

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ
Директорлар кеңесінің 2021 жылғы «10» желтоқсан
отырысының № 5 хаттамасына
қосымша

**«Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың
тұрақты даму саласындағы
саясаты**

Алматы
2021

1-тарау. Жалпы ережелер

1. «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың тұрақты даму саласындағы саясаты (бұдан әрі – Саясат) Қазақстан Республикасының заңнамасына, «Халық» тобының 2022 – 2024 жылдарға арналған даму стратегиясына (бұдан әрі – Стратегия), «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың (бұдан әрі – Банк) саясаттары мен қағидаларына, сондай-ақ ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді.

2. Саясат ESG (экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару) саласындағы негізгі жаһандық қағидаларды, талаптар мен ережелерді ескере отырып әзірленген. ESG – бұл Банкті басқару сипаттамаларының жиынтығы, онда Банкті экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық проблемалар мен тұрақты дамуды шешуге қатыстыруға қол жеткізіледі: БҰҰ жаһандық шартының қағидалары мен ЮНЕП қаржылық бастамасының жауапты банктік қызметінің қағидалары (Principles for Responsible Banking UNEP FI).

3. Саясат Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы қызметіне көзқарасын жүйелейтін негізгі құжат болып табылады.

4. Саясат Банктің Миссиясы, Құндылықтары мен Стратегиясын, Корпоративтік басқару кодексін, сондай-ақ ESG және тұрақты дамуға қатысты түрлі аспектілерді реттейтін басқа да ішкі құжаттарды ескере отырып әзірленген.

5. Саясаттың мақсаты – Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі қағидаларын, мақсатын, бағыттары мен міндеттерін белгілеу, осы қызметті басқару жүйесін және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау тәсілдерін сипаттау.

6. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды қозғайтын бөлігінде ESG және орнықты даму саласы шеңберінде өз қызметін жоспарлау және жүзеге асыру, ішкі нормативтік құжаттарды (саясаттар, регламенттер, әдістемелер, технологиялық схемалар, стандарттар және т. б.) әзірлеу, ақпаратты және коммуникацияның басқа да түрлерін тарату кезінде Банктің құрылымдық бөлімшелері мен барлық қызметкерлері Саясатты сақтауға міндетті.

7. Осы Саясат Банктің ақпараттық ресурстарында қолжетімді жария құжат болып табылады.

8. Осы Саясат мыналарды анықтайды:

- 1) Саясатты қолдану саласы;
- 2) Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы қызметінің жалпы қағидалары;
- 3) Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы мақсаттары мен міндеттері.

9. **Осы Саясатта мынадай ұғымдар мен анықтамалар пайдаланылады:**

- 1) **Банк** – «Қазақстан Халық Банкі» АҚ;
- 2) **ІНҚ** – Банктің ішкі нормативтік құжаттары;

3) **Ізқал ету** – әрекет немесе әрекетсіздік, қызмет, жоба, бағдарлама немесе саясат нәтижесінде пайда болатын адамдарға және жергілікті қоғамдастықтарға, қоршаған ортаға және экономикаға әсер ету;

4) **БҰҰ-ның жаһандық шарты** – тұрақты даму саласындағы ірі халықаралық бастама, оның мақсаты іскерлік қоғамдастықтың қызметіне адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы он негізгі қағидаларды енгізу болып табылады. БҰҰ-ның жаһандық шартының қағидаларын коммерциялық және іскерлік стратегияларға енгізу, адалдықты жария растау жауапты корпоративтік практика мен адал іскерлік беделдің кеңінен танылған көрсеткіштері, сондай-ақ бизнестің ұзақ мерзімді тұрақтылығының маңызды элементтері болып табылады;

5) **«Халық» тобы** – клиенттердің – жеке және заңды тұлғалардың әртүрлі қажеттіліктерін іске асыру үшін талап етілетін қаржылық және қаржылық емес өнімдер мен сервистерді ұсынатын компаниялар тобы;

6) **Мүдделі тараптар** – заң нормаларына, жасалған шарттарға (келісімшарттарға) немесе жанама түрде (жанамау) байланысты Банк қызметіне, оның өнімдеріне немесе көрсетілетін қызметтеріне ықпал ететін немесе ықпал етуі мүмкін жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары; мүдделі тараптардың қатарына акционерлер, қызметкерлер, клиенттер, өнім берушілер, мемлекеттік органдар, еншілес ұйымдар, облигацияларды ұстаушылар,

кредиторлар, инвесторлар, қоғамдық ұйымдар, аумағында Банк қызметі жүзеге асырылатын өңірлердің халқы жатады;

7) **Тұрақты даму** – компания қызметінің мақсаттарына қол жеткізудің ұйымдастырушылық қағидаты, бұл ретте компания мен оның мүдделі тараптарының қажеттіліктерін қанағаттандыру болашақ ұрпақтың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті адами және табиғи ресурстарды сақтай отырып және дамыта отырып жүзеге асырылады;

8) **БҰҰ-ның тұрақты даму саласындағы мақсаттары** – 2030 жылға дейінгі кезеңге арналған тұрақты даму саласындағы БҰҰ-ның күн тәртібі шеңберінде қабылданған және кедейлікті жоюға, ғаламшардың ресурстарын сақтауға және баршаға әл-ауқатты қамтамасыз етуге бағытталған 17 мақсат пен 169 міндет;

9) **ESG (Environmental, social, Governance)** – инвестициялық шешімдерді қабылдау процесінде қаржылық факторлармен қатар экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық факторларды есепке алу;

10) **ESG-тәуекел (Environmental, social and Governance)** – экологиялық, әлеуметтік тәуекелдер шеңберінде бизнестің тұрақты дамуын, сондай-ақ корпоративтік басқару тәуекелдерін айқындайтын тәуекел түрі.

