



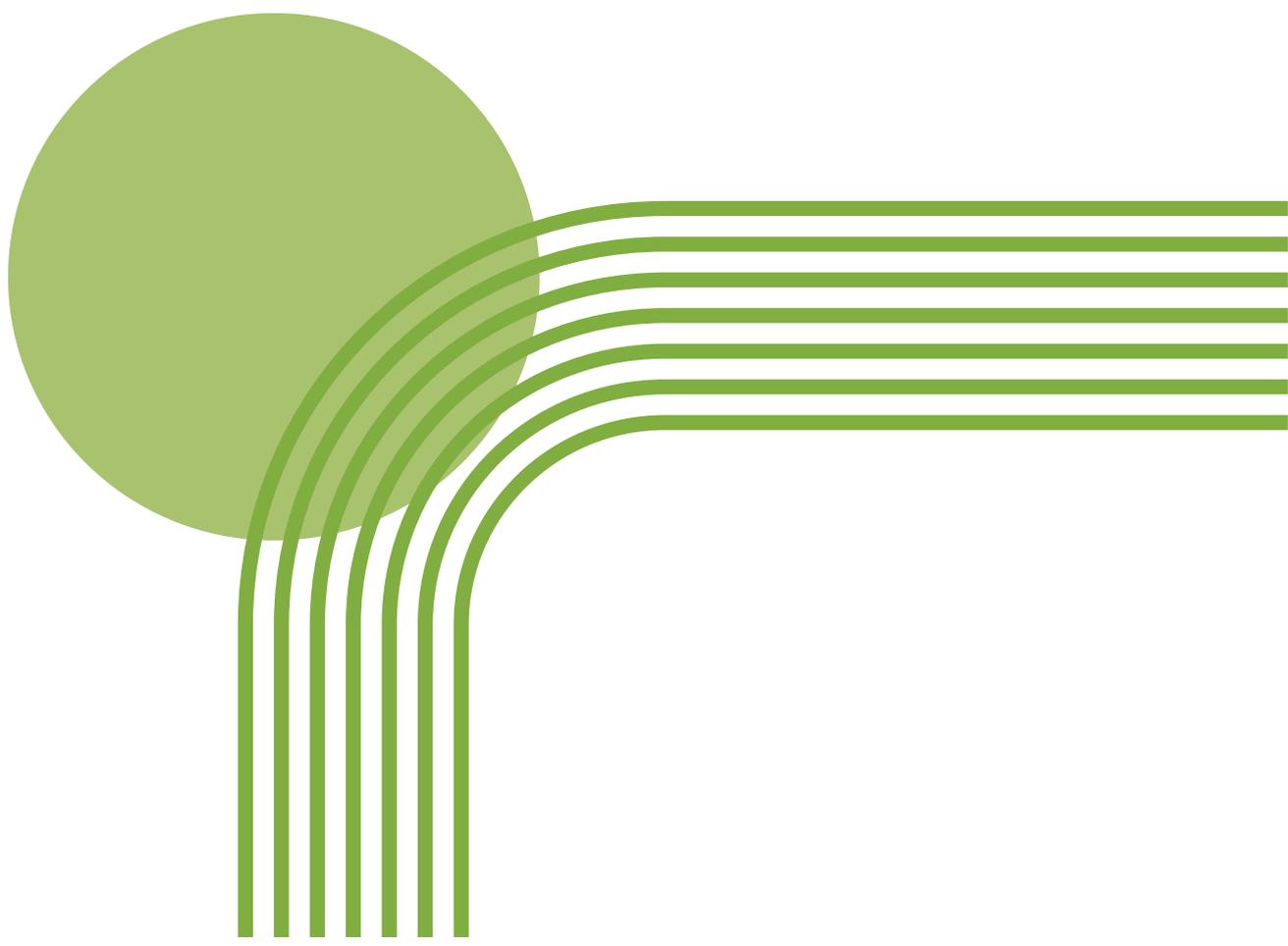
ESG

Орнықты даму туралы есеп



Мазмұны

1.	КІРІСПЕ СӨЗ	3
2.	ЕСЕП ТУРАЛЫ	4
3.	БАНК ТУРАЛЫ	5
4.	ОРНЫҚТЫ ДАМУ МАҚСАТТАРЫНА ҮЛЕС	12
5.	КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ ӘДЕП	15
6.	ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРГЕ ҚАМҚОРЛЫҚ КӨРСЕТУ	23
7.	ЖАУАПТЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУ	31
8.	ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ЖАУАПКЕРШІЛІК	35
9.	GRI СТАНДАРТТАР КӨРСЕТКІШІ	37



Кіріспе сөз



Банктің **2023-2024 жылдардағы** қызметін қорытындылай келе, жаһандық экономикалық сын-қатерлерге қарамастан, Қазақстан тұрақты дамуды көрсетті деп сеніммен айтуға болады. Осы күрделі, бірақ өнімді кезеңде елдің банк жүйесі сенімді қаржыландыруды, өтімділіктің жоғары деңгейін және экономиканың нақты секторын қолдауды қамтамасыз ете отырып, тұрақтылықты сақтап қалды.

Біздің банк бұл кезеңнен барынша тиімді өтіп, нарықтағы позициясын нығайтты. **Біз активтердің жоғары сапасын** сақтадық, корпоративтік және бөлшек сегменттегі клиенттік базаны едәуір кеңейттік, цифрлық сервистер желісін жаңғырттық және толықтырдық, қызмет көрсету деңгейін көтердік. Қаржылық көрсеткіштердің өсуі біздің жұмысымыздың негізгі сапалық аспектілерінің жақсаруымен қатар болғанын атап өту маңызды, бұл серпінді даму мен орнықтылық арасындағы теңгерімді айғақтайды.

Осының бәрі **команданың жұмылуының, клиенттердің сенімінің және акционерлердің стратегиялық қолдауының** арқасында мүмкін болды.

Біздің негізгі бәсекелестік артықшылықтарымыз - **сапалы клиенттік база, жоғары кредиттік рейтингтер, сенімді активтер және қызметтердің** технологиялылығы - бізге болашаққа сеніммен қарауға, жаңа өршіл мақсаттар қоюға және ең заманауи банктік шешімдерді ұсына отырып, бизнесті дамытуды жалғастыруға мүмкіндік береді.

Құрметпен, Байсынов Мурат Байсынович

Есеп туралы

GRI 2-3–a,b; GRI 2-5–a. АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Ltd) Банктің орнықты даму саласындағы негізгі жетістіктерін көрсететін құжат - **2023-2024 жылдарға арналған орнықты даму туралы есепті** ұсынғаныма қуаныштымын.

Есепте **2023 жылғы 1 қаңтардан бастап 2024 жылғы 31 желтоқсанға** дейінгі кезеңдегі банктің қызметі туралы ақпарат берілген. Ол бизнестің тұрақтылығын арттыруға, жауапты қаржылық тәжірибелерді дамытуға және әлеуметтік және экологиялық күн тәртібін қолдауға бағытталған біздің **мақсаттарымызды, нәтижелерімізді және стратегиялық бағыттарымызды** толық ашып көрсетеді.



Осы есеп ашықтықты және халықаралық талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ететін **Жаһандық есептілік бастамасының (GRI Standards, «негізгі» ашу нұсқасы)** стандарттарына сәйкес дайындалды. Құжат сыртқы сертификаттаудан өткен жоқ, бірақ біздің ашық диалогқа және тұрақты даму тәсілдерін ұдайы жетілдіруге ұмтылысымызды көрсетеді.

Есептің негізгі мақсаты - фактілер мен көрсеткіштерді ұсыну ғана емес, әріптестермен, клиенттермен, реттеуші органдармен және қоғаммен ынтымақтастықты нығайту. Біз дәл осы бірлескен күш-жігер қазіргі заманғы сын-қатерлер мен қажеттіліктерге жауап беретін орнықты және инновациялық болашақты қалыптастыруға мүмкіндік беретініне сенімдіміз.

GRI 2-3-с. Есепті Директорлар кеңесі мақұлдады (Хаттама №11 «31» шілде 2025 жыл) және Altyn Bank корпоративтік веб-ресурсында қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде танысу үшін қол жетімді. Altyn Bank орнықты дамудың халықаралық стандарттарына сәйкес өзінің қаржылық емес есептерінде ұсынылған ақпараттың деңгейі мен толықтығын дәйекті түрде жақсартуды жоспарлап отыр. Банк мүдделі тараптардың пікірлері мен реакцияларын қадағалау, сондай-ақ көрсетілетін қызметтердің, жүзеге асырылатын операциялардың және ұсынылатын өнімдердің сапасын жетілдіру мақсатында іс-шаралар мен сауалнамаларды белсенді түрде жүргізетін болады.



Банк туралы

GRI 2-1; GRI 2-6-a. Altyn Bank — корпоративтік және бөлшек клиенттерге қаржылық қызметтердің кең спектрін ұсынатын екінші деңгейдегі әмбебап коммерциялық банк.

1998 жылы Қазақстанда «HSBC Банк Қазақстан» АҚ атауымен құрылған банк трансформацияның бірнеше кезеңінен өтті. **2014 жылы** оны «Қазақстан Халық Банкі» АҚ сатып алды, ал **2018 жылдан** бастап акционерлері:



**China CITIC Bank Corpora-
tion Limited**



**АО «Қазақстан Халық
банкі»**



**China Shuangwei Invest-
ment Co., Ltd.**

China CITIC Bank Corporation Limited компаниясының бас кеңсесі Бейжіңде орналасқан, ал банктің өзі алдыңғы қатарлы қаржылық шешімдерді ұсына отырып, Қазақстандағы позициясын нығайтуды жалғастыруда.

GRI 2-6-а. Altyn Bank өз қызметін Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі 2024 жылғы 23 қазанда берген № 1.1.114 Лицензия негізінде жүзеге асырады. Лицензия банкке банктік және өзге де операцияларды жүргізуге, сондай-ақ бағалы қағаздар нарығындағы қызметке құқық береді.

Банк өз қызметі шеңберінде қаржылық қызметтердің кең спектрін ұсынады, оның ішінде:

- Клиенттердің шоттарын ашу және жүргізу,
- Есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету,
- Кредиттер беру,
- Аккредитивтер мен кепілдіктер беру,
- Депозиттерді тарту,
- Карточкалық өнімдер мен қызметтер,
- Құнды қағаздар және шетел валютасымен операциялар.



Altyn Bank қазіргі заманғы технологияларды енгізе отырып және сенімділік пен клиенттік қызмет көрсетудің жоғары стандарттарына бағдарланып, өз сервистерін дамытуды жалғастыруда.

Банк миссиясы

Біз тұрақты даму, әлеуметтік жауапкершілік және әдепті корпоративтік басқару қағидаттарына сәйкес келетін жауапты қаржылық шешімдер мен жоғары деңгейлі сервисті ұсына отырып, клиенттер үшін ұзақ мерзімді құндылық жасаймыз.

