

**"Қазақстан Халық Банкінің
өмірді сақтандыру бойынша
"Халық-Life"
еншілес Обществосы"
акционерлік қоғамы**



**Акционерное общество
"Дочерняя Общество
Народного Банка Казахстана
по страхованию жизни
"Халык-Life"**

2023 жылғы тұрақты даму ЕСЕБІ

**Алматы,
2024**

Түйіндеме

2023 жылы Қоғам тұрақты даму саласындағы БҰҰ мақсаттарын ұстану аясында өз міндеттемелері шеңберінде Қоғамның негізгі стратегиялық мақсаттарының бірі болып табылатын ESG трансформациясын белсенді түрде жүргізуді жалғастырып отырды.

Қоғам тұрақты даму – бұл сақтандыру қызметінің құнын құрастыру тізбегіндегі барлық әрекеттерді, соның ішінде, мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл, экологиялық, әлеуметтік және басқару мәселелерімен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтау, бағалау, басқару және бақылау арқылы жауапкершілікпен және перспективалық мүмкіндіктермен жүзеге асырылатын стратегиялық тәсіл екенін мойындайды.

Қоғамдағы тұрақты даму тәуекелдерді азайтуға, инновациялық шешімдерді әзірлеуге, бизнес-процестерді жақсартуға және экологиялық, әлеуметтік және экономикалық тұрақтылықты ілгерілетуге бағытталған. Біз ESG мәселелерін тиімді басқару арқылы сақтандыру саласының тұрақты, инклюзивті және төзімді қоғам құруға үлес қосатынына сенеміз.

Сондықтан Қоғамда тұрақты даму үдерістерін әзірлейтін және ендіретін жұмыс тобы қызмет атқарады. Жауапты құрылымдық бөлімшелер тұрақты даму тәжірибесін енгізуді реттейтін ішкі нормативтік құжаттарды, атап айтқанда: тұрақты даму саясатын, экология саласындағы саясатты, корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясатын әзірледі.

Тұрақты даму қағидаттары Қоғамның корпоративтік басқару кодексімен жүзеге асырылады. Директорлар кеңесі Қоғамның басқару органы болып табылады және Қоғам қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Директорлар кеңесінің құрамын жасақтау кезінде Директорлар кеңесінің тәуелсіз, объективті және тиімді шешімдер қабылдауын қамтамасыз ету үшін дағдылардың, тәжірибе мен білімнің тепе-теңдігі сақталады.

Қоғам үш қорғаныс желісі негізінде тәуекелдерді басқаруда сәйкестендіру, бағалау, бақылау және мониторинг әдістерін қолдануды көздейтін барабар тәуекелдерді басқару жүйесін қалыптастырады.

Өзінің стратегиялық міндеттерін орындау аясында Қоғам процестерді цифрландыруға, сақтандыру қызметтерінің сапасы мен қолжетімділігін арттыруға, ақпараттық қауіпсіздікті және жеке деректерді қорғауды дамытуға, корпоративтік әлеуметтік жауапкершілікті дамытуға бағытталған жобаларды іске асыруды жалғастырып келеді.

Қоғам өз қызметінің экономикалық, әлеуметтік және экологиялық салдары үшін жауапкершілігін сезінеді, сондай-ақ қоғамның тұрақты дамуына жәрдемдесетін шаралар кешенін іске асыру қажеттілігін мойындайды және барлық мүдделі тұлғалардың алдында әлеуметтік-жауапкершілікті мінез-құлық бойынша ерікті міндеттемелерді қабылдайды.

Қоғамның тұрақты дамуы туралы осы Есепте Қоғам туралы, Қоғамның тәуекелдерді басқару саласында, адам ресурстарын басқару және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу саласында жүргізіп жатқан қызметі туралы ақпараттар берілген. Есептің негізгі мақсаты Қоғамның ағымдағы қызметінің тұрақты дамуына және оның қоғам мен қоршаған ортаға әсері тұрғысынан баға беру болып табылады.

Мазмұны

Түйіндеме.....	2
Аббревиатуралар мен қысқарған сөздер.....	5
1-тарау. Қоғам туралы жалпы ақпарат.....	5
1. Жалпы ақпарат.....	5
2. 2023 жылы тұрақты даму мәнмәтініндегі қоғам.....	7
3. Қоғамның Қазақстан Республикасындағы міндетті.....	7
2-тарау. Корпоративтік басқару.....	8
5.Ішкі аудит.....	9
6.Тәуекелдерді басқару.....	10
7.Комплаенс-тәуекелдерін басқару.....	11
8.Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.....	12
9. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету.....	12
10. Қызметтік үздіксіз әрекетін басқару.....	13
3-тарау. Персоналды дамыту және қолдау.....	13
11. Қоғам персоналының негізгі сипаттамалары.....	13
12. Қызметкерлерді іріктеу.....	15
13.Персоналды ынталандыру және еңбекақы төлеу.....	15
14. Кадрларды оқыту және дамыту.....	15
15. Кадрлық резерв.....	17
16. Ішкі оқыту.....	17
17. Жас кадрларды тарту.....	18
18.Әлеуетті пакет.....	18
19. Салауатты өмір салтын насихаттау.....	18
20. Жұмысшылардың қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету.....	19
21. HR саласындағы Қоғамды тану.....	19
4-тарау. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік.....	19
22. Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру.....	20
23. Сақтандыру қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету.....	20
24. Әлеуметтік-бағыттаушы өнімдері.....	21
25. Қайырымдылық және демеушілік.....	21
26. Бұқаралық спортты қолдау және ұлт салауатын нығайту.....	22
27. Бизнесі этикаға сай жүргізу.....	23
5-тарау. Қоршаған орта және климат.....	24
28. Аумақтарды абаттандыру.....	24
29. Экологиялық сенбіліктер.....	24
30. Экологиялық нәтижелілік, энергияны үнемдеу және қоқыс қалдықтарын жауаптылықпен басқару.....	25

32. Қазақстан Республикасындағы өмірді сақтандыру туралы үздік материалға журналистер арасындағы республикалық байқау.....	28
6-тарау. Мүдделі тараптармен бірлесіп әрекет ету.....	28

Аббревиатуралар мен қысқарған сөздер

ESG (Environmental, Social, Governance) – инвестициялық шешімдерді қабылдау процесінде қаржылық факторлармен бірге экологиялық, әлеуметтік, басқару факторларын есепке алу

Налык Банк – «Қазақстан Халық Банкі» акционерлік қоғамы

Қоғам – «Халық-Life» Қазақстан Халық Банкінің өмірді сақтандыру бойынша еншілес компаниясы» акционерлік қоғамы

Басқарма – Қоғам басқармасы

қызметкер – Қоғам қызметкері

БАҚ – бұқаралық ақпарат құралдары

Директорлар кеңесі – Қоғамның Директорлар кеңесі

1-тарау. Қоғам туралы жалпы ақпарат

1. Жалпы ақпарат.

Қоғам 2005 жылғы 17 қарашада құрылған және Nalyk Group қаржылық тобына кіреді. Nalyk Банкі Қоғамның жалғыз акционері болып табылады және Қоғамның орналастырылған акцияларының 100% иеленеді.

2018 жылғы 1 қарашада Қоғам «Казкоммерц-Life» АҚ-ның Қоғамға қосылуы түріндегі ерікті қайта құру үдерісін аяқтады.

Қоғамның қаржылық тұрақтылық рейтингіне «B++» ("Good") және A.M. Best Europe – Rating Services Limited рейтингтік агенттігі берген ұзақ мерзімді эмитенттің «bbb» ("Good") несиелік рейтингіне және S&P Global Ratings жетекші рейтингтік агенттігінің «Тұрақты» болжамымен «BBB-» деңгейіндегі қаржылық тұрақтылық рейтингіне және «kzAAA» деңгейіндегі ұлттық шәкіл бойынша рейтингке ие.

Қоғам өз қызметін ISO 9001:2015 сапа менеджменті жүйесінің халықаралық стандарттарына, ISO 14001:2016 экологиялық менеджмент жүйесінің стандарттарына, ISO 45001:2018 еңбек қауіпсіздігі және денсаулық сақтау жүйесінің стандарттарына сәйкес жүзеге асырады.

Қоғамның бүкіл Қазақстан Республикасы бойынша 20 филиал кіретін дамыған өңірлік желісі бар.

Қоғам «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» АҚ мүшесі және Қазақстан Республикасының Сақтандыру омбудсмені Өкілдер Кеңесінің мүшесі болып табылады.

2022 жылғы 28 желтоқсандағы № 2.2.12 Лицензияға сәйкес Қоғам сақтандырудың мынадай нысандары бойынша сақтандыру (қайта сақтандыру) қызметін жүзеге асырады:

Ерікті түрде	Міндетті түрде
1. «Сақтандыру қызметі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 2-тармағының 3) тармақшасында көрсетілген сыныпты қоспағанда, өмірді сақтандыру; 2. «Сақтандыру қызметі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 2-тармағының 4) тармақшасында көрсетілген сыныпты қоспағанда, аннуитеттік сақтандыру; 3. Зейнетақы аннуитеті бойынша сақтандыру; 4. Жазатайым жағдайлардан сақтандыру; 5. Денсаулықты сақтандыру; 6. Мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі шеңберінде өмірді сақтандыру	Қызметкерді еңбек (қызметтік міндеттерін) орындау кезіндегі жазатайым оқиғалардан сақтандыру

Қоғам өз қызметі аясында келесі қағидаттарға негізделген корпоративтік философияны ұстанады:

Айқындылық	Қоғам өз жұмысын сақтандыру құпиясын құрайтын мәліметтерді және Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын өзге де ақпаратты қоспағанда, өз қызметі туралы ақпараттың ашықтығы қағидаты негізінде жүзеге асырады.
Сенімділік	Қоғам өзіне сеніп тапсырылған ақшаға және ол қабылдайтын тәуекелдерге жауапты. Қоғам өз клиенттері мен қызметкерлеріне әлеуметтік жағынан жауапты және шыншыл әрекет етеді.
Қолжетімділік	Қоғам қызметтердің қолжетімділік деңгейін арттыру үшін аймақтық қатысуды кеңейту және тұтынушыларға қызмет көрсету тиімділігін арттыруға күш салады.
Кәсібилілік	Ұсынылатын қызметтердің сапасын арттыру және бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимылдың ішкі процестерін жақсарту үшін Қоғам қызметкерлердің кәсіби және жеке өсуіне қаражат бөледі. Қоғамның қызметтері ағымдағы, келешектегі және стратегиялық міндеттерге тиімді шешімдерді ұсына алатын адам ресурстарын дамытуға және қолдауға бағытталған.
Көшбасшылық	Қоғам корпоративтік мәдениеті жоғары Қазақстандағы үздік сақтандыру ұйымдарының бірі болуға ұмтылады
Тұрақты даму	Қоғам өзінің тұрақты дамуын елдің дамуы мен өркендеуіне, болашақ ұрпақтың қажеттіліктерін қанағаттандыру мүмкіндігіне қауіп төндірмей, бүгінгі күннің қажеттіліктерін қанағаттандыратын азаматтардың сапасы мен өмір сүру жағдайын жақсартуға қосқан үлесі ретінде қарастырады.

2. 2023 жылы тұрақты даму мәнмәтініндегі қоғам.

