



ТҰРАҚТЫ ЕРТЕҢ ТИІМДІ ШЕШІМДЕРДЕН
БАСТАЛАДЫ

2025

ТҰРАҚТЫ
ДАМУ
ТУРАЛЫ ЕСЕП



МАЗМҰНЫ

01 Кіріспе сөздер	3
02 Есеп туралы	4
03 Банк туралы	6
04 Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі	12
05 Корпоративтік басқару және этика	19
06 Қызметкерлерге қамқорлық жасау	27
07 Жауапты қаржыландыру	33
08 Қоршаған ортаға жауапкершілік	39
09 GRI стандарттарының индексі	42
10 SASB стандарттарының индексі (Commercial Bank, FN-CB)	44



КІРІСПЕ СӨЗДЕР

2025 жыл Altyn Bank үшін күрделі сынақтар мен сонымен бірге сенімді өсу жылы болды. Біз бұл сапарды табандылық пен жауапкершілікпен жүріп өттік: қаржылық тұрақтылығымызды нығайттық, тәуекелдерді басқаруды жақсарттық және клиенттер, бизнес және қоғам үшін сенімді серіктес ретіндегі мәртебемізді растадық. Бұл нәтижелер банктің бүкіл командасының күнделікті, үйлесімді жұмысының жемісі.

Өзгеріп жатқан реттеушілік орта мен сыртқы қиындықтарға қарамастан, біз несие портфолиосының жоғары сапасын сақтай алдық. Біз жаңа талаптарға бейімделіп қана қоймай, ішкі процестерді күшейттік, аналитикалық мүмкіндіктерімізді кеңейттік және мониторинг тиімділігін арттырдық, бұл бізге алдын ала әрекет етуге және тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік берді.

Сонымен қатар, біз цифрлық трансформациямызды және жеке банкінгі үнемі дамытып, нарыққа жаңа өнімдер мен қызметтерді енгіздік. Цифрландыру тек тиімділік құралы ғана емес, сонымен қатар қызмет көрсетуге қолжетімділікті арттыру, клиенттер тәжірибесін жақсарту және операциялық ашықтықты арттыру платформасына айналды.

Altyn Bank үшін тұрақты даму декларация емес, практикалық стратегия.

Біз ESG қағидаттарын несие саясатымызға, инвестициялық шешімдерімізге және операцияларымызға біріктіреміз, аймақтық экономикалық және әлеуметтік дамуды ілгерілететін жобаларды қолдаймыз және корпоративтік басқару стандарттарын жақсартамыз. Біз үшін тұрақтылық ұзақ мерзімді құндылықтың негізі болып табылады, клиенттерімізге, қызметкерлерімізге

және тұтастай алғанда қоғамға пайда әкеледі.

Мұның бәрі команданың бірлігінің, клиенттеріміздің сенімінің және акционерлеріміздің стратегиялық қолдауының арқасында мүмкін болды. Біздің негізгі бәсекелестік артықшылықтарымыз – жоғары сапалы клиенттік база, жоғары несиелік рейтингтер, сенімді активтер және технологиялық тұрғыдан дамыған қызметтер-болашаққа сенімді түрде қарауға, жаңа амбициялы мақсаттар қоюға және заманауи банк шешімдерін ұсыну арқылы бизнесімізді дамытуды жалғастыруға мүмкіндік береді.

Банктің жетістіктерінде адами фактор маңызды рөл атқарады. Командалық рух, жоғары белсенділік және өзара қолдау мәдениеті – біздің ең үлкен байлығымыз және ең тұрақты бәсекелестік артықшылығымыз. Қызметкерлеріміздің кәсібилігі мен адалдығы бізге қиындықтарды мүмкіндіктерге айналдыруға және стратегиялық мақсаттарымызға қарай дәйекті түрде жылжуға мүмкіндік береді.

Әрбір қызметкерге, серіктеске және клиентке сенімі мен ортақ ісімізге қосқан үлесі үшін алғыс айтамын. Біз жауапты бизнес қағидаттарына адал болып қала береміз және инновацияға, ашықтыққа және басқару сапасына инвестиция салуды жалғастырамыз. Altyn Bank барлық мүдделі тараптар үшін тұрақты құндылық жасай отырып, өз ұстанымын нығайта беретініне сенімдімін.

**Құрметпен,
Байсынов Мұрат Байсынұлы
«Altyn Bank» АҚ басқарма төрағасы**



02

ЕСЕП ТУРАЛЫ

GRI' 2-3 a,b; GRI 2-5 a. Altyn Bank (China CITIC Bank Corporation Ltd еншілес компаниясы) 2025 жылға арналған қаржылық емес тұрақтылық туралы есепті жариялайды, онда Банктің тұрақты даму, корпоративтік жауапкершілік және ESG қағидаттарын-стратегия мен операцияларға біріктіру салаларындағы тәсілдері, мақсаттары және негізгі нәтижелері жүйелі түрде көрсетілген. Есеп 2025 жылдың 1 қаңтарынан 31 желтоқсанына дейінгі кезеңді қамтиды және корпоративтік басқару, әлеуметтік жауапкершілік, экологиялық тиімділік және климаттық тәуекелдерді басқару туралы ақпаратты ашады.

Әдістеме және қолданбалы стандарттар

Есепті дайындау кезінде Банк Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ұсыныстарын орындады және қаржылық емес ақпаратты ашудың халықаралық стандарттарын қолданды. Әдістеме жалпы ақпаратты ашу қағидаттары үшін Жаһандық есеп беру бастамасын (GRI), қаржылық маңызды факторларды бағалау үшін SASB коммерциялық банктің (FN-CB) салалық стандартын және IFRS S1 және IFRS S2 кейбір ережелері мен ұсыныстарын пайдаланды. 2025 жылғы қаржылық есептілікте SASB-мен сәйкес келетін ішінара көрсеткіштер ұсынылған, бірқатар көрсеткіштер деректердің жетіспеушілігіне немесе олардың ағымдағы операциялар үшін маңызды еместігіне байланысты енгізілмеген. Деректер жинақталған сайын және ішкі тәжірибе жақсарған сайын Банк жарияланған көрсеткіштер тізімін кеңейтуді жоспарлап отыр. (GRI 2-5 a)

Есептің мақсаттары және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу

Есеп қол жеткізілген нәтижелер мен негізгі көрсеткіштерді құжаттауға, сондай-ақ клиенттермен, инвесторлармен, реттеуші органдармен және қоғам-

мен ашық диалогты қолдауға арналған. Біз есеп беруді ашықтықты арттыру, күтулерді сәйкестендіру және қазіргі заманғы экономикалық қиындықтар мен адам қажеттіліктеріне сай келетін тұрақты және инновациялық қаржы жүйесін құруға бағытталған шешімдерді бірлесіп іздеу құралы ретінде қарастырамыз. Бұл құжат Банктің тұрақты дамуға деген көзқарастарын үнемі жетілдіруге және сындарлы диалогқа қатысуға дайын екенін көрсетеді. (GRI 2-3 a,b)

Мақұлдау және қолжетімділік

Есеп Директорлар кеңесімен бекітілді (2026 жылғы 26 мамырдағы №7 хаттама) және Altyn Bank корпоративтік веб-сайтында қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде қарауға болады. Құжат сыртқы сертификаттаудан өтпеген; дегенмен, ол қолданыстағы стандарттар мен ішкі деректерді тексеру рәсімдеріне сәйкес дайындалған. Altyn Bank халықаралық озық тәжірибелерге назар аудара отырып, қаржылық емес есептіліктің сапасы мен толықтығын үнемі жақсартуға ниетті. (GRI 2-3 c)

Есеп беру шекаралары

Бұл есепте Altyn Bank-тің Қазақстан Республикасындағы қызметін, соның ішінде жергілікті бөлімшелері мен филиалдық желісін, сондай-ақ банк қызметтеріне қол жеткізуді қамтамасыз ететін мобильді және цифрлық қызметтерді қамтиды. Тиісті бөлімдерде нақты көрсетілген біріктірілген көрсеткіштерді қоспағанда, Қазақстаннан тыс жерде орналасқан бас кеңсенің қызметі осы есепке енгізілмеген. Есепте Банктің Қазақстандағы операциялық юрисдикциясы шеңберінде тұрақты дамуға әсер ететін барлық негізгі қызмет салалары көрсетілген: корпоративтік және бөлшек сауда клиенттеріне арналған банк өнімдері мен қызметтері, операциялық процестер және негізгі қолдау функциялары. (GRI 2-2)



¹GRI - Жаһандық есеп беру бастамасы - интеграцияланған есеп беру бағдарламасының бөлігі болып табылатын қаржылық емес көрсеткіштерді ашатын бірыңғай есеп беру стандарттары мен ұсыныстары бар жаһандық бастама.

03 БАНК ТУРАЛЫ





Altyn Bank – корпоративтік және бөлшек сауда клиенттеріне кең ауқымды қаржылық қызметтер көрсететін әмбебап екінші деңгейлі коммерциялық банк. Банк жергілікті тәжірибе мен халықаралық стандарттарды біріктіреді, бизнес пен жеке клиенттер үшін заманауи шешімдер ұсынады және Қазақстан Республикасы экономикасының тұрақты дамуын қолдайды. (GRI 2-1; GRI 2-6 а; GRI 201-1)

Қысқаша тарихы және меншік құрылымы

Банк 1998 жылы Қазақстанда «HSBC Bank Kazakhstan» АҚ атауымен құрылды және бірнеше трансформация кезеңдерінен өтті. 2014 жылы бақылау пакетін «Қазақстан Халық Банкі» АҚ сатып алды. 2018 жылдан бастап акционерлердің құрылымы келесідей болды: China CITIC Bank Corporation Limited – 50,1%, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ – 40,0%, China Shuangwei Investment Co., Ltd. – 9,9%.

Бас кеңсе China CITIC Bank Corporation Limited компаниясының акционері орналасқан Бейжің. Altyn Bank өнімдер желісін кеңейту және клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсарту арқылы Қазақстан нарығындағы өз орнын сақтап, нығайтады.

Бизнес-модель және қызметтің негізгі бағыттары

Altyn Bank банктік қызметтердің толық спектрін ұсынады: шоттарға қызмет көрсету және кассалық-операциялар, корпоративтік және бөлшек сауда несиелері, аккредитивтер мен банк кепілдіктерін шығару және қызмет көрсету, депозиттерді қабылдау, карта өнімдері, бағалы қағаздар және валюталық операциялар. Банк цифрлық шешімдерді белсенді түрде енгізуде, операциялық процестерді оңтайландыруда және жеке клиенттердің қажеттіліктері мен халықаралық сапа стандарттарына баса назар аудара отырып, Private Banking сегментін дамытуда.

ГЕОГРАФИЯЛЫҚ ҚАТЫСУ

Банктің операциялары Қазақстанның негізгі экономикалық орталықтарында шоғырланған Altyn Bank бес қалада:

АЛМАТЫ, АСТАНА,
АТЫРАУ, АҚТАУ
ШЫМКЕНТ



Банктің операциялары Қазақстанның негізгі экономикалық орталықтарында шоғырланған. Altyn Bank бес қалада: Алматы, Астана, Атырау, Ақтау және Шымкентте өкілдік етеді. Алматыда үш филиал жұмыс істейді, оның ішінде жеке банк орталығы бар. Астанада Банктің Астана халықаралық қаржы орталығында (АХҚО) филиалы бар, бұл халықаралық қаржылық ынтымақтастық мүмкіндіктерін кеңейтеді. Мобильді қосымшалар мен цифрлық қызметтердің дамуының арқасында клиенттер Банктің қызметтеріне бүкіл Қазақстан бойынша және одан тыс жерлерде ыңғайлы қол жеткізе алады.



