

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



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

Мақұлданды

"Халық-Life" АҚ

Басқармасының шешімімен
(2025 жылғы 19 маусымдағы № 23
отырыстың хаттамасы)

Назарға алынды

"Халық-Life" АҚ

Директорлар кеңесінің шешімімен
(2025 жылғы 25 маусымдағы № 25
отырыстың хаттамасы)

**Тұрақты даму бойынша 2024 жылғы
ЕСЕП**

**Осы электрондық көшірме бекітілген құжаттың көшірмесі болып табылады.
Құжат 26.06.2025 ж. бастап қолданысқа енгізіледі. Басып шығарылған түрде
осы құжат ақпарат үшін пайдаланылады. Құжат көшірмесін куәландыру үшін
ЖКД-ға (БО қызметкерлері үшін)/Филиал директорына (филиал
қызметкерлері үшін) жүгіну қажет.**

Алматы,

2025

Түйіндеме

2024 жылы Қоғам БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына бейілділігі шеңберінде Қоғамның негізгі стратегиялық мақсаттарының бірі болып табылатын ESG-трансформацияны белсенді жүргізуді жалғастыруда

Қоғам орнықты даму сақтандыру қызметтерінің құнын құру тізбегіндегі барлық іс-әрекеттер, оның ішінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл экологиялық, әлеуметтік және басқару мәселелерімен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтау, бағалау, басқару және мониторингтеу жолымен жауапкершілікпен және перспективалы түрде жүзеге асырылатын стратегиялық тәсіл болып табылатынын мойындайды

Қоғамдағы орнықты даму тәуекелдерді азайтуға, инновациялық шешімдерді дамытуға, бизнес-процестерді жақсартуға және экологиялық, әлеуметтік және экономикалық тұрақтылыққа жәрдемдесуге бағытталған. ESG мәселелерін неғұрлым тиімді басқару сақтандыру саласының тұрақты, инклюзивті және тұрақты қоғам құруға қосқан үлесін нығайтады деп санаймыз.

Сондықтан қоғамда тұрақты даму қағидаттарын әзірлеу және енгізу бойынша жұмыс тобы бар. Жауапты бөлімшелер орнықты даму практикасын енгізуді реттейтін ішкі нормативтік құжаттарды әзірледі: орнықты даму саясаты, экология саласындағы саясат, корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саясаты.

Тұрақты даму қағидаттары Қоғамның корпоративтік басқару кодексіне енгізілді. Директорлар кеңесі Қоғамның басқару органы болып табылады және қоғам қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Директорлар кеңесінің құрамын қалыптастыру кезінде Директорлар кеңесінің тәуелсіз, объективті және тиімді шешімдер қабылдауын қамтамасыз ететін дағдылардың, тәжірибе мен білімнің теңгерімі сақталады.

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

Стратегиялық міндеттерді орындау шеңберінде Қоғам өз процестерін цифрландыруға, сақтандыру қызметтерінің сапасы мен қолжетімділігін арттыруға, ақпараттық қауіпсіздікті дамытуға және дербес деректерді қорғауға, корпоративтік әлеуметтік жауапкершілікті дамытуға бағытталған жобаларды енгізуді жалғастыруда.

Қоғам өз қызметінің экономикалық, әлеуметтік және экологиялық зардаптары үшін өзінің жауапкершілігін түсінеді, сондай-ақ қоғамның тұрақты дамуына жәрдемдесу жөніндегі іс-шаралар кешенін жүзеге асыру қажеттігін мойындайды және барлық мүдделі тараптар алдында әлеуметтік-жауапты мінез-құлық бойынша ерікті міндеттемелер қабылдайды.

Осы Қоғамның орнықты дамуы жөніндегі есепте қоғам туралы, тәуекелдерді басқару саласында, адам ресурстарын басқару және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл саласында қоғам өткізетін іс-шаралар туралы ақпарат қамтылады. Есептің басты міндеті-қоғамның ағымдағы қызметін тұрақты даму және оның қоғам мен қоршаған ортаға әсері тұрғысынан бағалау.

Мазмұны

Түйіндеме.....	Ошибка! Закладка не определена.
Аббревиатуры мен қысқартулар	5
1-тарау. Қоғам туралы жалпы ақпарат.....	5
1. Жалпы ақпарат.....	5
2. Қоғам 2024 жылға тұрақты даму мәнмәтінінде.....	7
3. Қоғамның Қазақстан Республикасындағы миссиясы	7
2-тарау. Корпоративтік басқару	8
4. Директорлар кеңесінің рөлі, міндеттері және атқарушы органмен қарым-қатынасы.....	Ошибка! Закладка не определена.
5. Ішкі аудит	9
6. Тәуекелдерді басқару.....	10
7. Комплаенс-тәуекелді басқару.....	11
8. Коррупцияға қарсы іс-қимыл.	12
9. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету	Ошибка! Закладка не определена.
10. Қызметтің үздіксіздігін басқару.....	Ошибка! Закладка не определена.
3-тарау. Қызметкерлерді дамыту және қолдау	14
11. Қоғам қызметкерлерінің негізгі сипаттамалары.	Ошибка! Закладка не определена.
12. Қызметкерлерді іріктеу.....	Ошибка! Закладка не определена.
13. Қызметкерлерге еңбекақы төлеу және ынталандыру. .	Ошибка! Закладка не определена.
14. Қызметкерлерді оқыту және дамыту.....	16
15. Кадрлық резерв.	17
16. Ішкі оқыту.	17
17. Жас мамандарды жұмысқа тарту.....	Ошибка! Закладка не определена.
18. Әлеуметтік пакет.	18
19. Салауатты өмір салтын насихаттау.	19
20. Қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды қамтамасыз ету.....	19
21. HR саласында Қоғамның танылуы.	Ошибка! Закладка не определена.
4-тарау. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік.....	20
22. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру.	20
23. Сақтандыру қызметтерінің қолжетімділігін арттыру	20
24. Әлеуметтік бағдарланған өнімдер.	Ошибка! Закладка не определена.
25. Қайырымдылық және демеушілік.....	Ошибка! Закладка не определена.