10. Осы Саясатта келесі қысқартулар қолданылады:

1) **ТНҚ (KPI)** – нәтижелілік және тиімділік тұрғысынан қойылған стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу дәрежесін өлшеуге мүмкіндік беретін Банк немесе оның бөлімшелері қызметінің көрсеткіштері. Қызметтің негізгі көрсеткіштерін пайдалану Банкке өзінің жай-күйін бағалауға және стратегияны іске асыруды бағалауға көмектесуге мүмкіндік береді;

2) **БҰҰ** (Біріккен Ұлттар Ұйымы) – халықаралық бейбітшілік пен қауіпсіздікті қолдау және нығайту, сондай-ақ мемлекеттер арасындағы ынтымақтастықты дамыту үшін құрылған халықаралық ұйым;

3) **БАҚ** – бұқаралық ақпарат құралдары;

4) **Capital Markets Day** – Инвестор күні;

5) **GRI** (Global Reporting Initiative) – есептілік жөніндегі жаһандық бастама, тұрақты даму бойынша есеп беретін ұйымдардың ерікті қолдануы үшін есептіліктің халықаралық стандарты;

6) **ISO** (International Organization for Standardization) – халықаралық стандарттарды әзірлеу және жариялау жөніндегі халықаралық ұйым;

7) **KASE** – Қазақстан қор биржасы (Kazakhstan Stock Exchange);

8) **LSE** – Лондон қор биржасы (London Stock Exchange);

9) **Non-deal roadshow** – виртуалды іс-шаралар форматы;

10) **SDG** (Sustainable Development Goals) немесе **ТДМ** (Тұрақты даму саласындағы мақсаттар) - БҰҰ Бас Ассамблеясы 2015 жылы «барлығы үшін үздік және неғұрлым тұрақты болашаққа қол жеткізу жоспары» ретінде әзірлеген өзара байланысты 17 мақсаттың жиынтығын білдіреді;

11) **UNEP FI** (United Nations Environmental Programme Financial Initiative) немесе **ЮНЕП** – Болашақ ұрпаққа зиян келтірместен мемлекеттер мен халықтардың өмір сүру сапасын жақсарту үшін мүмкіндіктер жасау арқылы қоршаған ортаға ұқыпты қарау саласындағы әріптестікке басшылықты және көтермелеуді қамтамасыз ететін Біріккен Ұлттар Ұйымының Қоршаған орта жөніндегі бағдарламасы;

12) **WBCSD** (World Business Council for Sustainable Development) – Тұрақты даму бойынша Дүниежүзілік бизнес кеңесі. Ұйым бүкіл әлем бойынша көптеген компанияларды біріктіреді және тұрақты даму саласындағы ең күрделі мәселелер үшін тиімді бизнес-шешімдерді ұсынады.

2-тарау. Мақсаттар туралы өтініш

11. Банк бизнестің ұзақ мерзімді тұрақты дамуы әлеуметтік, экологиялық және экономикалық салалардағы жалпы әлемдік міндеттерді шешуге және ESG-трансформациялау негізінде мүмкін болатын экономиканың жаңа, неғұрлым тұрақты моделіне көшуге байланысты екенін түсінеді.

12. Банк акционерлер үшін ағымдағы құнды құрудан акционерлерді, қызметкерлерді, клиенттерді, контрагенттерді, жергілікті қоғамдастықтарды, үкіметті қоса алғанда, мүдделі тараптардың неғұрлым кең тобы үшін маңызды ұзақ мерзімді құндылықты құруға көшу қажеттігі туралы қазіргі заманғы түсінікті қолдайды.

13. Банк қызметтің, процестердің, тиімді корпоративтік басқарудың, ESG-тәуекелдерді басқарудың және жауапты қаржыландыру практикасын дамытудың барлық бағыттары бойынша жаңа технологияларды, экологиялық және әлеуметтік аспектілерді интеграциялау негізінде неғұрлым тұрақты даму модельдеріне көшудегі қаржы-технологиялық сектор компанияларының рөлін мойындайды.

14. Банк Қазақстан Республикасының экономикасындағы өзінің маңыздылығын түсінеді және өзінің әлеуетін барынша жақсы іске асыруға және бизнес пен елдің ESG-трансформациясы үшін мүмкіндіктерді пайдалануға ұмтыла отырып, осыған байланысты бірегей мүмкіндіктер мен жауапкершілікті ескереді.

15. Банк БҰҰ-ның Тұрақты даму саласындағы мақсаттарын (UN Sustainable Development Goals), БҰҰ Жаһандық шартының қағидаттарын (Principles of the UN Global Compact), жауапты банк қызметінің қағидаттарын (Principles for Responsible Banking UNEP FI) және басқа да жаһандық бастамаларды қоса алғанда, ESG және тұрақты даму саласындағы халықаралық және ұлттық мақсаттарға, стандарттар мен қағидаттарға бейілділікті бөліседі.

16. Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі мақсаты: қызметкерлеріміздің, клиенттеріміздің, акционерлердің, инвесторлардың, әріптестеріміздің және мемлекеттің мүдделілігі, ынтымақтастығы және дамуы негізінде қоғам мен қоршаған ортаны сақтау үшін тиімді өркендеу экономикасын құру үшін ұлттық және халықаралық деңгейде ESG саласындағы жүйелік өзгерістердің көшбасшысы болу.