Көрсеткіштерге және олардың маңыздылығына түсініктеме

Банк құрған және таратқан тікелей экономикалық құн оның операциялық қызметінің нәтижелерін және Altyn Bank-тің тұрақты экономикалық ортаға қосқан үлесін көрсетеді. Бұл көрсеткіштер кірістің қалай пайда болатынын және жасалған құнның негізгі мүдделі топтар-қызметкерлер, үкімет, клиенттер, жеткізушілер және акционерлер арасында қалай бөлінетінін көрсетеді.

2025 жылы Банк тікелей экономикалық құн көрсеткішін тұрақты дамуды басқару және тәуекелдерді басқару жүйелеріне енгізуді жалғастырды. Бұл деректерді талдау бизнес-модельдің қаржылық тұрақтылығы мен тиімділігін бағалау, ресурстар мен инвестицияларды бөлу бойынша басқарушылық шешімдерді қолдау және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесудің ашықтығын арттыру үшін қолданылады. Операциялық тиімділікті арттыру, қаржылық ресурстарды жауапкершілікпен бөлу және теңгерімді экономикалық өсімді сақтау Банктің басымдықтары болып қала береді. (GRI 201-1)

Тікелей экономикалық құндылық құрылды және таратылды		
мың теңге	31 желтоқсан 2025	31 желтоқсан 2024
Тікелей экономикалық құн (табыс)	61 827 769	58 449 292
Таза пайыздық табыс	53 168 723	49 292 504
Таза комиссиялық табыс	1 038 019	748 439
Басқа табыс	7 621 027	8 408 349
Таратылған экономикалық құндылық	21 823 982	19 341 094
Пайдалану шығындары	(14 548 768)	(17 396 066)
– әлеуметтік аударымдар мен жалақы салықтарын ескере отырып, қызметкерлердің еңбекақысын қоса алғанда	(8 202 880)	(11 476 063)
– қайырымдылық және әлеуметтік жобаларға жұмсалған шығындарды қоса алғанда	(45 178)	(100 307)
– басқа операциялық шығындар	(6 300 710)	(5 819 696)
Басқа пайыздық емес шығыстар	909 429	2 171 584
Табыс салығы бойынша шығыстар	(8 184 643)	(4 116 612)
Таратуға қолжетімді экономикалық құндылық (таза табыс)	40 003 787	39 108 198

ПЕРСПЕКТИВАЛАР МЕН МІНДЕТТЕМЕЛЕР

Altyn Bank экономикалық көрсеткіштерді тіркеу және жариялау әдістерін жетілдіруді, қаржылық ағындардың ашықтығын кеңейтуді және басқару процестеріне қаржылық емес критерийлерді енгізуді күшейтуді жалғастырады. Біз Банк жасаған экономикалық құндылық клиенттердің, қызметкерлердің және тұтастай алғанда қоғамның тұрақты дамуына ықпал ететініне көз жеткізуге тырысамыз.

Банк миссиясы

Біз адамдардың өмірін өзгертетін және бизнесті дамытатын мүмкіндіктер жасаймыз. Біздің әрбір өніміміз жай ғана қызмет емес, сонымен қатар клиенттерге армандарын жүзеге асыруға, сенімділікті арттыруға және болашақтарын құруға көмектесетін құрал. Біз адамдардың маңызды шешімдер қабылдауда қолдау сезінуін және компаниялардың өсуі мен дамуына қолдау сезінуін қамтамасыз ету үшін жұмыс істейміз.

Біз ұмтыламыз:

- қызметкерлердің кәсіби және жеке өсуіне ықпал ететін қолайлы және ынталандыратын орта жасау;
- тұрақты өсу және тиімді бизнес басқару арқылы акционерлер үшін тұрақты кірісті қамтамасыз ету;
- экономикалық дамуды ілгерілететін бастамаларды қолдау арқылы қоғамның жауапты серіктесі болу;
- сенім мен кәсібилікке негізделген клиенттермен ұзақ мерзімді қарым-қатынас орната отырып, кешенді қаржылық қызметтерді ұсыну шынымен пайдалы ететін нәрсе деп санаймыз.

Біз идеялардағы шынайы қамқорлық, кәсібилік пен батылдық бізді шынымен пайдалы етеді деп сенеміз.

Банктің құндылықтары – біз күн сайын орындайтын уәдеміз:

- Тұтынушыға бағытталғандық – біз адамдардың мүдделерін тыңдаймыз, түсінеміз және әрекет етеміз;
- Шыншылдық – біз тікелей сөйлейміз және сөзімізде тұрамыз;
- Инновация – біз көбірек және жақсырақ жұмыс істедің жаңа жолдарын іздейміз;
- Ынтымақтастық – біз мақсаттарға бірге жетеміз, командамыз бен серіктестерімізді бағалаймыз;
- Үздіктік – Біз көрінетін және мағыналы сапаға ұмтыламыз.

Біздің клиенттермен өзара әрекеттесудің негізгі қағидаттары:

- Ашықтық және мөлдірлік – өнімдер мен қызметтер туралы толық және сенімді ақпарат беру;
- Жоғары деңгейдегі қызмет көрсету – жеке тәсіл, тиімділік және егжей-тегжейлі назар аудару;
- Технология және ыңғайлылық – қызметтердің қарапайымдылығы мен қолжетімділігі үшін цифрлық шешімдерді енгізу;
- Жауапкершілік және сенімділік – міндеттемелерді орындау және клиенттердің қаржылық қауіпсіздігін қамтамасыз ету;

- Ұзақ мерзімді серіктестік – тұрақты және сенімді қарым-қатынасқа ұмтылу.

Осы қағидаттарды сақтау Банктің беделін нығайтады және тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттырады.

Сәйкестік және тәуекелдерді басқару – Altyn Bank қатаң сәйкестік және тәуекелдерді басқару стандарттарын ұстанады. Негізгі бағыттары:

- операциялық, несиелік және басқа да тәуекелдердің алдын алу және оларды азайту;
- тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру және ішкі бақылауды күшейту;
- процестерінің және аудиторлық қадағалаудың тиімділігін арттыру;
- нормативтік талаптар мен ашықтық стандарттарын қатаң сақтау.

Бұл шаралар операциялардың сенімділігін және тұтынушылардың, серіктестердің және реттеуші органдардың сенімін қамтамасыз етеді.

Стратегиялық даму - Altyn Bank тұрақты өсуге және ұлттық даму басымдықтарын қолдауға бағытталған.

Стратегиялық мақсаттардың ішінде:

- шекарааралық ынтымақтастықты дамыту және халықаралық операциялармен айналысатын клиенттерге қолдау көрсету;
- корпоративтік және бөлшек сауда сегменттері үшін өнім желісін кеңейту;
- тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын және операциялық тиімділігін арттыру;
- бастамалар мен серіктестіктер арқылы халықаралық нарық мүмкіндіктерін белсенді түрде пайдалану.

Инновациялық технологиялар - өсудің негізгі қозғаушы күші болып табылады. Банк финтех-шешімдеріне инвестиция салуда, цифрлық трансформацияны жеделдетуде және технологияны бизнес-процестерге енгізуде. Басымдықтар:

- қызмет көрсетудің ыңғайлылығы мен жылдамдығын арттыру;
- ішкі процестерді автоматтандыру және оңтайландыру;
- киберқауіпсіздікті және деректерді қорғауды нығайту;
- мобильді және қашықтан қызмет көрсету арналарын дамыту.

Команданы дамыту

Біздің қызметкерлеріміз – Altyn Bank үшін басты басымдық. Біз HR басқару жүйесін дамытамыз, кәсіби оқыту мен мансаптық өсуді қолдаймыз, жеке қабілеттерді ескереміз және жайлы жұмыс ортасын жасаймыз. Біздің корпоративтік мәдениетіміз өзара құрметке, адалдыққа және әділдікке негізделген. Адамдарға инвестиция салу – Банктің тұрақтылығы мен бәсеке-лестік артықшылығының негізі.

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу арналарына Altyn-i және Altyn-to-Business мобильді қосымшалары, корпоративтік веб-сайт, мамандандырылған форумдар мен іс-шаралар, БАҚ және әлеуметтік медиа басылымдары және цифрлық кері байланыс платформалары кіреді. Бұл құралдар бізге мүдделі тараптардың күтулерін ақтауға және Банктің сенімді қаржылық серіктес ретіндегі ұстанымын нығайтуға мүмкіндік береді.



04

ТҰРАҚТЫ ДАМУ МАҚСАТТАРЫНА ҚОСҚАН ҮЛЕСІ

ТҰРАҚТЫ ДАМУ МАҚСАТТАРЫНА ҚОСҚАН ҮЛЕСІ



Біз тұрақты даму декларация емес, адамдардың өмірін өзгертетін және экономиканы нығайтатын нақты әрекеттер деп санаймыз.

2025 жылы Altyn Bank стратегиялық міндеттемелерді өлшенетін жобалар мен нақты нәтижелерге айналдыра отырып, алты басымдықты Тұрақты даму мақсаттарына жүйелі түрде назар аударды.

Басымдықты ТДМ:

- Жақсы денсаулық және әл-ауқат
- Сапалы білім
- Гендерлік теңдік
- Лайықты жұмыс және экономикалық өсу
- Индустрияландыру, инновациялар және инфрақұрылым
- Климаттың өзгеруімен күрес

Негізгі бастамалар және олардың әсері (GRI 2-29, SASB² FN-CB-410a.2.)

Өз қызметіне енгізу үшін бірқатар қадамдар жасауда. Төменде «Не істелді – Өсер – Келесі қадам» форматында ұсынылған негізгі бастамалардың қысқаша, бірақ жан-жақты сипаттамалары берілген. Бұл формат жүйелі, дәлелді және нәтижеге бағытталған тәсілді көрсетеді.



²SASB - (Тұрақтылыққа қатысты есеп беру стандарттары кеңесі) - компанияларға қаржылық тұрғыдан маңызды ESG ақпаратын ашу үшін салалық стандарттарды әзірлейтін коммерциялық емес ұйым. Стандарттар инвесторларға қоршаған орта, әлеуметтік және басқару (ESG) мәселелеріне баса назар аудара отырып, бизнестің ұзақ мерзімді тәуекелдері мен мүмкіндіктерін бағалауға көмектеседі.



» Pro ESG жобасы трансформацияға арналған платформа болып табылады

Не істелді: халықаралық кеңесшілерді (IFC, PwC, McKinsey), реттеушілерді, қор биржасын, корпоративтік серіктестерді және академиялық қауымдастықты (ҚазҰУ, ҚБТУ, КИМЭП) қамтитын кросс-функционалды Pro ESG платформасы құрылды.

Өсері: Әдістемелік ұсыныстар, жол карталары және практикалық жағдайлар әзірленді, сондай-ақ ESG-ді несие беру мен өнім процестеріне біріктіру үшін негіз қаланды.

Келесі қадам: несие беру тәжірибесінде пилоттық шешімдерді енгізу және барлық бизнес-бағыттары бойынша ең жақсы тәжірибелерді кеңейту.

» Тұрақты даму туралы алғашқы есеп (2023-2024)

Не істелді: нормативтік ұсынымдар мен халықаралық тәжірибеге сәйкес дайындалған алғашқы есеп жарияланды.

Өсері: Ашықтықтың артуы, Есеп сыртқы бағалау және инвесторлар мен реттеуші органдармен диалог үшін негіз болды.

Келесі қадам: KPI кеңейтілген жиынтығы және сыртқы деректерді тексерумен тұрақты жылдық есептер.

» ESG-ді несиелік шешімдерге біріктіру

Не істелді: Тәуекелдер және несиелік талдау департаменттерімен келісілген ESG сауалнамасы және «ESG рейтингі бойынша нұсқаулықтар» әзірленді.

Өсері: ESG-факторлары несиелік бағалауға енгізілген, бұл шешім қабылдау кезінде клиенттердің бизнесінің тұрақтылығын ескеру мүмкіндігін арттырады.