2020 және 2022 жылдары Қоғам Forbes Kazakhstan журналының нұсқасы бойынша «Сала көшбасшысы» рейтингінің көшін бастады.

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Қазақстан Республикасындағы өмірді сақтандыру нарығында Қоғам барлық қаржылық көрсеткіштер бойынша көшбасшы болып табылады:

- сақтандыру сыйлықақыларының көлемі 165,5 млрд теңге (Компанияның нарықтағы үлесі 33%);
- сақтандыру төлемдерінің көлемі 26,3 млрд теңге (Қоғамның нарықтағы үлесі 38%);
- активтер көлемі 365,2 млрд теңге (Қоғамның нарықтағы үлесі 33%);
- сақтандыру резервтерінің көлемі 261,1 млрд теңге (Қоғамның нарықтағы үлесі 34%);
- меншікті капиталдың көлемі 96,9 млрд теңге (Қоғамның нарықтағы үлесі 39%).

Қоғам өмірді сақтандыру компаниялары арасында төлем қабілеттілігінің маржа жеткіліктілігінің ең жоғары коэффициентіне ие, ол 2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 5,65 (1,00 төмен емес норматив кезінде) құрайды.

2023 жылғы жағдай бойынша Қоғам өмірді сақтандыру бойынша 1 320 000-ға жуық сақтандыру шартын жасасты, оның ішінде 1 270 000-нан астам шарт «өмірді сақтандыру» сыныбында, 4 800-ге жуық шарт «зейнетақы аннуитеті» сыныбында және 40 000-нан шарттар «қызметкерлерді жазатайым оқиғалардан міндетті сақтандыру» сыныбында жасалған.

Қоғамның Қазақстан бойынша 20 филиалы мен 7 аймақтық бөлімшесі бар. Қоғамдағы агенттік желі 2,5 мыңнан астам адамды құрайды.

Қоғам бөлшек клиенттерге арналған мобильді қосымшаны шығарған саладағы алғашқы және жалғыз Қоғам болды. 2023 жылы мобильді қосымша модернизацияланды.

Қоғам «Атамекен» Қазақстан Республикасы Ұлттық кәсіпкерлер палатасының, «Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігінің және «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» АҚ-ның мүшесі болып табылады. 2005 жылдан бастап Қоғам Сақтандыру омбудсмені өкілдері кеңесінің мүшесі болып табылады.

3. Қоғамның Қазақстан Республикасындағы міндетті.

Қоғамның міндеті – кез келген өмірлік жағдайда Қазақстан азаматтарының өміріне немесе денсаулығына зиян келтірген жағдайда оларды қаржылық қорғауды қамтамасыз ету, сол арқылы олардың өмір сүру сапасын жақсарту, сондай-ақ кәсіпкерлерге өз бизнесін табысты дамыту үшін өмірді сақтандыру қызметтерін пайдалану мүмкіндігін ұсыну болып табылады.

Қоғам өзінің міндеттерін орындау аясында:

- 1) сақтандырылған адамдар қайтыс болған, мүгедектік алған немесе ауыр сырқатпен науқастанған жағдайда олардың отбасылары мен туыстарына қаржылық қолдау көрсете отырып, клиенттерді сақтандыруды қорғауды қамтамасыз етеді.
- 2) Жинақтаушы элементтері бар сақтандыру өнімдері арқылы клиенттерге ұзақ мерзімді қаражат жинақтау мүмкіндігін береді.

3) Клиенттер алдындағы міндеттемелерді орындау үшін сенімді кірісті қамтамасыз ету үшін сақтандыру сыйлықақыларын инвестициялауды басқарады.

4) Қоғамның қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін сақтандырылған адамдардың өмірі мен денсаулығына байланысты тәуекелдерге баға береді және басқарады.

5) Клиенттерге қаржылық жоспарлау мәселелері бойынша оқыту курсын жүргізеді және ең қолайлы сақтандыру өнімдерін таңдау бойынша кеңестер береді.

Бұл міндеттер клиенттердің қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз етуге және Қоғамның ұзақ мерзімді қаржылық тұрақтылығын сақтауға бағытталған.

2-тарау. Корпоративтік басқару

4. Директорлар кеңесінің рөлі, міндеттері және атқарушы органмен қарым-қатынасы

Директорлар кеңесі Қоғамның басқару органы болып табылады және «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен Қоғам акционерлерінің жалпы жиналысының айрықша құзыретіне жатқызылған, Қоғам Жарғысына сәйкес Қоғамның жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда, Қоғамның қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесінің қызметін тиімді ұйымдастыруды және оның Қоғамның басқа органдарымен және құрылымдық бөлімшелерінің басшыларымен өзара іс-қимылын қамтамасыз етеді.

Директорлар кеңесінің құрамын жасақтау кезінде Директорлар кеңесінің тәуелсіз, объективті және тиімді шешімдер қабылдауын қамтамасыз ету үшін дағдылардың, тәжірибе мен білімнің тепе-теңдігі сақталады.

Аса маңызды мәселелерді қарау және Директорлар кеңесіне ұсынымдар дайындау үшін Қоғамда келесі мәселелерді:

Стратегиялық жоспарлау;

кадрлар және сыйақы;

ішкі аудит;

әлеуметтік мәселелер;

Директорлар кеңесінің комитеті (комитеттері) туралы ережеде көзделген өзге де мәселелерді,

қарайтын Директорлар кеңесінің комитеттері құрылған:

Қоғамда алқалы атқарушы органы – Басқарма қызмет атқарады, ол Қоғамның ағымдағы қызметіне басшылық жасайды және Қоғам жұмысының Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Қоғамның даму стратегиясына сәйкестігіне, сондай-ақ оның Жалғыз акционері мен Директорлар кеңесінің шешімдерін уақтылы және тиімді орындалуына жауап береді.

Қоғамда, ең маңызды мәселелерді қарау және ұсыныстар дайындау үшін тұрақты негізде келесі алқалы/кеңесші органдар/кеңестер жұмыс атқарады:

1) Андеррайтингтік кеңес;

- 2) Активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі кеңес;
- 3) Директорлар кеңесінің Ішкі аудит мәселелері жөніндегі комитеті;
- 4) Директорлар кеңесінің стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитеті;
- 5) Директорлар кеңесінің кадр және сыйақы мәселелері, әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті;
- 6) сақтандыру өнімін құру және өзгерту жөніндегі жұмыс тобы;
- 6) Жобалық кеңсе/бөлім/топ;
- 7) Комиссиялар/комитеттер.

Қоғамның Директорлар кеңесі Директорлар кеңесінің төрт мүшесінен тұрады. Директорлар кеңесі құрамының 50% - тәуелсіз директорлар, 25% - «Қазақстан Халық Банкі» АҚ акционерінің өкілі және 25% -Басқарма төрағасы болып табылады.

Гендерлік тұрғыдан алғанда, Директорлар кеңесі құрамының 50% әйелдер және 50% ерлер. Жасы бойынша Директорлар кеңесінің 50% - 50 жасқа дейінгі және 50% - 50 жастан жоғары қызметкерлерден тұрады.

Директорлар Кеңесінің құрамы	Лауазымы
Мамутов Жумабек Жарылкасынович	Директорлар кеңесінің төрағасы
Джолдасбеков Азамат Мырзаданович	Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор
Жубаниязова Жанар Адилбековна	Директорлар кеңесінің мүшесі
Маженова Бахыт Мурсалимовна	Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор

Қоғамның Басқармасы төрт қызметкерден тұрады. Гендерлік тұрғыда Басқарма құрамының 25% - әйелдер және 75% - ер адамдар. Жасы бойынша Басқарманың 100%-ы 50 жасқа толмаған қызметкерлерден тұрады.

Басқарма құрамы	Лауазымы
Жубаниязова Жанар Адилбековна	Басқарма төрағасы
Беков Айдос Серинович	Басқарма төрағасының орынбасары
Джексембаев Андрей Заманбекович	Басқарма төрағасының орынбасары
Медеубаев Меиржан Амалбекович	Басқарма төрағасының орынбасары

5.Ішкі аудит

Ішкі аудиттің тәуелсіздігі мен объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында Ішкі аудит қызметі функционалдық тұрғыдан Қоғамның Директорлар кеңесіне бағынады және оған

есеп береді. Қоғамның Директорлар кеңесінің мүшелерімен өзара іс-қимыл Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті арқылы да, тікелей жүзеге асырылады.

Ұзақ мерзімді (үш жылдық) жұмыс жоспарын, жылдық жұмыс жоспарын, бюджетті және Ішкі аудит қызметінің қызметін реттейтін ішкі нормативтік құқықтық актілерді, Ішкі аудит қызметі қызметкерлерін тағайындау және олардың өкілеттіктерін тоқтату тәртібін Қоғамның Директорлар кеңесі бекітеді. Ішкі аудит қызметі жұмысты жоспарлау кезінде тәуекелдік-бағыттаушылық тәсілді пайдаланады.

Ішкі аудит қызметі туралы ережеге сәйкес ішкі аудиторлардың өз қызметін жүзеге асыру үшін қажетті барлық материалдарға, ақпараттарға, құжаттарға (файлдарға), деректерге шектеусіз қол жеткізуге құқығы бар және бірақ олар аталған құжаттарға өзгерістер енгізе алмайды.

Ішкі аудит қызметі жылдық жұмыс жоспарына сәйкес Қоғамдағы ESG басқару саласындағы ішкі бақылау жүйесінің, сондай-ақ ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік жүйелерінің даму деңгейін (жетілуін) бағалай алады. Негізгі қызмет бағыттары, ESG басқару саласындағы ішкі бақылау жүйесін дамыту бағыттары және олар бойынша негізгі қорытындылар Қоғамның ESG-саясаты мен тәжірибесін бағалау бойынша тиісті аудиторлық қорытындыларында көрсетіледі.

2023 жылы Ішкі аудит қызметімен жүргізілген аудиторлық тапсырмалар Қоғамның сақтандыру, операциялық және басқа да қызметі бойынша тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау, оның ішінде Қоғам тәуекелдерін басқару, комплаенс-тәуекелдерін басқару, сондай-ақ корпоративтік этика мәселелері, ресурстарды үнемдеу, клиенттердің жеке деректерін қорғау, қызмет көрсетуді және клиенттермен өзара әрекеттесуді жеңілдету сияқты ESG мәселелерін қызметті автоматтандыру, ақпараттық қауіпсіздік салаларын қамтамасыз ету мақсатында жүзеге асырады.

2023 жылы Ішкі аудит қызметінің екі ішкі нормативтік құжаты жаңартылды, атап айтқанда: қағаз тасымалдаушыдағы аудиторлық тапсырмалар бойынша құжаттарды ресімдеу қысқартылды, кейбір құжаттар оңтайландырылды, ал кейбіреулері электронды форматқа көшірілді.

Қоғамның Аудит жөніндегі Директорлар кеңесі/Қоғамның Директорлар кеңесі мерзімді негізде түзету әрекеттерінің орындалуын қарау туралы есептерді қарастыру арқылы ішкі және/немесе сыртқы аудиторлармен анықталған ішкі бақылау жүйелеріндегі кемшіліктерге қатысты түзету іс-шараларын қамтамасыз етеді.

6.Тәуекелдерді басқару.