3-тарау. Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы қызметінің қағидаттары

17. Банк стратегиясына, корпоративтік басқару кодексіне сүйене отырып, тұрақты даму саласындағы стандарттарды және жауапты қаржыландыру саласындағы халықаралық қағидаттарды басшылыққа ала отырып, Банк ESG және тұрақты даму бағыты бойынша өз қызметінде жеті қағидатты басшылыққа алады:

1) **1-қағидат. Банк барлық мүдделі тараптар үшін ұзақ мерзімді экономикалық құндылықты құру басымдығын басшылыққа алады:** Банк экономиканы құруға жәрдемдеседі, онда қаржы бизнестің дамуына көмектеседі, ал бизнестің дамуы қоғам мен қоршаған ортаның әлауқатына ықпал етеді. Банк өзінің тиімділігін арттырады және акционерлер мен мемлекет алдындағы экономикалық міндеттемелерді орындайды, өз клиенттерінің бизнесінің және тұтастай алғанда Қазақстан Республикасының экономикасының тұрақты дамуын қолдайды, ірі, орта, шағын және микробизнесті, оның ішінде оларды жеткізу тізбегінде дамытуға жәрдемдеседі. Банк жұмыс орындарын құратын, инфрақұрылымды жаңғыртуға қатысатын және әлеуметтік және экологиялық міндеттерді шешуге жәрдемдесетін өңірлердің дамуына үлес қосады. Бұл үшін Банк барлық өңірлердің, секторлар мен халық топтарының қатысуымен жаңашыл ынтымақтастық пен бірлескен шығармашылықты қолдайды;

2) **2-қағидат. Банк өз қызметінде адам құқықтарының сақталуын, инклюзивтілікті, алуан түрлілікті, барлығына әділ және тең қарым-қатынасты қамтамасыз етеді:** Банк өз қызметінде және жеткізу тізбегінде адам құқықтарын сақтайды және қорғайды, контрагенттерге, клиенттерге және іскерлік серіктестерге тиісті талаптар қояды. Банк инклюзивтілікті қолдайды, кедергісіз ортаны дамытады, халықтың осал топтары үшін әлеуметтік маңызы бар қаржылық және қаржылық емес өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін арттырады. Банк тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді және ортақ құндылықтар, мәдени сан алуандық, гендерлік, нәсілдік және өзге де теңдік негізінде барлық қызметкерлердің әлеуетін іске асыру үшін жағдай жасайды. Ұлттық деңгейде Банк инклюзивтілік, адам құқықтарын сақтау және қорғау саласындағы стандарттар мен үздік тәжірибелерді қалыптастыруға қатысады;

3) **3-қағидат. Банк қоршаған ортаға ұқыпты қарайды:** Банк экологиялық және климаттық тәуекелдерді басқару практикасын жетілдіре отырып, материалдарды, энергия мен суды

пайдалану тиімділігін арттыру және қалдықтарды ұтымды пайдалану жөніндегі іс-шараларды іске асыра отырып, климатқа және қоршаған ортаның басқа да компоненттеріне өзінің теріс әсерін болдырмайды, барынша азайтады немесе өтейді. Банк «жасыл» және циклдік экономиканы қалыптастыруға қатысады, қоршаған ортаға әсерді азайту және ең озық қолжетімді технологияларды енгізу жөніндегі жобаларды қаржыландырады;

4) **4-қағидат. Банк жауапты қаржыландыру практикасын дамытады және ESG-тәуекелдерді тиімді басқарады:** Банк жоғары қаржылық көрсеткіштерді қамтамасыз ете отырып, бір мезгілде оң әлеуметтік және экологиялық әсерді қамтамасыз етуге бағытталған интеграцияланған бизнес-модельді енгізеді. Банк ESG-трансформация, жауапты қаржыландыруды дамыту, ESG-тәуекелдерді кешенді және жүйелі басқару арқылы өзінің ұзақ мерзімді тұрақтылығы мен бәсекеге қабілеттілігін арттырады;

5) **5-қағидат. Банк өзі көрсететін ықпал үшін жауапты болады, барлық қолданылатын заңнамалық нормаларды сақтайды және өзіне алған міндеттемелерді орындайды:** Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына, халықаралық құқыққа және реттеуші орта нормаларына қатаң сәйкестікте әрекет етеді, жауапты қаржыландыру мен тұрақты дамуға жәрдемдесу үшін нормативтік базаны қалыптастыруға қатысады;

6) **6-қағидат. Банк этикалық іскерлік көзқарасты ұстанады және корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелерін енгізеді:** Банк маркетинг пен сатудың этикалық практикасын қоса алғанда, адал, ашық және адал іскерлік практиканы жүргізуді және таратуды ұстанады. Банк ақпараттық қауіпсіздікке және клиенттердің дербес деректерін қорғауға, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылға және қаржылық қылмыстардың алдын алуға бірінші кезекте назар аударады. Банк ESG-факторларды ескере отырып және озық тәсілдер негізінде корпоративтік басқарудың бірыңғай стандарттарын әзірлейді және енгізеді;

7) **7-қағидат. Банк ақпараттық ашықтық пен айқындықты жетілдіреді:** Банк тұрақты даму туралы жыл сайынғы есепте қоғамға, экономикаға, қоршаған ортаға әсер ету бөлігінде өз қызметі туралы анық, нақты және шынайы ақпаратты ашуға ұмтылады және халықаралық стандарттар негізінде ESG және тұрақты даму саласында есептілік қалыптастырады. Банк мүдделі тараптардың қалауын ескере отырып қолжетімді және іріктелген арналарда түрлі форматтағы ақпаратты ұсына отырып, мүдделі тараптармен белсенді өзара іс-қимыл жасайды.