Келесі қадам: Ірі корпоративтік несие өтінімдері үшін міндетті ESG бағалаулары, салалық ерекшеліктер мен халықаралық озық тәжірибелерді ескере отырып, ESG рейтингі әдіснамасын әзірлеу және жетілдіру, критерийлерді үнемі қарау және клиенттердің тұрақтылығын дәлірек бағалау үшін деректер сапасын жақсарту.





» Академиялық және сараптамалық өзара әрекеттесу

Атқарылған жұмыстар: конференциялардағы (ҚазҰУ, КИМЭП) жарияланымдар мен презентациялар, ҚБТУ-да 14 команданың қатысуымен Case Championship өткізу.

Әсері: идеялар мен таланттардың ағыны, бағалау әдістерінің ғылыми негізі және көрсеткіштерді есептеу.

Келесі қадам: тұрақты зерттеу жобалары және бірлескен білім беру бағдарламалары.



» **Клиенттермен және нарықпен оқыту және диалог жүргізу**

Не істелді: Банк заңнамадағы ағымдағы өзгерістерді талқылауға арналған Банктің корпоративтік клиенттері үшін ақпараттық семинар өткізді. Қазақстан Республикасының заңнамасы және банк қызметіне қойылатын жаңа талаптар.

Әсері: клиенттердің хабардарлығын арттыру, озық тәжірибелермен алмасу үшін кәсіби платформа құру. Келесі қадам: Клиенттер мен серіктестерге арналған бірқатар салалық семинарлар, сондай-ақ тәжірибе алмасу үшін сарапшылармен кездесулер мен талқылаулар.



«ESG – бизнестің тұрақтылығын басқарудың практикалық тәсілі. Біздің мақсатымыз – сарапшыларды, кәсіпорындарды және реттеушілерді біріктіріп, ESG стандарттарын енгізудің біртұтас тәсілін әзірлеу, деректер сапасын жақсарту және елдегі тұрақты қаржы нарығын нығайту» – деп атап өтті «Алтын Банк» АҚ ESG департаментінің директоры Калижан Калиев.



» Банк Алматыда ESG күн тәртібіне және тұрақты даму қағидаттарын Қазақстанның қаржы секторына енгізуге арналған алғашқы тәжірибеге бағытталған конференцияны бастады және ұйымдастырды. Іс-шараға екінші деңгейлі банктердің, бизнестің, реттеушілердің, халықаралық кеңесшілердің, академиялық қауымдастықтың және ESG мамандарының өкілдері қатысты және диалог, тәжірибе алмасу және ESG стандарттарын енгізуге бірлескен тәсілдерді әзірлеу үшін кәсіби платформа құруды мақсат етті.



» Экологиялық және әлеуметтік іс-шаралар

Не істелді: серіктестермен бірлескен бастама аясында Көкжайлау шатқалында Тянь-Шань шыршаларын отырғызуға қатысылды.

Өсері: Экожүйені қалпына келтіруге, қызметкерлер мен қоғамдастықтың қатысуына нақты үлес қосу.

Келесі қадам: табиғи аумақтарды қалпына келтіру бойынша тұрақты еріктілер науқандары мен жобалары.



» Әдістеме, сәйкестік және дәлелдемелер базасы

Маңыздылықты бағалау әдіснамасы: біріктірілген тәсіл – сарапшылармен сұхбат, мүдделі тараптардың сауалнамалары, халықаралық тәжірибелерді салыстырмалы талдау және рейтингтік градацияны қолдана отырып сандық бағалау.

Стандарттарға сәйкестік: жұмыс GRI ұсыныстарына, реттеуші органдардың талаптарына сәйкес және Париж келісімі аясында шығарындыларды есепке



алудың ХҚЕС тәсілдерін (S1, S2) ескере отырып жүзеге асырылады.

Altyn Bank бастамалардан жүйелік ESG интеграциясына көшуде: әдіснама әзірленді, құралдар жасалды, бастапқы тәжірибелер енгізілуде және нәтижелері жария есепте құжатталуда. Бұл тәсіл ғылыми негізді, практикалық пилоттық жобаларды және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесуді біріктіреді.



05

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ ЭТИКА

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ ЭТИКА

GRI 2-9; GRI 2-10 a,b; GRI 2-11; GRI 2-13. Altyn Bank Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңнамасын, сондай-ақ Банк Жарғысын және ішкі құжаттарын басшылыққа алады. Корпоративтік басқару қағидаттары Банктің басқару жүйесінің тиімді жұмыс істеуі мен одан әрі жетілдірілуінің негізін құрайды, ашықтықтың, этиканың және жауапкершіліктің жоғары стандарттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді.

Корпоративтік басқарудың жалпы моделі

Altyn Bank корпоративтік басқару жүйесі тұрақты дамуды, ұзақ мерзімді өсуді қамтамасыз етуге және акционерлердің, клиенттердің, қызметкерлердің және басқа да мүдделі тараптардың мүдделерін қорғауға бағытталған. Банкті басқару ашықтық, есеп беру, жауапкершілік және реттеуші талаптарды қатаң сақтау қағидаттарына негізделген. Басқару орган-

дары стратегиялық мақсаттар, тәуекелдерді басқару және операциялық тиімділік арасындағы тепе-теңдікті қамтамасыз ете отырып, экономикалық, әлеуметтік және экологиялық факторларды ескере отырып шешімдер қабылдайды.

Директорлар кеңесі Банк қызметіне жалпы басшылықты Акционерлердің жалпы жиналысының айрықша құзыретіне жатпайтын шекте жүзеге асырады. Директорлар кеңесінің айрықша құзыреті Жарғымен, Корпоративтік басқару кодексімен және Директорлар кеңесі туралы ережемен анықталады. Директорлар кеңесінің мүшелері акционерлердің жалпы жиналысында кумулятивті дауыс беру арқылы сайланады. Кандидаттар Директорлар кеңесінде тиімді қызмет ету үшін қажетті кәсіби және жеке беделге ие болуы керек.



Директорлар кеңесінің құрамы (9 адам):

Директорлар кеңесінің төрағасы:



Дунаев Арман Ғалиасқарұлы, 1966 жылы 7 қазанда дүниеге келген. 1988 жылы Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетінің философия және экономика факультетін «экономист» мамандығы бойынша бітірді, ал 1991 жылы Мәскеу мемлекеттік университетінің аспирантурасын бітіріп, экономика ғылымдарының докторы дәрежесін қорғады. 2018 жылдың маусым айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.



Шаяхметова Үміт Болатханқызы 1969 жылы 19 наурызда дүниеге келген. 1993 жылы П. Лумумба атындағы Ресей Халықтар достығы университетін экономика бакалавры дәрежесімен, ал 1996 жылы АҚШ-тың Нью-Джерси штатындағы Рутгерс университетін бизнес магистрі дәрежесімен бітірген. 2018 жылдың маусым айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.

Ван Лэй 1979 жылдың қыркүйегінде дүниеге келген. 2002 жылы Оңтүстік-Шығыс қаржы және экономика университетінің Қаржы институтын қаржы менеджменті мамандығы бойынша бітірген. 2025 жылдың мамыр айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.

Пу Ган 1973 жылы 26 наурызда дүниеге келген. Ол колледжді 1995 жылы бітіргеннен қаржы және Экономиканың Шаньси провинция, мемлекеттік қаржы мамандығы бойынша. 2024 жылдың наурыз айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.

Жай Сюй, 1991 жылы Орталық қаржы және экономика университетін қаржы мамандығы бойынша, ал 2001 жылы Нанкай университетін жаһандық экономика мамандығы бойынша бітірді. Ол 2021 жылдан бері «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.



Лу Вэй 1971 жылы 18 қазанда дүниеге келген. Ол 2004 жылы Австралиядағы Дикин университетін бухгалтерлік есеп мамандығы бойынша бітірген. 2025 жылдың мамыр айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.



Мұрат Байсынұлы Байсынов 1967 жылы 9 мамырда дүниеге келген. 1990 жылы С.М. Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетін заңгер мамандығы бойынша, ал 1999 жылы Бүкілресейлік қаржы-экономикалық институтының қаржы-экономика факультетін экономист мамандығы бойынша бітірген. 2025 жылдың маусым айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.

Ван Гошен 1954 жылдың тамыз айында дүниеге келген. Ол Ухань университетін халықаралық қаржы мамандығы бойынша және Ұлыбританияның Лондон университетінде банк ісі магистрі дәрежесін алды. 2018 жылдың қазан айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.

Нгай Ка Чинг 1984 жылы 16 шілдеде дүниеге келген. Ол 2007 жылы Гонконг Қытай университетін бизнес менеджменті мамандығы бойынша бітірген. 2018 жылдың маусым айынан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі.

Кеңестің төрт мамандандырылған комитеті бар: Стратегиялық жоспарлау комитеті, Аудит комитеті, Адами ресурстар, сыйақы және әлеуметтік мәселелер комитеті, Тәуекелдерді басқару комитеті.

Басқару және атқарушы басқару

Басқарма – заңмен және Жарғымен белгіленген өкілеттіктер шеңберінде Банктің күнделікті қызметін басқаратын алқалы атқарушы орган. Басқарма Банк атынан әрекет етеді және барлық құрылымдық бөлімшелердің басқару шешімдерін орындауын қамтамасыз етеді.

Кеңес құрамы (4 адам):

Басқарма төрағасы: Байсынов Мұрат Байсынұлы.

Басқарма мүшелері:



Басқарма төрағасы, Тәуекелдер, сәйкестік және құқықтық мәселелер бөлімінің төрағасы **Мұрат Байсынұлы Байсынов**, 1967 жылы 9 мамырда туған, 1990 жылы С.М. Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетін заңгер мамандығы бойынша, ал 1999 жылы Бүкілресейлік қаржы-экономикалық институтының қаржы-экономика факультетін экономист мамандығы бойынша бітірген. 2025 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма төрағасы.



Басқарма төрағасының орынбасары, Транзакциялық бизнес және халықаралық операциялар бөлімі **Жанара Төлегенқызы Айкимбаева**, 1977 жылы 9 наурызда дүниеге келген, 1998 жылы Қазақ мемлекеттік заң университетін «құқықтану» мамандығы бойынша, 2002 жылы Т. Рысқұлов атындағы Қазақ мемлекеттік экономикалық университетін «банк ісі» мамандығы бойынша және Халықаралық бизнес мектебін бітірген. 2012 жылы қаржы менеджменті бойынша бизнес әкімшілігі магистрі (MBA) дәрежесімен. 2018 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары – Басқарма мүшесі.



Басқарма төрағасының бірінші орынбасары **Ху Цефэн** 1980 жылы 2 қаңтарда дүниеге келген. Ол 2002 жылы Бейжің халықаралық зерттеулер университетін халықаралық экономика, сауда және қаржы мамандығы бойынша, ал 2010 жылы Қытайдың Жэньминь университетін бизнес әкімшілігі магистрі дәрежесімен бітірген. 2019 жылдан бері «Altyn Bank» АҚ Басқарма төрағасының бірінші орынбасары қызметін атқарып келеді.



Бөлшек сауда банкінгін басқару жөніндегі басқарма төрағасының орынбасары **Динара Арслан** 1983 жылы 29 мамырда дүниеге келген. Ол 2005 жылы КИМЭП-ті (Қазақстан менеджмент, экономика және стратегиялық зерттеулер институты) халықаралық қатынастар және бизнес әкімшілігі мамандығы бойынша бакалавр дәрежесін алды. 2007 жылы Халықаралық бизнес университетін (UIB) қаржы және несие магистрі дәрежесімен, ал Мәскеу халықаралық жоғары бизнес мектебін қаржы менеджменті магистрі дәрежесімен бітірді. Ол 2025 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма төрағасының орынбасары және Басқарма мүшесі қызметін атқарды.

Корпоративтік мәдениет Altyn Bank ішкі ережелерде бекітілген және Банктің тұрақты даму стратегиясына енгізілген корпоративтік этика қағидаттарына негізделген. Бұл қағидаттар бизнес жүргізуге, клиенттермен, серіктестермен және қызметкерлермен өзара әрекеттесуге бірыңғай тәсілді қалыптастырады және қауіпсіз, құрметті және инклюзивті жұмыс ортасын құруға ықпал етеді.