Қоғамдағы тәуекелдерді басқару үдерісі барлық бизнес-процестермен және операциялармен тығыз байланысты. Бұл кешенді тәсіл уақтылы әрекет ету үшін нақты әрекеттер мен шешімдерді анықтауға, сондай-ақ ықтимал тәуекелдерді азайтуға бағытталған. Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін Қоғамда Тәуекелдерді басқару саясаты қабылданды. Осы Саясаттың мақсаттары Қоғам қызметіне тән ағымдағы нарықтық жағдайға, тәуекел профиліне, тәуекел тәбетіне стратегиясына, қызмет түрлеріне, тәуекел мөлшеріне, сипаты және күрделілігіне, деңгейі мен түрлеріне сәйкес келетін, тәуекелдерді басқаруға, тәуекелдердің басқарылатын деңгейін қабылдау кезінде максималды кірістілікке қол жеткізуге және Қоғамдағы Тәуекелдерді басқару жүйесінің интеграцияланған құрылымына Қоғам тәуекелдерін басқарудың бірыңғай тәсілін енгізу болып табылады.

Саясат Қоғамның қызметінде туындайтын тәуекелдердің негізгі ұғымдары мен түрлерін, тәуекелдерді басқарудың негізгі қағидаттарын, әдістері мен амалдарын белгілейді, сондай-ақ осы ережелердің барлығын орындауға жауапты Қоғамның органдары мен бөлімшелерін анықтайды. Саясаттың талаптарын Қоғамның барлық құрылымдық бөлімшелері орындауға міндетті.

Тәуекел көздерін анықтау тәуекелдерді басқару бөлімшесі және Қоғамның бизнес операцияларын жүзеге асыратын тәуелсіз құрылымдық бөлімшелер деңгейінде жүзеге асырылады. Тәуекелдердің біреуін немесе жиынтығын жүзеге асыру және олардың нәтижесіндегі елеулі шығындар Қоғамның қаржылық жағдайы мен беделіне теріс әсер етуі мүмкін және нәтижесінде әлеуметтік наразылық пен шиеленістің күшеюіне, тұтастай алғанда сақтандыру саласына сенімсіздік тудыруы мүмкін. Сондықтан да Қоғам үшін тәуекелдерді бастапқы кезеңде анықтау және оларды тиімді басқару аса маңызды. Тәуекелдерді басқару үшін Қоғамда құрылымдық бөлімшелер, тәуекелдерді басқару бөлімшесі және ішкі аудит бөлімшесі қамтамасыз ететін үш деңгейлі қорғау жүйесі қабылданған.

Қоғам негізгі тәуекел көрсеткіштерін бекітеді, тәуекелдер картасын қайта қарайды, тәуекел индикаторларының шекті рұқсат етілген мәнін белгілейді, тәуекел оқиғаларының динамикасын үнемі бақылайды және келешекте тәуекел оқиғаларын барынша азайту бойынша шараларды жүзеге асырады. Тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіруді қажет ететін салаларды анықтау үшін Қоғамның Ішкі аудит қызметі ішкі аудит жоспарына сәйкес тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалайды. 2023 жылы Қоғамның қаржылық жағдайының елеулі залал немесе нашарлауына әкелетін тәуекелдер анықталған жоқ.

7.Комплаенс-тәуекелдерін басқару.

Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің мақсаты Қоғам қызметінің Қазақстан Республикасының заңнамалық нормаларына, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне, Қоғамның ішкі құжаттары мен рәсімдеріне сәйкестігін қамтамасыз ету болып табылады.

Қазіргі уақытта Қоғамда COMPLAENS қызметі бар, оның негізгі мақсаттары:

қызметкерлердің қолданыстағы заңнаманы және Қоғамның ішкі құжаттарын сақтауын қамтамасыз ету;

комплаенс-тәуекелдерді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды қамтамасыз ету;

қызметкерлердің қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы халықаралық ұйымдар мойындаған ұсынымдарды орындауын қамтамасыз ету;

Қоғам мен оның қызметкерлерін қылмыстан түскен кірістерді заңдастыру, терроризмді қаржыландыру немесе басқа да қылмыстық әрекеттерге тартуға жол бермеу.

комплаенс тәуекелін тиімді басқаруда Қоғам басшылығына көмектесу.

Қоғамда COMPLAENS-тәуекелдерді басқару жүйесі аясында ішкі бақылау қағидалары әзірленді, онда Қоғам сақтандырмайтын қызмет түрлері көрсетілген:

қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға байланысты;

террористік әрекеттер;

қызметінде қаруды және күшті әсер ететін улы дәрілік заттарды өндірумен, айналысымен байланысты адамдарды сақтандыру қаржылық мониторингке жатады.

Қоғамның комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің үш деңгейлі қорғау жүйесі бар. Қорғаудың бірінші деңгейі – құрылымдық бөлімшелер, қорғаудың екінші деңгейі – Комплаенс қызметі, комплаенс қатысушылары, қорғаудың үшінші деңгейі – ішкі аудит. Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің барлық қатысушылары өз құзыреті мен жауапкершілігі шегінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес комплаенс тәуекелдерін басқарады.

8.Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.

Қоғам алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа, қиянат пен арамдық әрекеттерге мүлдем қарсы. Қоғамда сыбайлас жемқорлыққа қатысты құқық бұзушылықтардың алдын алу мақсатында Директорлар кеңесінің шешімімен «Халық-Life» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты бекітілді (2020 жылғы 24 шілдедегі № 34 сырттай дауыс беру хаттамасы), ол саясатта сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл шараларын қабылдау, алдын алу бойынша шаралар кешені регламенттеледі, оның ішінде алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрестің мақсаттары, міндеттері және негізгі қағидаттары айқындалады. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат талаптары Қоғамның барлық қызметкерлеріне таратылады және оның талаптарын кез келген қызметкер орындауға міндетті. 2023 жылы Қазақстан Республикасы Қаржы мониторингі агенттігі тарапынан Қоғамға қатысты қадағалау шаралары қабылданған жоқ.

9.Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету

Өз қызметі барысында Қоғам коммерциялық құпияны да, жеке деректерді де құрайтын деректердің үлкен көлемін жинақтайды. Өмірді сақтандыру қызметтері көп жағдайда дербестелген және жеке тұлғаға ұсынылатынын ескере отырып, Қоғам өз клиенттерінің өңделген дербес деректерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етеді.

2023 жылы «Халық-Life» АҚ-на кибершабуыл қаупін азайту үшін Ақпараттық қауіпсіздік қызметі қызметкерлерді Корпоративтік электрондық поштамен, Интернеттегі және басқа да ақпараттық ресурстармен жұмыс істеу барысында Қоғамда ақпараттық қауіпсіздік ережелерінің қолданылатындығы туралы ақпаратты жүйелі түрде хабардар етіп отырды және әлеуметтік инженериядан да қорғану амалдары туралы ақпараттарды таратып отырды.

Сонымен қатар, Қоғамның ақпараттық қауіпсіздік қызметі екі рет қызметкерлерді арнайы оқу материалдарын пайдалана отырып оқытты және олардың ақпараттық қауіпсіздік талаптары, соның ішінде әлеуметтік инженериядан қорғану әдістері туралы білімдерін тексерді.

Сонымен қатар, Қоғам келесі құралдарды енгізді: сыртқы қауіптерден және зиянды бағдарламалық қамтамасыз етуден қорғайтын желілік қауіпсіздік жүйесі, оларды киберқауіптерден, хакерлік шабуылдардан, деректердің рұқсатсыз жариялануынан қорғайтын веб-қосымшаларға желілік шабуылдарды анықтау және блоктау үшін веб-қосымшаларды қорғау жүйесі және олардың алдын алу жүйесі және ақпараттық жүйелердегі осалдықтарды сканерлеу ауқымы да кеңейтілді. Ақпараттық қауіпсіздік қызметі сонымен қатар Қоғамның ақпараттық инфрақұрылымының қауіпсіздігіне техникалық талдау жүргізді.

Қазіргі алаяқтық схемалары туралы халықтың хабардар болуын арттыру шеңберінде Қоғамның интернет-ресурсында алаяқтықпен күресу туралы ақпарат орналастырылған.

Сонымен қатар, Қоғамда ақпараттың рұқсатсыз жариялануын болдырмайтын және ақпараттық жүйелердегі пайдаланушы әрекеттерін бақылайтын «**Data Leak Prevention**» жүйесі енгізілген, сондай-ақ ақпараттық жүйелердегі маңызды және басқа қауіптерді анықтауға мүмкіндік беретін ағымдағы және ықтимал осалдықтардың ақпараттық инфрақұрылымның қауіпсіздігін сканерлеуге және техникалық талдауға арналған қауіпсіздік сканері енгізілді.

2023 жылы Қоғам мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, ақпараттық жүйелердегі осалдықтарға сканерлеуді қамтитын тоқсан сайынғы инфрақұрылымдық аудиттер жүргізді. Сканерлеу нәтижелері, сондай-ақ анықталған осалдықтарды жою шаралары тоқсан сайынғы есептер түрінде жоғары басшылыққа ұсынылды.

10. Қызметтің үздіксіз әрекетін басқару.

Қоғам қызметтің үздіксіз әрекетін басқару жүйесін жетілдіру бойынша жұмыс жүргізуде. Бұл қызмет оқиғалар мен төтенше жағдайлар туындаған кезінде маңызды іс-шаралардың үздіксіздігін қамтамасыз етудің халықаралық стандарттар талаптарын ескере отырып, сондай-ақ Қоғамның қызметін жылдам қалпына келтіру мақсатында олардың негізгі қызметіне әсер ету шығындарын азайту мақсатында әзірленген ішкі құжаттармен - «Қызметтің үздіксіз әрекетін басқару саясатымен» және «Төтенше жағдайлар кезінде қызметтің үздіксіз әрекетін қамтамасыз ету жоспарымен» реттеледі.

2023 жылы қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесін реттейтін Қоғамның ішкі құжаттарын жаңарту бойынша жұмыс жүргізілді. Тәуекелдерді басқару бөлімі күтпеген жағдайлар мен қызметтің үздіксіздігі жоспарларын, соның ішінде виртуалды жұмыс үстелдері мен балама сайтты пайдалана отырып, АТ жүйелерінің жұмысын тексеруді сынақтан өткізді.

2023 жылы бизнес-процестер үшін рұқсат етілген ең жоғары тоқтап қалу/қызметті мақсатты қалпына келтіру уақытының асып кетуі тіркелмеді. 2023 жылы қызметтің үздіксіз әрекетін басқару жүйесімен байланысты тәуекел оқиғаларын іске асыруға байланысты нақты материалдық шығындар болған жоқ.