26.	Бұқаралық спортты қолдау және ұлтты сауықтыру.....	22
27.	Этикалық бизнес жүргізу.....	23
5-тарау.	Қоршаған орта және климат.....	24
28.	Аумақтарды көгалдандыру.....	24
29.	Экологиялық сенбіліктер.....	24
30.	Экологиялық тиімділік, энергия үнемдеу және қалдықтармен жауапты жұмыс көрсеткіштері.....	25
6-тарау.	Білім беру және қаржылық сауаттылықты арттыру	27
31.	Халықтың қаржылық сауаттылығын дамытуға қосқан үлесі.	27
32.	Қазақстан Республикасындағы өмірді сақтандыру туралы үздік материал үшін журналистер арасындағы республикалық конкурс.....	Ошибка!
	Закладка не определена.	
7-тарау.	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	28

Аббревиатуралар мен қысқартулар

ESG (Environmental, Social, Governance) – инвестициялық шешімдер қабылдау процесінде қаржылық факторлармен қатар экологиялық, әлеуметтік және басқару факторларын есепке алу

Налук Банк – «Қазақстан Халық Банкі» акционерлік қоғамы

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

Басқарма – Қоғамның Басқармасы

қызметкер – Қоғамның қызметкері

БАҚ – бұқаралық ақпарат құралдары

Директорлар кеңесі – Қоғамның Директорлар кеңесі

ҚНРДА – Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

1-тарау. Қоғам туралы жалпы ақпарат

1. Жалпы ақпарат.

Қоғам 2005 жылғы 17 қарашада құрылды және «Налук Group» қаржы тобының құрамына кіреді. Налук Банкі Қоғамның жалғыз акционері болып табылады және Қоғам орналастырған акциялардың 100%-на иелік етеді.

2018 жылғы 01 қарашада Қоғам «Казкоммерц-Life» АҚ-тың Қоғамға бірігуі түрінде ерікті қайта ұйымдастыру процесін аяқтады.

Қоғам "B++" ("Good") деңгейіндегі қаржылық тұрақтылық рейтингіне және A.M. Best Europe - Rating Services Limited рейтингтік агенттігінен алған "bbb" ("Good") деңгейіндегі эмитенттің ұзақ мерзімді кредиттік рейтингіне және «Тұрақты» болжамымен "BBB-" деңгейіндегі қаржылық тұрақтылық рейтингіне және S&P Global Ratings жетекші рейтингтік агенттігінің "kzAAA" деңгейіндегі ұлттық шкала бойынша рейтингтерге ие.

Қоғам өз қызметін ISO 9001:2015 Сапа менеджменті жүйесінің халықаралық стандарттарына, ISO 14001:2016 экологиялық менеджмент жүйесінің стандарттарына, ISO 45001:2018 кәсіби қауіпсіздік және денсаулық жүйесінің стандарттарына сәйкес жүзеге асырады.

Қоғам Қазақстан Республикасы бойынша 20 филиалды өзіне қамтитын дамыған өңірлік желісіне ие.

Қоғам «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» АҚ-тың қатысушысы болып табылады және Қазақстан Республикасы сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің құрамына кіреді

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

Ерікті нысанда	Міндетті нысанда
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 аннуитеттік сақтандыру; 4. Жазатайым оқиғалардан сақтандыру; 5. Ауру жағдайында сақтандыру; 6. Мемлекеттік білім беруді жинақтау жүйесі шеңберіндегі өмірді сақтандыру	Қызметкер еңбек (қызметтік міндеттерін) атқарған кезде оны жазатайым оқиғалардан сақтандыру

Қоғам өз қызметі шеңберінде келесі принциптерге негізделген корпоративтік философияны ұстанады:

Ашықтық	Қоғам өз жұмысын сақтандыру құпиясын құрайтын ақпаратты және Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын өзге де ақпаратты қоспағанда, өз қызметі туралы ақпараттың ашықтығы қағидаты бойынша құрады.
Сенім	Қоғам өзіне сеніп тапсырылған ақша мен қабылданған тәуекелдер үшін жауап береді. Қоғам өз клиенттері мен қызметкерлеріне әлеуметтік жағынан жауапты және шынайылықпен қарайды.
Қолжетімділік	Қызметтердің қолжетімділік деңгейін арттыру үшін Қоғам өңірлік қатысуды кеңейтуге ұмтылады және клиенттерге қызмет көрсетуді жедел жүзеге асыруға тырысады.
Кәсіпқойлық	Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимыл бойынша ішкі процестерді жетілдіру үшін Қоғам қызметкерлердің кәсіби және жеке өсуіне қаражат бөледі. Қоғам қызметі ағымдағы, перспективалық және стратегиялық міндеттерді тиімді шешуді қамтамасыз етуге, қабілетті кадрлық әлеуетті дамытуға және оларды сақтауға бағытталған
Көшбасшылық	Қоғам корпоративтік мәдениет деңгейі жоғары Қазақстанның үздік сақтандыру ұйымдарының бірі болуға ұмтылады
Тұрақты даму	Қоғам өзінің тұрақты дамуын болашақ ұрпақтың қажеттіліктерін қанағаттандыру мүмкіндігіне қауіп төндірмей, бүгінгі күннің қажеттіліктерін қанағаттандыратын елдің дамуы мен

	өркендеуіне, оның азаматтарының өмір сүру сапасы мен жағдайларын жақсартуға қосқан үлесі ретінде қарастырады.
--	---

2. Қоғам 2024 жылы Тұрақты даму контекстінде.

2020, 2022 және 2023 жылдары қоғам «Forbes Kazakhstan» журналының нұсқасы бойынша «Сала көшбасшысы» рейтингін басқарды.