Altyn Bank корпоративтік этика ережелерінде жұмыс орнында кез келген кемсітушілікке, қудалауға және зорлық-зомбылыққа тыйым салатын нақты ережелер бар, оның ішінде жынысына, жасына, ұлтына, дініне, әлеуметтік мәртебесіне, денсаулығына немесе басқа да жеке ерекшеліктеріне байланысты кемсітушілік. Банк тең мүмкіндіктер қағидатын ұстанады және әрбір қызметкердің тек құзыреттері мен жұмыс өнімділігіне негізделген әділ жұмыс жағдайларына, кәсіби өсуіне және дамуына қол жеткізуге тырысады.

Татуластыру комиссиясы корпоративтік этика және кемсітушілікке жол бермеу басқару жүйесінде маңызды рөл атқарады. Комиссия әртүрлі департаменттер мен басқару деңгейлерінің өкілдерінен тұрады, шағымдарды қарауға тәуелсіз, объективті және кешенді тәсілді қамтамасыз етеді. Оның міндеттеріне шағымдарды, өтініштерді және жанжалды жағдайларды талдау, сондай-ақ әділдік, теңдік және құпиялылық қағидаттарына сәйкес шешімдер мен ұсыныстар қабылдау кіреді.

Банк инклюзивті жұмыс ортасын құруды операциялық тиімділікті және тұрақты дамуды арттырудың маңызды факторы ретінде қарастырады. Кемсітушілікке

жол бермеу қағидаттарын енгізу қызметкерлердің қатысуын арттыруға, шығармашылық және инновациялық әлеуетті дамытуға, қызметкерлердің ауысуын азайтуға, Altyn Bank-тің іскерлік беделін нығайтуға, таланттарды тартуға және сақтауға, клиенттер базасын кеңейтуге, сондай-ақ команда ішінде және сыртқы мүдделі тараптармен үйлесімді және сенімді қарым-қатынастарды дамытуға ықпал етеді. (GRI 205-2, GRI 406-1)

Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесі (GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13)

Банк үш қорғаныс шебі қағидатына сәйкес тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін әзірлеуде, бұл сыртқы қиындықтар мен климаттық факторларға төзімділікті қоса алғанда, барлық тәуекел түрлерін тәуелсіз, кешенді және жүйелі бақылауды қамтамасыз етеді.

Рөлдер мен міндеттерді бөлу корпоративтік басқарудың барлық деңгейлерін қамтиды:

Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау салаларында стратегиялық басшылықты қамтамасыз етеді. Тәуекелдер комитеті мен Аудит комитеті осы деңгейде жұмыс істейді, өз салаларында Директорлар кеңесінің жұмыс органдары ретінде қызмет етеді. Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқару саясатын бекітеді және үнемі жаңартып отырады, сондай-ақ ірі мәмілелерді, байланысты тараптармен мәмілелерді және аффилирленген тұлғалармен мәмілелерді қарайды, олардың нарықтық жағдайларға сәйкестігін және артықшылықты режимнің болмауын бағалайды.

Банк Басқармасы бекітілген тәуекелдерді басқару саясаты мен стратегияларын іске асыруды басқарады. Бұл салалардағы операциялық қызмет мамандандырылған комитеттер арқылы жүзеге асырылады, соның ішінде:

- 1) Тәуекелдерді басқару комитеті;
- 2) Активтер мен міндеттемелерді басқару комитеті;
- 3) Корпоративтік несие комитеті;
- 4) Бөлшек сауда несие комитеті;
- 5) Проблемалық активтермен жұмыс жөніндегі комитет.



Құрылымдық бөлімшелері өз қызметіне байланысты тәуекелдерді бастапқы анықтау және бағалау, сондай-ақ қолданылатын бақылау рәсімдерінің тиімділігін бақылау және бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін жауапты.

Тәуелсіз тәуекелдерді басқару және сәйкестікті бақылау бөлімшелері несиелік, нарықтық, операциялық, сәйкестік және өтімділік тәуекелдерін анықтау, бағалау, бақылау және бақылау процестерін қамтитын жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді. Бұл функцияларды Тәуекелдерді басқару басшысы және Бас сәйкестік жөніндегі офицер басқарады.

Ішкі аудит қызметі Банктің тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін тәуелсіз бағалайды. Қызметтің жұмысы Банктің тәжірибелерінің заңнамалық талаптарға, ішкі ережелерге және тұрақты даму қағидаттарына сәйкестігін растауға бағытталған.

GRI 205-3, SASB FN-CB-510a.2. 2025 жылы **Сәйкестік департаменті** (бұдан әрі – СД) бақылау тетіктерінің тиімділігін арттыруға, процестерді цифрландыруға және заңнамалық талаптар мен нормативтік стандарттарға сәйкестік мәдениетін нығайтуға баса назар аудара отырып, өзінің сәйкестік және тәуекелдерді басқару жүйесін дәйекті түрде дамытуды жалғастырды.

1. Нормативтік базаны жетілдіру

Есепті кезеңде Банк Қазақстан Республикасы заңнамасындағы өзгерістерге сәйкес ішкі нормативтік құжаттарын кешенді түрде жаңартты. Бұл жаңартулар қаржылық мониторинг жүйесіне, клиенттерді сәйкестендіруге, КЖҚ/ТҚҚ тәуекелдерін басқаруға, ішкі бақылауға және комплаенс департаментінің ережелеріне әсер етті. Барлық құжаттар жаңа нұсқаларында бекітілді және Банктің ағымдағы қызметінде қолданылады.

2. Қызметкерлерді оқыту және дамыту

2025 жылы Бас прокурор қылмыстан түскен кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға (бұдан әрі – КЖҚ/ТҚҚ/ЖҚҚТҚ) қарсы іс-қимыл және санкцияларды реттеу салаларында қызметкерлердің құзыреттілігін дамытуға ерекше назар аударды. Оқыту іс-шаралары келесі мақсаттарға бағытталған:

- 1) КЖҚ/ТҚҚ/ЖҚҚТҚ заңнамасының талаптарын іс жүзінде қолдану;
- 2) күдікті транзакцияларды және мінез-құлық көрсеткіштерін тану;
- 3) санкциялық режимдерді сақтау және санкциялық тәуекелдерді азайту.

Бұл тренинг қызметкерлердің жеке жауапкершілігін күшейтуге және Банктің барлық деңгейлерінде тұрақты комплаенс мәдениетін дамытуға көмектесті.

3. Цифрландыру және автоматтандыру

2025 жылға арналған негізгі стратегиялық бағыттардың бірі – ақшаны жылыстатуға қарсы күрес жүйесін жаңғырту және автоматтандыруды іске қосу. Жобаның мақсаты:

- 1) мониторинг операцияларының сапасы мен жылдамдығын арттыру;
- 2) қолмен тексерулердің үлесін азайту;
- 3) жүйенің аналитикалық мүмкіндіктерін жақсарту;
- 4) күдікті транзакцияларды анықтау дәлдігін арттыру.

Сонымен қатар, СД бірыңғай цифрлық сәйкестік және реттеуші тәуекелдерді басқару жүйесіне біріктіру мақсатында автоматтандырылған тәуекелдерді басқару жүйесін енгізді.

2025 жылы қабылданған шаралар Банктің сәйкестік функциясын күшейтті, реттеуші өзгерістерге дайындығын арттырды және процестердің ашықтығы мен басқарылуын қамтамасыз етті.



Алаяқтыққа қарсы күрес және корпоративтік этика

Есепті кезеңде Банк алаяқтыққа қарсы бірқатар шараларды жүзеге асырды, соның ішінде бақылау процестерін және алдын алу транзакцияларын бақылауды жетілдіру, клиенттерді сәйкестендіруді күшейту және жоғары тәуекелді бизнес-процестерге қосымша шектеулер енгізу. Бұл шаралар қаржылық және операциялық теріс пайдаланулардың алдын алуға және Банк клиенттерінің мүдделерін қорғауға бағытталған.

Қаржылық және операциялық теріс пайдалану тәуекелдерін азайту үшін автоматтандырылған мониторинг және талдау құралдары енгізілді, қалыптан тыс мінез-құлықты анықтау тетіктері кеңейтілді және алаяқтық тәуекелдерін басқару рәсімдері күшейтілді.

Білім беру және ақпараттық-түсіндіру жұмыстарына ерекше назар аударылды: Банк қызметкерлеріне кор-

поративтік оқыту платформаларындағы қашықтықтан оқыту курстарын қоса алғанда, алаяқтықтың алдын алу бойынша тренингтер мен ақпараттық-түсіндіру іс-шаралары өткізілді. Өлеуметтік инженерияның тәуекелдері және банк қызметтерін қауіпсіз пайдалану туралы хабардарлықты арттыруға бағытталған клиенттер үшін ақпараттық бастамалар жүзеге асырылды.

2025 жылға арналған алаяқтықтың алдын алудың негізгі көрсеткіштеріне мыналар жатады:

- 1) өлеуметтік инженерия саласындағы алаяқтықтың анықталған жағдайлары 2024 жылмен салыстырғанда 80%-дан астамға азайды;
- 2) есепті жылдың екінші жартысында осыған ұқсас оқиғалардың болмауы;
- 3) даулы мәмілелер бойынша 300-ден астам клиенттік сұраныстарды өңдеу;

4) Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен өзара іс-қимыл жасағаннан кейін қаражаттың клиенттерге қайтарылуын қамтамасыз ету.

Болашақта Банк мыналарды көздейді:

- Ішкі бақылауды жақсарту үшін жаңа технологиялар мен деректерді талдау әдістерін енгізу арқылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы бағдарламаларымыз бен рәсімдерімізді одан әрі жетілдіру.
- Сыбайлас жемқорлыққа және қаржылық қылмысқа қарсы күрес саласындағы өзекті тақырыптарға баса назар аудара отырып, қызметкерлерді оқыту және дамыту бағдарламаларын кеңейту.
- Үздік тәжірибелермен алмасу және сыбайлас жемқорлыққа қарсы бірлесіп күресу үшін реттеуші және қадағалаушы органдармен, сондай-ақ басқа қаржы институттарымен ынтымақтастықты нығайту.



Тұрақты дамуды басқару жүйесіне біріктіру

Айкимбаева Жанара Төлегенқызы, Басқарма төрағасының орынбасары:
«ESG стратегиялық басқарудың практикалық бөлігіне айналуға. Банк Басқармасы ретінде біздің көзқарасымыз бен басымдығымыз, акционерлеріміздің қолдауымен, мүдделі тараптармен өзара әрекеттесуге жүйелі тәсіл қалыптастыру, тұрақты даму мәселелері бойынша ортақ тілді қалыптастыру және Қазақстандағы ESG тәжірибелерінің өсуі үшін жоғары сапалы негіз жасау болып табылады».

Тұрақтылық қағидаттары Банктің корпоративтік басқару жүйесіне және Қоршаған орта, әлеуметтік, басқару және тұрақтылық (ESG) саясатына негізделген шешім қабылдау процестеріне енгізілген. ESG факторлары стратегияға, инвестициялық және несиелік қызметке, сондай-ақ тәуекелдерді басқаруға енгізілген. Саясат тұрақты жобаларды қолдауға, көміртегі ізін азайтуға, барлық процестерге ESG тәжірибелерін енгізуге, ашықтықты қамтамасыз етуге және этикалық стандарттарды сақтауға бағытталған.

Тұрақты даму күн тәртібін іске асыру және Саясат ережелерінің сақталуын бақылау жауапкершілігі Банктің басқарушы органдарына жүктеледі, бұл ұзақ мерзімді тұрақтылыққа қол жеткізуге және мүдделі тараптар үшін құндылық жасауға жүйелі тәсілді қамтамасыз етеді.