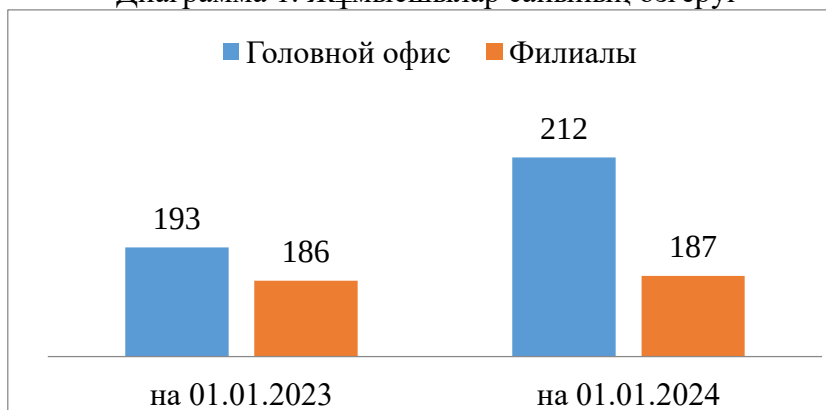
3-тарау. Персоналды дамыту және қолдау

Қызметкерлер – біздің байлығымыз. Олардың әрқайсысы өз кәсіби қызметінде үздік, жауапты және өз мақсаттарына жетуге ұмтылады. Қоғам қызметкерлерге қызықты жобаларды ұсынады, оларды жүзеге асыруды қызықты үдеріске айналдырады және ұжымда достық атмосфераны қалыптастырады. Қоғам қызметкерлерге лайықты өмір сүру үшін ең жақсы жағдайларды қамтамасыз ете отырып, оқыту, мансаптық өсу және өзін-өзі жүзеге асыру мүмкіндіктерін ұсынады.

11. Қоғам персоналының негізгі сипаттамалары.

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша қызметкерлердің жалпы штат бойынша саны 399 адамды құрады және 2022 жылғы жағдаймен салыстырғанда 20 адамға өсті.

Диаграмма 1. Жұмысшылар санының өзгеруі



Қоғамда өткен кезең деңгейімен салыстырғанда персоналдың тұрақсыздығы 0,5%-ға өсіп, 16,9%-ды құрады.

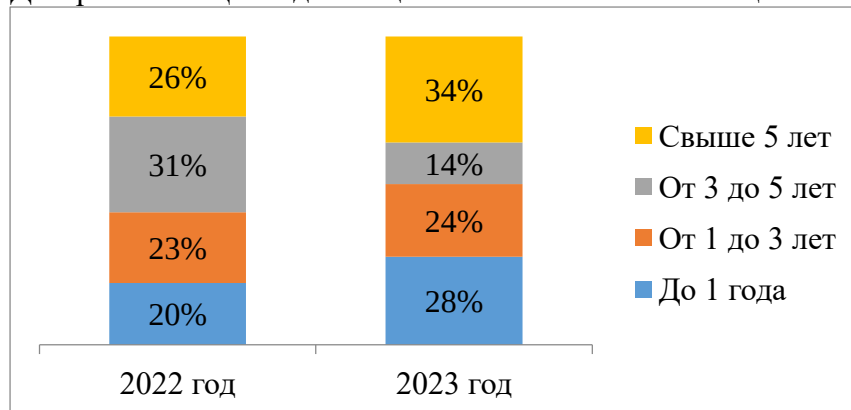
Қоғам персоналы 384 қызметкер немесе 94% жоғары білімді.

Қызметкерлердің орташа жасы – 41 жас.

Қызметкерлердің 34%-ы Қоғамда бес жылдан астам, 14%-ы үш жылдан бес жылға дейін, 24%-ы бір жылдан үш жылға дейін жұмыс істейді. Ал Қоғамда бір жылға дейінгі еңбек өтілі бар қызметкерлердің саны 28%.

Бір жылдан бұрынғы жағдаймен салыстырғанда еңбек өтіліне байланысты қызметкерлердің құрылымы аздап өзгерді. Әрбір үшінші қызметкер Қоғамда бес жылдан астам уақыт жұмыс атқарып келеді.

Диаграмма 2. Қоғамдағы еңбек өтіліне байланысты қызметкерлер құрамының өзгеруі



Гендерлік қатынастар бойынша ерлердің жалпы санындағы үлесі 33%, әйелдердің үлесі – 67% болды.

Қоғамның 30 жасқа дейінгі жас мамандары 23%-ды, зейнеткерлік жасқа дейінгі және зейнеткерлік жастағы (55-тен 66 жасқа дейінгі) қызметкерлердің саны 6%-ды және қызметкерлердің негізгі бөлігін 31-54 жас аралығындағы мамандар құрады, олардың үлесі 71% құрады.

12. Қызметкерлерді іріктеу.

Қоғам сыртқы және ішкі персоналды іріктеуді ұйымдастырды. Қызметкерлерді іріктеу және мансабын жоғарылату кезінде Қоғам тең мүмкіндіктер принципін ұстанады және кемсітушілік көріністерін болдырмай, лауазымға қойылатын біліктілік талаптарына сәйкес кәсіби білім мен тәжірибені объективті бағалауға ғана негізделеді.

Ақпараттың ашықтығын қамтамасыз ету үшін бос лауазымдар туралы ақпарат әлеуметтік желілерде, мессенджерлерде, ішкі пошталық хабарламаларда орналастырылады және қызметкерлерді ұсыныстар арқылы жұмысқа алу да кездеседі. Жаңа қызметкерлер үшін Қоғам туралы кіріспе материал жаңартылды. 2023 жылы 40-тан астам бос жұмыс орны толтырылды.

13. Персоналды ынталандыру және еңбекақы төлеу.

Біліктілігі жоғары мамандарды тарту, қызметкерлердің жұмысқа тартылуын және қанағаттануын арттыру, кадрлардың тұрақтамауын азайту және HR брендин дамыту мақсатында Қоғамда әрбір қызметкердің қызметінің тиімділігін және оның Қоғам қызметінің нәтижелеріне қосқан жеке үлесін ескеретін қызметкерлерді ынталандыру жүйесі бекітілген. Персоналды ынталандыру жүйесі жоғары өндірістік нәтижелерге қол жеткізуге және еңбек өнімділігін арттыруға бағытталған.

Қоғам ынталандырудың келесі түрлерін пайдаланады: құрмет грамотасымен марапаттау; алғыс айту; «Мамандығы (лауазымы) бойынша үздік» номинациясын беру; «Үздік филиал», «Үздік құрылымдық бөлімше» номинацияларын беру.

2023 жылы қызметкерлерге: Қоғамның жылдық нәтижелеріне қол жеткізудегі әрбір қызметкердің жеке үлесін ескере отырып, жыл сайынғы сыйақы төлеу төлемдері; тоқсан сайынғы ынталандыру төлемдері; еңбек өтілі үшін біржолғы үстемеақы – 10 қызметкерге; сегіз қызметкерге материалдық көмек көрсетілді және ақы төленді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша «Мамандығы (лауазымы) бойынша үздік» номинациясы бойынша 101 қызметкер, «Үздік филиал» номинациясы бойынша, Қоғамның Алматы қаласындағы филиалының қызметкерлері Египетке жолдамамен марапатталды.

14. Кадрларды оқыту және дамыту.

Қоғам персоналды дамыту кез келген ұйымның табысының негізгі факторы екенін мойындайды, сондықтан қызметкерлердің жаңа білім алуға деген ұмтылысын қолдайды. Қоғам жыл сайын қызметкерлерді оқытуға, дамытуға және кәсіби деңгейін арттыруға қаражат бөледі. Қызметкерлерді оқыту және дамыту үшін ішкі және сыртқы оқыту жұмыстары жүргізіледі.

Қоғам персоналы өндірістегі жазатайым оқиға, ауру, ана мен бала күтімі, мүгедектік жағдайында табысы азайған немесе жоғалған жағдайда медициналық көмекпен және әлеуметтік қорғаумен қамтамасыз етіледі. Қоғам корпоративтік оқытуды қамтамасыз етеді және қызметкерлерге біліктіліктерін арттыруға мүмкіндік береді. 2023 жылы Қоғамның корпоративтік этика ережелерін сақтамау туралы бірде-бір қызметкердің

шағымы тіркелген жоқ. Персоналдың жұмысқа тартылу дәрежесі мен қанағаттанушылық деңгейін бағалау мақсатында зерттеу Компаниясымен Қоғам қызметкерлері арасында сауалнама жүргізді, оның нәтижелері бойынша қызметкерлердің 74%-ы өз жұмысына қанағаттанарлық дәрежеде екендігі анықталды.

Жыл бойы корпоративтік семинарлар өткізілді: банктік желі арқылы өмірді жинақтаушы сақтандыруды сату әдістемесі бойынша, бизнес бөлімшелерінің қызметкерлеріне арналған корпоративтік Хакатон, «Agile, Scrum, Kanban» тақырыптарында; корпоративтік клиенттерге арналған сату тақырыбы бойынша, «Қоғамның стратегиялық дамуындағы менеджерлердің рөлі» тақырыбында, А.Винстің сауда бөлімшелерінің қызметкерлеріне арналған тренингі өткізілді. Кәсіби әдебиеттерді оқу мәдениетін насихаттау шеңберінде Қоғамда кітапқұмарлар клубы – «Life -bookclub» ұйымдастырылды, онда оқуды ұнататын және бір-бірімен алған әсерлерімен бөліскісі келетін қызметкерлер үнемі жиналып, маңызды қорытындыларды талқылады. Кездесулерде қатысушылар өздеріне ұнаған кітаптарды басқа қатысушыларға оқуға ұсынады, содан кейін оқыған әдебиетті жан-жақты талдап, өз пікірлерімен бөліседі. 2023 жылы клуб отырысының аясында барлығы алты отырыс өткізілді.

Қызметкерлердің құзыреттілігін дамыту және кәсіпқойлық деңгейін арттыру үшін Қоғам Skillbox, Geekbrains және Skillfactory жетекші онлайн мектептерінің 600-ден астам онлайн курстарын қамтитын Lerna Corp халықаралық платформасының серіктесі болды. Платформада қызметкерлер мен олардың жақындары үшін арнайы оқу шарттары бар. Стресс-менеджмент, даулы мәселелерді басқару, эмоционалдық интеллект және көшбасшылық сияқты бағыттар бойынша курстар қызметкерлерге жыл бойына тегін қолжетімді.

Есепті кезеңде әртүрлі білім беру бағдарламаларына, семинарлар мен тренингтерге қатысу үшін Қоғамның бюджеті шамамен 27 млн теңгені құрады. Бұл 403 қызметкерді сырттай оқуға жіберуге мүмкіндік берді. Осы кезеңде 250 қызметкер ішкі оқудан өтті.

Жыл ішінде қызметкерлер келесі бағыттар бойынша мамандандырылған оқудан өтті: «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 17 ХҚЕС бойынша»; «Ақпараттық қауіпсіздік негіздері»; "CIA Сертификатталған ішкі аудит/DiplFR"; «Актуарий»; «CIA - ның корпоративтік басқару жөніндегі маманы».

Сонымен қатар, қызметкерлер келесі іс-шараларға қатысты: «Актуарлық болашақтың форумы: Өзгерген шарттардағы халықаралық тәжірибе» (Мәскеу қ.); «XIX халықаралық PR форумы «Өзгерістер мен сынақтар уақыты»; «Digital Bridge-2023 Халықаралық технологиялық форум», «HR-2023 конференциясы», «HR-бренд Халықаралық конференциясы»; «Kazakhstan Growth Forum 2023», Конференция «Комплаенс. Бизнес. Тәуекелдер».

Тәжірибе алмасу мақсатында қызметкерлер Жапония мен Германияда өткен халықаралық форумдарға қатысты.

15. Кадрлық резерв.