2025 жылғы 01 қаңтардағы жағдайы бойынша Қоғам барлық қаржылық көрсеткіштері бойынша Қазақстан Республикасындағы өмірді сақтандыру нарығында көшбасшы болып табылады:

- сақтандыру сыйақылары көлемі 311,2 млрд теңге (Қоғам нарығының үлесі – 32 %);
- сақтандыру төлемдерінің көлемі 37,7 млрд теңге (Қоғам нарығының үлесі – 34 %);
- активтертердің мөлшері 365,2 млрд теңгені құрайды (Қоғам нарығының үлесі – 33 %);
- сақтандыру резервтерінің мөлшері 576,1 млрд теңге (Қоғам нарығының үлесі – 34 %);
- меншікті капиталының мөлшері 127,3 млрд теңге (Қоғам нарығының үлесі – 42 %).

Қоғам өмірді сақтандыру компаниялары арасында төлем қабілеттілігі маржасының жеткіліктілігінің ең жоғары коэффициентіне ие, ол 2025 жылғы 01 қаңтарда 6.29 құрайды (норматив 1,24-тен төмен емес болған кезде).

Қоғаммен 2024 жылы 1 163 646 жуық өмірді сақтандыру шарттары жасалды, оның ішінде 1 103 345-тен астамы «өмірді сақтандыру» сыныбы бойынша шарттар, «зейнетақы аннуитеті» сыныбы бойынша 21 146-ға жуық шарт, «қызметкерлерді жазатайым оқиғалардан міндетті сақтандыру» сыныбы бойынша 28 914-тен астам шарт жасалды.

Қоғамның бүкіл Қазақстан бойынша 20 филиалы және 7 өңірлік бөлімшесі бар. Қоғамның агенттік желісі үш мыңнан астам адамды құрайды.

Қоғам өз саласында ең бірінші болып бөлшек клиенттерге арналған мобильді қосымшаны іске қосты. 2024 жылы мобильді қосымша жаңғыртудан өтті.

Қоғам Қазақстан Республикасының «Атамекен» Ұлттық Кәсіпкерлер Палатасының, «Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігінің және «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» АҚ мүшесі болып табылады. Қоғам 2005 жылдан бастап сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің құрамына кіреді.

3. Қоғамның Қазақстан Республикасындағы миссиясы.

Қоғамның миссиясы Қазақстан азаматтарына кез келген өмірлік жағдайларда олардың өміріне немесе денсаулығына зиян келтірілген жағдайда қаржылық қорғауды қамтамасыз ету, және сол арқылы олардың өмір сүру сапасын арттыру, сондай-ақ кәсіпкерлерге өз бизнесін табысты дамыту үшін өмірді сақтандыру қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беру арқылы Қоғамның мүдделеріне лайықты қызмет ету болып табылады.

Өз миссиясын орындау шеңберінде Қоғам:

- 1) Клиент қайтыс болған жағдайда, әрекетке қабілетсіз немесе ауыр сырқаттанған жағдайда сақтандырылған тұлғалардың отбасылары мен жақындарына қаржылық қолдауды қамтамасыз ете отырып, клиенттерді сақтандыру арқылы қорғауды жүзеге асырады.

- 2) Клиенттерге жинақтаушы элементтері бар сақтандыру өнімдері арқылы қаражатты ұзақ мерзімді жинақтау үшін мүмкіндіктер береді.
- 3) Клиенттердің алдындағы міндеттемелерді орындау үшін сенімді табысты қамтамасыз ету мақсатында сақтандыру сыйлықақыларын инвестициялауды басқарады.
- 4) Компанияның қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін сақтандырылған тұлғалардың өмірі мен денсаулығына байланысты тәуекелдерді бағалайды және басқарады.
- 5) Клиенттерге қаржылық жоспарлау мәселелері бойынша оқыту жүргізеді және неғұрлым қолайлы сақтандыру өнімдерін таңдау бойынша консультациялар береді.

Бұл міндеттер клиенттердің қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз етуге және Қоғамның ұзақ мерзімді қаржылық тұрақтылығын қолдауға 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 акционерлердің жалпы жиналысының айрықша құзыретіне және Қоғамның Жарғысымен Қоғамның Жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда, қоғам қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Директорлар кеңесінің төрағасы Директорлар кеңесінің қызметін тиімді ұйымдастыруды және оның Қоғамның өзге органдарымен және құрылымдық бөлімшелерінің басшыларымен өзара іс-қимылын қамтамасыз етеді.

Директорлар кеңесінің құрамын қалыптастыру кезінде Директорлар кеңесінің тәуелсіз, объективті және тиімді шешімдер қабылдауын қамтамасыз ететін дағдылардың, тәжірибе мен білімнің теңгерімі сақталады.

Ең маңызды мәселелерді қарау және Директорлар кеңесіне ұсыныстар дайындау үшін Қоғамда Директорлар кеңесінің комитеттері құрылды, олар келесі мәселелерді қарастырады:

стратегиялық жоспарлау;

кадрлар мен сыйақылар;

ішкі аудит;

әлеуметтік мәселелер;

Директорлар кеңесінің комитеті (комитеттері) туралы ережеде көзделген өзге де мәселелер.

Қоғамда алқалы атқарушы орган – Басқарма жұмыс істейді, ол Қоғамның ағымдағы қызметіне басшылықты жүзеге асырады және Қоғам жұмысының, Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Қоғамның даму стратегиясының сәйкестігіне, сондай-ақ Жалғыз акционер мен Директорлар кеңесінің шешімдерінің уақтылы және тиімді орындалуына жауап береді.

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

- 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 Кадрлар және сыйақылар мәселелері, әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті;
- 6) Сақтандыру өнімін жасау және өзгерту жөніндегі жұмыс тобы;
- 7) Жобалық кеңсе / бөлім / топ;
- 8) Комиссиялар / комитеттер.