06 ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРГЕ ҚАМҚОРЛЫҚ ЖАСАУ

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРГЕ ҚАМҚОРЛЫҚ ЖАСАУ

Адами капиталды басқару (GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 413-1)

Altyn Bank қаржы секторындағы ірі жұмыс беруші болып табылады және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жұмыс істейді. Адами капитал Банктің ұзақ мерзімді тұрақтылығының негізгі факторларының бірі болып табылады. HR тәсілі қаржы секторының трансформациясы жағдайында Банк стратегиясын тиімді жүзеге асыра алатын кәсіби, белсенді және төзімді команда құруға бағытталған.

Банк қызметкерлерінің корпоративтік мінез-құлық қағидаттарының бірі – «Корпоративтік қағидат». Қызметкерлер өзара қолдау, өзара құрмет және Банк мүдделерін басымдыққа қою негізінде әрекет етеді. Әрбір қызметкер әріптестерінен жан-жақты консультациялық, құжаттық және басқа да қолдау алуға құқылы, бұл салауатты және өнімді жұмыс ортасын сақтауға ықпал етеді.

Банктің әлеуметтік жауапкершілігі халықтың барлық топтарының қажеттіліктері мен мүдделеріне бағытталған және ұйымның құндылықтары мен миссиясын көрсетеді. Банк ішіндегі өзара әрекеттесу қызметкерлер арасындағы барлық қарым-қатынас түрлерін қамтиды, сындарлы корпоративтік мәдениетті және қызметкерлердің қатысуын қолдайды.

Жұмыспен қамту

Банк өз қызметкерлеріне тұрақты жұмыспен қамтуды және ашық жұмыс жағдайларын қамтамасыз етеді. Оның кадр саясаты қызметкерлердің ауысуын азайтуға, ішкі мансаптық мүмкіндіктерді дамытуға және ұзақ мерзімді еңбек қатынастарын дамытуға бағытталған.

Банк дамуға деген міндеттемесін және корпоративтік мәдениеттің жоғары деңгейін сақтау қажеттілігін ашық талқылады, осылайша БАҚ сауалнамаларына, соның ішінде 2025 жылы Forbes KZ журналы дайындаған корпоративтік мәдениет туралы ақпараттық бейнероликке белсенді қатысты. Жұмысқа қабылдау, жұмыстан шығару және кадрлардың ауысуы көрсеткіштері үнемі талданады және басқарушылық шешімдер қабылдауда қолданылады. 2025 жылдың соңына қарай Банк қызметкерлерінің саны жыл басымен салыстырғанда 4%-ға өсті. Банктің барлық қызметкерлері Қазақстан Республикасында жұмыс істейді.

Жұмыс күшінің гендерлік құрамы теңгерімді болып қала береді, әйелдер басым 61% құрайды, ал ерлерде 39%. Банк қызметкерлерінің орташа жасы 34 жасты құрайды. Жас құрылымында 30 мен 50 жас аралығындағылар (62%) басым. 30 жасқа дейінгі қызметкерлердің үлесі 34%, ал 50 жастан асқандар 4% құрайды. Банк мәжбүрлі еңбек тәжірибесіне жол бермейді және балалар еңбегін пайдаланбайды.

Есепті кезеңнің соңындағы жағдай бойынша 631 қызметкер тұрақты келісімшарт бойынша жұмыспен қамтылған, бұл жалпы жұмыс күшінің 94%-ын құрайды. Тұрақты келісімшарттары бар қызметкерлердің 59%-ы әйелдер, ал 41%-ы ерлер болды.

2025 жылдың соңында уақытша келісімшарт бойынша 42 қызметкер жұмысқа орналасты, бұл жалпы жұмыс күшінің 6%-ын құрайды. Бұл санаттағы қызметкерлердің 83%-ын әйелдер, ал ерлер 17%-ын құрады.

2025 жылға қарай Банктің барлық қызметкерлері толық уақытты жұмыспен қамтылды. Жоғары және орта буын басшылығы жалпы жұмыс күшінің 11%-ын құрады, әйелдер басшылық құрамының 45%-ын, ал ерлер 55%-ын құрады.



GRI 2-7; GRI 405-1.	31 желтоқсан 2025	31 желтоқсан 2024
Қызметкерлердің жалпы саны:	667	645
Тұрақты еңбек шарты	625	602
Уақытша еңбек шарты	42	43
Толық уақыт	667	645
Жартылай жұмыс уақыты	0	0
Жынысы бойынша қызметкерлер саны:		
Әйелдер	406	390
Ерлер	261	255
Жасы бойынша қызметкерлер саны		
30 жасқа толмаған	34%	32,5%
30-50 жаста	62,5%	64%
50 жастан асқан	3,5%	3,5%
Лауазым бойынша қызметкерлер саны:		
Директорлар кеңесі	4	5
Басқа лауазымдар	663	640
Қызметкерлердің жалпы санынан мүгедектердің үлесі:	1%	1%

2025 жылы 145 жаңа қызметкер жұмысқа қабылданды, бұл орташа қызметкерлер санының 28%-ын құрайды. Барлық кезеңде 123 қызметкермен жұмыстан босатылды. 2025 жылы қызметкерлердің тұрақсыздығы 13,9%-ды құрады. (GRI 401-1)

Ротация. Стратегияны енгізу мен интеграциялауды қолдау үшін Банк өнімділікті арттыру, қызметкерлердің әлеуетін ашу, ынталандыруды басқару және арттыру, сондай-ақ бөлім басшылары мен HR қызметкерлерінің командасын нығайту үшін негізгі персоналды ауыстыру және ротациялауды пайдаланады.



2025 жылға қарай Altyn Bank қызметкерлерінің ішіндегі әйелдердің үлесі 61%-ға жетеді. Барлық басқарушылық лауазымдарда, соның ішінде кіші, орта және жоғары басшылық құрамда әйелдердің үлесі 46%-ды құрайды; Банктің кіріс әкелетін қызмет салаларындағы басқарушылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі 54%-ды құрайды.

Әйелдердің өкілдігі (GRI 405-1)	31 желтоқсан 2025	31 желтоқсан 2024
Жалпы қызметкерлер санындағы әйелдердің үлесі	61%	60%
Барлық басқарушылық лауазымдардағы, соның ішінде кіші, орта және жоғары басшылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі, жалпы басқарушылық лауазымдардағы пайызбен	46%	46%
Кіші басшылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі, жалпы кіші басшылық лауазымдардағы пайызбен	49%	48%
Жоғары басшылық лауазымдардағы, яғни Басқарма төрағасынан төмен ең көбі екі деңгейде жұмыс істейтін әйелдердің үлесі, жоғары басшылық лауазымдардың жалпы санының пайызымен	18%	17%
Банктің кіріс әкелетін қызмет салаларындағы басқарушылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі, Банктің кіріс әкелетін қызмет салаларындағы барлық басқарушылық лауазымдардың пайыздық үлесі	54%	65%

Банктің барлық қызметкерлері Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің талаптарына сәйкес ата-ана демалысына құқылы. Ата-ана демалысы кезінде қызметкерлер балалары үш жасқа толғанға дейін жұмыс орындарын сақтайды. Сонымен қатар, жүкті әйелдер мен босанған әйелдерге заңмен белгіленген мерзімде декреттік демалыс беріледі.

2025 жылдың соңындағы жағдай бойынша, Банктің 40 қызметкері, барлығы әйелдер, декреттік демалыста болды. (GRI 401-3)

Фитнес-клубтарға арналған әртүрлі ұсыныстарды ұсынады және қызметкерлердің танымал спорт түрлері мен марафондарға арналған қалалық, аймақтық және

жеке іс-шараларға қатысуын қолдайды.

Банк қызметкерлері қайырымдылық қан тапсыру науқандарына, сондай-ақ хоспистер мен балалар орталықтарындағы балаларға көмектесуге арналған науқандарға белсенді қатысады.

Сыйақы және әлеуметтік кепілдіктер

Банк нарыққа және қызметкерлердің жұмысына сәйкес келетін бәсекеге қабілетті өтемақы мен жеңілдіктер пакеттерін ұсынады. Өтемақы жүйесі әділдік, ашықтық және ұзақ мерзімді ынталандыру қағидаттарын қолдайды.

Персоналды бағалау (GRI 404-3)

Altyn Bank-те персоналды бағалау басшылар мен басқарма мүшелерін қоса алғанда, қызметкерлердің көшбасшылық әлеуетін, кәсіби құзыреттілігін және одан әрі дамыту салаларын анықтаудың негізгі құралы болып табылады. Бұл процесс бөлімнің жұмыс көрсеткіштерін бонустық деңгейлермен байланыстыратын теңгерімді көрсеткіштер картасын (БКК), сондай-ақ лауазымға байланысты үш форматтағы жұмыс көрсеткіштері мен құзыреттілігін бағалауды (ЖКҚ) пайдаланады. Процесс ашық және кері байланыс пен ынталандыру төлемдерімен қолдау табады. Бұл үш айдан аз қызмет өтілі бар қызметкерлерге, ұзартылған жүктілік немесе ауру демалысында болғандарға немесе қолдаушы және техникалық қызметкерлерге қолданылмайды.

2025 жылы 473 қызметкер үшін 2024 жылға арналған өнімділікті бағалау жүргізілді, бұл нақты жұмыс күшінің 71%-ын құрайды. Жұмыс күшінің жиырма тоғыз пайызы бағалауға жатпады. Бағалау ерлердің 41%-ын және әйелдердің 59%-ын қамтыды.

Есепті кезеңде Басқарманың барлық мүшелері, жоғары басшылардың 100%-ы, орта буын басшылардың 100%-ы және мамандардың 90%-ы бағалаудан өтті. Қызмет нәтижелерін бағалау сонымен қатар басқарушылық шешімдер қабылдаудың, мысалы, таланттар қорын құру, персоналды дамыту бағдарламаларын

әзірлеу, ынталандыру төлемдері, Банктің ең үздік қызметкерлерін марапаттау және жылдық бонустарды есептеудің маңызды құралы болып табылады.

Қызметкерлерді оқыту және дамыту (GRI 2-17, GRI 404-2)

Altyn Bank жыл сайын қызметкерлерді оқыту мен дамытуға инвестиция салады, кәсіби дамуға арналған бюджет белгілейді және Банк бастамашы болған сыртқы оқыту шығындарын өтейді. Оқыту жүйесі корпоративтік және жеке бағдарламаларды, кәсіби сертификаттауды, магистратура және докторантура бағдарламаларын, тағылымдамаларды, басқару, цифрлық және ESG құзыреттіліктерін дамытуды қамтиды. Оқыту тиімділігі қызметкерлерді қамту және бір қызметкерге жұмсалған орташа оқу сағаттарының саны негізінде бағаланады.

2025 жылы барлығы 160 банк қызметкері сыртқы оқытудан өтті. Оқыту келесі тақырыптарды қамтыды: Ведомствоаралық ынтымақтастықты нығайту және мотивацияны арттыру, негізгі басқару дағдылары, сату дағдылары, қақтығыстарды басқару, жаһандық ішкі аудит стандарттары, жасанды интеллект және басқалары.

2025 жылы ESG департаменті тұрақты дамудың негізгі аспектілері мен ESG тәжірибелерін қамтитын төрт тренинг өткізді. Қолжетімділікті жақсарту үшін ESG қағидасының әрбір әрпіне мысалдар келтірілген жеке презентация дайындалды және Банктің Instagram парақшасында қызметкерлердің қатысуымен Банктің тұрақты даму қағидаттарын түсіндіруге бағытталған бірқатар «Pro ESG» бағдарламалары іске қосылды.

Pro ESG жобасы өзінің 10-шы басылымын өткізді, оған Банк Басқармасының төрағасы қатысты. Altyn Bank үшін ESG стратегиялық бағыт болып табылады және

тұрақты бизнесті дамытудың қозғаушы күші ретінде қарастырылады. ESG-ге кешенді және жүйелі тәсіл тәуекелдер мен мүмкіндіктерді ескеруге, сондай-ақ барлық мүдделі тараптардың қатысуына мүмкіндік береді.

