикалық) аспект | 11 | Деректер құпиялылығы және киберқауіпсіздік                             |
|                                    | 12 | Экономикалық құнды құру                                                |
|                                    | 13 | Жеткізушілермен өзара іс-қимыл                                         |
|                                    | 14 | Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл                                    |

### Есеп шекаралары

**GRI 2-2**

Өзгесі көрсетілмеген жағдайларды қоспағанда, Тұрақты даму туралы есептің шекаралары Еуразиялық банктің Бас кеңсесі мен филиалдарының қызметін қамтиды. Шекаралары белгіленгеннен ерекшеленетін маңызды тақырыптар үшін Есепте қосымша түсіндірмелер берілген. Құрылған тікелей

және бөлінген экономикалық құн көрсеткіші шекараларына «Еуразиялық банк» АҚ және оның еншілес ұйымдары — «Еуразиялық жоба 1» ЖШС және «Еуразиялық жоба 2» ЖШС кіретін аудиттелетін шоғырландырылған қаржылық есептілікке сәйкес ұсынылған.

## 100 2-Қосымша. GRI стандартының ашу көрсеткіші

**Сәйкестік туралы мәлімдеме:** «Еуразиялық банк» АҚ 2023 жылдағы (1 қаңтардан 31 желтоқсанға дейін) Тұрақты даму туралы есебін GRI стандарттарына сәйкес дайындады

**GRI 1: 2021 негіздері**

**Салалық стандарт:** Қолданылмайды

| GRI стандарты            | Көрсеткіш                                                                   | Есептегі бөлім/Түсініктеме                                        | Ерекшеліктер        |                                                                                                               |                                                                                                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                                                                             |                                                                   | Көрсеткіш           | Себебі                                                                                                        | Түсіндірмесі                                                                                           |
| GRI 2: Жалпы ашулар 2021 |                                                                             |                                                                   |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
| GRI 2. Жалпы ашулар 2021 | 1. Есептілікті ұйымдастыру және тәжірибесі                                  |                                                                   |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-1 Ұйым туралы мәліметтер                                                  | Банктің жалпы деректері және құрылымы                             |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-2 Ұйымның тұрақты даму саласындағы есептілігіне енгізілген кәсіпорындар   | 1-Қосымша. Есеп туралы                                            |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-3 Есеп беру кезеңі, кезеңділігі және байланысушы тұлға                    | 1-Қосымша. Есеп туралы<br>4-Қосымша. Байланыс ақпараты            |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-4 Ақпаратты қайта қарау                                                   |                                                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Қолданылмайды                                                                                                 | Өткен жылғы есептің жоқтығына байланысты бұрынғы есепті кезеңдердегі ақпаратты қайта қарау мүмкін емес |
|                          | 2-5 Сыртқы куәландыру                                                       |                                                                   |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2. Қызмет пен жұмыскерлер                                                   |                                                                   |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-6 Қызмет, құн құру тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар              | Қызмет географиясы                                                |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-7 Жұмыскерлер                                                             | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі         |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-8 Штаттық жұмыскерлер болып табылмайтын қызметкерлер                      | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі         |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 3. Басқару                                                                  |                                                                   |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-9 Басшылықтың құрылымы мен құрамы                                         | Директорлар кеңесі және оның комитеттері                          |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-10 Жоғарғы басқару органына ұсыну және сайлау                             | Директорлар кеңесі және оның комитеттері                          |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-11 Жоғарғы басқару органының төрағасы                                     | Директорлар кеңесінің төрағасы Басқарма Төрағасы болып табылмайды |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-12 Әсерді басқаруды қадағалаудағы жоғарғы басқару органының рөлі          | Тұрақты дамуды басқару құрылымы                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Есепті кезеңде Банктің жоғарғы басқару органына әсерді басқаруды қадағалау бойынша функциялар жүктелмеген     |                                                                                                        |
|                          | 2-13 Әсерді басқару жауапкершілігін беру                                    | Тұрақты дамуды басқару құрылымы                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Есепті кезеңде Банкте әсерді басқару жөніндегі жауапкершілікті табыстау тәжірибесі болмаған                   |                                                                                                        |
|                          | 2-14 Жоғарғы басқарушы органның тұрақты даму саласындағы есептіліктегі рөлі | Тұрақты дамуды басқару құрылымы                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Есепті кезеңде Банктің жоғарғы басқару органына ТД саласында есептілікті қарау бойынша функциялар жүктелмеген |                                                                                                        |
|                          | 2-15 Мүдделер қақтығысы                                                     | Директорлар кеңесі және оның комитеттері                          |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |
|                          | 2-16 Ең маңызды мәселелер туралы ақпаратты беру                             | Директорлар кеңесі және оның комитеттері                          |                     |                                                                                                               |                                                                                                        |