Біз келесі үшін қызмет етеміз:



Қолайлы және ынталандыратын жұмыс ортасын құра отырып, біздің **қызметкерлерімізді бақытты ету.**



Бизнестің тұрақты өсуі мен дамуын қамтамасыз ете отырып, **акционерлерге тұрақты пайда әкелу.**



Әлеуметтік және экономикалық дамуға бағытталған бастамаларды қолдай отырып, **қоғамның жауапты серіктесі болу.**



Әрбір клиентті бағалайтын және сенім негізінде ұзақ мерзімді қатынастар құратын **кешенді қаржылық қызметтердің сенімді провайдері болу.**



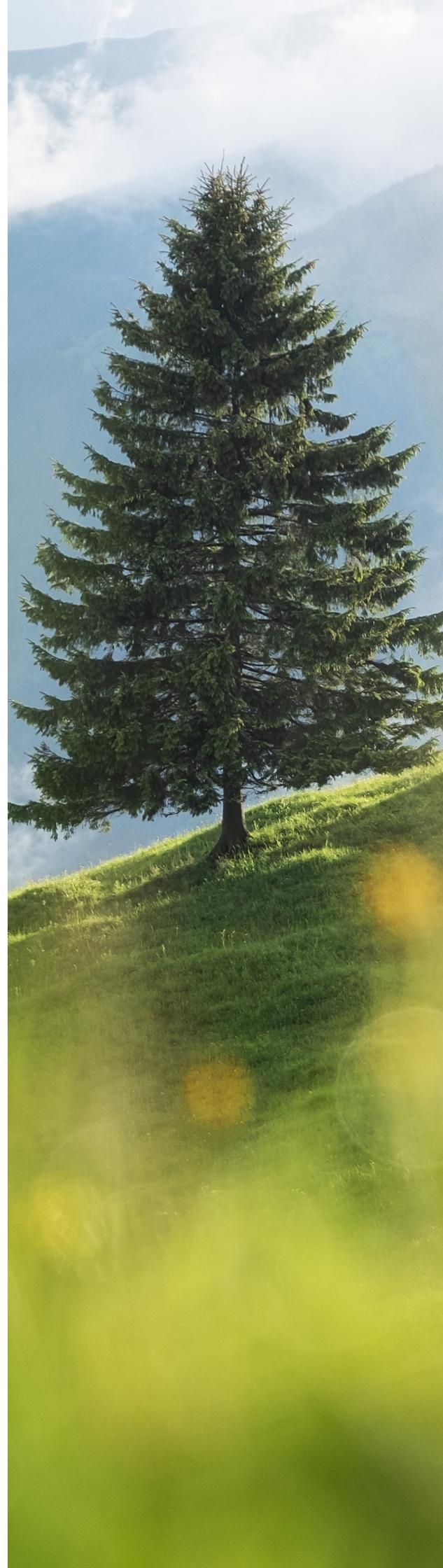
Біз жауапкершіліктің, инновациялардың және жоғары стандарттардың үйлесімі алға жылжуға және жаңа биіктерге жетуге мүмкіндік беретініне сенімдіміз.

Банк құндылықтары:

- Клиентке бағдарлану;
- Адалдық;
- Инновациялық;
- Ынтымақтастық;
- Артықшылық.

Негізгі қағидаттар:

Клиенттердің қажеттіліктеріне бағдарлану және олармен ізгі ниетті өзара іс-қимыл - Банктің бизнес-стратегиясының негізгі қағидаты. Қызметкерлерге күнделікті жұмыста осы тәсілді ұстану, қолайлы жағдайлар жасау және сапалы сервис ұсыну ұсынылады. Банк өнімдерін оңтайландыра отырып және қызмет көрсетуді жетілдіре отырып, келесіге негізделген клиенттермен берік, кәсіби және сенімді қарым-қатынас жасау маңызды:





- **Ашықтық пен айқындық** - клиенттерге өнімдер мен қызметтер туралы толық және шынайы ақпарат беру.
- **Сервистің жоғары деңгейі** - жеке көзқарас, жеделділік және сұраныстарды шешудегі егжей-тегжейлерге назар аудару.
- **Технологиялылық пен қолайлылық** - банктік қызметтерді қолжетімді және қарапайым ететін цифрлық шешімдерді енгізу.
- **Жауапкершілік пен сенімділік** - клиенттер алдындағы міндеттемелерді орындау және олардың қаржылық қауіпсіздігін қамтамасыз ету.
- **Ұзақ мерзімді әріптестік** - орнықты және сенімді қарым-қатынастар құруға ұмтылу.

Осы қағидаттарды басшылыққа ала отырып, Банк өзінің беделін нығайтады, клиенттердің қанағаттануын арттырады және бизнестің орнықты дамуы үшін негіз қалыптастырады.

Комплаенс және тәуекелдерді басқару

Банк қаржылық операциялардың сенімділігін қамтамасыз ете отырып, **комплаенс** пен тәуекелдерді басқарудың қатаң стандарттарын ұстанады. Негізгі қағидаттар мыналарды қамтиды:

- ықтимал тәуекелдерді болдырмау және азайту,
- тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру,
- ішкі бақылауды күшейту,
- комплаенс пен аудиторлық қадағалаудың тиімділігін арттыру.

Операциялық қызмет процесінде Банк заңнаманың ашықтығы мен сақталуына кепілдік бере отырып, **реттеуші талаптарды** қатаң сақтайды.

Стратегиялық даму

Банк жаңа Қазақстанды құру жөніндегі жоспарды басымдықпен орындауға бағытталған. «Белдеу және жол» бастамасын қолдау шеңберінде банк екі елдің халықаралық нарықтары мен ресурстарының мүмкіндіктерін белсенді пайдаланады.

Трансшекаралық бизнес-өзара іс-қимылды күшейту және корпоративтік, бөлшек және қаржылық клиенттерге тиімді қызмет көрсету үшін 2024 жылы Трансшекаралық ынтымақтастық департаменті құрылды.

Сандық трансформация және Fintech

Инновациялық технологиялар - болашақ өсімнің негізгі факторы. Банк қаржы технологияларына (fintech) инвестиция салады, жаңа цифрлық шешімдерді енгізуді жеделдетеді және технологиялар мен бизнестің терең интеграциясын қамтамасыз етеді. Клиенттерге қызмет көрсетудің қолайлылығын, жылдамдығын және сенімділігін арттыруға бағытталған цифрлық трансформация маңызды бағыт болып қала береді.

Команданың дамуы

Қызметкерлер - банктің **басты басымдығы**. Біз мыналарға ұмтыламыз:

- персоналды басқару жүйесін жетілдіру,
- кәсіби дамуға бағытталған тиімді команданы қалыптастыру,
- қызметкерлердің жеке қабілеттерін,
- өзара сыйластыққа, адалдыққа және әділдікке негізделген қолайлы еңбек жағдайларын жасау және корпоративтік мәдениетті қолдау.

Бизнесті, инновацияларды және кадрлық әлеуетті дамытуға кешенді тәсілдің арқасында банк өз ұстанымдарын нығайтуды және стратегиялық бастамаларды іске асыруды жалғастыруда.

Географиялық орналасу

Altyn Bank - корпоративтік және бөлшек клиенттер үшін өнімдер мен қызметтердің кең спектрін ұсынатын әмбебап коммерциялық банк.
Банк Қазақстанның бес ірі қаласында өкілдік етеді:



Алматыда «Достық», «Глобус» атты үш бөлімше және арнайы Private Banking бөлімшесі қызмет көрсетеді.

Бұдан басқа, Астанада «Астана» халықаралық қаржы орталығында (АХҚО) Altyn Bank филиалы орналасқан, бұл банктің халықаралық қаржылық ынтымақтастық саласындағы мүмкіндіктерін кеңейтеді.

Мобильді қосымшалар мен цифрлық қызметтердің дамуы арқасында Қазақстанның барлық аумағында және шетелде тұратын клиенттер заманауи қаржылық шешімдерге ыңғайлы қол жеткізе алады.

Мәнділік матрицасы

GRI 3-1; GRI 3-2. Банк есепте орнықты дамудың неғұрлым маңызды аспектілерін бөліп көрсету үшін GRI ұсынымдары мен стандарттарына сәйкес ESG-тақырыптарының маңыздылығын бағалауды жүргізді.

Негізгі тақырыптарды таңдау процесі қамтиды:

- Халықаралық және жергілікті ESG-практикаларды салыстырмалы талдау,
- Клиенттерді, әріптестерді және реттеушілерді қоса алғанда, мүдделі тараптардың пікірлерін
- Елеулі экономикалық, экологиялық немесе әлеуметтік әсері бар басым бағыттарды айқындау.

Мәнділік матрицасын құру үшін тиісінше көлденең және тік осьтерде орналасқан ішкі және сыртқы көрсеткіштер пайдаланылды. Тақырыптарды бағалау 1-ден 5-ке дейінгі шәкіл бойынша жүргізілді, мұнда:

- 1 – елеусіз ықпал ету,
- 5 – сыни маңызды бағыт.

Банк жыл сайын ашықтық, сенім және өзара құрмет қағидаттары негізінде өзара іс-қимыл процестерін жетілдіре отырып, мүдделі тараптардың пікірлері мен үміттеріне үлкен мән береді. Біз келесіге ұмтыламыз:

- Клиенттер мен әріптестердің мүдделерін қорғау,
- Сұрау салуларға және кері
- ESG саласындағы ынтымақтастық пен диалогты дамыту.

Тиімді өзара іс-қимыл жасау үшін әртүрлі құралдар пайдаланылады:

- Altyn-i мобильді қосымшасы
- Корпоративтік веб-сайт
- Форумдар мен бейінді іс-шаралар
- БАҚ-та және әлеуметтік желілерде жарияланымдар
- Сандық платформалар арқылы клиенттермен диалог.

Бұл механизмдер барлық мүдделі тараптардың қажеттіліктерін ескеруге және Банктің сенімді қаржылық серіктес ретіндегі орнын нығайтуға мүмкіндік береді.



GRI 201-1. Құрылатын және бөлінетін тікелей экономикалық құндылық

мың. теңге	31 желтоқсан 2024	31 желтоқсан 2023
Тікелей құрылған экономикалық құн (Кірістер)	58 449 292	54 084 045
Таза пайыздық кіріс	49 292 504	44 988 056
Таза комиссиялық кіріс	748 439	654 971
Басқа кірістер	8 408 349	8 441 018
Бөлінген экономикалық құн	19 341 094	20 080 335
Операциялық шығындар	17 396 066	15 733 374
оның ішінде жалақы бойынша әлеуметтік аударымдар мен салықтарды ескере отырып, қызметкерлердің сыйақысы	11 476 063	10 168 391
оның ішінде қайырымдылық және әлеуметтік жобаларға арналған шығыстар	100 307	5 824
өзге де операциялық шығыстар	5 819 696	5 559 159
Басқа да пайыздық емес шығыстар	- 2 171 584	2 422 713

Пайдаға салынатын салық бойынша шығыстар	4 116 612	1 924 248
Бөлуге экономикалық құн (таза пайда)	39 108 198	34 003 710

Тікелей экономикалық құн: тиімділіктің түйінді индикаторы

Біздің Банк үшін тікелей экономикалық құн операциялық қызметке байланысты нақты қаржылық шығындар мен кірістерді бағалауға мүмкіндік беретін **іргелі көрсеткіш** болып табылады.

- Оңтайландыру жолдарын анықтай отырып, операциялардың тиімділігін бағалау.

- Ресурстар мен инвестицияларды басқару жөнінде стратегиялық шешімдер қабылдау.

- Клиенттер мен әріптестердің сенімін нығайта отырып, қаржылық ашықтық деңгейін арттыру.

Біз бұл көрсеткішті жүйелі түрде талдаймыз және жетілдіреміз, жауапты басқару мен орнықты даму қағидаттарын нығайтамыз. Қаржы процестерінің жоғары тиімділігіне қол жеткізу - біздің Банктің негізгі басымдықтарының бірі.