Басылым басқарушылық шешімдер қабылдау кезінде ESG күн тәртібін түсіну маңызды болып табылатын орта деңгейдегі менеджерлерге – бөлім басшылары мен директорларға ұсынылды.





Еңбек қауіпсіздігі және денсаулық сақтау

GRI 403-1; GRI 403-2; GRI 403-3, GRI 403-6. Банк заңнамалық талаптар мен ішкі еңбек қауіпсіздігі стандарттарына сәйкес қауіпсіз және жайлы жұмыс жағдайларын қамтамасыз етеді. Кәсіби тәуекелдердің алдын алу, қызметкерлердің физикалық және психологиялық денсаулығын қолдау, сондай-ақ әл-ауқат пен жұмыс пен жеке өмірдің тепе-теңдігін сақтау бағдарламалары бойынша шаралар қабылданады.

Altyn Bank қызметкерлердің денсаулығына басымдық береді, салауатты өмір салтын насихаттайды және медициналық сақтандыруды қамтамасыз етеді. Жұмыс орнындағы міндетті жазатайым оқиғалардан басқа, Банк сақтандыру жағдайына байланысты қызметкерлердің денсаулығын 5%-дан 100%-ға дейін қорғауды қамтамасыз ететін қосымша ерікті сақтандыруды ұсынады.

Банк корпоративтік спортты белсенді түрде дамытады және қызметкерлердің команда құру іс-шаралары мен спорттық бастамаларға қатысуын қолдайды. Ол жаттықтырушылық және алаңды жалға алу ақысымен футбол жаттығуларын ұйымдастырады, үстел теннисі сабақтарын қолдайды, компанияаралық турнирлер өткізеді және жергілікті жерде жаттығу үшін спорттық жабдықтармен қамтамасыз етеді. Сондай-ақ, Банк қызметкерлердің Қазақстан қалаларындағы қайырымдылық жүгіру марафондарына қатысуын қолдайды және денсаулық пен дене белсенділігін сақтау үшін корпоративтік жеңілдіктер ұсына отырып, фитнес клубтарының серіктес желісін кеңейтуде. (GRI 403-6)

Қызметкерлердің қайырымдылық бастамаларына қатысуы

Жаңа жыл қарсаңында Банк қызметкерлері жыл сайын хоспис пен балалар орталықтарындағы балаларға қолдау көрсетуге бағытталған «Қайырымдылық тілек ағашы» акциясына қатысады.

Осы бастаманың аясында қызметкерлер Аяз атаға хат жазған балалардың Жаңа жылдық тілектерін орындайды. Есепті жыл ішінде банк қызметкерлері әртүрлі өтініштер мен қажеттіліктерге жауап бере отырып, 89 баланың тілегін орындауға көмектесті.



07

ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ

Экономикалық әсер және тұрақты қаржы. (GRI 201-1, GRI 203-1, SASB FN-CB-230a.1, FN-CB-240a.1)
2025 жылы Банк өзінің Қаржы институттары бөлімі арқылы клубтық синдикатталған мәмілеге екінші рет қатысты (бұл аз санды банктердің бірлескен несиелендіруі, онда қатысушылар несиесомасын, тәуекелдерді және кірісті бөліседі, сондай-ақ шарттар мен қолдау туралы бірлесіп келіседі). «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-мен бірлесіп, «Микрокредитбанк» АҚ (Өзбекстан Республикасы) қаржыландыруға бағытталған. Altyn Bank қатысу сомасы 5 миллион АҚШ долларын құрады.

Сол жылы Банк екінші қайталама нарықтағы мәмілені аяқтап, қолданыстағы несиенің бір бөлігін сатып алды. Мұндай алғашқы мәміле 2024 жылы болды, дегенмен мұндай мәмілелер Қазақстанда әлі де сирек кездеседі. Несиенің сатып алынған бөлігінің жалпы сомасы 10 миллион АҚШ долларын құрады.

Банк бұл транзакцияларды қолдауды және қызмет көрсетуді жалғастыруда, соның ішінде қаржылық ағындарды басқаруды және синдикат қатысушыларымен үйлестіруді, келісімдер бойынша барлық міндеттемелердің тиісті түрде орындалуын қамтамасыз етуді қамтиды.

2025 жылы Altyn Bank қатысуымен 2024 жылы берілген синдикатталған несиелер белсенді болып қалды және келісімдердің шарттарына сәйкес жүзеге асырылды.

Есепті кезеңде Банк осы транзакцияларға қолдау көрсетті және қызмет көрсетті, соның ішінде қаржы ағындарын басқару және синдикат қатысушыларымен өзара әрекеттесу.

Барлық несиелік міндеттемелер тиісті түрде орындалды, келісімшарт талаптарын елеулі бұзушылықтар анықталған жоқ.

Бұл транзакциялардан түскен қаржыландыру ауыл шаруашылығы экожүйесінің тұрақты дамуын қолдауға, соның ішінде жас фермерлерді қоса алғанда, ауыл шаруашылығы өндірушілері үшін қаржыландыруға қолжетімділікті арттыруға және қоршаған ортаға әсерді азайтуға және ауыл шаруашылығы секторының тұрақтылығын жақсартуға көмектесетін күн энергиясымен суару жобаларын іске асыруға бағытталған.

Корпоративтік қаржы. (GRI 201-1, GRI 203-1, SASB FN-CB-230a.1, FN-CB-240a.1)

Банк нарықтағы ең жақсы проблемалы несиелердің бірін сақтап, несиелер портфелінің жоғары сапасын қамтамасыз етті. Заңнамалық өзгерістерге қарамастан, банк ішкі процестерді жедел бейімдеп, мониторинг жүйесін, аналитикалық сараптамасын және проблемалы активтермен жұмысын күшейтті, бұл қаржылық тұрақтылықты сақтауға және тәуекелдерді тиімді басқаруға мүмкіндік берді.

2025 жылдың соңына қарай корпоративтік бизнес барлық негізгі көрсеткіштерге қол жеткізді, ал мақсаттарға 2025 жылдың тамыз айында қол жеткізілді. Бұл нәтиже белгіленген бизнес-процестердің тиімділігін, тұрақты клиенттерге қызмет көрсетуді және команданың тұрақты жұмысын көрсетеді. 2025 жылдың тамыз айында Altyn Bank қазақстандық банктермен бірлесіп, екінші деңгейлі банк Forte Bank АҚ-ға берілген Қазақстан Республикасындағы алғашқы синдикатталған юань несиесін жүзеге асырды. Бұл мәміле трансшекаралық қаржылық ынтымақтастықты дамытудағы маңызды қадам болып табылады және Altyn Bank-тің

тәжірибесі мен сенімділігіне деген жоғары сенімді растайды.

Банк Қазақстанда және шетелде синдикатталған несиелерге несиеленуші және агент ретінде қатысады. Корпоративтік қаржыландыру бағдарламасының бөлігі ретінде ол сондай-ақ Үлкен Өндіріс каналында шағын су электр станциялары каскадын салуға арналған синдикатталған несиелерге қатысты.

Жоба жаңартылатын энергия көздері жобасы ретінде жіктелген және тұрақты инфрақұрылымды дамытуға және энергетика секторының көміртегі ізін азайтуға ықпал етеді.



Қазынашылық операциялары. (GRI 201-1, SASB FN-CB-230a.2, FN-CB-550a.2)

Есепті күнге Банк мамандандырылған «жасыл» немесе әлеуметтік қаржы құралдарын шығарған жоқ немесе оларға инвестиция салған жоқ. Дегенмен, қазынашылық операциялары Банктің қаржылық тұрақтылығы мен сенімділігін қамтамасыз етуге, клиенттердің міндеттемелерін уақтылы орындау үшін жеткілікті өтімділікті сақтауға және өзгермелі нарықтық ортада операциялық тұрақтылықты қамтамасыз етуге бағытталған.

Қазынашылық операциялары:

- өтімділік тәуекелін басқаруды жеңілдету;
- банктің төлем міндеттемелерін орындау мүмкіндігін қамтамасыз ету;
- спекулятивті операцияларға емес, активтер мен міндеттемелерді тиімді басқаруға бағытталған.

Бағалы қағаздарды сатып алу операциялары, ең алдымен, Банктің өтімділігі мен қаржылық тұрақтылығын сақтау үшін жүзеге асырылады, сенімділік пен тәуекелдерді азайтуға басымдық беріледі. Мұндай операциялар Банктің ішкі тәуекелдерді басқару және сәйкестікті бақылау жүйесіне сәйкес келетін халықаралық және қазақстандық қаржы институттары арқылы жүзеге асырылады. Барлық контрагенттер КҮС (Клиентіңізді тану рәсімдерінің бөлігі ретінде алдын ала тексеруден өтеді. сенің тұтынушы), AML (ақшаны жылыстатуға қарсы іс-қимыл) және қарсы тараптың тәуекелдерін бағалау, сондай-ақ белгіленген лимиттер жүйесіне бағынады.

Валюта нарығындағы операциялар, ең алдымен, хеджирлеу сипатында және валюталық тәуекелдерді азайтуға және клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған.

Портфельдің сатуға арналған шетел валютасындағы бөлігі 15%-ға өсті, ал есептелген пайыздық кіріс 27%-ға өсті. Қаржылық және операциялық тәуекелдердің төмен деңгейін көрсететін провизиялар минималды болып қалды.

Есепті кезеңде Банк корпоративтік депозиттерді басқару процестерін жетілдіруді жалғастырды. Салықтық есепке алу процестері, соның ішінде шоттар мен табыс салығының мөлшерлемелерін анықтау, сондай-ақ корпоративтік салық есептерін жасау автоматтандырылды. Сонымен қатар, депозиттік өтінімдер бойынша хабарландыру процесі автоматтандырылды, бұл қолмен хабарландыру қажеттілігін болдырмады, бекітулерді жеделдетті және операциялық тәуекелдерді азайтты. Бұл өзгерістер деректердің дәлдігі мен ашықтығын арттырды, қолмен жасалатын транзакциялар көлемін азайтты және корпоративтік басқаруды нығайтты, бұл Банктің тұрақты дамуына ықпал етті.

Қызмет көрсету сапасы және тұтынушыларға қызмет көрсету. (GRI 418-1, SASB FN-CB-220a.1, FN-CB-220a.2, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CB-410a) Altyn Bank қызмет көрсету сапасы мен тұтынушыларды қорғауды тұрақты дамудың негізгі элементтері ретінде қарастырады. Банктің тәсілі жауапты қаржылық қызметтер, ашық шарттар және әділ

клиенттермен қарым-қатынас қағидаттарына негізделген.

Банктік қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында Банк:

- заңнама мен нормативтік актілердің талаптарына сәйкес келеді;
- өнімдер мен қызметтерге ішкі сапаны бақылау рәсімдерін енгізеді;
- банк өнімдері мен тарифтерінің шарттарының ашықтығын қамтамасыз етеді;
- клиенттердің жеке және қаржылық деректерінің қорғалуын қамтамасыз етеді;
- алаяқтық пен операциялық тәуекелдердің алдын алу шараларын қолданады.

Клиенттерге ақпарат беру

Банк клиенттерге ресми байланыс арналары мен келісімшарттық құжаттама арқылы шарттарды, тәуекелдерді және шығындарды қоса алғанда, банк өнімдері мен қызметтерінің сипаттамалары туралы толық және сенімді ақпарат береді.

Сұраулар мен кері байланыс

Банкте қызмет көрсету сапасының ықтимал мәселелерін жедел анықтауға және жоюға бағытталған тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау тетіктері бар.

Барлық тұтынушылардың сұраныстары белгіленген рәсімдерге, мерзімдерге және объективтілік қағидаттарына сәйкес өңделеді.