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

Гендерлік тұрғыдан Директорлар кеңесінің құрамында 50% - әйелдер, 50% - ерлер. Директорлар кеңесінің құрамында жасы бойынша 50% – 50 жасқа дейінгі және 50% - 50 жастан асқан қызметкерлер.

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

Қоғам Басқармасының құрамына төрт қызметкер кіреді. Гендерлік тұрғыда Басқарма құрамында 33% - әйелдер, 67% - ерлер. Басқарма құрамында жасы бойынша 100% - 50 жасқа дейінгі қызметкерлер.

Басқарма мүшесі	Лауазымы
Жубаниязова Жанар Адилбековна	Басқарма төрағасы
Беков Айдос Серикович	Басқарма төрағасының орынбасары
Джексембаев Андрей Заманбекович	Басқарма төрағасының орынбасары

5. Ішкі аудит

Ішкі аудиттің тәуелсіздігі мен объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында функционалдық тұрғыдан Ішкі аудит қызметі Қоғамның Директорлар кеңесіне бағынады және есеп береді. Қоғамның Директорлар кеңесінің мүшелерімен өзара іс-

кимыл Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті арқылы да, тікелей жүзеге асырылады.

Ішкі аудит қызметінің қызметін реттейтін ұзақ мерзімді (үш жылға) жұмыс жоспарын, жылдық жұмыс жоспарын, бюджетті және ішкі нормативтік құжаттарды Ішкі аудит қызметі қызметкерлерінің өкілеттіктерін тағайындау мен тоқтатуды Қоғамның Директорлар кеңесі бекітеді. Жұмысты жоспарлау кезінде Ішкі аудит қызметі тәуекелге бағытталған тәсілді қолданады.

Ішкі аудит қызметі туралы ережеге сәйкес ішкі аудиторлар оларға өзгерістер енгізу құқығынсыз өз функцияларын жүзеге асыру үшін қажетті барлық материалдарға, мәліметтерге, құжаттарға (файлдарға), ақпаратқа шектеусіз қол жеткізе алады.

Ішкі аудит қызметі жылдық жұмыс жоспарына сәйкес Қоғамдағы ESG басқару саласындағы ішкі бақылау жүйесінің, сондай-ақ ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік жүйелерінің даму (жетілу) деңгейін бағалай алады. Негізгі қызмет түрлері, ESG басқару саласындағы ішкі бақылау жүйесін дамыту бағыттары және олар бойынша негізгі тұжырымдар ESG-қоғамның саясаты мен практикасын бағалау жөніндегі тиісті аудиторлық қорытындыларда көрсетіледі.

2024 жылы Ішкі аудит қызметі жүргізген аудиторлық тапсырмалар Қоғамның сақтандыру, операциялық және басқа да қызметі бойынша тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау мақсатында, оның ішінде қызметті автоматтандыру, ақпараттық қауіпсіздік, тәуекелдерді басқару, Қоғамның комплаенс-тәуекелдерін басқару, (мысалы, ресурстарды үнемдеу, клиенттердің дербес деректерін қорғау, процестерді қағазсыз қызмет көрсетуге көшіру арқылы клиенттерге қызмет көрсету мен өзара іс-қимылды жеңілдету) бағыттары ESG мәселелері бойынша жүзеге асырылады,

2024 жылы Ішкі аудит қызметінің екі ішкі нормативтік құжаттары өзектендірілді, атап айтқанда: аудиторлық тапсырмалар бойынша құжаттарды қағаз жеткізгіште ресімдеу қысқартылды, құжаттардың бір бөлігі оңтайландырылды, бір бөлігі электрондық форматқа ауыстырылды.

Директорлар кеңесінің аудит жөніндегі комитеті/Қоғамның Директорлар кеңесі ішкі және/немесе сыртқы аудиторлар анықтаған ішкі бақылау жүйелерінің кемшіліктеріне қатысты түзету іс-қимылдарын кезеңдік негізде түзету іс-әрекеттерінің орындалуы туралы есептерді қарау арқылы қамтамасыз етеді.

6. Тәуекелдерді басқару.

Қоғамда тәуекелдерді басқару процесі енгізілген және ол үздіксіз жетелдіріліп отырады. Мұндай 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 тәуекелдерді басқаруға Қоғамның бірыңғай тәсілін енгізу, тәуекелдердің басқарылатын деңгейін қабылдау кезінде барынша табыстылыққа қол жеткізу және ағымдағы нарықтық жағдайға, тәуекелге бейініне, тәуекел-тәбетіне, стратегиясына, қызмет түрлеріне, тәуекелдің мөлшеріне, сипаты мен күрделілігіне, тәуекелдердің деңгейі мен түрлеріне сәйкес келетін қоғамда тәуекелдерді басқарудың интеграцияланған жүйесін құру болып табылады. Саясат Қоғам қызметінде туындайтын тәуекелдердің негізгі ұғымдары мен түрлерін, тәуекелдерді басқарудың негізгі қағидаттарын, әдістері мен тәсілдерін белгілейді, сондай-ақ Қоғамның барлық аталған ережелерді іске асыруға жауапты органдары мен бөлімшелерін айқындайды.

Саясатты Қоғамның барлық құрылымдық бөлімшелері орындауға міндетті. Саясат талаптарына сәйкес, тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлім тәуекелдерді басқарудың жалпы әдіснамасын және тәуекелдерге бейімділік бойынша есептілікті қалыптастырумен, тәуекел мәдениеті қағидаттарын және тәуекелдерді басқару үдерісінде корпоративтік басқару құралдарын енгізу және қолдаумен айналысады.