4. Орнықты даму мақсаттарына үлес

2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған орнықты даму мақсаттары (ОДМ) кедейшілікті жоюға, планетаны қорғауға және баршаға бейбіт, гүлденген болашақ құруға бағытталған жаһандық іс-қимыл үндеуі болып табылады. Осы өзара байланысты 17 мақсат теңсіздікті, климаттық өзгерістерді, бейбітшілікті, әділдікті және экожүйелерді қорғауды қоса алғанда, адамзаттың негізгі проблемаларын шешу үшін бағдар болып табылады.

Altyn Bank орнықты дамуға қол жеткізудегі өзінің жауапкершілігі мен рөлін сезінеді. Стратегиялық басымдықтарға сәйкес банк қоғамның әлеуметтік-экономикалық дамуына үлес қосуға ұмтылатын алты негізгі ОДМ бөліп көрсетті:

- Жақсы денсаулық және әл-ауқат
- Сапалы білім
- Гендерлік теңдік
- Құнды еңбек және экономикалық өсу
- Индустрияландыру, инновациялар және инфрақұрылым
- Климат өзгерісімен күрес

Бұл таңдау банктің орнықты дамуды қолдауға және жауапты қаржылық шешімдерді қалыптастыруға стратегиялық бағытталғанын көрсетеді. Altyn Bank ESG қағидаттарын енгізе отырып және болашақ ұрпақ үшін қолайлы жағдайлар жасауға ықпал ете отырып, әлеуметтік және экологиялық тұрақтылықты нығайтуға бағытталған бастамаларды дамытуды жалғастыруда.

3 ЖАҚСЫ ДЕНСАУЛЫҚ
ЖӘНЕ ӘЛ-АУҚАТ



GRI 403

- Банк өз қызметкерлеріне медициналық сақтандыруды ұсынады.
- Банкте қауіпсіздік техникасы және қажет болған жағдайда алғашқы көмек көрсету бойынша оқыту тренингтері мен семинарлары тұрақты негізде өткізіледі.
- Салауатты өмір салтын насихаттау үшін түрлі спорттық іс-шаралар өткізіледі.

4 САПАЛЫ
БІЛІМ



GRI 404

- Банк жыл сайын қызметкерлерді даярлауға және оқытуға бюджет бөледі.
- Қазақстан аумағында да, шетелде де біліктілікті арттыру бойынша семинарлар мен оқыту курстары өткізіледі.
- Банктің барлық қызметкерлері онлайн Lerna.kz оқыту платформасына қол жеткізе алады

5 ГЕНДЕРЛІК
ТЕҢДІК



GRI 405

- Altyn Bank гендерлік тиістілігі бойынша ешқандай кемсітушілікке жол бермейді.
- Әділеттілік пен тең мүмкіндіктер қағидаты – жұмысқа қабылдаудан бастап мансаптық өсу мен еңбекақы төлеуге дейінгі барлық кезеңдерде сақталады.

8 ЛАЙЫҚТЫ ЖҰМЫС ЖӘНЕ
ЭКОНОМИКАЛЫҚ ӨСУ



GRI 202

- Altyn Bank өз қызметкерлері үшін бәсекеге қабілетті жалақы деңгейімен, жайлы офистермен және жақсы жағдайлармен лайықты жұмыс орындарын құрады. Осылайша, өз қызметкерлеріне олардың өмір сүру деңгейін дамытуға және жақсартуға көмектеседі.
- Altyn Bank және оның қызметкерлері мемлекеттік бюджетке тұрақты салық төлеушілер болып табылады.

9 ИНДУСТРИЯЛАНДЫРУ,
ИННОВАЦИЯЛАР ЖӘНЕ
ИНФРАҚҰРЫЛЫМ



GRI 9

- Altyn Bank Қазақстандағы цифрлық Банк болып табылады, ол өз клиенттеріне өнімдер мен онлайн қызмет көрсетуді ұсынады.
- Басты артықшылықтар - бұл қызметтердің 24/7 режимінде қолжетімділігі, икемді жағдайлар мен инновациялық цифрлық мүмкіндіктер.



GRI 302

- Altyn Bank жасыл энергетикаға байланысты жобаларды қаржыландырады, сол арқылы көміртегі ізін төмендетуге көмектеседі.
- Банк экологиялық таза технологияларға инвестицияларды ынталандыратын жасыл өнімдерді әзірлеуді жоспарлап отыр.

Altyn Bank стратегиялық жоспарлауға, әріптестік пен инновацияларға сүйене отырып, орнықты даму қағидаттарын өз стратегиясына біріктіреді. Банк экономикалық өсуге, әлеуметтік инклюзия мен экологиялық тұрақтылыққа ықпал ететін қаржылық шешімдерді белсенді әзірлеп, енгізуде.

Біздің негізгі бастамаларымыз келесіге бағытталған:

- Тұрақты бизнес-модельдерге қолдау көрсете отырып, кәсіпкерлік пен инновацияларды дамыту.
- Әлеуметтік прогреске ықпал ете отырып, сапалы білім беру мен денсаулық сақтауға қолжетімділікті кеңейту.
- Экологиялық жауапты қаржы тетіктерін енгізе отырып, көміртегі ізін төмендету.

Экологиялық және әлеуметтік жауапкершілік

Біздің экологиялық тұрақтылық стратегиямыздың шеңберінде 2024 жылғы 21 қыркүйекте банк қызметкерлері мен белсенділерінің қатысуымен эко-акция өткізілді. Іс-шара барысында Медеу және оған іргелес аудандардың аумақтарын жинау ұйымдастырылды, сондай-ақ жұмыскерлердің қоршаған ортаны қорғаудың маңыздылығы туралы хабардарлығы арттырылды.

Мүдделі тараптармен диалог

Altyn Bank клиенттермен, қызметкерлермен және әріптестермен белсенді өзара іс-қимылға ұмтылады, ESG-бастамаларды талқылау үшін ашық және ашық орта жасайды. Біздің мақсаттарымыз:

- Тұрақты даму мәселелері бойынша мүдделі тараптармен ынтымақтастықты тереңдету.
- Форумдар, іс-шаралар және сандық платформалар арқылы ашық диалогты қолдау.
- ОДМ қол жеткізуге бизнес пен қоғамның тартылуын кеңейту.

Біздің банк өз қызметінде ESG-қағидаттарын бекіте отырып және экономика мен қоғамдағы оң өзгерістерге ықпал ете отырып, тұрақты даму тәсілдерін дамытуды және жетілдіруді жалғастыруда.

5. Корпоративтік басқару және әдеп



GRI 2-9; GRI 2-13. Alтын Bank өз қызметінде Қазақстан Республикасының Конституциясын және заңнамасын, сондай-ақ Банктің Жарғысын және ішкі құжаттарын басшылыққа алады.

Банкте Банктің жоғары органы бекіткен, Банкті басқару процесінде туындайтын қатынастарды, оның ішінде Банктің акционерлері мен органдары арасындағы, Банк органдары, Банк және мүдделі тұлғалар арасындағы қатынастарды реттейтін Корпоративтік басқару кодексі қолданылады.

Корпоративтік басқару қағидаттары - бұл Банк өзінің басқару жүйесін құру, жұмыс істеу және жетілдіру кезінде басшылыққа алатын түйінді бағдарлар.

Корпоративтік басқарудың тиімді жүйесінің негізгі элементтері:

- 1) ұйымдық құрылымы;
- 2) корпоративтік құндылықтар;
- 3) Банк қызметінің стратегиясы;
- 4) Банктің уәкілетті алқалы органдары арасында шешімдер қабылдау бөлігінде міндеттер мен өкілеттіктерді бөлу;
- 5) Банктің Директорлары, Басқармасы, сыртқы және ішкі аудиторлары арасындағы өзара іс-қимыл мен ынтымақтастық тетіктері;
- 6) тәуекелдерді басқару рәсімдері мен әдістемелері;
- 7) ішкі бақылау жүйесі;
- 8) сыйақы жүйесі;
- 9) басқарушылық есептіліктің барабар жүйесінің болуы;
- 10) корпоративтік басқарудың ашықтығы.

Корпоративтік басқару жүйесі өкілеттіктер мен жауапкершілікті бөлуді ұйымдастыруға, сондай-ақ корпоративтік шешімдерді қабылдау процесін құруға мүмкіндік береді.

Банктің корпоративтік басқаруы ең алдымен оның барлық акционерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін және Банктің өзінің мәртебесін құрметтеуге негізделеді және Банк активтерінің өсуін, жұмыс орындарын құруды және Банктің қаржылық тұрақтылығы мен пайдалылығын қолдауды қоса алғанда, Банк қызметінің тиімділігінің өсуіне қол жеткізуге бағытталған.

Банктің ұйымдық құрылымы



GRI 2-9- a,b,c; GRI 2-12. Директорлар кеңесі «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және (немесе) Банк Жарғысына Банк акционерлерінің жалпы жиналысының айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда, Банк қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады.

Директорлар кеңесінің айрықша құзыреті Банктің Жарғысында, Корпоративтік басқару кодексінде және Банктің Директорлар кеңесі туралы ережеде айқындалған.

Директорлар кеңесі өз қызметін жүзеге асыруда Қазақстан Республикасының заңнамасын, оның ішінде уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілерін және (немесе) Банктің Жарғысын, сондай-ақ Банктің ішкі нормативтік құжаттарын басшылыққа алады.

GRI 2-10-a. Директорлар кеңесінде бір орынға бір кандидат дауысқа түсетін жағдайды қоспағанда, Директорлар кеңесінің мүшелерін Банк акционерлерінің Жалпы жиналысы кумулятивтік дауыс беру бюллетеньдерін пайдалана отырып кумулятивтік дауыс беру арқылы сайлайды.

GRI 2-10-b. Директорлар кеңесінің мүшесі болып тек жеке тұлға ғана сайлана алады. Директорлар кеңесінің мүшелері:

1) акционерлер - жеке тұлғалар;

2) Директорлар кеңесіне акционерлердің өкілдері ретінде сайлауға ұсынылған (ұсынылған) адамдарды;

3) Банктің акционерлері болып табылмайтын және акционердің өкілі ретінде Директорлар кеңесіне сайлауға ұсынылмаған (ұсынылмаған) жеке тұлғалар.

Директорлар кеңесінің мүшелігіне кандидаттардың жақсы кәсіби және жеке беделі, Директорлар кеңесінің жұмысына өз үлесін қосу қабілеті болуға тиіс.

Банктің Директорлар кеңесі 9 адамнан тұрады. Директорлар кеңесі төрағасының міндетін атқарушы - Дунаев Арман Ғалиасқарұлы.

Арман Ғалиасқарұлы Дунаев

Директорлар кеңесі төрағасының міндетін атқарушы

Арман Ғалиасқарұлы Дунаев 1966 жылы 7 қазанда дүниеге келген. 1988 жылы Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетінің философия-экономика факультетін «Экономист» мамандығы бойынша, 1991 жылы ММУ аспирантурасын тәмамдап, экономика ғылымдарының кандидаты дәрежесін қорғады. 2018 жылғы маусымнан бастап «Altyn Bank» Директорлар кеңесінің мүшесі.



Лу Вэй

Директорлар кеңесінің мүшесі.

Лу Вэй 1971 жылы 18 қазанда дүниеге келген. 2004 жылы Австралияның Дикин университетін «Бухгалтерлік есеп» мамандығы бойынша бітірген. 2025 жылғы мамырдан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.



Ван Лей

Директорлар кеңесінің мүшесі

Ван Лей 1979 жылы қыркүйекте дүниеге келген. 2002 жылы Оңтүстік-Шығыс Қаржы-экономикалық университетін, қаржы институтын, «Қаржы менеджменті» мамандығын бітірген. 2025 жылғы мамырдан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Пу Ганг

Директорлар кеңесінің мүшесі.