Бұзушылық жағдайлары

Есепті кезеңде Банк көрсетілетін қызметтердің қауіпсіздігі мен сапасына қатысты талаптарды елеулі түрде бұзудың расталған жағдайларын тіркеген жоқ.

Altyn Bank клиенттерінің саны:

Клиент түрі	31 желтоқсан 2025	31 желтоқсан 2024
Бөлшек сауда тұтынушылары, оның ішінде:	856 758	407 193
Жеке банк	1 687	1 508
Корпоративтік клиенттер	1 163	1 117

Altyn Bank клиенттер базасы 2025 жылы айтарлықтай өсім көрсетті, бұл банкке және оның қызметтеріне деген сенімнің жоғары деңгейін көрсетеді. Олардың ішінде жекеменшік банкинг – жекеменшік қаржылық шешімдерді ұсынатын сегмент – ерекше орын алады.

Корпоративтік портфельдің маңызды бөлігін 13 мемлекеттік емес қаржылық ұйымдар және 291 шағын бизнес құрайды, бұл банктің ірі мемлекеттік құрылымдарды да, шағын және орта бизнесті де қолдаудағы маңыздылығын көрсетеді.

Банк қызмет көрсету сапасын жоғары деңгейде ұстап тұруға және клиенттерге қызмет көрсетуді жақсартуға бағытталған бірқатар шаралар мен бастамаларды жүзеге асыруда.

Карта өнімдері мен цифрлық қызметтерді әзірлеу

Есепті кезеңде Банк клиенттердің құнын, қаржылық қолжетімділікті және қолма-қол ақшасыз төлемдердің ыңғайлылығын арттыруға бағытталған карта өнімдері мен цифрлық қызметтер желісін үнемі дамытып отырды.

«Қазақстан темір жол» АҚ-мен бірлескен брендинг картасын іске қосу» – Алтын Express ұлттық тасымалдаушымен стратегиялық серіктестік аясында Altyn бірлескен бренд картасын іске қосты. Express, халықтың мобильділігін қолдауға және қолма-қол ақшасыз төлемдерді ынталандыруға бағытталған. Карта клиенттерге 25%-ға дейінгі жиынтық жеңілдік береді. ҚТЖ пойыз билеттерін сатып алған кезде, оның ішінде 20% жеңілдік бар және 5% кэшбэк. Өнім көлік қызметтеріне қолжетімділікті арттыруға, клиенттердің адалдығын арттыруға және Банктің экожүйелік шешімдерін дамытуға ықпал етеді.

Премиум карта өнімдерінің желісін кеңейту

Бай клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында Банк премиум VISA карталарын шығарды Қолтаңба Және MasterCard Қара Басылым. Жаңа өнімдер кеңейтілген қызмет түрлерін, соның ішінде жақсартылған қауіпсіздікті, премиум артықшылықтарды, халықаралық қолдау қызметтерін және адалдық бағдарламаларын ұсынады. Бұл карталардың шығарылуы Банктің премиум сегментіндегі орнын нығайтады. банк ісі және клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсартуға ықпал етеді.

VISA картасын шығару Бизнес

Шағын, орта және корпоративтік бизнесті қолдау үшін Банк VISA картасын енгізді Бизнес, компаниялардың операциялық және өкілдік шығындарын оңтайландыруға арналған. Өнім төлемдердің ашықтығын, шығындарды бақылаудың ыңғайлылығын және қаржылық тәртіпті арттыруды қамтамасыз етеді, бұл Банктің бизнес клиенттері үшін кәсіпкерліктің дамуына және тұрақтылыққа ықпал етеді.

Цифрлық трансформацияның бөлігі ретінде цифрлық карта қызметтері айтарлықтай жақсартылды:

- Altyn-i мобильді қосымшасы арқылы карталарды толтыру мүмкіндігі енгізілді, бұл қаржылық операциялардың ыңғайлылығы мен қолжетімділігін арттырды;
- 3D енгізілді UPI карталары үшін қауіпсіздік, бұл онлайн төлемдердің қауіпсіздігін арттырады және тұтынушыларды алаяқтық транзакциялардан қорғайды;
- Altyn-i карта блоктары мен лимиттері туралы ақпаратты көрсетуді қамтамасыз етті, бұл карта өнімдерін басқарудың ашықтығын және тұтынушылардың сенім деңгейін арттырды.

Іске асырылған бастамалар қолма-қол ақшасыз төлемдерді дамытуға, операциялық шығындарды азайтуға, қаржылық қамтуды арттыруға және Банктің тұрақты цифрлық экожүйесін нығайтуға ықпал етеді.



Қызметкерлерді оқыту:

Клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін Банк қызметкерлерді оқыту және кәсіби дағдыларын дамыту бағдарламаларын жүзеге асырады.

Клиенттерге қызмет көрсету құзыреттілігін арттыру үшін Банк жүйелі оқыту бағдарламаларын, соның ішінде командалық жұмысты, кәсіби дағдыларды және сыртқы және ішкі клиенттермен тиімді өзара әрекеттесуді дамытуға бағытталған **«Altyn Team: Әркім өз салмағына тұрарлық»** тренингін жүргізеді.

Тұтынушылардың пікірлері:

Бізге тұтынушылардың шағымдары мен ұсыныстарын қабылдау және қарау тетіктері бар, бұл бізге туындайтын мәселелерге жедел жауап беруге және қызмет көрсетуге қанағаттанушылықты арттыруға мүмкіндік береді.

Банк тұтынушылардың қанағаттануы мен қызмет көрсету сапасын бағалау үшін кешенді әдістерді қолданады. Қанағаттанушылық сауалнамалары, шағымдар мен ұсыныстарды талдау және ішкі қызмет көрсету сапасының көрсеткіштері сияқты әртүрлі құралдар қолданылады. Жиналған деректер Банкке тұтынушылардың тәжірибесі туралы объективті ақпарат алуға және қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін стратегиялар мен процестерді жедел бейімдеуге мүмкіндік береді.

Сауалнамаға 249 компания қатысты (оның 153-і өз тобындағы бірнеше компанияға жауапты клиенттер болды). Салыстыру үшін, алдыңғы 2021 жылғы сауалнамаға 70 компания қатысты.

Сауалнама нәтижелері тұтынушылардың қанағаттанушылығының жоғары деңгейін көрсетті:

- Клиенттердің 91%-ы корпоративтік қызмет көрсету менеджерлерінің жұмысына өте риза;
- Респонденттердің 76%-ы Банк қызметкерлерінің жеке көзқарасы мен кәсібилігін негізгі күшті жақтары ретінде атап өтті;
- Корпоративтік клиенттердің 81,05%-ы Altyn to Business онлайн банкинг жүйесін оның қарапайымдылығы мен ыңғайлылығы үшін жоғары бағалады;
- Клиенттердің 78,43%-ы Қазынашылық операциялары арқылы қаражат орналастырған кезде тартымды депозиттік мөлшерлемелер мен ыңғайлы жұмыс уақыты маңызды екенін атап өтті;
- Сауалнамаға қатысушылардың 94,12%-ы Банктің тұрақты даму және әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын ұстануы олар үшін маңызды екенін атап өтті.

Осылайша, жекелендірілген қызмет көрсету, заңды тұлғалар үшін ыңғайлы онлайн-банкинг, қолайлы шарттар және ESG қағидаттарын ұстану үйлесімі клиенттердің 97,4%-ының Банкті өздерінің іскерлік серіктестеріне ұсынуға дайын болуына әкелді.

Инновация және технологиялық даму

Банк инновациялар мен заманауи цифрлық шешімдерді белсенді түрде енгізіп, клиенттерге қызмет көрсету сапасын және ішкі процестердің тиімділігін арттырады.

Есепті кезеңде заңды тұлғаларға арналған қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесінде келесі негізгі бастамалар жүзеге асырылды:

- **Цифрлық қызметтер және мобильді банкинг:** API (қолданбалы бағдарламалау интерфейсі – бухгалтерлік жүйелеріңізді (мысалы, бухгалтерлік есеп/ERP) банк қызметтерімен біріктіруге мүмкіндік беретін арнайы интерфейс) іске қосылды. Ол бағдарламалар арасында деректер алмасу процесін автоматтандырады, деректерді қолмен енгізу және онлайн-банкингке кіру қажеттілігін жояды, сыртқы жүйелермен

интеграциялау үшін мобильді банкингі қайта жобалау және қытай тілінде ЗТАИБ (заңды тұлғаларға арналған интернет-банкинг) қолжетімділігі, заңды тұлғаларға онлайн режимінде қосымша шоттар ашу мүмкіндігі.

- **Процесті автоматтандыру:** барлық депозит түрлерін автоматтандыру, байланыс ақпаратын және нақты мекенжайды жаңарту, келісімшартты таңдау және жеке тарифтерді көрсету арқылы валютаны конвертациялау, белсенділіксіз шоттарды автоматты түрде бұғаттау, қол қойғандарда сертификаттар жасау, «Клиентіңді біл» сауалнамасын жаңарту күні туралы хабарландыруларды автоматтандыру.

- **Аналитика және жаңа өнімдер:** аналитика үшін шоттар мен транзакциялар бойынша есептерді жүктеу, санкцияланған банктердің каталогын енгізу, несиелік қарызды көрсету логикасын өзгерту, «Қаржы институттарының несиелері» және «Регрессиямен факторинг» өнімдерін іске қосу.

- **Халықаралық төлемдер:** SWIFT GPI енгізу – заңды тұлғалар үшін шығыс аударымдарының мәртебесін нақты уақыт режимінде бақылау мүмкіндігімен жылдам және ашық аударымдар қызметі.

Бұл бастамалар банкке технологиялық жетілуді арттыруға, клиенттерге қызмет көрсету тәжірибесін жақсартуға және сенімді, жылдам және ыңғайлы қаржылық қызметтерді ұсынуға мүмкіндік береді.

Цифрлық платформалар және мобильді қызметтер: Біздің банктің цифрлық қызметтерін дамытудағы

маңызды жетістік:

- Halyk Bank және Kaspi POS терминалдары арқылы Altyn-i қосымшасын пайдаланып QR кодтары арқылы төлем жасай алады. Altyn Bank сонымен қатар бірыңғай банкаралық QR төлем жүйесіне қосылды және алғашқылардың бірі болып бірыңғай QR кодын шығаруға енгізді, бұл оның технологиялық дайындығын растады.
- Банк өз клиенттеріне арналған мобильді қосымшасында «Саяхат» бөлімін іске қосты, ал «Жолаушылар тасымалы» компаниясымен бірлесіп, Altyn Express бірлескен брендімен саяхат картасын шығарды.
- Жеке кәсіпкер сегменті үшін коммерциялық жылжымайтын мүлік сатып алу мүмкіндігі – BI Group-пен бірлесіп жүзеге асырған Қазақстандағы алғашқы коммерциялық ипотека.
- Алматының беделді және ыңғайлы ауданында жаңа Status Private Banking кеңсесі ашылды.
- Есепті жыл ішінде Altyn Bank бас кеңсеміздің қасбетінде орналасқан қаладағы ең үлкен LED экрандардың бірін іске қосты. Қазір онда банк өнімдері туралы ең өзекті жарнамалар мен ақпараттар көрсетіледі.

Киберқауіпсіздікті және деректерді қорғауды қамтамасыз ету. (GRI 418-1, SASB FN-CB-230a.1)

2025 жылы Банк тұрақты даму мен мүдделі тараптардың сенімінің негізгі элементтерінің бірі ретінде клиенттердің жеке және банктік деректерін қорғауды қамтамасыз етті.

Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік саласындағы қолданыстағы халықаралық және салалық стандарттарға сәйкес жұмыс істейді. Банкте ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесі бар, ішкі ережелер бекітіліп, үнемі жаңартылып отырады, сондай-ақ киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша рөлдер мен міндеттер анықталған.

Ақпаратты қорғау үшін ақпараттық жүйелерді көп деңгейлі қорғау, ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын бақылау және оларға ден қою, деректерге қол жеткізуді бақылау және резервтік көшіру сияқты бірқатар техникалық және ұйымдастырушылық шаралар жүзеге асырылады.