Қоғамның тәуекелдерді басқаруға қатысты тәсілі «үш қорғаныс желісі» түрінде жүзеге асырылады:

- Тәуекелдер иелері болып табылатын құрылымдық бөлімшелер және тиісті бағыттарды қадағалайтын топ-менеджмент өкілдері. Бұл бөлімшелер Қоғамда операциялық қызметті Тәуекелдерді басқару саясаты мен Ішкі бақылау саясатына сәйкес тікелей жүзеге асырады;
- Тәуекелдерді басқару және комплаенс-бақылау бөлімшелері, олар тәуекелдерді басқару әдіснамасына және тәуекелдерді басқару бойынша есептілікке жауапты болып табылады;
- Қоғамның Ішкі аудит бөлімі, ол Ішкі тексерулер жоспарына сәйкес тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігін бағалауды жүзеге асырады.

Қоғамда қызмет түрлері бойынша лимиттер бекітіледі, тәуекелдердің негізгі индикаторлары белгіленеді, тәуекелдер картасы қайта қаралады, тәуекелдер классификаторы енгізілген, тәуекел көрсеткіштерінің рұқсат етілген ең жоғары деңгейі белгіленеді, тәуекел оқиғаларының динамикасына және болашақта оларды азайтуға бағытталған іс-шаралардың орындалуына тұрақты мониторинг жүргізіледі.

2024 жылы Қоғамның қаржылық жағдайына айтарлықтай зиян келтіріп, нашарлауына әкелген тәуекелдер анықталған жоқ.

7. Комплаенс-тәуекелдерді 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, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы халықаралық стандарттарды сақтау болып табылады.

Қазіргі уақытта Қоғамда комплаенс-қызмет жұмыс істейді, оның негізгі міндеттері:

қызметкерлердің қолданыстағы заңнаманы және Қоғамның ішкі құжаттарын орындауын қамтамасыз ету;

комплаенс-тәуекелді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды қамтамасыз ету;

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

Қоғам мен оның қызметкерлерін қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру және терроризмді қаржыландыру процестеріне немесе өзге де қылмыстық әрекеттерге тартуға жол бермеу.

Компания басшылығына комплаенс-тәуекелдерді тиімді басқаруға жәрдемдесу, оның ішінде ішкі процестер мен рәсімдерді әзірлеу және енгізу.

Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесі шеңберінде Қоғамда компания сақтандырмайтын қызмет түрлерін айқындайтын ішкі бақылау қағидалары әзірленді:

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

террористік әрекет;

қызметі қару өндірумен, айналымымен және күшті, улы дәрі-дәрмектермен байланысты тұлғаларды сақтандыру қаржылық мониторингке жатады.

Қоғамның сәйкестік тәуекелін басқару жүйесі үш деңгейлі қорғаныс жүйесі болып табылады:

1. Қорғаудың бірінші деңгейі-құрылымдық бөлімшелер;
2. Қорғаудың екінші деңгейі-комплаенс қызметі, комплаенс қатысушылары;
3. Қорғаудың үшінші деңгейі-ішкі аудит.

Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің барлық қатысушылары өз құзыреті мен жауапкершілігі шеңберінде Қазақстан Республикасының заңнамасы мен халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкес комплаенс-тәуекелдерді басқаруды жүзеге асырады. Комплаенс-тәуекелдерді басқару жүйесінің маңызды элементі қызметкерлерді тұрақты түрде оқыту, міндетті ішкі тексерулер жүргізу, сондай-ақ Қоғам ішінде жоғары деңгейдегі комплаенс-мәдениетті қамтамасыз ету мақсатында сыртқы реттеушілермен және аудиторлармен өзара іс-қимыл жасау болып табылады.

8. Жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.

Қоғам алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа, қиянат пен жосықсыз мінез-құлыққа мүлдем төзбейді. Қоғамда сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың алдын алу мақсатында Директорлар кеңесінің шешімімен «Халық-Life» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты (2020 жылғы 24 шілдедегі № 34 сырттай дауыс беру хаттамасы) бекітілді, онда сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың алдын алу және шаралар қабылдау жөніндегі іс-шаралар кешені регламенттелді, оның ішінде алаяқтыққа қарсы іс-қимылдың мақсаттары, міндеттері мен негізгі сыбайлас жемқорлық. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың талаптары Қоғамның барлық қызметкерлерінің орындауы және сақтауы үшін міндетті болып табылады. 2024 жылы Қазақстан Республикасы Қаржы мониторингі агенттігі тарапынан Қоғамға қатысты қадағалау ден қою шаралары болған жоқ.

9. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету

Өз қызметі барысында Қоғам коммерциялық құпияны да, жеке деректерді де құрайтын көптеген деректерді жинақтайды. Өмірді сақтандыру қызметтері дербестендірілген және жеке көрсетілетінін ескере отырып, Қоғам өз клиенттерінің өңделетін дербес деректерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етеді.

«Халық-Life» АҚ-та кибершабуылдарды іске асыру тәуекелдерін азайту үшін 2024 жылы ақпараттық қауіпсіздік қызметі қызметкерлерді Қоғамда қолданыстағы ақпараттық қауіпсіздік, корпоративтік электрондық поштамен, интернет желісімен және басқа да ақпараттық ресурстармен жұмыс істеу ережелері туралы тұрақты негізде хабардар етті, сондай-ақ әлеуметтік инженериядан қорғау әдістері туралы ақпарат таратылды.

Сонымен қатар, Қоғамның ақпараттық қауіпсіздік қызметі әлеуметтік инженериядан қорғау әдістерін қоса алғанда, ақпараттық қауіпсіздік талаптарын білуге тестілеу өткізе отырып, персоналды арнайы оқу материалдары бойынша оқытуды екі рет өткізді.

Сонымен қатар, Қоғам мынадай құралдарды енгізді: сыртқы қауіптерден және зиянды бағдарламалық қамтамасыз етуден қорғауға арналған желілік қауіпсіздік жүйесі, веб-қосымшалардағы желілік шабуылдарды анықтауға және бұғаттауға арналған веб-қосымшаларды қорғау жүйесі оларды киберқауіптерден, хакерлік хакерлерден қорғайтын, деректердің бұзылуына жол бермеу жүйесі, сондай-ақ осалдықтар бойынша ақпараттық жүйелерді сканерлеуді қамту кеңейтілді. Сондай-ақ, ақпараттық қауіпсіздік қызметі Компанияның ақпараттық инфрақұрылымының қорғалуына техникалық талдау жүргізді.