Пу Ганг 1973 жылы 26 наурызда дүниеге келген. 1995 жылы «Мемлекеттік қаржы» мамандығы бойынша College of Finance and Economics of Shanxi province бітірген, 2024 жылдың наурызынан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Шаяхметова Үміт Болатханқызы Байсынов Мұрат Байсынович

Директорлар кеңесінің мүшесі.

Шаяхметова Үміт Болатханқызы 1969 жылы 19 наурызда дүниеге келген. 1993 жылы П.Лумумба атындағы Ресей халықтар достығы университетін «Экономика ғылымдарының бакалавры» біліктілігімен, 1996 жылы - Rutgers University, АҚШ, Нью-Джерси, MBA дәрежесімен бітірді. 2018 жылғы маусымнан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Директорлар кеңесінің мүшесі.

Байсынов Мұрат Байсынович 1967 жылғы 9 мамырда дүниеге келген. 1990 жылы С.М. Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетін «Заңгер» мамандығы бойынша бітірген. 1999 жылы Барлықресейлік қаржы-экономикалық институттың қаржы-экономикалық факультетін «Экономист» мамандығы бойынша тәмамдаған. 2025 жылғы маусымнан бастап «Altyn Bank» АҚ директорлар кеңесінің мүшесі болып табылады.



Чжай Сюй

Директорлар кеңесінің мүшесі.

Чжай Сюй, 1991 жылы Орталық қаржы-экономикалық университетін «Қаржы» мамандығы бойынша, 2001 жылы Нанькай университетін «Әлемдік экономика» мамандығы бойынша бітірген. 2021 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Ван Гошэн

Директорлар кеңесінің мүшесі.

Ван Гошэн 1954 жылы тамызда дүниеге келген. Ухань университетін «Халықаралық қаржы» мамандығы бойынша бітірген, Банк ісі ғылымдарының магистрі, Лондон университеті, Ұлыбритания. 2018 жылғы қазаннан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Нгай Ка Чинг

Директорлар кеңесінің мүшесі

Нгай Ка Чинг 1984 жылы 16 шілдеде дүниеге келген. 2007 жылы Гонконг Қытай университетін бизнесті басқару мамандығы бойынша бітірген. 2018 жылғы маусымнан бастап «Altyn Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

Директорлар кеңесі жанында 4 комитет жұмыс істейді:

Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет.

Аудит комитеті.

Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер комитеті.

Тәуекелдерді басқару комитеті.

Басқарма Банктің алқалы атқарушы органы болып табылады, Банктің атынан әрекет етеді, оның ішінде оның мүдделерін білдіреді, Заңдарда және Жарғыда белгіленген тәртіппен Банк атынан мәмілелер жасайды, Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлері орындауға міндетті шешімдер қабылдайды және нұсқаулар береді. Басқарма Төрағадан және оның орынбасарлары болып табылатын Басқарма Мүшелерінен тұрады. Басқарма қызметіне Басқарма Төрағасы басшылық етеді. Банк басқармасы 4 адамнан тұрады. Басқарма Төрағасы - Байсынов Мұрат Байсынұлы.

Басқарма мүшелері:

Мұрат Байсынұлы Байсынов

«Altyn Bank» АҚ Басқарма Төрағасы.

Тәуекелдер, комплаенс және заң мәселелері жөніндегі блок басқармасының төрағасы Мұрат Байсынұлы Байсынов 1967 жылы 9 мамырда дүниеге келген, 1990 жылы С.М. Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетін «Заңгер» мамандығы бойынша, 1999 жылы Бүкілресейлік қаржы-экономикалық институтын, қаржы-экономикалық факультетін «Экономист» мамандығы бойынша бітірген. 2025 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма Төрағасы.

Ху Цэфэн

Басқарма Төрағасының бірінші орынбасары.

Басқарма Төрағасының бірінші орынбасары Ху Цэфэн 1980 жылы 02 қаңтарда дүниеге келген, Пекин шет тілдер университетін «Халықаралық экономика, сауда және қаржы» мамандығы бойынша 2002 жылы, Қытай Халық Университетін 2010 жылы іскерлік әкімшілік магистрі мамандығы бойынша бітірген. 2019 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма Төрағасының бірінші орынбасары.



Айқымбаева Жанара Төлігенқызы

Басқарма Төрағасының орынбасары -
Басқарма мүшесі.

Басқарма Төрағасының орынбасары транзакциялық бизнес және халықаралық операциялар блогы Айқымбаева Жанара Төлігенқызы 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, 2012 жылы Халықаралық Бизнес мектебін «Қаржы менеджменті» іскерлік әкімшілендіру магистрі (MBA) дәрежесін ала отырып бітірді. 2018 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары - Басқарма мүшесі.



Арслан Динара

Басқарма Төрағасының орынбасары -
Басқарма мүшесі.

Басқарма Төрағасының орынбасары Арслан Динара 1983 жылы 29 мамырда дүниеге келді, 2005 жылы ҚЭСЗМИ (Қазақстандық Экономика және стратегиялық зерттеулер менеджмент институты), Халықаралық қатынастар және іскерлік әкімшілендіру саласындағы әлеуметтік ғылымдар бакалавры мамандығымен бітірді. 2007 жылы Халықаралық бизнес университетін (UIB) «Қаржы және кредит» магистрі дәрежесімен, сондай-ақ Мәскеу халықаралық жоғары бизнес мектебін «Қаржы менеджменті» магистрі дәрежесімен бітірді. 2025 жылдан бастап «Altyn Bank» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары - Басқарма мүшесі.



GRI 406. Банктің корпоративтік мәдениетінің негізінде ішкі құжаттарда бекітілген және орнықты даму стратегиясының негізгі элементі болып табылатын корпоративтік этика қағидаттары жатыр. Бұл қағидаттар бизнесті жүргізу тәсілін, клиенттермен, әріптестермен және қызметкерлермен өзара іс-қимылды айқындайды, сондай-ақ жағымды жұмыс және әлеуметтік ахуал жасауға ықпал етеді.

Корпоративтік этика қағидалары жұмыс орнындағы кемсітушілік пен зорлық-зомбылықтың кез келген нысандарына қарсы бағытталған ережелерді қамтиды. Біз әрбір қызметкердің өзін бағалы және құрметті сезінуін, жеке мінездемесіне немесе әлеуметтік мәртебесіне қарамастан, кәсіби өсу мен даму үшін тең мүмкіндіктерге ие болуын қамтамасыз етуге тырысамыз.

2024 жылғы желтоқсанда Банкте Корпоративтік басқару департаменті құрылды. Корпоративтік басқару шеңберінде Директорлар кеңесінің, Директорлар кеңесі жанындағы комитеттердің және Банк Басқармасының тиімді қызметін ұйымдастыру және қамтамасыз ету, Директорлар кеңесі, комитеттер, Басқарма және Банктің құрылымдық бөлімшелері арасындағы уақтылы және тиісінше өзара іс-қимылды, сондай-ақ акционерлердің құрылымдық бөлімшелерімен корпоративтік басқару және Банк қызметі мәселелері бойынша өзара іс-қимылды қамтамасыз ету кіреді.

Келісу комиссиясы корпоративтік этиканы басқару жүйесінде орталық рөл атқарады. Әртүрлі бөлімшелер мен басқару деңгейлерінің өкілдерінен тұратын бұл орган әрбір жағдайды объективті және жан-жақты қарауды қамтамасыз етеді. Комиссия шағымдар мен дауларды әділдік және теңдік қағидаттарына сәйкес шешу үшін шаралар қабылдай отырып қарайды. Банк қызметтің барлық деңгейінде кемсітушілікті болдырмауға бағытталған кешенді рәсімдер мен практикаларды әзірлеп, енгізді.

Бұл шаралардың негізі болып кемсітушіліктің кез келген түрінің қолайсыздығын анықтайтын және өнімділікті, креативті және инновациялық шешімдерді арттыру, кадрлардың тұрақтамауын төмендету, Банктің беделін жақсарту және таланттарды көбірек тарту, клиенттік базаны кеңейту, сондай-ақ қызметкерлер арасындағы үйлесімді қарым-қатынас мақсатында инклюзивті жұмыс ортасын қалыптастыру үшін жағдай жасайтын корпоративтік әдеп жөніндегі ішкі құжаттар табылады.

GRI 205; GRI 205-2. Қаржылық операциялар неғұрлым ашық және бақыланатын қазіргі әлемде банк саласы экономикалық тұрақтылық пен орнықты дамуды қамтамасыз етуде негізгі рөл атқарады. Сыбайлас жемқорлыққа және ақшаны жылыстатуға қарсы іс-қимыл қаржы мекемелерінің қоғам мен заң алдындағы жауапкершілігін көрсететін осы қызметтің маңызды аспектісі болып табылады. Банктің адалдық пен ашықтықтың жоғары стандарттарын қамтамасыз етуге ұмтылысы шеңберінде Банк сыбайлас жемқорлыққа қарсы күресте кешенді тәсілді қатаң ұстанады, бұл ішкі нормативтік құжаттарда көрініс табады.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қағидалар Банктің өзге де ішкі құжаттарымен бірлесіп, заңнаманы және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл қағидаттарын сақтауға қатысты әрбір қызметкерге қойылатын негізгі талаптарды бағдарланған тәсіл тәуекелі негізінде айқындайды. Қағидалардың талаптары Банктің барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

GRI 205-3. Департамент комплаенс орындайтын ішкі бақылауды жүзеге асыру рәсімі банктің іс-әрекеттері мен операцияларының белгіленген сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарға сәйкестігі тұрғысынан тұрақты тексеруді және талдауды қамтамасыз етеді. Бұл рәсім транзакциялар мониторингін, контрагенттерді тексеруді және ішкі процестерді сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне осалдығы тұрғысынан бағалауды қамтиды. Есепті кезеңде Банкте расталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар анықталған жоқ.

Комплаенс-бағдарлама және есепті жылға арналған жоспар Банктің сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатын іске асыру үшін серпінді құрал болып табылады. Бұл құжаттарда сыбайлас жемқорлықты болдырмау жөніндегі мақсаттар, міндеттер мен шаралар айқындалады. Банк өз қызметкерлерінің сыбайлас жемқорлыққа, ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мәселелеріндегі хабардарлығы мен құзыреттілігін арттыруға үлкен мән береді. Осы тәсіл шеңберінде тұрақты тренингтер мен білім беру бағдарламалары сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылда маңызды рөл атқарады. Ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі жыл сайынғы тренингтер қызметкерлерге қажетті білім мен іскерлікті ұсынып қана қоймай, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық және заңсыз іс-әрекеттердің мүлдем қолайсыз мәдениетін қалыптастыруға ықпал етеді.

Алдағы уақытта Банк:

- Ішкі бақылауды жақсарту үшін деректерді талдаудың жаңа технологиялары мен әдістерін енгізе отырып, өзінің сыбайлас жемқорлыққа қарсы бағдарламалары мен рәсімдерін одан әрі жетілдіруге.
- Сыбайлас жемқорлыққа және қаржылық қылмыстарға қарсы іс-қимыл саласындағы өзекті тақырыптарға ерекше назар аудара отырып, персоналды оқыту және дамыту бағдарламаларын кеңейтуге.
- Үздік тәжірибелермен алмасу және сыбайлас жемқорлыққа қарсы бірлескен күрес үшін реттеуші және қадағалау органдарымен, сондай-ақ басқа да қаржы мекемелерімен өзара іс-қимылды нығайтуға ниетті.