Басқару және басқару кадрларының резервін қалыптастыру және мансаптық өсу әлеуеті бар қызметкерлерді басшылық және басқарушылық лауазымдарға дайындау мақсатында Қоғамда даму әлеуеті бар қызметкерлердің кадрлық резервін қалыптастыру бойынша жұмыс жүргізілуде. 2023 жылы жоғары нәтижелерге қол жеткізуді және қызметкерлердің Қоғам қызметін дамытуға қосқан жеке үлесін ескере отырып, қызметкерлердің кадрлық резерві қалыптастырылды, оның құрамына бас кеңсесінің 65 қызметкері және Қоғам филиалдарының 71 қызметкері кірді. Оның ішінде бес қызметкер басшылық лауазымдарға кадрлық резервке енгізілді. 2023 жылы барлығы 65 қызметкер, оның ішінде бас кеңседегі кадр резервінен 22 қызметкер, филиалдар бойынша 10 қызметкер лауазымы жоғарылатылды.

16. Ішкі оқыту.

Ішкі оқыту шеңберінде Қоғамда бизнес-процестер бойынша қызметкерлерге оқыту жүргізілді, ішкі процестер бойынша оқыту бейнероликтері дайындалып, филиал қызметкерлеріне арналған телеграм-каналда орналастырылды.

Сонымен қатар, Қоғамның бас кеңсесінде және барлық филиалдарында Gemba бизнес семинары өтті. Іс-шараның мақсаты – тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру жолдарын табу, үнемді өндірісті дамыту, қажетсіз операцияларды жою, сонымен қатар әрбір қызметкер өз жұмысында белгілі бір нәтижелерге қол жеткізуге, оны жетілдіруге ұмтылатын, «Мен қалай бұдан да мықты қызметкер бола аламын?» деген сұраққа жауап іздейтін корпоративтік мәдениетті қалыптастыру болып табылады.

Гемба кезінде қарастырылып отырған салаға қатысы бар әрбір қызметкердің мақсаты-қадағалау және сын объектілері болу емес - процесті жақсарту бойынша жұмыста серіктес болу болды. Осы тәсілдің арқасында тұтынушыларға қызмет көрсетудің негізгі үдерістері талқыланып, оларды жақсарту бағыттары анықталды.

Сақтандыру агенттері үшін Қоғам жыл сайын өңірлерде республикалық форумдар мен оқыту семинарларын өткізеді. Мұндай кездесулердің негізгі мақсаты агенттермен сақтандыру саласындағы болып жатқан өзгерістер мен жаңалықтармен бөлісу, оларды Қоғамның даму стратегиясымен таныстыру, қол жеткізілген табыстарды атап өту және агенттерге жаңа білім беру арқылы, оны өз жұмысында сәтті пайдалана алуына мүмкіндік беру болып табылады. Бір жыл ішінде Қоғам Алматы және Астана қалаларында екі республикалық форум өткізді.

2023 жылы барлығы 250 қызметкер ішкі оқудан өтті.

17. Жас кадрларды тарту

Қоғам студенттер мен жас мамандарды Қоғамда жұмыс істеуге тартуға мүдделі. Қоғам жыл бойы жас мамандарды қолдау мақсатында:

Тұран университетінде, Еуразия технологиялық университетінде, De Montfort University, Қазақстан-Британ техникалық университетінде бос орындар жәрмеңкесіне қатысты;

De Montfort University, "Almaty Management University", әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, МУИТ, ҚБТУ, Ғ.Дәукеев атындағы Алматы энергетика және коммуникациялар университеті, Инновациялық Еуразия университетінің Екібастұз Жоғары колледжінде, «Алматы менеджмент университеті», әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, Каспий мемлекеттік университетінің колледжінде, «Ақпараттық технологиялар» МУИТ, физика-математика бағытындағы Назарбаев Зияткерлік мектебінде 59 студентке өндірістік тәжірибе/өндірістік тағлымдама ұйымдастырылды;

Әл Фараби атындағы ҚазҰУ-де «Өмірді жинақтаушы сақтандыру – инвестициялық құрал» атты ғылыми конференцияға қатысты.

Алматы экономикалық колледжіне ашық есік күнін ұйымдастырды.

18.Әлеуетті пакет.

Қызметкерлерге Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде көзделмеген қосымша әлеуметтік төлемдерді ұсынуды көздейтін персоналды әлеуметтік жағынан қолдау шеңберінде Қоғам жыл сайын өз қызметкерлерінің өмірін ерікті сақтандыруды жүзеге асырады. Жыл сайын барлық қызметкерлерге медициналық сақтандыру, оның ішінде сақтандыру полисіне отбасы мүшелерін қосу мүмкіндігі беріледі. Сонымен қатар, қызметкерлер ұжымдық жұмысшылардың өмірін сақтандыру бойынша сақтандырылған, 2023 жылы жасалған ұжымдық сақтандыру шартының талаптарына сәйкес, ауру немесе жазатайым оқиға салдарынан қайтыс болған жағдайда, сондай-ақ сақтанушыға жазатайым оқиға салдарынан 1, 2 немесе 3 топтағы мүгедектер тағайындалған жағдайда барлық қызметкерлер тәулік бойы жылдық еңбекақы қоры сомасына сақтандырылды.

19. Салауатты өмір салтын насихаттау.

Қоғамның әлеуметтік жауапкершілігі тұжырымдамасы - Қоғам қызметкерлерінің денсаулығын қорғауға және олардың еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз етуге негізделген.

Белсенді өмір салтын ұстана отырып, Қоғам қызметкерлер мен олардың отбасылары үшін «Тауға жорық клубын» ұйымдастырды. Барлығы 2023 жылы клуб мүшелері бес шың мен екі тауға шықты: Букреев шыңы, Чимбулачка шыңы, Башута шыңы, Панорама шыңы, Кумбел шыңы, Фурманова тауы және Три Брата тауы.

Қоғамның футбол командасы Қазақстанның сақтандыру ұйымдары арасында шағын футболдан өткен турнирге қатысты.

Сондай-ақ салауатты өмір салтын, ұжымды жұмылдыру және команданы шоғырландыруды насихаттау мақсатында 2023 жылы Қоғам волейболдан үш кезеңнен және финалдық ойыннан тұратын «Басқарма төрағасының кубогы» турнирін ұйымдастырды. Сонымен қатар, жыл ішінде Қоғам еншілес Қоғамдардың қызметкерлерімен армрестлинг, үстел футболы, шахмат және үстел теннисі бойынша үш спорттық турнир өткізді.

20. Жұмысшылардың қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету.

Қызметкерлерге қауіпсіз және қолайлы еңбек жағдайларын жасау және қамтамасыз ету мақсатында Қоғамда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, азаматтық қорғаныс және өрт қауіпсіздігінің тиісті жүйесі енгізілген. Қоғамда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша жауапты қызметкерлер тағайындалған, олардың негізгі функцияларына мыналар кіреді:

қызметкерлерге еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша нұсқаулықтар жүргізу;

жұмыс орындарында қалыпты еңбек жағдайларын, сондай-ақ Қоғам мен оның филиалдарының үй-жайлары мен аумақтарының санитарлық және өртке қарсы жағдайларын қамтамасыз етуді бақылау.

Жылына кемінде бір рет барлық қызметкерлер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша білімдерін тексеруден өтеді.

Әртүрлі сипаттағы төтенше жағдайлар туындаған кезінде өзін-өзі басқару мінез-құлықтарын практикалық тұрғыдан бекіту мақсатында жыл сайын қызметкерлерге әртүрлі тренингтер мен жаттығулар өткізіледі, оның ішінде:

сейсмикалық дайындық – ескерту және байланыс сигналы бойынша ғимараттан эвакуациялау;

«Өрт» сигналы бойынша жаттығу – ғимараттан эвакуациялау, өртті сөндіру (имитация);

жалпықалалық сейсмикалық дайындық – ескерту және байланыс сигналы бойынша ғимараттан эвакуациялау.

21. HR саласындағы Қоғамды тану.

2023 жылы персоналды дамытуда қол жеткізген табыстары үшін Қоғам кәсіби қоғамдастық тарапынан атап өтілді және мынадай марапаттарды алды:

HeadHunter Компания тобымен ұйымдастырған «2022 Орталық Азия HR-Brandпремиясы» номинациясы бойынша диплом,

Қазақстан Республикасы HR қауымдастығы ұйымдастырған «HR Brand. Орталық Азия» байқауының қорытындысы бойынша «Мақсатқа жетудегі жылдамдық пен ұйымшылдығы үшін» сертификаты.

4-тарау. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік

Қоғам басқару тетіктерін жетілдіру, тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру, бизнестің этикалық жағынан жүргізу, пайдаланылатын ресурстарды ұқыпты пайдалану, бөлінетін көміртегі ізіндерін азайту, сондай-ақ әлеуметтік және қайырымдылық бастамаларды дамыту салаларындағы тұрақты дамудың маңыздылығын түсінеді.

22. Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру.

Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру – Қоғамның алдында тұрған маңызды міндеттердің бірі. Сондықтан, ұсынылатын сақтандыру қызметтерінің сапасына бақылау жасау мақсатында Қоғам жыл сайын Қоғаммен көрсетілетін қызметтерге тұтынушылардың қанағаттану деңгейіне баға береді. 2023 жылғы жүргізілген бағалауда тұтынушылардың қанағаттану көрсеткіші 10 баллдық бағалау кезінде 8,2 баллды құрады.

Сонымен қатар, Қоғам тұрақты түрде мониторинг, шолу және талдау жүргізеді. 2023 жылы тұтынушылардан ҚНРДА -ға Қоғамға қарсы шағымдары бойынша 41 хат келіп түсті. 2022 жылмен салыстырғанда ҚНРДА бойынша тұтынушылардың Қоғамға қатысты шағымдарының саны 36-дан 41-ге дейін 13,5%-ға өсті. Шағымдардың артуы, несие алу кезіндегі алаяқтық әрекеттермен және тиісінше 12 тұлғаға қатысты сақтандыру жүргізумен түсіндіріледі. Есепті кезеңде Қоғам 87 азаматтық іске қатысты: оның 50-іне жауапкер ретінде, сегізі бойынша талапкер, 29-ы бойынша үшінші тұлға ретінде қатысты. 2022 жылмен салыстырғанда Қоғамға қарсы сотқа түскен талап арыздардың саны 41%-ға, яғни 85-тен 50-ге дейін азайды.

23. Сақтандыру қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Филиалдар желісін дамыта отырып, Қоғам еліміздің барлық өңірлеріндегі барлық клиенттер үшін қызметтерге тең қолжетімділікті қамтамасыз ету мақсатында клиенттерді барынша қамту үшін кеңселердің ыңғайлы жерлерде орналасуына көп көңіл бөледі.

Қоғам филиалдарының кеңсе үй-жайлары халықтың тығыздығы, автомобиль жолдары мен қоғамдық көлік бағыттарының қолжетімділігі және әлеуметтік инфрақұрылымның дамуы ескеріле отырып таңдалады. Сондықтан 2023 жылы Қоғам Астана қаласында қаланың орталық бөлігінде орналасқан жаңа кеңсе ашты. Павлодар қаласындағы филиал да қаланың орталық бөлігіне көшірілді. Қонаев қаласында жаңа кеңсе ашылды.

Сонымен қатар, Қоғамның дамыған агенттік желісі бар. 2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Қоғамдағы агенттік желі 2,5 мыңнан астам адамды қамтиды, олар арқылы клиенттер Қоғамның өмірді сақтандыру қызметтері бойынша кеңес беру қызметтерін ала алады. 2023 жылдың наурыз айында Қоғам Қазақстан бойынша Халық Банкінің филиалдары арқылы өмірді сақтандыру бойынша өмірді жинақтаушы сақтандыру бағдарламаларын жүргізу жобасын іске қосты. Енді Halyk Банкі филиалдарының клиенттері банктік, сақтандыру және инвестицияны қоса алғанда, қаржылық қызметтерге шектеусіз қол жеткізе алады.