4-тарау. БҰҰ-ның тұрақты дамуының басым мақсаттары

18. Стратегияға сәйкес Банк өзіне БҰҰ-ның тұрақты дамуының келесі басым мақсаттарын белгіледі:

ТДМ 2	Аштықты жою, азық-түлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету және тамақтануды жақсарту, ауыл шаруашылығының тұрақты дамуына жәрдемдесу
	Жыл сайын Банк әлеуметтік қолдауға және мұқтаждар үшін қайырымдылық жобаларға ақшалай қаражат бөледі, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жобаларын, оның ішінде өндірісті, логистиканы және т. б. қаржыландырады.
ТДМ 3	Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және кез келген жастағы барлық адамдар үшін әл-ауқатқа ықпал ету
	Медицина саласындағы қоғамды қолдау, медицина орталықтарын салу, медициналық жабдықтар мен дәрілік препараттарды өндіру және жеткізу жөніндегі, сондай-ақ жалпы медицинаны дамыту жөніндегі жобаларды қаржыландыру
ТДМ 4	Жан-жақты және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлық адамдар үшін өмір бойы оқу мүмкіндігін көтермелеу
	Білім беру саласында, оның ішінде аз қамтылған отбасылардан шыққан балалар мен студенттерді жобалар мен стартаптарды іске асыруда жан-жақты қолдау. Мемлекеттік-жекешелік әріптестік (МЖӘ) шеңберінде мектептер мен балабақшалар салу жөніндегі жобаларды қаржыландыру
ТДМ 5	Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту

	Банк гендерлік теңдікті қолдайды және әрбір қызметкер үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді. Бизнесітегі әйелдердің көбірек қатысуы үшін әйелдер кәсіпкерлігін дамыту және қолдау бойынша жобалар іске асырылуда
ТДМ 7	Барлығына арзан, сенімді, тұрақты және заманауи энергия көздеріне жалпыға бірдей қол жетімділікті қамтамасыз ету Банк жасыл энергетика саласындағы жобаларды қолдай отырып, қоғамның экологиялық таза отынға көшуіне белсене жәрдемдеседі
ТДМ 8	Прогрессивті, жан-жақты және тұрақты экономикалық өсуге, толық және Өнімді жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмыс істеуге жәрдемдесу Халықтың жұмыспен қамтылуын қамтамасыз ететін тұрақты экономиканың дамуына ықпал ететін бизнес-жобаларды қаржыландыру
ТДМ 9	Тұрақты инфрақұрылым құру, барлығын қамтитын және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу Банк қолайлы және инновациялық инфрақұрылымды, оның ішінде мемлекеттік бағдарламалар мен МЖӨ шеңберінде қамтамасыз етуге бағытталған құрылыс және жаңғырту жөніндегі жобаларды қаржыландыруға қатысады
ТДМ 10	Елдер ішіндегі және олардың арасындағы теңсіздікті азайту Гендерлік теңдікпен қатар, Банк халықтың осал топтары мен шалғай елді мекендердің өз өнімдері мен қызметтеріне қол жеткізуін қамтамасыз ете отырып, инклюзивтілікті белсенді қолдайды
ТДМ 11	Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өмірге төзімділігін және экологиялық тұрақтылығын қамтамасыз ету Банк қазіргі заманғы экологиялық стандарттарға сәйкес келетін тұрғын үйлер мен қалалық көлікті газдандыру жөніндегі жобаларды қаржыландыра отырып, қоғамның отынның экологиялық таза түрлеріне көшуіне жәрдемдеседі, сондай-ақ саябақ аймақтарын көгалдандырады және дамытады, қазіргі заманғы жабдықтарды пайдалана отырып, халықтың тыныс-тіршілігінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған жобаларды іске асыруға қатысады
ТДМ 12	Тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдеріне көшуді қамтамасыз ету Банк қызметкерлердің хабардарлығын арттыра отырып, ресурстарды жауапты тұтыну және өндіріс саласындағы бастамалар мен жобаларды қолдайды
ТДМ 13	Климаттың өзгеруіне және оның салдарына қарсы күрес жөнінде шұғыл шаралар қабылдау Банк экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуы мен таралуына жәрдемдесе отырып, қоршаған ортаға теріс әсердің алдын алу және сақтық қағидаттарын ұстанады

5-тарау. Банктің тұрақты дамуының бағыты

19. Банктің тұрақты даму саласындағы негізгі бағыттары экономика, қоғам, қоршаған орта және корпоративтік тұрақтылық, сондай-ақ Банктің стратегиялық мақсаттары мен акционерлердің көзқарасы арасындағы теңгерімді сақтауды ескере отырып қалыптастырылған. Төменде Банктің тұрақты дамуының негізгі бағыттары көрсетілген:

1) жауапты қаржыландыру:

❖ Банк заемшыларының ESG-тәуекелдерін сәйкестендіру, басымдық беру және басқару жүйесін әзірлеу және енгізу;

❖ оған жауапты қаржыландыру қағидаттарын біртіндеп енгізу, ESG-критерийлерін жобаларды қаржыландыру туралы шешімдер қабылдау процестеріне енгізу;

❖ ESG-тәуекелдерді басқару процестерін Банктегі тәуекелдерді басқарудың жалпы жүйесіне енгізу;

❖ клиенттерді тұрақты даму және жауапты қаржыландыру қағидаттарына оқыту;

❖ тұрақты экономикаға көшуді тездетуге, қаржылық қызметтерге қол жетімділікті кеңейтуге және этикалық маркетинг пен сатылымға деген адалдықты арттыруға көмектесетін өнімдер мен қызметтерді дамыту;

2) қоршаған ортаға әсері:

❖ Банктің қоршаған ортаға әсерін өлшеу және бақылау, сондай-ақ ресурстар мен энергияны пайдалану тиімділігін арттыру бойынша шаралар қолдану;

❖ Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында экологиялық тәуекелдерді басқаруды қоса алғанда, қоршаған ортаға теріс әсерді болдырмау және азайту;

❖ заемшылардың саласына байланысты экологиялық аспектілерді есепке алу;

❖ ел ауқымында маңызды экологиялық бастамалар мен жобаларды қолдау;

3) қоғамдастық:

❖ білім, спорт және мәдениет сияқты түрлі салалардағы жобалар арқылы қоғам мен мүдделі тараптар үшін құндылық құру;

❖ әйелдер мен жастар кәсіпкерлігін, сондай-ақ мүгедек кәсіпкерлерді қолдау;

❖ орта, шағын және микробизнесті қолдау, кәсіпкерлікті дамытуға және Қазақстан өңірлерінде халықты жұмыспен қамтуды қолдауға бағытталған мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға белсенді қатысу;