6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету

Қызметкерлерді басқару

Altyn Bank қаржы секторындағы ірі жұмыс беруші болып табылады және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес әрекет етеді. Персоналмен жұмыс жөніндегі департамент персоналды басқару жүйесін ұйымдастыруға және еңбек қатынастары мен кадр саясаты саласындағы басшылықтың шешімдерін іске асыруға жауапты құрылымдық бөлімше болып табылады.

Банктің кадр саясатының қағидаттары:

Банк өз персоналын құрметтейді және бағалайды және персоналдың корпоративтік жауапкершілігін қалыптастыру үшін жағдай жасайды. Қызметкерлер Банктің мақсаттарына қол жеткізу үшін барлық күш-жігерін салады. Конкурстық, ротациялық, жеке қасиеттер мен мүмкіндіктерді бағалаудың тұрақтылығы - Банк нақты лауазымға резерв дайындау, қызметкерлердің бейімділігін анықтау және дамыту жолымен конкурстық негізде кандидаттарды іріктеуге, лауазымдарды тігінен және көлденеңінен жоспарлы ауыстыруға ұмтылады.

Өзара қарым-қатынастың ұзақ мерзімді сипаты - Банк Банктің қызметкерлермен өзара қарым-қатынасы ұзақ мерзімді болуына ұмтылады. Білім мен тәжірибенің сабақтастығы, қызметкерлерді дамыту мен оқытуға баса назар аудару - оқыту мен дамытуға инвестициялар Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізудегі қажеттіліктеріне сәйкес келуге тиіс.

Банк қызметкерлердің кәсіби өсуі мен дамуын қамтамасыз етуге ұмтылады. Банкте тәлімгерлік бар және дамып келеді, қызметкерлер жинақталған білім мен дағдыларды оқып, бөліседі.

Қызметтің қол жеткізілген нәтижелерін бағалау - Банк әрбір қызметкердің салымын бағалайды. Лауазымдық нұсқаулықтардағы талаптар, қызметтің түйінді көрсеткіштері (теңгерімді көрсеткіштер жүйесінің карталары және еңбек қызметі мен құзыреттілікті бағалау), құзыреттіліктің корпоративтік моделі, стандарттарды орындау сапасын бағалау, қызметкерлерді ынталандыру және көтермелеу арқылы нәтижелілікті басқару жүйесі енгізілді.

Орындалатын жұмыстың көлемі мен күрделілігіне еңбекақы төлеудің сәйкестігі - Банк еңбекақы төлеудің тиімді жүйесін құруға, сондай-ақ еңбек тиімділігін арттыруға әсер ететін факторларды анықтауға және дамытуға ұмтылады.

Қолайлы моральдық-психологиялық ахуалды қалыптастыру және қолдау - Банк тиімді қызметке ықпал ететін қолайлы еңбек жағдайларын жасауға және ұжымда қарым-қатынастар құруға ұмтылады.

Кадр саясатының негізгі бағыттары:

- тиімді корпоративтік мәдениетті қалыптастыру.
- ұйымдық құрылымды жетілдіру және кадрлық жоспарлау;
- қызметкерлерге еңбекақы төлеу, жеңілдіктер мен өтемақылар;
- қызметкерлер жұмысының тиімділігін бағалау.

Жұмыспен қамту

Банк қызметкерлерге ұлтына, жынысына, әлеуметтік жағдайына және басқаларына қарамастан тең мүмкіндіктер береді. Барлық кадрлық іс-шараларды жүргізу кезінде Банк кәсіби мәні бар себептер бойынша артықшылықтарға жол берместен, қызметкердің құзыреттерін және оның еңбек тиімділігін дамыту деңгейін ғана басшылыққа алады.

2023 жылдың аяғындағы жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің саны 3%-ға өсті. Барлық қызметкерлер өз қызметін Қазақстан Республикасында жүзеге асырады. Қызметкерлердің санын жынысы бойынша салыстыру кезінде пайыздық қатынаста әйелдер 63%-ды, ал ерлер - 37%-ды құрайтыны анықталды. Қызметкерлердің орташа жасы - 34 жас, бұл ретте қызметкерлердің басым бөлігін, 64%-ын 30 жастан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер құрайды, 30 жасқа дейінгі қызметкерлердің үлесі 32%-ды құрайды, қалған 4%-ын 50 жастан асқан қызметкерлер құрайды.

2024 жылдың аяғындағы жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің саны 7%-ға өсті. Барлық қызметкерлер өз қызметін Қазақстан Республикасында жүзеге асырады. Қызметкерлердің санын жынысы бойынша салыстыру кезінде пайыздық қатынаста әйелдер 60%, ал ерлер - 40% құрайтыны анықталды. Қызметкерлердің орташа жасы - 34 жас, бұл ретте қызметкерлердің басым бөлігін, 64%-ын 30 жастан 50 жасқа дейінгі қызметкерлер құрайды, 30 жасқа дейінгі қызметкерлердің үлесі 32,5%-ды құрайды, қалған 3,5%-ын 50 жастан асқан қызметкерлер құрайды.

Банк мәжбүрлі еңбекті қолданбайды және балалар еңбегін пайдаланбайды. Есепті кезеңнің соңында тұрақты еңбек шартымен жұмыс істеген 602 қызметкердің (барлық қызметкерлердің 93%) 59%-ын әйелдер, 41%-ын ерлер құрады. 2024 жылдың соңында уақытша еңбек шарты бойынша жұмыс істеген 43 қызметкердің (барлық қызметкерлердің 7%) 77%-ын әйелдер, 23%-ын ерлер құрады. 2024 жылы Банктің барлық қызметкерлері толық жұмыс күнімен қамтылды. Жоғары және орта буын басшыларының құрамына қызметкерлердің жалпы санының 11% кіреді, оның ішінде әйелдер - 45%, ерлер - 55%.

GRI 2-7; GRI 405-1.	31.12.2024 жылға	31.12.2023 жылға
Қызметкерлердің жалпы саны:	645	601
Тұрақты еңбек шарты	602	559
Уақытша еңбек шарты	43	42
Толық жұмыс күні	645	601
Толық емес жұмыс күні	0	0
Жынысы бойынша қызметкерлердің саны:		
Әйелдер	390	378
Ерлер	255	223

Жасы бойынша қызметкерлердің саны		
30 жастан жас	32,5%	32%
30-50 жас	64%	64%
50 жастан асқан	3,5%	4%
Лауазымы бойынша қызметкерлердің саны:		
Басқарма	5	5
Қалған лауазымдар	640	596
Қызметкерлердің жалпы санынан мүгедектердің үлесі:		
	1%	1%

2023 жылы 108 жаңа қызметкер қабылданды, бұл қызметкерлердің орташа тізімдік санының 19%-ын құрады. Осы уақыт аралығында 57 қызметкер өз бастамасымен еңбек қатынастарын бұзған. 2023 жылы кадрлардың тұрақтамауы 2022 жылға қарағанда 9,48%-ға 1,97%-ға төмен.

2024 жылы 151 жаңа қызметкер қабылданды, бұл қызметкерлердің орташа тізімдік санының 23% -ын құрады. Барлық кезеңде 87 қызметкер өз бастамасымен еңбек қатынастарын бұзған. 2024 жылы кадрлардың тұрақтамауы 2023 жылмен салыстырғанда 13,5%-ға 4%-ға жоғары.

Өңірлер бойынша бөліністегі қызметкерлер 31 желтоқсан 2023 жылға

Өңір	Саны	Гендерлік қажеттілік	
		Ерлер	Әйелдер
Бас кеңсе (Алматы қ.)	451	184	267
Алматы қ. филиалы	29	6	23
Ақтау қ. филиалы	32	10	22
Астана қ. филиалы	40	8	32
Атырау қ. филиалы	27	8	19
Шымкент қ. филиалы	22	7	15

Өңірлер бойынша бөліністегі қызметкерлер

31 желтоқсан 2024 жылға

Өңір	Саны	Гендерлік қажеттілік	
		Ерлер	Әйелдер
Бас кеңсе (Алматы қ.)	494	216	278
Алматы қ. филиалы	26	5	21
Ақтау қ. филиалы	29	9	20
Астана қ. филиалы	43	10	33
Атырау қ. филиалы	27	6	21
Шымкент қ. филиалы	26	9	17

2023 жылы Altyn Bank жұмысшыларының арасында әйелдердің үлесі 63% -ға жетеді. Кіші, орта және жоғары басшы лауазымдарды қоса алғанда, барлық басшы лауазымдардағы әйелдердің үлесі 51% -ды құрайды; Банк қызметінің кіріс әкелетін бағыттары бойынша басшылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі 70% -ды құрайды.

2024 жылы Altyn Bank қызметкерлерінің арасындағы әйелдердің үлесі 60% -ға жетеді. Кіші, орта және жоғары басшы лауазымдарды қоса алғанда, барлық басшы лауазымдардағы әйелдердің үлесі 46% -ды құрайды; Банк қызметінің кіріс әкелетін бағыттары бойынша басшылық лауазымдардағы әйелдердің үлесі 65% -ды құрайды.

GRI 405-1. Әйелдер өкілдігі	31.12.2024 ж	31.12.2023 ж
Қызметкерлердің жалпы санындағы әйелдердің үлесі	60%	63%
кіші, орта және жоғары басшылық лауазымдарды қоса алғанда, барлық басшылық лауазымдардағы әйелдердің басшылық лауазымдардың жалпы санынан % үлесі	46%	51%
кіші басшы лауазымдардағы әйелдердің кіші басшы лауазымдардың жалпы санынан% үлесі	48%	62%
жоғары, яғни Басқарма төрағасынан барынша төмен екі деңгей басшы лауазымдардағы әйелдердің жоғары басшы лауазымдардың жалпы санынан % үлесі	17%	17%
Банк қызметінің бағыттары бойынша басшылық лауазымдардағы кіріс әкелетін әйелдердің Банк қызметінің бағыттары бойынша барлық басшылық лауазымдардан % үлесі	65%	70%

Банктің барлық қызметкерлерінің бала күтімі бойынша демалыс алуға құқығы бар. Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің нормаларына сәйкес бала үш жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты демалыс алуға құқығы бар: баланың анасы немесе әкесі; баланы жалғыз тәрбиелеп отырған ата-ана; ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы іс жүзінде тәрбиелеп отырған қорғаншы немесе туыс; жаңа туған баланы асырап алған қызметкер. Бала күтімі бойынша көрсетілген демалыс уақытында жалақысы сақталмайтын қызметкердің жұмыс орны сақталады. Бұдан басқа, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес жүкті әйелдерге, сондай-ақ бала туған әйелдерге жүктілігі және босануына дейін ұзақтығы 70 күнтізбелік күн және босанғаннан кейін 56 күнтізбелік күн демалыс беріледі.

2023 жылы бала күтімі бойынша демалыстағы қызметкерлердің саны 36 адамды құрады, оның ішінде 100% әйелдер

2024 жылы бала күтімі бойынша демалыстағы қызметкерлердің саны 27 адамды құрады, оның ішінде 100% әйелдер.