Қоғамның филиалдарына бармай-ақ сақтандыру шарттарын онлайн режимінде ресімдеу үшін Қоғамның интернет-ресурсында үш сақтандыру өнімі онлайн режимінде қолжетімді болды. Сонымен қатар, Halyk Банк мобильді қосымшасының клиенттері екі сақтандыру бағдарламасына: «Халық-Қазына» және «Қарыз алушы өмірін сақтандыру» бағдарламаларына онлайн ресімдеу арқылы қол жеткізе алады:

Клиенттерге ыңғайлы болу үшін 2021 жылдан бастап Қоғам AppStore және Google Play кез келген мобильді құрылғыдан тегін қолжетімді мобильді қосымшаны нарыққа шығарды. Мобильді қосымшаны пайдалана отырып, Қоғам клиенттері сақтандыру шарттары бойынша ақпаратты қарап, қажет болған жағдайда сақтандыру жағдайы туралы хабарлама жібере алады, сақтандыру жарналарын, оның ішінде автоматты төлем арқылы төлей алады, төлем тарихын бақылай алады; жинақтаушы өмірді сақтандыру шарттары бойынша есептелген сақтандыру дивидендтерінің мөлшерін бақылауды жүргізе алады.

Қоғам мобильді қосымша арқылы клиенттерге қолжетімді қызметтерді дамытуды жалғастыруда, сонымен қатар мекемелерін мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттілігіне сай бейімдеуге тырысады.

24. Әлеуметтік-бағыттаушы өнімдері.

Қазіргі уақытта Қоғамда мүмкіндігі шектеулі жандарға қолжетімді өнімдер бар: шетелге шығатын азаматтарды ерікті сақтандыру және ерікті аннуитеттік сақтандыру.

2023 жылы Қоғам «Bilim-Life» мемлекеттік білім беру жинақтаушы жүйесі аясында өмірді жинақтаушы сақтандыру бағдарламасын енгізді, оның арқасында ата-аналар біздің елде және шетелде балаға кәсіптік және жоғары білім алуға ақы төлеу үшін қажетті соманы жинақтай алады. Шын мәнінде, «Bilim-Life» депозит пен өмірді сақтандыру бағдарламасының функцияларын біріктіреді. Басқа қаржы құралдарымен салыстырғанда, бұл сақтандыру өнімінің айтарлықтай айырмашылығы бар - бұл сақтандырылған ата-ананың өмірі мен денсаулығына қатысты сақтандыру қорғаныстары, сондай-ақ сақтандыру Қоғамынан жинақталған соманың бүкіл кезеңі үшін 8% мөлшеріндегі кепілдік берілген сыйақы мөлшерлемесі және мемлекеттен 7%-ға дейінгі мөлшердегі жылдық сыйлықақы.

Қоғам мүмкіндігі шектеулі (мүгедек) клиенттерге арналған сақтандыруды қамтамасыз ету және әлеуметтік-бағдарланған өнімдерді кеңейту мақсатында мүгедектерге қолжетімді сақтандыру өнімдерін әзірлеу бойынша жұмыс жүргізуде.

25. Қайырымдылық және демеушілік.

«Сақтандыру қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 18 желтоқсандағы №126-ІІ Заңының талаптарын сақтай отырып, сақтандыру ұйымына қаржылық көмек көрсетуге тыйым салуды реттейтін 48-баптың 5-тармағының 3-тармақшасына сәйкес, Қоғам қайырымдылық пен демеушілік көмекке тікелей қаражат бөлмейді. Дегенмен, қайырымдылықтың негізгі мақсаттары мұқтаж жандарға көмек көрсету және олармен өз ресурстарымен, уақыттарымен және дағдыларымен бөлісу деп танылатын болса, онда қызметкерлер әртүрлі қайырымдылық акциялары мен жобаларына белсенді түрде қатысады, өз қаражаттары есебінен қолдан келген көмекті көрсетеді.

Жыл басында қызметкерлер «Мейрімділік вирусы» әлеуметтік акциясына қатысып, 600 мың теңгеден астам қаржы жинады. «Амила» Қатерлі ісікке шалдыққан балаларға көмек көрсету қоғамдық қорымен бірлесіп, Алматы ауруханаларының онкологиялық бөлімшелеріндегі балаларға сыйлықтар, ойыншықтар, микротолқынды пештер, тероподтар сатып алынып, сыйға тартылды.

Мамыр айында Ұлы Отан соғысындағы Жеңістің 78 жылдығына орай қызметкерлер тағы да қайырымдылық шарасына қатысты, бұл қызметкерлер үшін жақсы дәстүрге айналып келеді. Акция нәтижесінде бас кеңседе 380 мың теңгеден астам қаржы жиналып, оған ардагерлер мен тыл еңбеккерлеріне азық-түлік қоржындары мен

сыйлықтар сатып алынды. 14 ардагер мен тыл ардагері қызметкерлерден мерекелік сыйлықтар алды.

Маусым айында Қазақстанда Балаларды қорғау күні атап өтіледі, осы мерекеге орай Қоғам бас кеңсе қызметкерлерінің балаларына арналған мерекелік іс-шара ұйымдастырды. Мереке аясында балалар үшін Самал су су өндіру зауытына танымдық экскурсия ұйымдастырылып, кәсіпорын қызметкерлері балаларға су сияқты маңызды ресурсқа қамқорлық жасаудың маңыздылығы туралы айтып берді. Содан кейін балалар аниматорлармен мерекелік шоуға қатысып, «Біз планетамызды құтқарамыз» тақырыбындағы сурет байқауына қатысты. Байқау қорытындысы бойынша үздік жас өнерпаздар арнайы сыйлықтармен марапатталып, барлық балаларға пайдалы сыйлықтар табыс етілді.

Тамыз айындағы Дүниежүзілік қан доноры күні аясында Қоғам Halyk Group ұйымдары арасында жыл сайынғы донор күніне арналған қайырымдылық акциясын ұйымдастыру туралы бастама көтерді. Алматы қалалық қан орталығының қатысуымен қан тапсыру акциясы Қоғам филиалдарындағы сондай-ақ Halyk Тобының басқа ұйымдарындағы (Халық СК» АҚ, «Қазтелепорт» АҚ, Халық- «Инкассация» ЖШС, «Halyk Finance» АҚ), сондай-ақ «Altyn Bank» АҚ әріптестеріміздің қолдауымен өткізілді.

Донорлық науқанға рекордтық сандағы қызметкерлер қатысты. 100-ден астам адам донор болуға ниет білдірсе, оның ішінде 75 донор қан тапсырды. Кейбіреулер үшін бұл олардың алғашқы тәжірибесі болды; Донорлық пункт жұмыс істегеннен кейін бірнеше сағат ішінде 34 литр қан алынды. Донорларға өтемақы ретінде төленетін барлық қаражат қайырымдылыққа аударылды. Биылғы акцияны Астана, Қостанай, Өскемен қалаларындағы филиалдар қызметкерлері де қолдады.

Желтоқсан айында Қоғамның бас кеңсесінің қызметкерлері «Солнышко» балалар үйін (Алматы облысы, Түймебаева ауылы) қолдау мақсатында «Life Fest» қайырымдылық жәрмеңкесін өткізді, оның барысында қызметкерлер өз қолдарымен жасалған бұйымдарды сатуға ұсынды. Жиналған қаражат балалар үйіне: электр шәйнектер, үтіктер, теледидар, балаларға арналған әткеншек, сондай-ақ азық-түлік пен ойыншықтар сатып алып, қайырымдылыққа жұмсалды.

26. Бұқаралық спортты қолдау және ұлт салауатын нығайту.

«Алматы марафоны» – жыл сайынғы халықаралық жүгіру жарысы және Орталық Азиядағы ең ірі спорттық іс-шара, ол қайырымдылық мақсатындағы санаулы халықаралық марафондардың бірі: қатысушылардың марафонға қатысу жарнасынан түскен қаражаттың бір бөлігі қайырымдылыққа жіберіледі. 2023 жылы жартылай марафон алтыншы рет өткізілді. Оған 7660 спортшы мен жүгіруші қатысты. Екіден эстафетасына қатысқан төрт жұмысшы 21,1 шақырым қашықтыққа жүгірсе, қалған 20 жұмысшы 10 шақырымдық қашықтыққа жүгірді. Жартылай марафонға қатысушылардың барлығы естелік медальдармен марапатталды.

Банктің 100 жылдық мерейтойы аясында Халық тобы Банк пен оның еншілес ұйымдарының қызметкерлері арасында дәстүрлі Спартакиада өткізді. Қалыптасқан дәстүр бойынша жарыстар спорттың үш түрі бойынша өткізілді:

- мини-футбол;
- волейбол
- үстел теннисі.

Спартакиаданың бірінші кезеңінде Қоғамның футбол және волейбол командалары қатысқан финалдық кезеңге өткен командалар арасында аймақтық іріктеу турнирлері

өтті. Ұйымдастырылған командалық ойын мен достық ортаның арқасында командалар жақсы нәтиже көрсетіп, волейбол командасы Ақтөбе қаласында өткен финалдық кезеңге жолдама алды.

2023 жылдың тамыз айында Қоғам «TOUR OF WORLD CLASS ALMATY 2023» веложарысының ресми серіктесі болды және барлық қатысушыларды жазатайым оқиғалардан 2 миллион теңгеге сақтандырды. Бұл велошеру еліміздегі ұлт денсаулығын нығайтуға және халық арасында бұқаралық спортты дамытуға бағытталған ауқымды шаралардың бірі болып табылады. Іс-шараны ұйымдастырушы «Бірінші болу батылдығы» корпоративтік қоры жарыстың қатысушылар үшін мүмкіндігінше қауіпсіз болуы үшін, соның ішінде ықтимал жазатайым оқиғалардың салдарынан қатысушылар жарақат алған немесе қайтыс болған жағдайда қаржылық өтемақы төлеу жағдайларын жасады. Сақтандыру төлемі қатысушының пакетіне енгізілген және қосымша сатып алуды қажет етпеді. Қоғамның бұл спорттық шараға қолдау көрсету себебі бәрімізге түсінікті және де Біз біріншіден осылайша ұлт денсаулығына өз үлесімізді қосамыз.

2023 жылдың қазан айында он екінші «Алматы марафоны» өтті – Орталық Азиядағы жыл сайынғы ең ірі жүгіру жарысы және Алматыдағы қалалық спорт фестивалі, оған Қазақстанның түкпір-түкпірінен, сондай-ақ жақын және алыс шетелдерден 14 мыңнан астам әуесқой спортшылар қатысты. Марафонның бір мақсаты – қайырымдылық. Марафонға қатысушылардың тіркеу жарнасынан түскен қаражаттың бір бөлігі мүмкіндігі шектеулі ерекше балаларға қажетті спорт инфрақұрылымын жасауға жұмсалады. Марафонға қатысушылардың арасында Қоғамның 50 қызметкері болды.

27. Бизнесті этикаға сай жүргізу.