❖ Банктің қаржылық және инвестициялық қызметтері арқылы ұлттық әл-ауқатты дамыту;

❖ халықтың осал топтарына қолдау көрсету және қызмет көрсету;

4) мүдделі тараптар:

❖ ұлттық және халықаралық деңгейде әртүрлі мүдделі тараптармен байланысты қолдау және өзара әрекеттесу;

❖ қазақстандық қоғамда қаржылық сауаттылықты арттырудағы белсенді рөл;

❖ Банктің негізгі мүдделі тараптары үшін маңызды мәселелер бойынша оның ашық есептілігі;

❖ ESG-ақпаратын ашу тәсілдерін жетілдіру;

❖ жеке тұлғаларға жеке деректерге қол жеткізу, оларды түзету және жою құқығын беру, жеке деректерді қорғау;

5) қызметкерлер:

❖ адам құқықтары, еңбек қатынастары саласындағы тәсілдерді үнемі жетілдіріп отыру;

❖ қызметкерлердің біліктілігін арттыру және қажетті дағдыларға үйрету;

❖ қызметкерлердің қанағаттанушылығын бақылау және қызметкерлердің қанағаттанушылығын мониторингілеу үшін тұрақты сауалнамалар жүргізу арқылы әділ сыйақыны (қаржылық және қаржылық емес) қамтамасыз ету;

❖ тұтынушыларды қаржылық қорғау мәселелері бойынша уәкілетті қызметкерлерді оқыту;

❖ тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету және гендерлік, нәсілдік, этникалық және өзге де теңдікті сақтау, оның ішінде еңбекақы төлеу кезінде;

❖ қызмет ерекшелігін ескере отырып, жұмыстың икемді форматтарын қолдану мүмкіндігі;

❖ барлық деңгейдегі қызметкерлерді тарту;

❖ ESG саласындағы тәуекелдер мен рәсімдер мәселелері бойынша қызметкерлерге тренингтер өткізу;

❖ қызметкерлерді этикалық стандарттарға оқыту;

❖ қызметкерлерді ақпараттық қауіпсіздікті сақтау нормаларына оқыту;

❖ қызмет көрсетуге шарт бойынша тартылатын қызметкерлерді, сондай-ақ үшінші тұлғаларды коммерциялық, банктік құпияның және басқа да құпия ақпараттың сақталуын қамтамасыз етуді регламенттейтін ішкі нормативтік құжаттардың талаптарымен міндетті түрде таныстыру;

❖ бірлескен оқу бағдарламаларын әзірлеу немесе өткізу үшін білім беру мекемелерімен ынтымақтаасу;

❖ Банктің жедел желісіне жүгінетін қызметкерлерді құқықтық қорғауды қамтамасыз ету;

❖ еңбек қызметі процесінде жазатайым оқиғалардың, кәсіптік аурулардың және апаттық жағдайлардың алдын алу мақсатында Банк қызметкерлері үшін салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ету;

6) корпоративтік тұрақтылықты басқару:

❖ оның ішінде акционерлер мен инвесторлар үшін ұзақ мерзімді құнның өсуін қамтитын ұзақ мерзімді кезеңдегі тұрақты даму үшін Банктің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының үйлесімділігін қамтамасыз ету мақсатында ESG-қағидаттарды Банктің корпоративтік басқару жүйесіне интеграциялау;

❖ қызметкерлердің Банктің этикалық стандарттарын сақтауын бақылауды қамтамасыз ету, сондай-ақ мерзімді, оның ішінде Банктің ішкі аудиті тәуекелге бағытталған негізде жүзеге асыратын аудит жүргізу.

6-тарау. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

20. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау Банктің осы саясатты іске асыруының ажырамас шарты болып табылады. Банк серіктестіксіз тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізу мүмкін емес екеніне сенімді. Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы қызметі барлық мүдделі тараптардың мүдделерін есепке алуға және ұзақ мерзімді құндылықты құруға бағытталған. Бұл үшін Банк барлық мүдделі тараптармен ашық диалог жүргізеді, мүдделі тараптардың өкілдері үшін барынша ыңғайлы өзара іс-қимыл жасау тәсілдері мен коммуникация арналарын айқындайды.

21. Банк өзінің мүдделі тараптарымен өзара іс-қимыл жасау кезінде мынадай тәсілдерді басшылыққа алады:

1) **тәуекелді азайту:** мүдделі тараптар үшін бизнесті жүргізудің теріс салдарын азайту;

2) **пайданы барынша көбейту:** Банк акционерлеріне пайда әкелетін, сондай-ақ елдің әлеуметтік және экономикалық дамуына ықпал ететін жобаларға инвестициялау;

3) **жүйелілік және кірігу:** корпоративтік-әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму мәселелерін басқарудың тиімділігі мен бірыңғай тәсілін қамтамасыз ету;

4) **кешенділік:** Банк тұрақты дамудың үш бағыты: экономика, экология және әлеуметтік саясат бойынша мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

5) **әлеуметтілік:** жекелеген әлеуметтік топтарға да, жалпы қоғамға да қызмет бағыты;

6) **ашықтық және ден қою:** мүдделі тараптар үшін өзекті, шынайы және мазмұнды ақпарат беру арқылы Банк жұмысының ашықтығын қамтамасыз ету, сондай-ақ мүдделі тараптардың сыни бағалары мен ескертулеріне уақтылы және жедел реакция;

7) **есептілік:** мүдделі тараптар мен қоғам алдында қабылданған міндеттемелер үшін жауапкершілік.