GRI 401-3. Бала күтіміне байланысты демалыс	2024 жылғы кезеңде	2023 жылғы кезеңде
Бала күтімі бойынша демалысқа шыққан қызметкерлердің саны, барлығы	27	36
Ерлер	0	0
Әйелдер	27	36
Есепті жылы бала күтімі бойынша демалыс аяқталғаннан кейін есепті кезеңде жұмысқа оралған қызметкерлердің саны, барлығы	19	24
Ерлер	0	0
Әйел	19	24
Бала күтімі бойынша демалыс аяқталғаннан кейін жұмысқа қайтқан, жұмысқа келгеннен кейін 12 айдан кейін жұмысын жалғастырған қызметкерлердің саны, барлығы	14	24
Ерлер	0	0
Әйелдер	14	24

GRI 404-3. Қызметкерлерді басқару

Персоналды бағалау Банкте басшылардың және олардың командаларының көшбасшылық әлеуеті мен құзыреттерін бағалауға мүмкіндік беретін маңызды құрал болып табылады. Бұл қызметкерлерді одан әрі дамыту және мансаптық ілгерілету бағытын айқындауға көмектеседі. Банктегі қызметкерлер мен басшылардың барлық санаттары, Басқарма мүшелерін қоса алғанда. Бағалау үшін Банк бөлімшесінің әрбір көрсеткіштерінің нысаналы мәндеріне қол жеткізу дәрежесі мен басшыларға сыйлықақы беру деңгейі арасында тәуелділікті белгілеуге мүмкіндік беретін теңгерімделген көрсеткіштер жүйесі (ТКЖ) сияқты әртүрлі құралдар пайдаланылды.

Сондай-ақ еңбек қызметі мен құзыреттілігін бағалау (ЕҚБ) пайдаланылады.

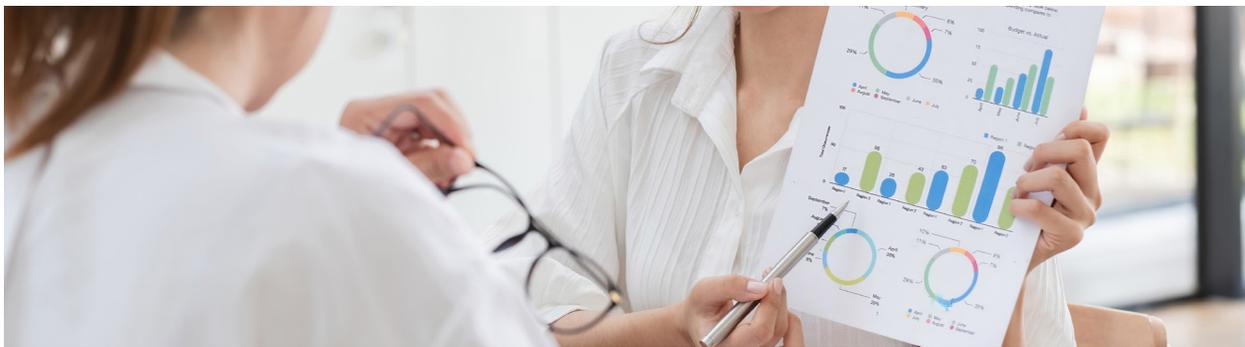
Бағалау үшін Банк бөлімшесінің әрбір көрсеткіштерінің нысаналы мәндеріне қол жеткізу дәрежесі мен басшыларға сыйлықақы беру деңгейі арасында тәуелділікті белгілеуге мүмкіндік беретін теңгерімделген көрсеткіштер жүйесі (ТКЖ) сияқты әртүрлі құралдар пайдаланылды. Сондай-ақ еңбек қызметі мен құзыреттілігін бағалау (ЕҚБ) пайдаланылады.

Банк бағалау процесінің ашықтығына және қызметкерлердің сәтті қызметі кезінде дәлелді төлем түрінде бағалау және көтермелеу процесінде кері байланысты уақтылы алуына кепілдік береді. Еңбек Қызметі мен Құзыреттілікті Бағалауда (ЕҚБ) қызметкердің лауазымы мен функционалына байланысты ерекшеленетін бағалаудың үш нысаны пайдаланылады. Бағалау 6 айдан аз жұмыс істейтін қызметкерлер үшін, сондай-ақ бағалау кезеңі ішінде бала күтімі бойынша демалыста болған немесе 6 айдан астам уақыт еңбекке уақытша жарамсыздық жағдайында болған қызметкерлер үшін жүргізілмейді. Қосалқы және техникалық персонал (жүргізушілер, жұмысшылар) бағалаудан өтпейді.

2023 жылы жұмыстың тиімділігін бағалау 421 қызметкер бойынша жүргізілді, бұл қызметкерлердің нақты санының 77% -ын құрады. Қызметкерлер санының 23% бағалауға жатпайды. Бағалау ерлердің 38% -ын және әйелдердің 62% -ын қамтыды.

2024 жылы жұмыстың тиімділігін бағалау 440 қызметкер бойынша жүргізілді, бұл қызметкерлердің нақты санының 68% -ын құрады. Қызметкерлер санының 32% бағалауға жатпайды. Бағалау ерлердің 41% -ын және әйелдердің 59% -ын қамтыды.

Есепті кезеңде бағалаудан Басқарманың барлық мүшелері және жоғары буын басшыларының 100%, орта буын басшыларының 100% және мамандардың 90% өтті. Қызметті бағалау сондай-ақ кадрлық резервті қалыптастыру, персоналды дамыту бағдарламаларын әзірлеу, уәждемелік төлемдер, Банктің үздік қызметкерлерін тану және жылдық бонусты есептеу сияқты басқарушылық шешімдерді қабылдау үшін маңызды құрал болып табылады.



GRI 2-17. Қызметкерлерді оқыту және дамыту

Altyn Bank жыл сайын қызметкерлерді оқытуға және олардың біліктілігін арттыруға арналған бюджетті қалыптастырады және Банктің бастамасы бойынша қызметкер алған сыртқы оқыту құнына өтемақы береді. Банкте қызметкерлерді оқыту қызметкерлердің біліктілік деңгейін арттыру және Банкті тиісті кәсіптік деңгейдегі мамандармен қамтамасыз ету мақсатында жүргізіледі.

Банк қызметкерлерін оқыту мынадай түрлер бойынша жүзеге асырылады:

- жеке оқыту (оның ішінде сыртқы провайдер өткізетін қашықтықтан оқыту);
- кәсіптік сертификаттау, магистратура мен докторантураның барлық түрлері;
- корпоративтік оқыту;
- тағылымдамадан өту.

2023 жылы барлығы 145 қызметкер сырттай оқудан өтті. Қызметкерлерді оқыту мынадай тақырыптар бойынша жүргізілді: Орнықты даму, Коммуникациядағы тиімді басқару, Ішкі аудит негіздері, Тәуекел-менеджмент, КЖ/ТҚҚ саласында қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы сертификаттау бағдарламасы, WAY4 және басқа жүйесінде бухгалтерлік есеп жүргізу.

2024 жылы банктің 132 қызметкері сырттай оқудан өтті. Қызметкерлерді оқыту келесі тақырыптар бойынша жүргізілді: Әзірлеушілерге арналған дерекқор, Excel 0-ден PRO-ға дейін, Campaign, SQL бағдарламалаудың декларативті тілі, «Power BI», Қаржылық талдау, Халықаралық төрелік, санкциялық даулар, ҚР құзырындағы сот шешімдерін орындау, Трансферттік баға белгілеу, ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, ақпараттық қауіпсіздік және басқалар.

Бұдан басқа, қызметкерлер сыртқы сарапшылардың қатысуымен конференцияларға, форумдарға, вебинарларға және басқа да іс-шараларға, оның ішінде түрлі ESG мәселелері бойынша ұйымдастырылған іс-шараларға үнемі қатысады.

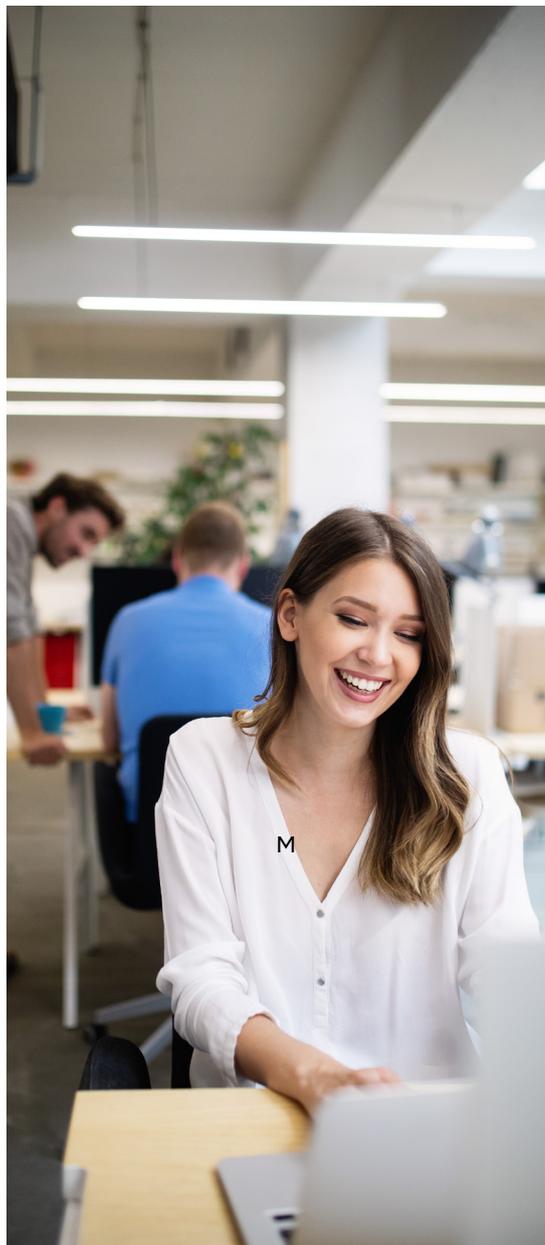
Еңбекті және денсаулықты қорғау GRI 403-1; GRI 403-2; GRI 403-3; GRI 403-5; GRI 403-6; GRI 403-7.

Altyn Bank барлық қызметкерлер үшін қауіпсіз және қолайлы жұмыс ортасын құруға ұмтылады және Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес жұмыс істейді.

Қазақстан Республикасы еңбек заңнамасының принциптері:

- еңбек саласындағы адам мен азаматтың құқықтарын шектеуге жол бермеу;
- еңбек еркіндігі;
- кемсітушілікке, мәжбүрлі еңбекке және балалар еңбегінің ең нашар түрлеріне тыйым салу;
- қауіпсіздік және гигиена талаптарына жауап беретін еңбек жағдайларына құқықты қамтамасыз ету;
- өндірістік қызмет нәтижелеріне қатысты қызметкердің өмірі мен денсаулығының басымдығы;
- еңбек үшін ең төменгі жалақы мөлшерінен төмен емес әділ сыйақы алу құқығын қамтамасыз ету;
- демалыс құқығын қамтамасыз ету;
- қызметкерлердің құқықтары мен мүмкіндіктерінің теңдігі;
- қызметкерлер мен жұмыс берушілердің өз құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін бірігу құқығын қамтамасыз ету;
- әлеуметтік әріптестік;
- еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелерін мемлекеттік реттеу;
- қызметкерлер өкілдерінің Қазақстан Республикасы еңбек заңнамасының сақталуына қоғамдық бақылауды жүзеге асыру құқығын қамтамасыз ету.

Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің талаптарын сақтай отырып, Банк қызметтің кез келген басқа нәтижелеріне қатысты персоналдың өмірі мен денсаулығын басымдыққа ала отырып, қызметкерлер үшін қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз етеді.



Еңбекті қорғау бойынша шаралар (2023–2024)

Көрсетілген кезеңде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша тұрақты нұсқамалар жүргізілді:

- Төтенше жағдайлар (өрт, жер сілкінісі және т.б.) жағдайына мақсатты және жоспардан тыс нұсқамалар.
- Жаңа қызметкерлер үшін кіріспе нұсқаулық.
- Еңбекті қорғау нормалары мен ережелеріне сәйкес жұмыс орнындағы алғашқы нұсқама.