Қоғам өз қызметінің ашықтығына үлкен көңіл бөледі. 2023 жылы республикалық және өңірлік БАҚ-та Қоғамның қызметі туралы немесе Қоғамның аты аталған 160 ақпараттық материал жарияланды.

Қоғамның өзінің ресми интернет-ресурсы бар, онда Қоғамның сақтандыру бағдарламалары, филиалдардың мекенжайлары, сақтандыру агенттерінің тізілімі, қаржылық есептілік, Қоғам қызметі туралы жаңалықтар, клиенттер талап ететін құжаттардың нысандары, негізгі сұрақтар тізбесі және жауаптар, сондай-ақ жеке сақтандыру қызметтері онлайн форматта қол жетімді.

Бірнеше жыл бойы Қоғамның Instagram әлеуметтік желісінде ресми аккаунты жұмыс істейді, онда өмірді сақтандыру, Қоғамның қызметтері мен қызметі туралы жаңалықтар, танымдық және ойын-сауық контенті жарияланады. 2023 жылы Instagram желісіндегі жазылушылар саны 30,1 мың қолданушыға дейін өсті. Өңірлердегі халықты қамтуды кеңейту мақсатында жеті филиал Instagram әлеуметтік желісінде ресми аймақтық аккаунттар ашты. Сонымен қатар, Қоғамның бейнематериалдары YouTube.com видеохостингінде жарияланып отырады.

Өмірді сақтандыруды насихаттау мақсатында Қоғам Қазақстан Республикасында өмірді сақтандыру тақырыбы бойынша екінші Республикалық журналистер байқауын өткізді, оның аясында 51 материал, оның ішінде үш бейнеролик жарияланды. Байқау қорытындысы бойынша Қоғам 15 жеңімпазды таңдап алып, салтанатты түрде оларды марапаттау рәсімін өткізді. Жыл сайын Қоғам жаңалықтарды, Қоғамның негізгі жетістіктері мен қаржылық көрсеткіштерін, Қоғам мамандарымен сұхбаттарды, қаржылық менеджмент бойынша кеңестерді және басқа да пайдалы ақпаратты көрсететін жарнамалық-ақпараттық бюллетень шығарады.

Қоғам өнімдерін сақтандыру шарттарын жариялау мақсатында 50 мың дана парақшалар басып шығарылып, таратылды. Сонымен қатар, жарнама Google және Yandex іздеу

жүйелерінде, сондай-ақ Instagram әлеуметтік желісінде орналастырылды. Жарнамалық бейнероликтер орналастырылды (барлығы 131 аудиоролик көрсетілді) және «ТойДуман» радиостанциясында «Білім-Life» өнімі бойынша Қоғам өкілі сөз сөйледі.

5-тарау. Қоршаған орта және климат

Климаттың жаһандық өзгеруі және адам әрекетінің әсерінен болатын сыртқы орта проблемасының маңыздылығы мен оған ерекше назар аударылуын ескере отырып, Қоғам қоршаған ортаға және парниктік газдар шығарындылары, қоршаған ортаның ластануы сияқты табиғи ресурстарға жасалынатын теріс әсерлерді азайтуға күш салуда ресурстарды пайдалану тиімділігін арттыру, сондай-ақ биоәртүрлілікті қорғау және климаттың өзгеру әсеріне бейімделу жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырады.

28. Аумақтарды абаттандыру

Көктемде Қоғамның Алматы қаласындағы бас кеңсе ұжымы мен оның филиалдары абаттандыру жобасын кеңейту аясында ағаш көшеттерін отырғызуға белсене қатысты. Алматыда «Жаңа өмірдің жүз өскіні» экологиялық акциясы аясында бас кеңсе қызметкерлері «Атакент» ҚІБІО орталығының аумағына 70 түп шаған ағаш көшеттерін отырғызды. Бұл акцияға «Жанұя» балалар үйінің тәрбиеленушілері де қосылды. Іс-шара экологиялық жауапкершілік пен қоршаған ортаға қамқорлық туралы идеяларды насихаттау, сондай-ақ қаланы жасыл желектермен абаттандыру мақсатында өткізілді. Сондай-ақ Халық банкімен бірге Қарағанды, Жезқазған, Петропавл, Қостанай, Семей, Өскемен, Орал қалаларындағы филиалдарға ағаштар отырғызылды. Жалпы алғанда, абаттандыру шаралары аясында қызметкерлер, оның ішінде Қоғам филиалдарының қызметкерлері 600-ден астам көшет отырғызды. Көгалдандыруға арналған бұл экологиялық акция Қоғамда екінші жыл өтуде. Аумақты көгалдандыру науқанына қызметкерлердің қатысуы - ESG трансформациясы аясында өткізілетін табиғатты аялау іс-шарасын қолдайтындығын көрсетеді.

29. Экологиялық сенбіліктер.

Сәуір айында Қоғамның бас кеңсесі мен филиалдарының қызметкерлері кеңсе үй-жайларын тазалау және дымқыл тазалауға, сондай-ақ үй-жайларды көк өскіндермен жасылдандыруға бағытталған дәстүрлі экологиялық сенбілікке қатысты. Қызметкерлер жұмыс уақытының көп бөлігін өткізетін кабинеттерде «жасыл бұрыштар» безендіріліп, тірі өсімдіктер отырғызылды. Өсімдіктер эмоцияларды тыныштандырады, мидың жұмысына оң әсер етеді, ал жарқын гүлдер композициясы эстетикалық ләззат береді.

Табиғатты аялау және табиғатты саналы түрде тұтыну тақырыбын қолдау мақсатында Қоғам «Халық-Life Эко Қаһарманы» экологиялық байқауын өткізді. Байқау аясындағы «Эко қаһарман» дегеніміз – қоршаған ортаны күтіп-баптайтын, қалдықтарды сұрыптайтын, табиғаттың саналы да жауапты тұтынушысы, табиғи сұлулыққа көңіл бөлуге көмектесетін, өзімен үйлесімді өмір сүретін адам болып табылады.

Байқауға қатысу үшін 2,4,5,6 деп белгіленген пластмасса жинау керек болды. Ең көп пластик жинаған жұмысшылар арасында жеңімпаздар анықталды. Оларға фирмалық экологиялық сыйлықтар табыс етілді. Біз экологиялық әдеттер өмірді жеңілді етіп, ортақ мақсатқа жетелейді деп сенеміз.

2023 жылдың қыркүйегінде Алматы қаласының маңындағы табиғи аумақтарды демалушылардың табиғат аясында қалдырған қоқыстарынан тазарту мақсатында жұмысшылар ауқымды экологиялық сенбілік өткізді. Жиналған қоқыстың көбі - азық-түлік орамдары, шыны және пластик бөтелкелер немесе бір рет қолданылатын ыдыс-аяқтар. Экологиялық тазалау нәтижесінде жұмысшылар 300-ден астам қап қоқыстарды жинап, оларды одан әрі жою үшін мамандандырылған полигонға тасымалдады. Бұл акцияның мақсаты қоғамға экологиялық таза мінез-құлықтың үлгісін көрсету және туристердің санасын өзгертіп, демалыс кезінде экологиялық таза әдеттерді қалыптастыруға үйрету болды.

30. Экологиялық нәтижелілік, энергияны үнемдеу және қоқыс қалдықтарын жауаптылықпен басқару.

Қоғам филиалдарының кең желісі бар сақтандыру ұйымы болып табылады. Сондықтан сақтандыру қызметін жүзеге асыру процесінде Қоғам қоршаған ортаға тікелей елеулі зиян келтірмейді. Дегенмен, жұмыс процесін ұйымдастыру үшін Қоғам белгілі бір мөлшерде электр және жылу энергиясын пайдаланады, кеңсе қағазын тұтынады, тұрмыстық қалдықтарды шығарады. Қоршаған ортаны қорғау саласында Қоғам қоршаған ортаға теріс әсерді барынша азайтуға, соның ішінде материалдарды, энергия мен су ресурстарын тиімді пайдалануға, атмосфераға шығарындылар мен қалдықтардың түзілуін азайтуға бағытталған шаралар мен бастамаларды жүзеге асырады.

2023 жылы Қоғам жаңа қызметкерлерді «қалдықсыз» тұжырымдамасымен таныстыруға бағытталған корпоративтік оқытуды жүйелі түрде жүргізді, оның мақсаты қалдықтарды бөлек жинау бағдарламаларын іске асыру арқылы көміртегі ізін азайту болып табылады. Сонымен қатар, бас кеңсе ғимаратының барлық қабаттарында және Алматы филиалында қалдықтарды бөлек жинауға арналған арнайы жәшіктер орнатылған. Қоғам өз жұмысында экологиялық таза кеңсе қағазын пайдаланады, оның сипаттамалары негізгі параметрлерге анық сәйкес келеді және жоғары сапалы қағаздан кем түспейді. Қоғам бөтелкедегі суды пайдаланудан ішінара бас тартты. Аквафор ағынды суды тазарту сүзгілері Қоғамның бас кеңсесінің 6 және 7 қабаттарының ас үй аумақтарында, сондай-ақ Халық банкінен жалға алынған үй-жайларда орнатылған. Қоғам бөтелкедегі суды сатып алмайды, осылайша пластикті пайдалану мен кәдеге жаратуды азайтады.

Жұмысшылардың денсаулығын қорғау шараларын жүзеге асыру аясында ауаны вирустардан, бактериялардан, шаңнан, иістерден және басқа да аллергиялардан кешенді тазарту бойынша Қоғамның бас кеңсесінің 6 және 7 қабаттардағы мәжіліс залдарында швейцариялық «IQAir CleanZone» ауа тазартқыштары орнатылды.

1-кесте. 2023 жылғы Қоғамның шығарындылары көрсеткіштерінің өзгерістері

Көрсеткіштері	2022	2023	Атаулары, %
Тікелей парниктік газдар шығарындылары (1-ші Score), CO ₂ экв., тонна соның ішінде:	48,7	44,5	- 9
CO ₂ шығарындылары	48,5	44,3	- 9
CH ₄ шығарындылары	0,002	0,002	-

Көрсеткіштері	2022	2023	Атаулары, %
N2O шығарындылары	0,0004	0,0004	-
Жанама энергия шығарындылары (2- Scope), CO2 эквивалентінің тоннасы, соның ішінде:	517	648	+ 25
электр энергиясы	377	487	+ 29
жылу	139	160	+ 15
Парниктік газдардың жалпы шығарындылары	565,5	692,1	+ 22

2023 жылы Қоғамның тікелей парниктік газдар шығарындылары 9%-ға қысқарды, ал жанама энергия шығарындылары 25%-ға өсті. Нәтижесінде парниктік газдар шығарындылары 22%-ға өсті.

Қоғам жыл сайын Қоғам қызметінде пайда болған картридждер, компьютерлік техника сияқты қауіпті қалдықтарды жою үшін осындай қалдықтарды жоюға тиісті лицензиясы бар мамандандырылған Компания арқылы жүзеге асырады.

2-кесте. 2023 ж. Қоғамның қалдықтарды жою көрсеткіштерінің өзгерістері

Жойылған қауіпті және қауіпті емес қалдықтар туралы деректер	2022	2023	Өзгерістері, %
Қатты тұрмыстық қалдықтар, тонна	63,71	50,69	- 20
Қағаз қалдықтары, килограмм	350	420	+ 20

Есепті кезеңде Қоғам қатты тұрмыстық қалдықтарды 2022 жылмен салыстырғанда 20%-ға аз шығарды. Қағаз қалдықтарын жою 20%-ға өсті.