| GRI стандарты                               | Көрсеткіш                                                                          | Есептегі бөлім/Түсініктеме                                                                                                                                                                          | Ерекшеліктер        |                                                                                                                  |              |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                             |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     | Көрсеткіш           | Себебі                                                                                                           | Түсіндірмесі |
| GRI 2. Жалпы ашулар 2021                    | 2-17 Жоғарғы басқарушы органның ұжымдық білімі                                     | -                                                                                                                                                                                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Есепті кезеңде Директорлар кеңесінің мүшелері үшін тұрақты дамуға қатысты мәселелер бойынша оқыту жүргізілмеген. |              |
|                                             | 2-18 Жоғарғы басшы орган жұмысының тиімділігін бағалау                             | Директорлар кеңесі және оның комитеттері                                                                                                                                                            |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-19 Сыйақы саясаты                                                                | Басқару органдарының сыйақысы                                                                                                                                                                       |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-20 Сыйақы мөлшерін анықтау үдерісі                                               | Басқару органдарының сыйақысы                                                                                                                                                                       |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-21 Жылдық жалпы сыйақы коэффициенті                                              | -                                                                                                                                                                                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Ақпарат құпия болып табылады                                                                                     |              |
|                                             | 4. Стратегия, саясаттар мен тәжірибелер                                            |                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-22 Тұрақты даму саласындағы мәлімдеме                                            | Басқарма Төрағасының жолдауы                                                                                                                                                                        |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-23 Бизнесі жүргізу саласындағы міндеттемелер                                     | Тұрақты дамуды басқару тәсілі                                                                                                                                                                       |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-24 Бизнесі жүргізу саласында міндеттемелерді енгізу                              | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі                                                                                                                                           |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-25 Теріс әсерлерді жою үдерістері                                                | Қоршаған ортаны қорғау                                                                                                                                                                              |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-26 Кеңес алуға жүгіну және алаңдаушылық білдіру тетіктері                        | Жұмыскерлерді уәждеу және еңбекақы төлеу<br>4-Қосымша. Байланыс ақпараты                                                                                                                            |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-27 Заңдар мен нормативтік актілерді сақтау                                       | Су тұтыну<br>Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі<br>Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік<br>Жұмыскерлерді оқыту және дамыту<br>Директорлар кеңесі және оның комитеттері     |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-28 Қауымдастықтарға мүшелік                                                      | Қауымдастықтарға қатысу                                                                                                                                                                             |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 5. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл                                              |                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-29 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл тәсілі                                     | Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл                                                                                                                                                                  |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 2-30 Ұжымдық келісімдер                                                            | -                                                                                                                                                                                                   | Көрсеткіш ашылмаған | Ұжымдық шартты жасасу тәжірибесі қолданылмайды                                                                   |              |
| <b>Маңызды тақырыптарды анықтау үдерісі</b> |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                                  |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021               | 3-1 Маңызды тақырыптарды анықтау үдерісі                                           | 1-Қосымша. Есеп туралы                                                                                                                                                                              |                     |                                                                                                                  |              |
|                                             | 3-2 Маңызды тақырыптардың тізбесі                                                  | 1-Қосымша. Есеп туралы                                                                                                                                                                              |                     |                                                                                                                  |              |
| <b>Экономикалық тиімділік</b>               |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                                  |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021               | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                   | Экономикалық құнды құру                                                                                                                                                                             |                     |                                                                                                                  |              |
| GRI 201 Экономикалық нәтижелілік 2016       | 201-1 Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн                              | Экономикалық құнды құру                                                                                                                                                                             |                     |                                                                                                                  |              |
| <b>Нарықта болу</b>                         |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                                  |              |
| GRI 202 Нарықта болу                        | 202-2 Жергілікті халық өкілдерінен жалданған жоғарғы басшылықтың үлесі             | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік                                                                                                                                                              |                     |                                                                                                                  |              |
| <b>Жанама экономикалық әсерлер</b>          |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                                  |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021               | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                   | Жергілікті қауымдастықтармен өзара іс-қимыл                                                                                                                                                         |                     |                                                                                                                  |              |
| GRI 203 Жанама экономикалық әсерлер 2016    | 203-1 Инфрақұрылымға инвестицияларды әзірлеу мен әсері және көрсетілетін қызметтер | Қайырымдылық<br>Медицина және салауатты өмір салты саласындағы бастамалар<br>Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі және қаржылық сауаттылықты қолдау<br>Банктің филиалдар желісінің әлеуметтік әсері |                     |                                                                                                                  |              |