Тұтынушы деректері мен төлем ақпаратын қорғауға, соның ішінде PCI DSS халықаралық стандартының 4.0.1 нұсқасының талаптарын сақтауға және ақпараттық қауіпсіздіктің криптографиялық құралдарын пайдалануға ерекше назар аударылады.

2025 жылы тұтынушылардың жеке деректерінің ағып кетуіне байланысты ешқандай оқиға болған жоқ. Банк сонымен қатар қызметкерлердің киберқауіпсіздік туралы хабардарлығын және кибертәуекелдерді басқаруды жақсарту бойынша шараларды жүзеге асырады, бұл операциялық және беделге нұқсан келтіретін тәуекелдерді азайтуға және Банк операцияларының тұрақтылығын арттыруға көмектеседі.

08

ҚОРШАҒАН ОРТАҒА ЖАУАПКЕРШІЛІК

Банктің қызметі елеулі экологиялық тәуекелдермен байланысты емес және қоршаған ортаға айтарлықтай теріс әсер етпейді. Банк сақтық қағидатын ұстанады және заңнаманың сақталуын бақылауды қоса алғанда, экологиялық тәуекелдерді басқарудың ішкі саясаты мен рәсімдерін жүзеге асырады. Қаржыландыру және операциялық қызмет бойынша шешімдер қабылдау кезінде қоршаған орта факторлары ескеріледі. Есепті кезеңде қоршаған ортаны қорғау заңнамасын бұзу тіркелген жоқ, айыппұлдар қолданылған жоқ.

Есепті кезеңде Банк энергия және материалдық ресурстарды тұтынуды, сондай-ақ қалдықтардың пайда болуын бақылауды жалғастырды. Климатқа әсерін бағалау үшін парниктік газдар шығарындылары Score 1 (Банктің өз көздерінен тікелей шығарындылар) және Score 2 (сатып алынған электр және жылу энергиясын тұтынуден байланысты жанама шығарындылар) бойынша есептелді.

Банк бұл есептеулерді ішкі деректер мен қолданылатын әдіснамалық тәсілдерге (Парниктік газдар хаттамасы) сүйене отырып, тәуелсіз түрде жүргізді. Есепті кезеңде бұл есептеулерді үшінші тараптың тәуелсіз тексеруі жүргізілген жоқ. Кейбір жалға алынған үй-жайларда коммуналдық қызметтерді тұтыну алып жатқан аумаққа пропорционалды түрде бөлінеді немесе жалдау шарттары бойынша бекітілген мөлшерлеме бойынша төленеді. Сондықтан, Банктің жеке мүліктердегі нақты ресурстарды тұтынуын тек бағалауға болады, ал оның азаюына тікелей әсер ету мүмкіндігі шектеулі. (GRI 303-5)

Энергия тұтыну және энергия тиімділігі

Көрсеткіш	2024 жыл	2025 жыл
Электр энергиясы (сатып алу), кВт/сағ	1 759 862,51	1 985 922,04
Жылу энергиясы (жылыту), Гкал	1 102,56	938,02
Бензин (жанармай және майлау материалдары), л	39 755	34 937

Индикаторлар динамикасы :

- Электр энергиясын тұтыну 12,8%-ға өсті.
- Жылу энергиясын тұтыну 14,9%-ға төмендеді.
- Бензин тұтыну 12,1%-ға төмендеді.

Бұл көрсеткіштердің өзгеруі Банктің операциялық қызметінің динамикасына, сондай-ақ компания көліктерін пайдалануды оңтайландыру шараларын жүзеге асыруға байланысты. (GRI 302-1, SASB FN-CB-130a.1)

GRI 303-5, SASB FN-CB-140a.1. Су және ағынды сулар

Көрсеткіш	2024 жыл	2025 жыл
Ыстық су, Гкал	33,11	77,31
Суық/химиялық тазартылған су, м³	4 464,05	3 868,88
Ағынды сулар, м³	5 060,98	4 572,89

GRI 306-3. Қалдықтар

Қалдық түрі	2024 жыл	2025 жыл
Қағаз қалдықтары, тонна	2,88	1,9

Пайда болған қалдықтар кәдеге жарату және қайта өңдеу үшін мамандандырылған ұйымдарға беріледі.

Парниктік газдар шығарындылары³

Score 1 (тікелей шығарындылар).

Дереккөз: компания көліктеріндегі бензиннің жануы.

Жыл	Шығарындылар, т CO ₂
2024 жыл	89,09
2025 жыл	78,30

12%-ға төмендеу отын шығынының азаюына байланысты.

Score 2 (сатып алынған энергиядан жанама шығарындылар).

Дереккөз: сатып алынған электр және жылу энергиясы.

Жыл	Шығарындылар, т CO ₂
2024 жыл	1 435,40
2025 жыл	1 524,05

Score 2 жиынтық жанама шығарындыларының 6,2% өсуі негізінен жылу тұтынудың төмендеуіне қарамастан электр энергиясын тұтынудың артуымен байланысты.

Банк операциялық тиімділікті арттыру, процестерді цифрландыру және экологиялық есеп жүйесін жетілдіру бойынша шараларды жүзеге асыруды жалғастырады. (GRI 305-1, GRI 305-2, SASB FN-CB-110a.1)



³Парниктік газдар шығарындыларының егжей-тегжейлі есептеулері Деректер қалтасында орналасқан файлдарда көрсетілген.

09 GRI СТАНДАРТТАРЫНЫҢ ИНДЕКСІ

Стандартты нөмір	Көрсеткіш	Есеп бөлімі	Есеп беру беті
GRI 2-1	Ұйым туралы ақпарат	3. Банк туралы	7
GRI 2-2	Тұрақтылық туралы есеп беруге енгізілген ұйымдар	2. Есеп туралы	5
GRI 2-3 a,b,c	Есеп беру кезеңі, есеп беру жиілігі және байланыс ақпараты	2. Есеп туралы	5
GRI 2-5 a	Қаржылық есептіліктің сыртқы растамасы	2. Есеп туралы	5
GRI 2-6 a	Негізгі іс-шаралар	3. Банк туралы	7
GRI 2-7	Ұйымның штаттық қызметкерлері	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	29
GRI 2-9 a,b,c	Басқарудың құрылымы мен құрамы	5. Корпоративтік басқару және этика	23
GRI 2-10 a,b	Жоғарғы басқару органын сайлау және бекіту тәртібі	5. Корпоративтік басқару және этика	20
GRI 2-11	Жоғарғы басқару органының басшысы	5. Корпоративтік басқару және этика	20
GRI 2-12	Өсерді басқаруды бақылауды қамтамасыз етудегі ең жоғары басқару органының рөлі	5. Корпоративтік басқару және этика	23
GRI 2-13	Өсерді басқаруға жауапкершілікті беру	5. Корпоративтік басқару және этика	20
GRI 2-17	Жоғарғы басқару органы туралы жалпы білім	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	31
GRI 2-23	Саясат міндеттемелері	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	28
GRI 2-24	Саясат міндеттемелерін орындау	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	28
GRI 2-29	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі	4. Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі	13
GRI 201-1	Тікелей экономикалық құндылық түзіліп, таратылады	3. Банк туралы 7. Жауапты қаржыландыру	9, 34, 35

GRI 203-1	Инфрақұрылымға инвестициялар және қолдау көрсетілетін қызметтер	7. Жауапты қаржыландыру	34
GRI 205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат пен әдістер бойынша ақпарат және оқыту	5. Корпоративтік басқару және этика	23
GRI 205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған шаралар	5. Корпоративтік басқару және этика	24
GRI 302-1	Инфрақұрылымға инвестициялар және қолдау көрсетілетін қызметтер	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	40
GRI 303-5	Су тұтыну	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	40
GRI 305-1 а	Тікелей парниктік газ шығарындылары (Scope 1)	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	41
GRI 305-2 а	Жанама парниктік газ шығарындылары (Scope 2)	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	41
GRI 306-3	Пайда болған қалдықтар	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	40
GRI 401-1	Жаңа қызметкерлердің жалпы саны, кадрлардың ауысуы	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	29
GRI 401-3	Бала күтіміне байланысты демалыс	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	30
GRI 403-1	Еңбек қауіпсіздігі және денсаулық сақтауды басқару жүйесі	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	32
GRI 403-2	Қауіпті анықтау, тәуекелді бағалау, оқиғаны тергеу	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	32
GRI 403-3	Еңбек қауіпсіздігі және денсаулық сақтау қызметтері	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	32
GRI 403-6	Жұмысшылардың денсаулығын сақтау	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	32
GRI 404-2	Қызметкерлерді дамыту бағдарламалары	4. Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі	31
GRI 404-3	Мерзімді түрде өнімділік және мансаптық даму бойынша шолулар алатын қызметкерлердің пайызы	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	31
GRI 405-1	Барлық қызметкерлер арасында жынысы мен жасы бойынша ақпараттандыру	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	29, 30
GRI 406-1	Кемсітушілік жағдайларының жалпы саны және оларды жою үшін қабылданған шаралар	5. Корпоративтік басқару және этика	23
GRI 413-1	Қоғамдастыққа негізделген іс-шаралар, әсерді бағалау және даму бағдарламалары	6. Қызметкерлерге қамқорлық жасау	28
GRI 418-1	Құпиялылықты қорғау	7. Жауапты қаржыландыру	35, 38

10 SASB СТАНДАРТТАРЫНЫҢ ИНДЕКСІ (COMMERCIAL BANK, FN-CB)

SASB коды	Метрикалар	Есеп бөлімі	Есеп беру беті отчета
SASB FN-CB-110a.1	Score 1 бойынша жалпы әлемдік парниктік газдар шығарындылары және шығарындыларды бақылауға жататын шығарындылардың үлесі	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	41
SASB FN-CB-130a.1	Жалпы энергия тұтыну, электр желісі көздерінен алынатын электр энергиясының үлесі және жаңартылатын энергия көздерінің үлесі	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	40
SASB FN-CB-140a.1	Қызметкерлер арасындағы жыныстық және нәсілдік-этникалық әртүрліліктің пайыздық үлесі	8. Қоршаған ортаға жауапкершілік	40
SASB FN-CB-220a.1	Жүйелік технологиялық ақаулардың тәуекелдерін анықтау және басқару тәсілінің сипаттамасы	7. Жауапты қаржыландыру	35
SASB FN-CB-220a.2	Банктің қызметіне әсер еткен елеулі технологиялық ақаулардың саны және жалпы құны	7. Жауапты қаржыландыру	35
SASB FN-CB-230a.1	Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару тәсілінің сипаттамасы	7. Жауапты қаржыландыру	34, 35
SASB FN-CB-230a.2	Деректердің жоғалуы, ұрлануы немесе бұзылуын қоса алғанда, құпия тұтынушы деректерінің бұзылуы туралы хабарланған оқиғалар саны	7. Жауапты қаржыландыру	35
SASB FN-CB-240a.1	Банк өнімдерін сату тәжірибесіне байланысты сот істерінен туындаған ақшалай шығындардың жалпы саны мен сомасы	7. Жауапты қаржыландыру	34
SASB FN-CB-410a.2	ESG факторларын несиелік талдауға біріктіру тәсілі	4. Тұрақты даму мақсаттарына қосқан үлесі	13
SASB FN-CB-510a.2	Несиелік талдау процесінде ESG факторларын ескеру тәсілінің сипаттамасы	5. Корпоративтік басқару және этика	24
SASB FN-CB-550a.2	ESG факторларын бағалаумен қамтылған несие портфелінің пайызы	7. Жауапты қаржыландыру	35

Байланыс ақпараты: Мекенжайы: Қазақстан Республикасы, А05А1В9, Алматы қаласы, Абай даңғылы, 109 «В»

Веб-сайт: <https://altynbank.kz/>

Байланыс орталығы: +7 727 356-57-77