2023 жылы Қоғам ресурстардың әртүрлі түрлерін тұтынуды бақылау бойынша жұмыс жүргізді. Нәтижесінде бензин 9 пайызға, су 63 пайызға, қағаз 24 пайызға азайған. Электр энергиясын тұтыну 29 пайызға, жылу энергиясын тұтыну 16 пайызға өсті.

3-кесте. 2023 жылы Қоғамның ресурстар шығындарының көрсеткіштерінің өзгерістері

Ресурстарды тұтыну	2022	2023	Өзгерістері, %
Бензин, л	21 796	19 919	- 9
Электрэнергия, мВт	417	538	+ 29
Жылуэнергиясы, Гкал	289	334	+ 16
Су, м³	2 500	923	- 63
Қағаз, бума	3 700	2 800	- 24

5-тарау. Білім беру және қаржылық сауаттылықты жоғарлату

31. Халықтың қаржылық сауаттылығын дамытуға қосқан үлесі.

Қоғамның 2026 жылға дейінгі стратегиялық мақсаттарының бірі – халықтың қаржылық сауаттылығын, оның ішінде сақтандыру мәдениетін жоғарлату, сондай-ақ ерікті сақтандыру шарттарын жасасатын азаматтар мен ұйымдардың үлесін арттыру болып табылады.

Қоғам Қазақстанда халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру үшін сақтандыру қызметтері, сақтандыру шарттары туралы ақпараттарды және ол ақпараттарды дұрыс өңдеу үшін кез келген байланыс арналары арқылы қолжетімді түрде және халыққа

ыңғайлы форматта түсіндірілуі қажет екенін түсінеді. Барлық жарнамалық және ақпараттық хабарламалар әлеуетті тұтынушыларға ақпаратты жеткізу кезінде қысқа, қарапайым және күрделі сөздер мен терминдерсіз болуы керек.

Бұл өз кезегінде сақтандыру қызметтері туралы ақпаратты ашу стандарттарын жақсартуға, дұрыс шешім қабылдауға және халық үшін тиімдірек болуы мүмкін баламаларды іздеуге мүмкіндік береді. Осыған байланысты Қоғам Қазақстан Республикасының барлық аумағында халықтың қаржылық сауаттылығын арттыруға бағытталған түрлі іс-шараларды тұрақты түрде өткізеді.

Қоғам Қазақстандағы ең ірі өмірді сақтандыру Компаниясы бола отырып, жеке тұлғаларға өмірді жинақтаушы сақтандыру бағдарламалары түріндегі ақша жинақтарын жинақтау және ақша көлемін ұлғайту үшін ең тиімді қаржы құралдарын ұсынады, ал корпоративтік клиенттерге өзінің қызметкерлері үшін жақсы қаржылық қорғаныстарды қамтамасыз ету мақсатында қызметкердің әлеуметтік пакетіне сәтті енгізуге болатын жазатайым оқиғалардан міндетті сақтандыру және топтық өмірді сақтандыруларды ұсына алады.

Жыл ішінде әлеуетті клиенттер мен сақтандыру агенттері үшін Қоғам филиалдарында ашық есік күндері өткізілді, оған 2000-нан астам қатысушылар қатысты. 2023 жылдың қазан айында Қоғамның барлық филиалдары Дүниежүзілік ақша жинақтарының күнін атап өтті және халыққа жинақтардың маңыздылығы мен өмірді сақтандырудың маңызды рөлі туралы кеңес беру шараларын өткізді. Сонымен қатар, Қоғам республикалық және өңірлік бұқаралық ақпарат құралдарында сақтандыру қызметтері мен Қоғам қызметі туралы материалдар жариялады. 2023 жылы Қоғамның қызметі туралы немесе Қоғамның аты аталған 160 ақпараттық материал жарияланды.

Жыл ішінде Қоғам өкілдері тұрақты түрде fingramota.kz және «Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігі платформаларында сарапшы ретінде кеңес берді, сонымен қатар қазақтілді БАҚ үшін бірқатар вебинарлар өткізді. Жоғары лауазымды тұлғалар аймақтағы ең ірі қаржы тобы – Nalyk Group клиенттерімен инвестициялық кездесулерге қатысты. Осы кездесулерде Халық Банкінің беделді қаржыгерлері мен банкирлері клиенттерге Топтың барлық клиенттеріне қолжетімді ең жақсы қаржылық және инвестициялық шешімдер туралы айтып берді. Бағдарлама Алматы, Астана, Ақтау, Атырау, Шымкент, Қарағанды, Орал және Өскемен қалаларындағы клиенттерді қамтыды.

Қаржылық сауаттылықты арттыру және қарызға белшесінен батқан халыққа көмек көрсету жөніндегі республикалық жоба аясында «АМАНАТ» партиясы «Қарызсыз қоғам» бағдарламасын қолға алып, ол бағдарламаны Халық банкі қолдап, қаржыландырды. Қоғам филиалдарының қызметкерлері республика бойынша халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша тренингтерге қатысты. Жобаның мақсаты – халықтың әл-ауқаты мен өмір сүру сапасын арттыру. Қоғам сарапшылары тренингке қатысушыларды қаржылық сауаттылық негіздерімен таныстырып, өмірді сақтандыру қызметтерін пайдалана отырып, жеке қаржыны қалай тиімді басқару керектігі туралы айтты.

Жыл бойы Қоғам өкілдері Қазақстанның жоғары оқу орындарында сарапшы ретінде баяндамалар жасады, сонымен қатар елдегі ең ірі HR форумында сөз сөйлеп, Қоғамдағы өмірді сақтандырудың қолданыстағы бағдарламалары туралы ақпарат берді.

Сонымен қатар, Қоғам таралымы 5 мың дана болатын қаржылық сауаттылықты арттыру бойынша 2024 жылға арналған корпоративтік күнтізбе шығарды. Сондай-ақ Қоғам «Халық-Life Info» жарнамалық-ақпараттық бюллетенінің екі нөмірін шығарды. Маусым

айында өткен XIX-шы халықаралық PR-форумында Қоғамның осы жобасы «Үздік корпоративтік журнал» номинациясын жеңіп алды. Барлығы 4 мың данамен басылды. Сонымен қатар, бұл бюллетень электронды форматта Қоғамның интернет-ресурсында орналастырылған және танысқысы келген тұлғаларға қолжетімді.

32. Қазақстан Республикасындағы өмірді сақтандыру туралы үздік материалға журналистер арасындағы республикалық байқау.

2023 жылғы маусым айында Қоғам Қазақстандағы өмірді сақтандыру туралы үздік материалға журналистер арасында ұйымдастырған екінші республикалық байқаудың қорытындысын шығарды. Байқаудың негізгі мақсаты – журналистерді еліміздегі өмірді сақтандыру нарығының дамуына қатысты өзекті мәселелерді жариялауға ынталандыру арқылы сақтандыру институтының әлеуметтік маңыздылығын насихаттау және халықтың сақтандыру мәдениетін арттыру болып табылады. Бұл байқауға Қазақстанның әр өңірінен журналистер қатысты. Олар тақырып аясында жарияланған материалдармен 51 өтінім берді. Оның ішінде, мемлекеттік тілдегі 20 ақпараттық материал интернетте және бес ақпараттық материал газеттерде, ал орыс тіліндегі 14 ақпараттық материал интернетте, бес ақпараттық материал газетте және жеті бейнематериал орналастырылды. Қоғам 15 үздік журналистті марапаттау рәсімін өткізді.

6-тарау. Мүдделі тараптармен бірлесіп әрекет ету

Тұрақты даму жүйесінің маңызды элементі мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу болып табылады. Өз қызметінің жоғары қоғамдық және әлеуметтік маңыздылығын негізге ала отырып және тәуекелдерді барынша азайту мақсатында Қоғам корпоративтік мінез-құлық қағидаттарына сәйкес: ашықтық, Қоғам қызметі туралы ақпараттың сенімділігі мен толықтығы, барлық мүдделі тұлғалардың мүдделерін ескере отырып, осы мүдделердің туындауына оперативті түрде шара қолдану арқылы барлық мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды кеңейтуге және тиімділігін арттыруға бағытталған іс-шаралар кешенін жүзеге асырады.

Қоғам мүдделі тараптардың сенімін басты құндылық және табысты сақтандыру қызметін жүргізудің табысты нәтижесі ретінде сипаттайды. Қоғам тұрақты даму саласындағы мүдделі тараптардың алты басым тобын анықтады: клиенттер, акционерлер, директорлар кеңесі, қызметкерлер, іскер серіктестер, мемлекеттік органдар.

Мүдделі тараптарға қатысты Қоғам тұрақты даму саласында келесі міндеттерді белгіледі:

Клиенттермен өзара қарым-қатынас кезінде Қоғам клиенттердің қажеттіліктерін басшылыққа алады, оларға жоғары сапалы сақтандыру қызметтерін, сондай-ақ заманауи сервистік технологияларды ұсынады. Жаңа сақтандыру бағдарламаларын әзірлеу кезінде Қоғам халықтың барлық әлеуметтік топтарының мүдделерін ескеруге тырысады және халықтың осал топтарының да мүдделерін назардан тыс қалдырмайды.

Жалғыз акционермен өзара қарым-қатынас кезінде Қоғам табыстылықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге ұмтылады, дивидендтік саясаттың талаптарын сақтайды және ресурстарды үнемді пайдаланады.

Директорлар кеңесімен өзара қарым-қатынас кезінде Қоғам Қоғам қызметінің тиімділігін сенімді және толық бағалауды қамтамасыз етеді.

Қызметкерлермен өзара қарым-қатынас кезінде лайықты еңбек жағдайларын жасайды, оның ішінде жалақыға, жұмыс уақытына қатысты, еңбекті қорғауды және жұмыс орнында қауіпсіздік ережелерін сақтауды қамтамасыз етеді. Қоғам барлық қызметкерлерге кәсіби және мансаптық өсу дағдыларын дамыту үшін тең мүмкіндіктер жасады. Қоғам жұмысқа қабылдау, лауазымын жоғарылату, жалақыны анықтау, лауазымдық міндеттерді бөлу кезінде кемсітушілікке жол бермейді.

Іскерлік серіктестермен өзара қарым-қатынас кезінде Қоғам ашықтық, адалдық, өзара тиімділік мүдделерін құрметтеу, қабылданған міндеттемелер бойынша толық жауапкершілікті түсіну қағидаттарын басшылыққа алады, шарттық қатынастардың барлық шарттарын сақтайды, сондай-ақ қарым-қатынаста құрмет пен адалдық танытады. Қоғамның қажеттіліктері үшін сатып алулар шеңберінде қазақстандық қамту үлесі 100% құрайды.

Қоғам мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынас жасау кезінде сақтандыру қызметі саласындағы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), сыбайлас жемқорлыққа және терроризмді қаржыландыруға, бәсекелестікке қарсы күрес саласындағы қолданыстағы заңнаманы сақтайды және уәкілетті және бақылаушы органдардың алдындағы жауапкершілігін мойындайды. Қоғам салықтарды және республикалық бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді төлеу бойынша өз міндеттемелерін уақтылы орындайтын жауапты салық төлеуші болып табылады.

Қоғамда барлық Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас тұрақты, ашық және сұхбаттасу негізде құрылады.