| GRI стандарты                                    | Көрсеткіш                                                                                                                                                                                        | Есептегі бөлім/Түсініктеме                                                                                                                                                                          | Ерекшеліктер |        |                                                           |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|-----------------------------------------------------------|
|                                                  |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     | Көрсеткіш    | Себебі | Түсіндірмесі                                              |
| GRI 203 Жанама экономикалық әсерлер 2016         | 203-2 Елеулі жанама экономикалық әсерлер                                                                                                                                                         | Қайырымдылық<br>Медицина және салауатты өмір салты саласындағы бастамалар<br>Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі және қаржылық сауаттылықты қолдау<br>Банктің филиалдар желісінің әлеуметтік әсері |              |        |                                                           |
| <b>Сатып алу тәжірибесі</b>                      |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жеткізушілермен өзара іс-қимыл                            |
| GRI 204 Сатып алу тәжірибесі 2016                | 204-1 Жергілікті жеткізушілерден сатып алу арақатынасы                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жеткізушілермен өзара іс-қимыл                            |
| <b>Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл</b>       |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл                       |
| GRI 205 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл 2016 | 205-3 Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қолданылған шаралар                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл                       |
| <b>Энергия</b>                                   |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Энергиялық тиімділік                                      |
|                                                  | 302-1 Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Энергиялық тиімділік                                      |
| GRI 302 Энергия 2016                             | 302-3 Энергиялық сыйымдылық                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Энергиялық тиімділік                                      |
|                                                  | 302-4 Энергия тұтынуды азайту                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Энергиялық тиімділік                                      |
| <b>Су ресурстары</b>                             |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Су тұтыну                                                 |
| GRI 303 Су және төгулер 2018                     | 303-3 Алынатын судың жалпы көлемі                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Су тұтыну                                                 |
| <b>Эмиссиялар</b>                                |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Климаттың өзгеруі                                         |
|                                                  | 305-1 Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (1-ші Қамту аймағы))                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Климаттың өзгеруі                                         |
| GRI 305 Эмиссиялар 2016                          | 305-2 Парниктік газдардың жанама энергетикалық шығарындылары (2-ші Қамту аймағы)                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Климаттың өзгеруі                                         |
|                                                  | 305-4 Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылығы                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Климаттың өзгеруі                                         |
| <b>Қалдықтар</b>                                 |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Қалдықтар                                                 |
|                                                  | 306-1 Қалдықтармен байланысты әсерлер                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Қалдықтар                                                 |
| GRI 306 Қалдықтар 2020                           | 306-2 Қалдықтарды басқару                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Қалдықтар                                                 |
|                                                  | 306-3 Қалдықтардың түзілу көлемі                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Қалдықтар                                                 |
|                                                  | 306-4 Кәдеге жаратудан қайта бағытталған қалдықтар                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Қалдықтар                                                 |
| <b>Жұмысбастылық</b>                             |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі |
|                                                  | 401-1 Жаңадан жалданған жұмыскерлер және кадрлардың тұрақтамауы                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі |
| GRI 401 Жұмысбастылық 2016                       | 401-2 Уақытша жұмыскерлерге немесе толық емес жұмысбастылық шартымен жұмыс істейтін жұмыскерлерге берілмейтін жұмыспен толық қамтылу шартымен жұмыс істейтін жұмыскерлерге берілетін жеңілдіктер |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жұмыскерлерді уәждеу және еңбекақы төлеу                  |
| <b>Жұмыскерлер құрамын басқару</b>               |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |              |        |                                                           |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                    | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі |
| GRI 402 Жұмыскерлер құрамын басқару 2016         | 402-1 Ұйым қызметіндегі елеулі өзгерістерге қатысты хабарландырудың ең аз кезеңі                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |              |        | Жұмыскерлер құрамын басқару және жауапты жұмыс тәжірибесі |