Клиенттер үшін алаяқтықтың қолданыстағы схемалары туралы халықтың хабардарлығын арттыру шеңберінде Қоғамның интернет-ресурсында алаяқтыққа қарсы іс-қимыл бойынша ақпарат орналастырылған.

2024 жылы Қоғам тоқсан сайын инфрақұрылым аудитін жүргізді, оның шеңберінде мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, осалдықтардың болуына ақпараттық жүйелерді сканерлеу жүргізілді. Сканерлеу нәтижелері, сондай-ақ анықталған осалдықтарды жою жөніндегі іс-шаралар тоқсан сайынғы есептер түрінде басшы қызметкерлерге ұсынылды.

Компанияда ақпараттық инфрақұрылымға енуге тестілеу жүргізілді. Бұл жұмыстар ақпараттық инфрақұрылым объектілерінің ақпараттық қауіпсіздік осалдықтарын талдау және ену тесттерін өткізу бойынша тиісті біліктілігі мен кәсіби тәжірибесі бар тәуелсіз сыртқы сарапшыны тарту арқылы жүзеге асырылды. Мұндай тестілеуді жүргізу Компанияның онлайн сервистерін (веб-ресурстарын) қоса алғанда, сыртқы және ішкі инфрақұрылымының әлсіз және осал тұстарын анықтауға мүмкіндік берді. Компания жүйелеріне ену/бұзу мақсатында хакердің немесе қаскүнемнің жүзеге асыруы мүмкін ықтимал әрекеттеріне бағалау жүргізілді. Сонымен қатар, қолданыстағы ақпараттық қауіпсіздік жүйесінің тиімділігі бағаланып, Компания инфрақұрылымындағы ақпараттық қауіпсіздікті жетілдіру бойынша ұсынымдар алынды.

10. Қызметтің үздіксіздігін басқару

Қоғам қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесін жетілдіру бойынша жұмыс жүргізуде. Бұл қызмет ішкі құжаттармен – төтенше жағдайларға арналған қызметтің үздіксіздігін басқару саясатымен және жоспарымен реттеледі, инциденттер мен төтенше жағдайлар туындаған кезде қызметтің аса маңызды түрлерінің үздіксіздігін қамтамасыз ету мақсатында халықаралық стандарттардың талаптарын ескере отырып әзірленген, сондай-ақ Қоғам қызметін тез қалпына келтіру мақсатында олардың негізгі қызметке әсерін барынша азайту.

2024 жылы қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесін реттейтін Қоғамның ішкі құжаттарын өзектендіру бойынша жұмыс жүргізілді. Тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімше төтенше жағдайларға арналған жоспарларды тестілеуді және қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз етуді, оның ішінде виртуалды жұмыс орындарын және баламалы алаңды пайдалана отырып, АТ-жүйелерінің жұмысын тестілеуді жүргізеді.

2024 жылы бизнес-процестерді қалпына келтірудің максималды рұқсат етілген уақытынан/мақсатты уақытынан асып кету тіркелген жоқ. 2024 жылы қызметтің үздіксіздігін басқару жүйесімен байланысты тәуекелдік оқиғаларды іске асырудан нақты материалдық залал жоқ.

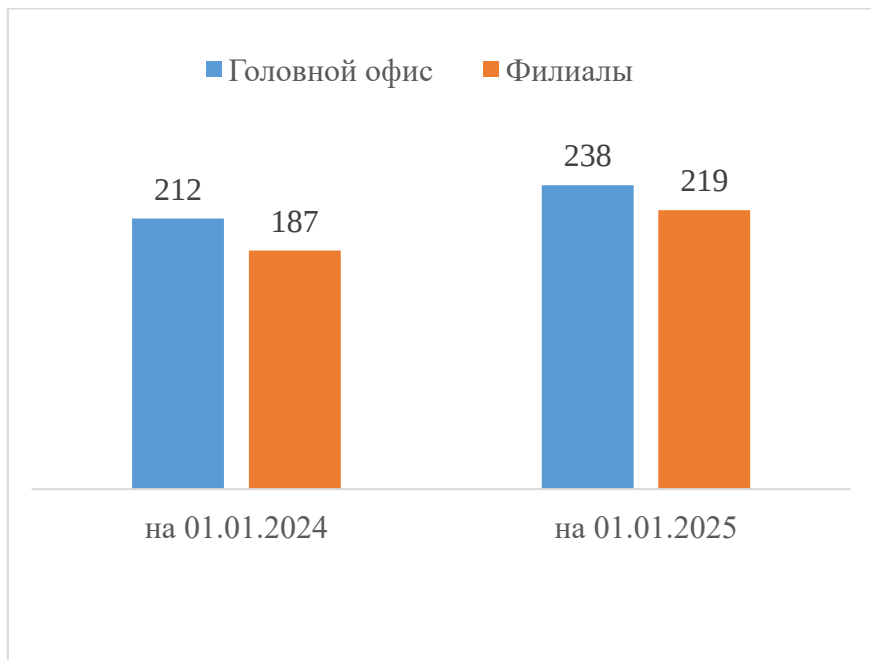
3-тарау. Қызметкерлерді дамыту және қолдау

Қызметкерлер - біздің байлығымыз. Олардың әрқайсысы өзінің кәсіби қызметінде ең жақсы, жауапты және ең өршіл мақсаттарға жетуге ұмтылады. Қоғам қызметкерлерді қызықты жобалармен қамтамасыз етеді, олардың орындалуын қызықты процеске айналдырады және ұжымда достық атмосфера қалыптастырады. Қоғам қызметкерлерге лайықты өмір сүруге жақсы жағдай жасай отырып, оқуға, мансаптық өсуге және өзін-өзі жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

11. Қоғам қызметкерлерінің негізгі сипаттамалары.