22. Банк ағымдағы тәсілдер мен практикаларды негізге ала отырып, Банк үшін маңызды болып табылатын және Банк ықпал ететін мүдделі тараптардың 11 тобын бөледі:

1) **акционерлер.** Банк акционерлік қоғам болып табылады. Акционерлердің ықпалы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және қолданылатын корпоративтік басқару практикасымен айқындалады. Акционерлермен тығыз өзара іс-қимыл жасау, олардың құқықтары мен заңды мүдделерін сақтау және қорғау Банктің нарықтық капиталдандыруын арттырудың ажырамас шарты болып табылады. Банк акционерлерімен өзара іс-қимыл жүйесі үздік әлемдік тәжірибелерге сәйкес ақпараттық ашықтықты қолдауға, қолжетімді коммуникация арналарын кеңейтуге және инвестициялық тартымдылыққа ықпал етуге арналған;

2) **клиенттер.** Корпоративтік және бөлшек клиенттер Банктің қаржылық және қаржылық емес өнімдері мен қызметтерінің тұтынушылары болып табылады. Банк елдегі банктік қызметтердің негізгі операторы бола отырып, әр түрлі жастағы, әр түрлі мүдделері бар өкілдерден тұратын бөлшек клиенттердің үлкен пулына қызмет етеді. Банк тіпті басқа қазақстандық банктердің қызметтері қолжетімсіз ең шалғай өңірлерде де бар. Банк - бұл елдің экономикалық тұрақтылығы мен дамуында маңызды рөл атқаратын көптеген кәсіпорындар мен ұйымдарға арналған банк болып табылады. Екінші жағынан, Банк ірі, орта, шағын және микробизнестің дамуына ықпал етеді;

3) **қызметкерлер.** Қызметкерлерге қамқорлық жасау Банктің басты міндеті болып табылады, өйткені қызметкерлер Банктің негізгі активін құрайды, клиенттермен тікелей қарым-қатынас жасайды және Банктің беделін қалыптастырады. Бұдан басқа, Банк қызметкерлері стратегиялық мақсаттар мен міндеттердің іске асырылуын қамтамасыз етеді;

4) **контрагенттер.** Контрагенттер - бұл Банктің ұйым ретінде жанама әсері жүзеге асырылатын Банктің жеткізілім тізбегі;

5) **ҚР мемлекеттік билік органдары.** Банк - ірі салық төлеуші, сондай-ақ маңызды мемлекеттік жобалар мен бағдарламалардағы мемлекеттің серіктесі. Банк мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысушы болып табылады, Банктің Қазақстан экономикасындағы рөлі айтарлықтай;

6) **реттеуші органдар.** Банктің реттеушілік талаптарды орындауын қоса алғанда, қаржылық және қаржылық емес өнімдер мен көрсетілетін қызметтер нарықтарындағы қызметті бақылайтын реттеуші органдар Банк мүлтіксіз орындайтын қызмет шеңберін белгілейді;

7) **жергілікті қоғамдастықтар мен коммерциялық емес ұйымдар.** Банк бөлімшелерінің кең желісі және өнімдер мен қызметтерді тарату Қазақстанның барлық өңірлерін қамтиды. Банк жергілікті тұрғындармен белсенді өзара іс-қимыл жасайды;

8) **БАҚ.** БАҚ медиа кеңістікте Банк қызметін көрсетуге көмектеседі, мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас жасауға және ESG және тұрақты даму саласындағы бағдарламалар мен жобаларды сәтті іске асыру үшін қажетті ақпаратты таратуға ықпал етеді;

9) **қаржы нарығының қатысушылары.** Қаржы ұйымы бола тұра, Банк қаржы нарығының қатысушыларымен – қаржы саласының басқа компанияларымен, биржалармен, сақтандыру компанияларымен, делдалдармен (консультанттар, брокерлер, кеңесшілер), қаржы және ESG-талдаушылармен тығыз байланысты. Бұл ынтымақтастық жауапты қаржыландыру тәжірибесін дамытуға және тұрақты дамуға жәрдемдесу үшін қаржы ұйымдарының әлеуетін тиімді іске асыруға мүмкіндік береді;

10) **ESG және тұрақты даму саласындағы халықаралық ұйымдар.** ESG және тұрақты даму саласындағы халықаралық ұйымдар мен бастамалар, оның ішінде олардың Қазақстандағы өкілдіктері ағымдағы күн тәртібіне ықпал етеді, Банктің осы саладағы серіктестері мен даму драйверлері болып табылады;

11) **кәсіби қоғамдастық.** Банк ESG және жауапты қаржыландыру саласындағы, сондай-ақ неғұрлым тар тақырыптық салалардағы сарапшыларды өздерінің бағдарламалары мен жобаларын қалыптастыру және іске асыру кезінде тартады. Сарапшылардың пікірлері ескеріледі және ESG және сала мен елдегі тұрақты даму саласындағы жалпы күн тәртібін қалыптастырады.

23. Банктің негізгі мүдделі тараптарымен өзара іс-қимыл жасау мынадай арналар арқылы құрылады:

Негізгі тараптар	мүдделі	Өзара іс-қимыл жасау жолдары / арналары
Акционерлер		Акционерлердің жалпы жиналысы
		Банк акционерлерінің жылдық және кезектен тыс жалпы жиналысына қатысу үшін Банк акционерлерімен дербес өзара іс-қимыл жасау
		Дауыс беруге арналған бюллетеньдердің материалдары мен нысандарын беру
		Ақпараттық хабарламалар және электрондық пошта және/немесе телефон бойынша жазбаша өтініштер
		Хат
		Жылдық және аралық қаржылық есептер
		Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер
		Қаржылық есептілік депозитарийінің және KASE интернет-ресурстарында жарияланымдар
		Баспасөз-релиздері
		Корпоративтік сайт
Инвесторлар		Рәсім шеңберінде облигацияларды ұстаушылардың жиналысын өткізу және купондық сыйақыны және облигацияларды өтеу кезінде олардың номиналды құнын одан әрі төлеу
		Инвестор күні / Capital Markets Day
		Жылдық және аралық қаржылық есептер