Жеке қорғаныс құралдары

Жұмысқа қабылдау кезінде қызметкерлер газ-түтіннен қорғау қораптарымен (ГТҚҚ), ал қажет болған жағдайда медициналық бетперделермен қамтамасыз етіледі.

Ғимараттар мен жұмыс үй-жайларын жарақтандыру

- Банктің филиалдары мен офистері алғашқы өрт сөндіру құралдарымен (өрт қалқандары, өрт сөндіргіштер, өрт сөндіру крандары) жабдықталған.
- Тұрмыстық үй-жайлар СНЖЕ талаптарына сәйкес келеді және дезинфекциялау және жуу құралдарымен жабдықталған.
- Банк ғимараттарында алғашқы медициналық көмек көрсету құралдары қарастырылған.

Осы қағидаттарды басшылыққа ала отырып, Altyn Bank еңбекті қорғау стандарттарын сақтауды және әлеуетті тәуекелдерге жедел ден қоюды қамтамасыз ете отырып, қауіпсіз және жайлы жұмыс ортасын құрады.

Бұйрық бойынша еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз етуге жауапты басшылар мен қызметкерлер ұйымдарда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша сертификатталған оқудан және білімін тексеруден мерзімді, кемінде үш жылда бір рет өтеді. 2024 жылы 24 қызметкер оқытылды, оның ішінде:

- 12 қызметкер еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша жауапты қызметкерлерге сертификат алды;
- ӨТМ - 12 жұмыскердің өрт-техникалық минимумы бойынша куәлігі.

Денсаулықты сақтаудың маңыздылығын ескере отырып, Altyn Bank қызметкерлерді салауатты өмір салтын ұстануға шақырады, қызметкерлерге медициналық сақтандыру ұсынады. Банк қызметкерлерді еңбек (қызмет) міндеттерін атқару кезінде жазатайым оқиғалардан міндетті сақтандырудан басқа, қызметкерлерді еңбек (қызмет) міндеттерін атқару кезінде жазатайым оқиғалардан ерікті түрде сақтандыруды да жабады. Осылайша, қызметкердің денсаулығы еңбек (қызметтік) міндеттерін атқару кезіндегі жазатайым оқиғалардың 5% -дан 100% -ға дейін жабылған.

Банк қызметкерлерді корпоративтік спорттық іс-шараларға және тимбилдингтерге тартуға белсенді түрде ынталандырады. Қызметкерлер арасында дене шынықтыру белсенділігін дәріптеу мақсатында Банк қызметкерлердің футбол жаттығулары (жаттықтырушыға ақы төлеу және футбол алаңын жалдау түрінде) сияқты спорттық бастамаларын қолдайды, Банк үстел теннисімен айналысатын қызметкерлерді қолдайды, әр түрлі ұйымдар арасында мезгіл-мезгіл турнирлер ұйымдастырады,

қызметкерлерді жұмыс орнында жаттығуға арналған барлық қажетті мүкәммалмен жарақтандырады, сол арқылы дене формасы мен денсаулығын нығайтады. Сондай-ақ, Қазақстанның түрлі қалаларында ұйымдастырылатын жүгіру бойынша қайырымдылық марафондарына қатысатын қызметкерлерге белсенді қолдау көрсетеді. Сондай-ақ Банк денсаулық сақтау үшін Банк қызметкерлері үшін елеулі корпоративтік жеңілдік бере отырып, елдің фитнес клубтары серіктестерінің желісін ұдайы кеңейтіп келеді. Физикалық денсаулықпен қатар 2024 жылы ықтимал проблемалық аймақтарды анықтауға бағытталған қызметкерлердің психикалық денсаулығы жөніндегі бастамалар іске қосылды.

7. Жауапты қаржыландыру

GRI 416 Қызмет сапасы және клиенттерге қызмет көрсету.

Altyn Bank клиенттердің қажеттіліктері мен күтулері үнемі өзгеріп отырғанын, қызмет көрсету сапасы мен клиенттік қызмет көрсету тұрақты дамуға ұмтылатын Банк үшін шешуші факторларға айналатынын түсінеді. Бұл үшін Банк жауапты қаржыландыру қағидатын ұстанады, онда жоғары деңгейде қаржылық қызметтер көрсету ғана емес, сонымен қатар клиенттермен сенімге, ашықтыққа және олардың мүдделерін құрметтеуге негізделген ұзақ мерзімді қатынастар құру талап етіледі. Бұл қызмет көрсету сапасын үздіксіз жетілдіруді және нарықтың өзгермелі қажеттіліктеріне бейімделуді білдіреді.

Банк клиенттерге жауапты қызмет көрсетуге ұмтылады, оған мыналар кіреді:

- Клиенттерге жоғары сапалы қаржы өнімдері мен қызметтерін ұсыну;
- Жарнамаланатын және ұсынылатын қаржы өнімдері мен қызметтері клиенттердің белгілі бір санаттарының қажеттіліктеріне сәйкес болуына кепілдік беріледі;
- Клиенттерді ұсынылатын қаржы өнімдері мен қызметтеріне байланысты елеулі тәуекелдер, шектеулер мен шарттар туралы хабардар ету;
- Клиенттерге Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін шарттар мен келісімшарттық талаптарды ұсыну.

2024 жылы Altyn Bank синдикатталған қарыз беруге қатысты:

Басталу күні	Аяқталу күні	Клиенттің/банктің атауы	Шарт сомасы
29.04.2024	01.05.2025	TURKIYE CUMHURIYETI ZIRAAT BANKASI A.S.	€ 4 000 000.00
21.05.2024	20.05.2025	TÜRKİYE İHRACAT KREDİ BANKASI A.Ş. (Türk Eximbank)	€ 3 000 000.00

Мәмілелердің мақсаты «Ауыл шаруашылығы экожүйесі үшін қарыздарды қаржыландыру».

Бұл экожүйенің барлық қатысушылары бір-бірімен біртұтас ретінде және экологиялық және әлеуметтік тиімді ауыл шаруашылығын қалыптастыруға бағытталған қаржыландыру ретінде өзара іс-қимыл жасайды. Қаржыландыру бағыттарының бірі жас фермерлер үшін қарыздар, күн энергиясын пайдаланумен суаруға арналған несие болып табылады.

2024 жылы Банк «Электр энергиясы мен қуаты нарығының қазақстандық операторы» АҚ пайдасына кепілдіктер шығарды. Кепілдіктер жаңартылатын энергия көздерін пайдалану жөніндегі жаңа объектілерді салу жөніндегі жобаларды іріктеуге бағытталған аукциондық сауда-саттықты ұйымдастыру және өткізу бойынша қызметтер көрсетуге арналған шарттар шеңберінде шығарылды.

Altyn Bank Қазақстандағы депозиттерге кепілдік беру жүйесінің қатысушысы болып табылады, онда депозиттердің сақталуына және Банк біздің елімізде лицензиядан айырылған жағдайда салымшылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға Қазақстандық депозиттерге кепілдік беру қоры (МҚБК) жауап береді. Депозиттер банктік салым шарты және (немесе) банктік шот жасалған сәттен бастап МҚКК қорғауында болады. Шартқа қол қою алдында Банк салымшыны кепілдік берілген өтемді төлеу мерзімдері мен тәртібі туралы хабардар етеді. Осылайша, клиенттердің жинақтары Банктегі жағдайға, бөлімшелердің жұмысына немесе сыртқы жағдайларға қарамастан кепілдік беру сомалары шегінде толық қорғалады.

Altyn Bank клиенттер саны:

Клиент түрі	31.12.2024	31.12.2023
Бөлшек сауда клиенттері, оның ішінде:	407 193	389 094
- Private bank	1 508	1 398
Корпоративтік клиенттер	1 117	1 123

Қызмет көрсету сапасын және клиенттік қызмет көрсету деңгейін қолдау және арттыру үшін Банк бірқатар стратегиялар мен бастамаларды енгізеді:

Процестерді цифрландыру: Онлайн-банкинг пен мобильді қосымшаларды қоса алғанда, қызмет көрсету процестерін оңайлату және жеделдету үшін цифрлық технологияларды жақсарту.

2024 жылдың қарашасынан бастап Банкте тіркеу кезінде сандық карталарды автоматты түрде ашу іске қосылды.

Бүгінгі күні портфельдегі сандық карталардың үлесі 69% құрайды.

Қызметкерлерді оқыту: Қызметкерлердің клиенттік қызмет көрсету саласындағы құзыреттерін арттыру үшін оларды тұрақты оқыту және дағдыларын дамыту. Клиенттерден кері байланыс: Кемшіліктерді жедел жою және қызметтер сапасын жақсарту үшін клиенттерден кері байланысты тұрақты жинау және талдау

Банк клиенттердің қанағаттануын және көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін кешенді әдістерді қолданады.

Қанағаттанушылық сауалнамаларын, шағымдар мен ұсыныстарды талдауды, сондай-ақ қызмет көрсету сапасының ішкі көрсеткіштерін қоса алғанда, әртүрлі құралдар пайдаланылады. Осы бағалаудың нәтижелері Банкке клиенттік сервистің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін өз стратегиялары мен процестерін жедел бейімдеуге мүмкіндік береді.

Инновациялар және технологиялық даму

Цифрландыру дәуірінде Банк клиенттердің ағымдағы қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін ғана емес, болашақ трендтерді болжау үшін жаңа технологияларға үнемі бейімделу қажеттігіне тап болады. Бұл операциялардың тиімділігін жақсартуға, қызмет көрсету сапасын арттыруға және деректер қауіпсіздігінің кепілдігіне ықпал ететін инновациялық шешімдерді енгізуді талап етеді.

Банк инновациялық технологияларды енгізу және клиенттерге қызмет көрсету мен операциялық тиімділікті жақсарту үшін жаңа өнімдерді әзірлеу бағытында белсенді жұмыс істеуде:



Цифрлық платформалар мен мобильді сервистер: Банк клиенттер үшін ыңғайлы және қолжетімді сервисті қамтамасыз ете отырып, цифрлық шешімдерді жетілдіруді жалғастыруда. 2024 жылы пайдаланушылық тәжірибені жақсартуға бағытталған бірқатар маңызды бастамалар іске асырылды.

- Кепілдікті тұтынушылық несиелендірудің онлайн процесі іске қосылды.
- Онлайн автонесиелеу - көлік құралдарын автоматты түрде ресімдеу үшін ИМ сервистерін қосуды қоса алғанда, елдің ірі автодилер компанияларымен интеграцияланған толық цифрлық процесс.
- Face ID/Touch ID арқылы төлемдер мен аударымдарды растау жүзеге асырылды.
- Жетекші құрылыс салушылармен интеграцияны қоса алғанда, ипотекалық кредит беру бойынша мүмкіндіктер кеңейтілді. Енді несиені алу үдерісін онлайн режимінде өткізуге болады.
- Теміржол тасымалдаушысымен интеграция енгізілді, бұл саяхаттарды ыңғайлы жоспарлау үшін жаңа Travel сервисті енгізуге мүмкіндік берді.
- Клиенттерге криптовалюталармен жұмыс істеу мүмкіндігін қамтамасыз ететін АХҚО биржаларымен интеграция жүзеге асырылды.

- Онбординг және заңды тұлғалар үшін шоттар ашу онлайн форматта қол жетімді.
- Электрондық банктік анықтамалар сервисі іске қосылды, бұл бөлімшелерге жүгіну қажеттілігін қысқартады.
- Мобильді қосымшада үзінді көшірмені қалыптастыру мүмкіндігі қосылды.
- Корпоративтік клиенттер үшін кредиттерді мерзімінен бұрын онлайн өтеу функциясы іске асырылды.