2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша қызметкерлердің жалпы штаттық санына сәйкес қызметкерлер саны 456,5 адамды құрады және 2023 жылмен салыстырғанда 57 адамға өсті.

Диаграмма 1. Қызметкерлердің штат санының өзгеруі



Қызметкерлердің тұрақтамауы өткен кезеңмен салыстырғанда 4,7%-ға артып, Қоғамда 12,2% -құрады.

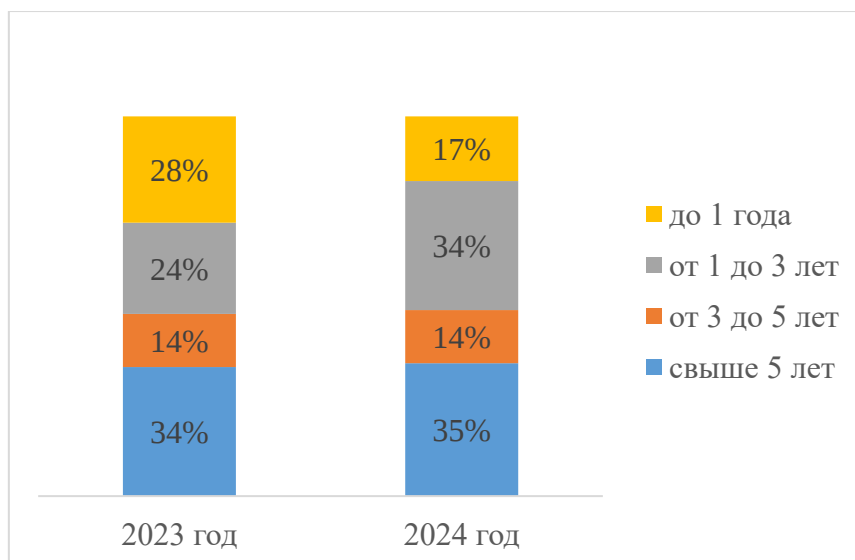
Қоғам персоналының құрамында 411 қызметкер немесе 93% жоғары білімі бар.

Жұмысшылардың орташа жасы - 41 жас.

Қоғамда бес жылдан астам жұмыскерлердің 35 %, үш жылдан бес жылға дейін жұмыскерлердің 14 %, бір жылдан үш жылға дейін жұмыскерлердің 34 % жұмыс істейді. Қоғамда бір жылға дейінгі жұмыс тәжірибесі бар қызметкерлердің 17 % бар.

Өткен жылмен салыстырғанда жұмыс өтіліне байланысты жұмысшылардың құрылымы аздап өзгерді. Әрбір үшінші қызметкердің Қоғамда бес жылдан астам жұмыс өтілі бар.

Диаграмма 2. Қоғамдағы жұмыс өтіліне байланысты қызметкерлер құрылымының өзгеруі



Гендерлік тұрғыда жұмыскерлердің жалпы санындағы ерлердің үлесі 35%, әйелдердің үлесі 65% құрады.

Қоғамның 30 жасқа дейінгі жас мамандарын қоса алғанда, 22% құрайды, зейнеткерлікке дейінгі және зейнеткерлік жастағы (55-тен 66 жасқа дейін) қызметкерлер саны 13% құрайды және қызметкерлердің негізгі бөлігін 31-ден 54 жасқа дейінгі мамандар құрайды, олардың үлесі - 65%.

12. Қызметкерлерді іріктеу.

Қоғамда сыртқы және ішкі персоналды іріктеу ұйымдастырылған. Кадрларды іріктеу және ілгерілету кезінде Қоғам тең мүмкіндіктер қағидатын ұстанады және кемсітушіліктің кез келген көріністерін қоспағанда, лауазымға қойылатын біліктілік талаптарына сәйкес кәсіби білімді, тәжірибені объективті бағалауға ғана негізделеді.

Ақпараттық ашықтықты қамтамасыз ету мақсатында бос орындар туралы ақпарат: мессенджерлердің әлеуметтік желілері, ішкі тарату, қызметкерлерді ұсынымдық жалдау сияқты арналарда орналастырылады. Жаңа қызметкерлер үшін Қоғам туралы таныстыру материалы жаңартылды. 2024 жылы 40 тан астам бос жұмыс орны жабылды.

13. Қызметкерлерге еңбекақы төлеу және ынталандыру.

Жоғары білікті мамандарды тарту, персоналды ынталандыру мен қанағаттанушылығын арттыру, кадрлардың жұмыстан шығыр кетуін төмендету және HR-брендті дамыту мақсатында Қоғамда әрбір қызметкер қызметінің нәтижелерінің тиімділігін және оның компания қызметінің нәтижесіне қосқан жеке үлесін ескеретін қызметкерлерді көтермелеу жүйесі бекітілді. Персоналды ынталандыру жүйесі жоғары өндірістік нәтижелерге қол жеткізуге және еңбек өнімділігін арттыруға бағытталған.

Қоғамда көтермелеудің мынадай түрлері қолданылады: Құрмет грамотасымен марапаттау; алғыс жариялау; "Мамандығы (лауазымы) бойынша үздік" номинациясын беру; "Үздік филиал", "Үздік құрылымдық бөлімше" номинацияларын беру.

2024 жылы қызметкерлерге: әр қызметкердің Қоғамның жылдық нәтижелеріне қол жеткізуге қосқан жеке үлесін ескере отырып, жылдық бонус төленді; тоқсан сайынғы мотивациялық төлемдер; еңбек сіңірген жылдары үшін біржолғы сыйлықақы – 8 қызметкерге; материалдық көмек – сегіз қызметкерге төленді. 2024 жылғы қызметінің қорытындысы бойынша "Мамандық (лауазым) бойынша үздік" номинациясы шеңберінде 85 қызметкер көтермеленді, "Үздік филиал" номинациясы бойынша

Қоғамның Астана қаласындағы филиалының персоналы Тайландқа саяхат сапарымен көтермелеу марапатын алды.