	Банктің қаржылық нәтижелері бойынша инвесторлармен тоқсан сайынғы конференц-қоңыраулар
	Non-deal roadshow (виртуалды), конференцияларға қатысу
	Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер
	Қаржылық есептілік депозитарийінің және KASE интернет-ресурстарында жарияланымдар
	Баспасөз-релиздері
	Электрондық хаттар, кездесулер, соның ішінде виртуалды, телефон қоңыраулары
Клиенттер	Байланыс орталығы
	Интернет-банкинг, сондай-ақ Банктің мобильді қосымшасы
	Корпоративтік сайт
	Жарнамалық кампаниялар
	Әлеуметтік желілер
	Баспасөз-релиздері
	Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер
	Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттануын бағалау
	Бөлімшелер
Қызметкерлер	SMS-хабарлама
	Қызметкерлердің қанағаттану деңгейін және бөлімшелердегі әлеуметтік-психологиялық ахуалды зерттеу
	Корпоративтік пошта
	Жедел желі (сенім телефоны)
	Жылдық есептер және тұрақты даму туралы есептер
	Ішкі байланыс және хабарландырулар
	Оқыту
	Ерікті және волонтерлік қызмет
	Корпоративтік іс-шаралар

7-тарау. ESG жүйесін және тұрақты дамуды басқару

24. ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесі стратегиялық және операциялық жоспарлау процестерін, мақсаттар мен ТНҚ жүйесін, соның ішінде менеджмент, мониторинг, тиімділікті бағалау, түзету және есеп беруге арналған ТНҚ жүйесін қамтиды. ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесінің сәтті жұмыс істеуі үш тәсіл бойынша тұрақты қызметті де қамтиды:

1) мүдделі тараптармен тұрақты өзара іс-қимыл жасау:

Банк қоғамдық маңызы бар мақсаттарды есепке алу және қабылданатын шешімдердің сапасын арттыру үшін ESG және тұрақты даму саласындағы қызметті жоспарлау және басқару кезінде халықтың осал топтарын қоса алғанда, мүдделі тараптардың кең тобының мүдделерін ескереді. Өзара іс-қимыл мүдделі тараптардың өкілдері үшін ыңғайлы тәсілмен және бірлескен жобаларға қатысу арқылы ашық диалог арқылы жүзеге асырылады;

2) коммуникациялық қолдауды қамтамасыз ету және ақпараттық науқандарды өткізу:

Банк ақпараттық ашықтық қағидатын ұстана отырып, барлық мақсатты аудиторияларға өзінің жоспарлары мен қызметінің нәтижелері туралы ақпарат беріп отырады, БАҚ-пен белсенді өзара іс-қимыл жасайды, қарым-қатынас науқандарын өткізеді, ESG және тұрақты даму саласындағы жетістіктері туралы есеп береді;

3) ESG және тұрақты даму саласында білім беру және ағарту бағдарламаларын жүргізу:

Банк ESG және тұрақты даму мәселелері бойынша хабардарлық деңгейін арттыруға, білім алуға және өз қызметкерлерінің, сондай-ақ клиенттер мен серіктестердің құзыреттерін дамытуға жәрдемдеседі. Ағарту және білім беру бағдарламалары арқылы Банк жалпы хабардарлық деңгейін

арттырып қана қоймайды, сонымен қатар әртүрлі деңгейлерде ESG-трансформациясы үшін талап етілетін арнайы дағдылар мен қабілеттерді алуға мүмкіндік береді.

25. Осы Саясатты іске асыру үшін Банк барлық бизнес-процестерге қағидаттарды енгізуді қамтамасыз ететін және Банктің уәкілетті органдары тарапынан Саясат ережелерін іске асыру мониторингін көздейтін ESG және тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын әзірлейді және жыл сайын жаңартып отырады. Іс-шаралар жоспарында Саясатта көрсетілген ESG және тұрақты даму саласындағы міндеттерді шешуге бағытталған нақты мақсатты көрсеткіштер, бағдарламалар, жобалар мен бастамалар қамтылған. ESG және тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын орындау прогресі тұрақты түрде бағаланатын, ТНҚ жүйесінде ескерілетін және Банктің тұрақты дамуы туралы есепте көрсетілетін болады.

26. ESG және Банктің тұрақты дамуын басқару жүйесінің мақсаты:

1) теріс әсерді барынша азайтуға, ESG-тәуекелдерді тиімді басқаруға, сондай-ақ қоғаммен және қоршаған ортамен өзара іс-қимылда өсу нүктелері мен жаңа мүмкіндіктерді іздеуге бағытталған экологиялық, әлеуметтік, басқарушылық және экономикалық параметрлерді ескере отырып, Банктің және «Халық» тобы компанияларының тұрақты дамуын, яғни ұзақ мерзімді теңгерімді дамуын қамтамасыз ету;

2) заңнамалық және халықаралық шарттар мен құжаттарда бекітілген заңнамалық талаптар мен ерікті міндеттемелерді қоса алғанда, реттеушілік талаптар мен міндеттемелерді орындау;

3) осы Саясатты іске асыру жолымен мүдделі тараптардың барлық топтары үшін барынша құндылықты құру үшін Банктің әлеуетін дамыту;

4) барлық деңгейлерде тұрақты даму мақсатында мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасты нығайту және серіктестікті дамыту болып табылады.