Бұл бастамалар клиенттік тәжірибені жақсартуға, банкпен өзара іс-қимылды оңайлатуға және қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыруға бағытталған.

Блокчейн және криптовалюталар: Транзакциялардың қауіпсіздігін жақсарту үшін блокчейн технологияларының мүмкіндіктерін зерттеу және криптовалюталармен байланысты өнімдерді әзірлеу

Жасанды интеллект және машиналық оқыту: Үлкен деректерді талдау, чат-боттар және ішкі процестерді автоматтандыру арқылы клиенттік қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін ЖИ қолдану

Инновациялар мен технологиялық дамудың тиімділігін бағалау үшін Банк клиенттердің цифрлық қызметтерге қанағаттану деңгейін, операцияларды өңдеуге арналған уақытты қысқартуды және қауіпсіздік көрсеткіштерін жақсартуды қоса алғанда, бірқатар көрсеткіштерді пайдаланады.

GRI 418. Киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету және деректерді қорғау

Киберқауіпсіздік Банк пен клиенттер үшін де басымдық болып табылады. Ақпараттың құпиялылығын, тұтастығын және қол жетімділігін қорғау қаржылық шығындардың алдын алып қана қоймай, Банктің беделін сақтап қалады, сонымен бірге орнықты және жауапты қаржыландырудың негізгі аспектісі болып табылады. Киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету озық технологияларды, қатаң рәсімдерді және персоналды тұрақты оқытуды қамтитын кешенді тәсілді талап етеді.

Банк клиенттердің дербес деректерін қорғайды және ақпаратты жинау, сақтау және өңдеу мәселелерінде ашықтықты қамтамасыз етеді. Бұл қадам Банкке деректерді қорғау саласындағы заңнамалық талаптарға сәйкес келуге ғана емес, сонымен қатар клиенттермен сенімгерлік қатынастар құруға да көмектеседі.

Есеп беру кезеңінде Altyn Bank-та клиенттердің, қызметкерлердің немесе жеткізушілердің деректерінің жоғалуына, ағылуына немесе ұрлануына байланысты бірде-бір расталған оқиға тіркелмеген. Сондай-ақ, клиенттердің деректерінің құпиялылығын бұзғаны туралы негізделген шағымдар түскен жоқ.

Банк кибер қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін мынадай шаралар қабылдайды:

Технологиялық жаңарту: Осалдықтардың алдын алу үшін АТ-инфрақұрылымын үнемі жаңарту және жаңғырту.

Деректерді шифрлау: Беру және сақтау кезінде клиенттердің деректерін қорғау үшін алдыңғы қатарлы шифрлау әдістерін пайдалану.

Көпфакторлы сәйкестендіру: Қосымша қорғау кезеңі ретінде банк қызметтеріне қол жеткізу үшін көпфакторлы сәйкестендіруді енгізу.

Қызметкерлерді оқыту: Барлық қорғау деңгейіндегі қызметкерлер үшін киберқауіпсіздік бойынша оқыту бағдарламаларын әзірлеу және өткізу.

Киберқауіпсіздік жөніндегі шаралардың тиімділігін бағалау үшін Банк көрсеткіштер кешенін пайдаланады, оның ішінде ойдағыдай көрсетілген киберқауіпсіздік саны, қауіпсіздік инциденттеріне ден қою уақыты және киберқауіпсіздік принциптері туралы персоналдың хабардар болу деңгейі. Тұрақты аудиттер әлеуетті осалдықтарды анықтауға және оларды жою бойынша шараларды әзірлеуге көмектеседі.

8. Экологиялық жауапкершілік

Банктің қызметі қоршаған орта үшін ықтимал экологиялық қатерлерге немесе жоғары тәуекелге байланысты емес. Банк экологиялық мәселелерге қатысты сақтық қағидатын ұстанады және экологиялық қауіпсіз технологияларды дамыту мен таратуға белсенді ықпал етеді. Есептік кезеңде экологиялық заңнаманы бұзушылық тіркелмеген және айыппұл санкциялары қолданылмаған.

GRI 302. Энергия тұтыну және энергия тиімділігі

Банктің қызметін қамтамасыз ету электр және жылу энергиясының едәуір көлемін талап етеді. Қоршаған ортаға келеңсіз әсерді қысқарту және операциялық тиімділікті арттыру үшін Банк энергия үнемдеу бойынша шаралар қабылдайды. Мысалы, Банк 18-ден 48 ватт дейінгі жарықдиодты шамдарды пайдалануға ұмтылады. 2024 жылы Банкте жалпы энергия тұтыну 1 759 862 кВт құрады. Бір қызметкерге жұмсалатын электр энергиясының жылдық шығыны 2 728 кВт құрады. Банктің жылу энергиясын тұтынуы 1 102 Гкал құрады, бұл 2023 жылғы көрсеткіштен төмен (1 110 Гкал).

GRI 303. Су тұтыну

Өз қызметі барысында Банк суды тұтыну көлемін қысқарту, су ресурстарын пайдалану тиімділігін жақсарту және табиғи су объектілеріне теріс әсерді азайту бойынша белсенді жұмыс істеуде. Ол елдің су ресурстарын ұқыпты әрі ақылға қонымды пайдалануға үлкен мән береді. 2024 жылы Банктің су тұтыну көлемі 4 464,05 м³ құрады.

Қоршаған ортаны қорғау

Өз қызметінің сипатына байланысты Банк атмосфераға ластаушы заттар шығармай, қоршаған ортаға елеулі әсер етпейді. Банк тұтынатын негізгі ресурстар - электр энергиясы, жылу энергиясы мен су.



Банк осы ресурстарды ұтымды пайдаланудың принциптері мен әдістерін белсенді пайдаланады, бұл қоршаған ортаға теріс әсерді қысқартуға барынша жақсы ықпал етеді. Банк өз қызметі шеңберінде қызметкерлер арасында экологиялық сананы арттыруға бағытталған іс-шараларды тұрақты түрде өткізеді. 2023 жылы Банк бөлімшелерінің бірінде тұрған дизель генераторынан бас тартты.

Қоршаған ортаны қорғау жөніндегі біздің жұмысымыз:

Электрондық құжат айналымына көшумен қағаз құжат айналымын қысқарту

Энергия үнемдейтін жарықтандыру аспаптарын пайдалану арқылы энергия тұтынуды қысқарту

Жану өнімдерінің бөлінуін қысқарту мақсатында Банк автопаркін электромобильдерге ауыстыру.

№ р/р	Атауы	2024 ж.	2023 ж.
1	Энергия түрі		
	Электр энергиясы (сатып алу), кВт*с	1 759 862,51	1 798 222,17
	Жылу энергиясы - жылыту, Гкал	1 102,56	1 109,83
2	Тұтыну түрі		
	Су тұтыну - ыстық су, Гкал	33,11	35,55
	Су тұтыну - суық су/химиялық тазартылған су, м ³	4 464,05	4 832,61
	Кәріз, м ³	5 060,98	4 812,23
3	Қалдықтардың пайда болу көлемі, тонна		
	GRI 306. Макулатура, тонна	2,88	2,16
4	Бензин (ГСМ), л.		
	АИ 98	3 405	9 642
	АИ 95	36 350	41 332

9. GRI стандарттардың көрсеткіштері

№	Көрсеткіш	Есеп бөлімі	Есеп беті
GRI 2-1	Ұйым туралы ақпарат	3. Банк туралы	5
GRI 2-3-a,b,c	Есепті кезең, есептілік кезеңділігі және байланыс ақпараты	2. Есеп туралы	3-4
GRI 2-5 –a	Есептілікті сырттай куәландыру	2. Есеп туралы	4
GRI 2-6-a	Ұйымның қызметі, қосылған құн жасау тізбегі туралы және өзге де іскерлік байланыстары туралы мәліметтер	3. Банк туралы	6
GRI 2-7	Ұйымның штаттағы қызметкерлері	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	24
GRI 2-9-a,b,c	Басқарманың құрылымы мен құрамы	5. Корпоративтік басқару және әдеп	16
GRI 2-10-a,b	Жоғары басқару органын сайлау және бекіту тәртібі	5. Корпоративное управление и этика	16
GRI 2-11	Жоғары басқару органының басшысы	5. Корпоративтік басқару және әдеп	16
GRI 2-12	Әсерлерді басқаруды бақылауды қамтамасыз етудегі жоғары басқару органының рөлі	5. Корпоративтік басқару және әдеп	16
GRI 2-13	Жоғары басқару органының ұжымдық білімі	5. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	16
GRI 2-17	Маңызды тақырыптарды айқындау тәртібі	6. Банк туралы	28

№	Көрсеткіш	Есеп бөлімі	Есеп беті
GRI 3-1	Маңызды тақырыптарды айқындау тәртібі	3. Банк туралы	10
GRI 3-2	Маңызды тақырыптар тізбесі	3. Банк туралы	10
GRI 3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	10
GRI 9	Индустрияландыру, инновациялар және инфрақұрылым	4. Орнықты даму мақсаттарына үлес	13
GRI 201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	3. Банк туралы	11
GRI 202	Компанияның экономикалық әсері	4. Орнықты даму мақсаттарына үлес	13
GRI 205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен әдістері туралы ақпарат беру және оларды оқыту	5. Корпоративтік басқару және әдеп	22
GRI 205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған шаралар	5. Корпоративтік басқару және әдеп	22
GRI 302	Энергия тұтыну және энергия тиімділігі	8. Экологиялық жауапкершілік	14,35
GRI 303	Су тұтыну	8. Экологиялық жауапкершілік	35
GRI 306	Макулатура	8. Экологиялық жауапкершілік	36

№	Көрсеткіш	Есеп бөлімі	Есеп беті
GRI 401-1	Жаңа қызметкерлердің жалпы саны, кадрлардың тұрақтамауы	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	25
GRI 401-3	Бала күтімі бойынша демалыс	3. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	27
GRI 403	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы	4. Орнықты даму мақсаттарына үлес развития	13
GRI 403-1	Еңбекті қорғау мәселелерін басқару жүйесі	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	30
GRI 403-2	Қауіптерді анықтау, тәуекелдерді бағалау, оқиғаларды тексеру	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	30
GRI 403-3	Еңбекті қорғау қызметтері	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	30
GRI 403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау саласында оқыту	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	32
GRI 403-6	Қызметкерлердің денсаулығын сақтау	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	29
GRI 403-7	Іскерлік қатынастармен ті келей байланысты еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы әсерлердің алдын алу және оларды азайту	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	28
GRI 404	Оқыту және білім беру	4. Орнықты даму мақсаттарына үлес	13
GRI 404-3	Мансаптың нәтижелілігі мен дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	27

№	Көрсеткіш	Есеп бөлімі	Есеп беті
GRI 405	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер	4. Орнықты даму мақсаттарына үлес	13
GRI 405-1	Барлық қызметкерлер арасында жынысы мен жасы бойынша ашу	6. Қызметкерлерге қамқорлық көрсету	26
GRI 406	Адам құқықтары	5. Корпоративтік басқару және әдеп	21
GRI 416	Қызмет сапасы және клиенттерге қызмет көрсету	7. Жауапты қаржыландыру	31
GRI 418	Жеке деректерді қорғау	7. Жауапты қаржыландыру	34

Байланыс ақпараты:

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

Сайт: <https://altynbank.kz/>

Байланыс-орталығы: +7 727 356-57-77