| GRI стандарты                                     | Көрсеткіш                                                                                                                   | Есептегі бөлім/Түсініктеме                    | Ерекшеліктер |        |              |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|--------|--------------|
|                                                   |                                                                                                                             |                                               | Көрсеткіш    | Себебі | Түсіндірмесі |
| <b>Еңбекті қорғау және қауіпсіздік</b>            |                                                                                                                             |                                               |              |        |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                     | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                            | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
| GRI 403 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік 2018      | 403-1 Жұмыс орнындағы еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелерін басқару жүйесі                                            | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
|                                                   | 403-2 Қауіпті анықтау, тәуекелдерді бағалау, жазатайым оқиғаларды тергеу                                                    | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
|                                                   | 403-3 Денсаулық сақтау қызметтері                                                                                           | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
|                                                   | 403-5 Жұмыс орнындағы еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелері бойынша кәсіптік даярлау                                   | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
| GRI 403 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік 2018      | 403-8 Жұмыс орнындағы еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелерін басқару жүйесімен қамтылған жұмыскерлер                   | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
|                                                   | 403-8 Жұмыс орнындағы еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелерін басқару жүйесімен қамтылған жұмыскерлер                   | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы     |              |        |              |
| <b>Тренингтер және оқыту</b>                      |                                                                                                                             |                                               |              |        |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                     | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                            | Жұмыскерлерді оқыту және дамыту               |              |        |              |
| GRI 404 Тренингтер және оқыту 2016                | 404-1 Бір жұмыскерге шаққандағы бір жылдағы оқу сағаттарының орташа саны                                                    | Жұмыскерлерді оқыту және дамыту               |              |        |              |
|                                                   | 404-2 Жұмыскерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және басқа лауазымдарға ауысу кезінде көмек көрсету бағдарламалары | Жұмыскерлерді оқыту және дамыту               |              |        |              |
| <b>Тең мүмкіндіктер</b>                           |                                                                                                                             |                                               |              |        |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                     | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                            | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік        |              |        |              |
| GRI 405 Алуан түрлілік және тең мүмкіндіктер 2016 | 405-1 Басқарушы органдар мен жұмыскерлер құрамының алуан түрлілігі                                                          | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік        |              |        |              |
|                                                   | 405-2 Ерлер мен әйелдердің базалық айлықақы мен сыйақысының қатынасы                                                        | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік        |              |        |              |
| <b>Кемсітушілікке жол бермеу</b>                  |                                                                                                                             |                                               |              |        |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                     | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                            | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік        |              |        |              |
| GRI 406 Кемсітушілікке жол бермеу 2016            | 406-1 Кемсітушілік жағдайлары және қабылданған түзету әрекеттері                                                            | Көптүрлілік, теңдік және инклюзивтілік        |              |        |              |
| <b>Жергілікті қауымдастықтар</b>                  |                                                                                                                             |                                               |              |        |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                     | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                            | Жергілікті қауымдастықтармен өзара әрекеттесу |              |        |              |
| <b>Дербес деректерді қорғау</b>                   |                                                                                                                             |                                               |              |        |              |
| GRI 3 Маңызды тақырыптар 2021                     | 3-3 Маңызды тақырыптарды басқару                                                                                            | Деректер құпиялылығы және киберқауіпсіздік    |              |        |              |
| GRI 418 Жеке өмірге қол сұқпаушылық 2016          | 418-1 Клиенттердің жеке өмірге қол сұқпаушылықтың бұзылуына және олардың деректерін жоғалтуға қатысты негізделген шағымдар  | Деректер құпиялылығы және киберқауіпсіздік    |              |        |              |