27. Банктің ESG және тұрақты даму саласындағы басқару жүйесінің тетіктері:

1) стратегиялық және операциялық жоспарлау: ESG-бастамаларды бағалау және іріктеу әдіснамасын әзірлеу мен жетілдіруді қоса алғанда, осы Саясатты және оны орындауға бағытталған Іс-қимылдар жоспарын әзірлеу және іске асыру;

2) қызметтің бағыттары мен міндеттері бойынша мақсатты көрсеткіштерді және оларға қол жеткізу мерзімдерін айқындау;

3) Саясатты және Іс-қимылдар жоспарын іске асыру үшін қажетті ішкі регламенттер мен рәсімдерді қалыптастыру;

4) міндеттерді іске асыру үшін қажетті ресурстарды айқындау;

5) Банктің дербес құрылымдық бөлімшелерінде және Банк филиалдарында ESG және тұрақты даму саласындағы қызмет үшін рөлдерді айқындау және жауапкершілікті бекіту. Ұйымдық құрылымына қажетті өзгерістер енгізу;

6) Іс-қимылдар жоспарының іске асырылуына мониторинг жүргізу, бақылау және бағалау және мақсатты көрсеткіштерге қол жеткізу;

7) бекітілген стандарттар мен талаптарға сәйкес барлық деңгейлерде есептілікті дайындау;

8) тұрақты байланыс ұйымдастыру және ESG күн тәртібін ілгерілету;

9) мүдделі тараптармен тұрақты өзара іс-қимылды ұйымдастыру;

10) мүдделі тараптар үшін білім беру бағдарламаларын әзірлеу және өткізу;

11) жинақталған тәжірибені ескере отырып және өзгеріп отыратын жағдайларға байланысты қызметтің тиімділігін арттыру үшін түзетулер енгізу және жетілдіру;

12) Банктің Директорлар кеңесі мен атқарушы органы мүшелерінің, ESG, тұрақты даму, климаттық басқаруды қоса алғанда, дербес құрылымдық бөлімшелер басшыларының білімін, құзыреттерін және практикалық дағдыларын кеңейту.

28. Банк қызметтің барлық саласын қамтитын корпоративтік басқарудың тиімді жүйесіне ие. Үздік тәжірибелер мен халықаралық стандарттардың ережелеріне сәйкес ESG және тұрақты даму аспектілерін басқару функциялары корпоративтік басқару архитектурасына біріктірілген. Банк ESG және тұрақты дамуды басқарудың көп деңгейлі құрылымын дамытады:

1) Директорлар кеңесі тұрақты даму факторларын Банк стратегиясына интеграциялау тәсілдерін айқындайды, Директорлар Кеңесінің жұмысында тиісті рәсімдер мен практикаларды бекітеді және іске асыруға ықпал етеді, Директорлар кеңесі комитеттерінің тиісті функционалдық салалардағы тұрақты даму мәселелеріндегі міндеттерін, Банк қызметінің тақырыптық негізгі

көрсеткіштерін айқындау және мониторингілеу тетіктерін айқындайды. Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес Директорлар кеңесінің құзыретіне осы Саясатты қоса алғанда, жоғарғы деңгейдегі құжаттарды бекіту кіреді. Банктің Директорлар кеңесі Даму Стратегиясының, оның ішінде ESG-күн тәртібінің іске асырылу мәселелерінің іске асырылуын бақылауды жүзеге асырады;

2) Банк Басқармасы ESG және тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын әзірлеуді және бекітуді, сондай-ақ оны Банктің құрылымдық бөлімшелерінің орындауын жедел бақылауды жүзеге асырады;

3) Банктің ESG-бастамаларды іске асыруға жауапты дербес құрылымдық бөлімшесі ESG және тұрақты дамуды басқаруға жүйелі тәсілдемені енгізетін, корпоративтік стандарттар негізінде іс-қимылдар жоспарын іске асыруды басқаратын, ESG саласындағы басқа бөлімшелерге сараптамалық қолдау көрсететін, осы бағыт бойынша мониторинг пен есептілікті ұсынуға жауапты негізгі үйлестіруші құрылымдық бөлімше болып табылады;

4) Тәуекелдерді басқару қызметі ESG-тәуекелдерді басқару процесін үйлестіреді, осы Саясат шеңберінде ESG-тәуекелдерді айқындау және бағалау жөніндегі ұсыныстарды әзірлейді және ұсынады;

5) ESG-күн тәртібіне қатысатын, Банктің бизнес-қызметінің бағыттары бойынша жауапты дербес құрылымдық бөлімшелер ESG-тақырыптық бастамаларын іске асырады және өздерінің мақсатты аудиторияларына нақты қолдау көрсетеді;

6) Банктің ESG-күн тәртібіне қатысатын филиалдары мен оның еншілес ұйымдары өңірлік қолдау көрсетеді және өңірлік ESG-бастамаларды, оның ішінде пилоттық жобаларды іске асырады.

8-тарау. Мониторинг және есептілік

29. Ашықтық пен ақпараттық ашықтыққа ұмтыла отырып, сондай-ақ мүдделі тараптардың мүдделерін ескере отырып, Банк ESG және тұрақты даму саласындағы қызметтің әртүрлі аспектілері мен нәтижелерін сипаттайтын мониторингті жүзеге асырудың және есептілікті дайындаудың маңыздылығын мойындайды.

30. Банктің ESG және тұрақты дамуы жөніндегі жыл сайынғы есебі Банктің корпоративтік интернет-ресурсында қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жарияланатын болады, бұл оның бүкіл әлемде мүдделі тараптардың кең ауқымы үшін қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

31. Сыртқы орта, мүдделі тараптардың реттеушілік талаптары мен сұрау салулары уақыт өте келе өзгерістерге ұшырауы мүмкін. Тиісінше Банк ағымдағы жағдайға сәйкес және болып жатқан өзгерістерді ескере отырып, сондай-ақ стратегиялық құжаттарды жаңарту кезінде осы Саясатты бейімдей отырып, ESG және тұрақты даму саласындағы мониторингті жүзеге асыратын және қажет болған жағдайда жекелеген аспектілер мен міндеттерді түзететін болады.

9-тарау. Қорытынды ережелер

32. Саясатты Банк Басқармасының қолдаухаты негізінде Банктің Директорлар кеңесі бекітуге тиіс.

33. Егер осы Саясаттың бір немесе бірнеше тармақтары заңнаманың және (немесе) корпоративтік басқару кодексінің өзгеруі салдарынан жұмыс істемейтін (жарамсыз) болып қалған жағдайда, онда бұл осы Саясаттың қалған тармақтарын қозғамайды және олар Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің корпоративтік басқару кодексіне қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.