## 108 3-Қосымша. Глоссарий

|                  |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ALM</b>       | Asset-Liability Management (Активтер мен пассивтерді басқару)                                                                                                                                   |
| <b>CBDC</b>      | Central Bank Digital Currency                                                                                                                                                                   |
| <b>CSAT</b>      | CSAT – Customer Satisfaction Score                                                                                                                                                              |
| <b>EEF</b>       | Eurasian Environmental Fund                                                                                                                                                                     |
| <b>ERG</b>       | Eurasian Resources Group                                                                                                                                                                        |
| <b>ESG</b>       | Environment, social and government                                                                                                                                                              |
| <b>NPS</b>       | Net Promoter Score                                                                                                                                                                              |
| <b>PCI DSS</b>   | Payment Card Industry Data Security Standard – төлем карталарының индустриясы деректерінің қауіпсіздік стандарты                                                                                |
| <b>POS</b>       | Сауда нүктелері                                                                                                                                                                                 |
| <b>SWIFT CSP</b> | Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications' Customer Security Programme (CSP) – Дүниежүзілік банкаралық қаржылық байланыс қоғамы пайдаланушыларының қауіпсіздігі бағдарламасы |
| <b>VaR</b>       | Value at risk                                                                                                                                                                                   |
| <b>АҚ</b>        | Акционерлік қоғам                                                                                                                                                                               |
| <b>АТ</b>        | Ақпараттық технологиялар                                                                                                                                                                        |
| <b>АТБ</b>       | Ақпараттық технологиялар блогы                                                                                                                                                                  |
| <b>АХҚО</b>      | «Астана» халықаралық қаржы орталығы                                                                                                                                                             |
| <b>ӘШҚ</b>       | Әкімшілік-шаруашылық қызмет                                                                                                                                                                     |
| <b>БҰҰ</b>       | Біріккен Ұлттар Ұйымы                                                                                                                                                                           |

## 109

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ГДж</b>        | Гигаджоуль                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ЕҚ және ҚТ</b> | Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ЖК</b>         | Жеке кәсіпкерлік                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ЖК/ШҚ</b>      | Жеке кәсіпкерлік/Шаруа қожалығы                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>ЖҚСТҚ</b>      | Жаңа Қазақстан Салық Төлеушілер Қауымдастығы                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>КДҚ</b>        | Корпоративтік деректер қоймасы                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>КӨУСТ</b>      | Климаттың өзгеруі жөніндегі үкіметаралық сарапшылар тобы                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ҚҚҚ ЗТБ</b>    | «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігі                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ҚНРДА</b>      | Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі, Банктер мен басқа қаржы ұйымдарына арналған экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі басшылық |
| <b>ҚР</b>         | Қазақстан Республикасы                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ҚР ҰҚ</b>      | Қазақстан Республикасы Үкіметінің Қаулысы                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ӨҚО</b>        | Өзіндік қашықтықтан оқыту                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ПГ</b>         | Парниктік газдар                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ТДМ</b>        | БҰҰ Тұрақты даму мақсаттары                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ТМД</b>        | Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>ҰКП</b>        | Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ШОБ</b>        | Шағын және орта бизнес                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ЭСҚ</b>        | Электрондық сандық қолтаңба                                                                                                                                                                                                                                             |

## 110 4-Қосымша. Байланыс ақпараты

GRI 2-3, GRI 2-26

Еуразиялық банк кері байланысты бағалайды, осыған орай 2023 жылға арналған Тұрақты даму есебіне қатысты сұрақтарыңыз немесе ұсыныстарыңыз болса, төменде көрсетілген қолжетімді байланыс арналары арқылы бізбен хабарласуларыңызды сұраймыз.



**Eurasian  
Bank**



### «Еуразиялық банк» акционерлік қоғамы

Мекенжайы: A25Y5K2, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Қонаев көш., 56

Телефоны: +7 (727) 332 7722

Факсы: +7 (727) 244-39-24

Кері байланыс үшін E-mail: [info@eubank.kz](mailto:info@eubank.kz)

Сайт: <https://eubank.kz/>

Telegram: <https://t.me/bankeurasian>

Youtube: <https://www.youtube.com/c/eurasianbankofficial>

Instagram: <https://www.instagram.com/eurasianbank/>