14. Қызметкерлерді оқыту және дамыту.

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

Қоғам қызметкерлеріне өндірістегі жазатайым оқиға, ауру, ана болу және бала күтімі, еңбекке қабілеттілігі шектелген жағдайда табысы қысқарған немесе жоғалған жағдайда медициналық қызмет, әлеуметтік қорғау көрсетіледі. Қоғам корпоративтік оқытуды жүргізеді және қызметкерлерге біліктілікті арттыру мүмкіндіктерін ұсынады. 2024 жылы қызметкерлердің Қоғамның Корпоративтік этика ережелерін сақтамау мәселелері бойынша бірде-бір өтініші тіркелген жоқ. Қызметкерлердің қатысу дәрежесі мен қанағаттану дәрежесін бағалау мақсатында зерттеу компаниясы қызметкерлерге сауалнама жүргізді, оның нәтижелері бойынша қызметкерлердің 64% өз жұмысына қанағаттанғандығы анықталды.

Жыл ішінде келесі корпоративтік семинарлар өткізілді: ССП басшылары мен топ-менеджментке арналған «Компания басшыларының нәтижелі өзара іс-қимылы – өндірістік мақсаттарға қол жеткізу шарты ретінде», пост-тренингтер (жеке кездесулер), сондай-ақ «Өндірістік қатығыстарды сындарлы шешу технологиялары», «Басшылардың бағыныштыларға тиімді ықпал ету технологиялары. Мотивацияны басқару технологиялары» («Көк-Жиек» ЖШС), «Көшбасшылық стратегиялары» (Р. Гандапас) және «Басшыларға арналған күйзеліс пен эмоциялық шаршау» (А. Машанова) тақырыптарындағы семинарлар өткізілді. Сонымен қатар Астана, Қарағанды, Жезқазған, Атырау, Ақтау, Ақтөбе және Орал қалаларында «Сатылымдар мен келіссөздердегі психология» тақырыбында аймақтық семинарлар ұйымдастырылды. Сақтандыру агенттеріне арналған жартыжылдық семинарда «Қаржылық қорғаныс. Сақтандыруды кешенді түрде ұсыну идеясы», «Кәсіби рекрутинг» тақырыптары қарастырылды (Астана қ., А. Винс). Сондай-ақ IT жоғары оқу орындарының студенттері арасында «InsureTechHackathon» хакатоны өткізілді.

Қоғамда кәсіби әдебиеттерді оқу мәдениетін насихаттау аясында «Life-bookclub» кітапсүйерлер клубы ұйымдастырылды. Бұл клуб аясында кітап оқуды ұнататын және бір-бірімен әсерлерімен бөлісіп, маңызды қорытындыларды талқылауды қалайтын қызметкерлер тұрақты түрде жиналады. Кездесулер барысында қатысушылар өздеріне ұнаған кітаптарды басқа қатысушыларға оқуға ұсынады, содан кейін қызықты талқылаулар мен пікір алмасулар өткізеді. 2024 жылы клуб отырыстары аясында барлығы алты кездесу өткізілді.

Қызметкерлердің құзыреттілігін дамыту және кәсіпқойлық деңгейін арттыру үшін қоғам Skillbox, Geekbrains және Skillfactory жетекші онлайн-мектептерінен 600-ден астам онлайн-курстар жиналған Lerna Corp халықаралық платформасының серіктесі болды. Платформада жұмысшылар мен олардың жақындары үшін арнайы оқыту шарттары бар, стресс-менеджмент, жанжалдарды басқару, эмоционалды интеллект және көшбасшылық сияқты бағыттар бойынша жұмысшыларға курстар қол жетімді жыл бойы ақысыз негізде.

Есепті кезеңде Қоғамның әртүрлі оқу бағдарламаларына, семинарлар мен тренингтерге қатысуға бюджеті шамамен 47,4 млн теңгені құрады. Бұл 426 қызметкерді сыртқы оқытуға жіберуге мүмкіндік берді. Осы кезеңде 250 қызметкер ішкі оқытудан өтті.

Жыл бойы қызметкерлер келесі бағыттар бойынша бейіндік оқытудан өтті: "ҚР ҰБ ХҚЕС 17 мәселелері бойынша"; "Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету негіздері"; "CIA сертификатталған ішкі аудитор/DiplFR"; "Актуарий"; "CIA Корпоративтік басқару жөніндегі маманы".

Қосымша ретінде қызметкерлер келесі іс-шараларға қатысты: Ташкент қаласында өткен «Адамға бағдарланған басқару» халықаралық конференциясы, онда Компания «Elegant Business» номинациясы бойынша халықаралық марапатқа ие болды; II Халықаралық онлайн-форум «AML&KYC IN DIGITAL WORLD»; Амстердам қаласында (Нидерланд Корольдігі) өткен «Life&Health Insurance Summit» саммиті; Баку қаласында (Әзербайжан Республикасы) өткен IIF 2024 Әзербайжан халықаралық сақтандыру форумы; XX мерейтойлық халықаралық PR-форум «PR POWER FORUM»; Астана қаласында өткен «Capital Health» ұлттық форумы; Астана қаласында өткен «Human Capital Days in Kazakhstan 2024» III халықаралық форумында демеуші және спикер ретінде қатысу; «Central Eurasian Venture Forum 2024» венчурлік форумы; V Kazakhstan Healthcare Forum 2024; HR4People Forum 2.0; «Орталық Азиядағы сақтандыру» XV халықаралық конференциясы; Мәскеу қаласында (Ресей Федерациясы) өткен «Сақтандыру нарығы көшбасшыларының форумы»; «Сақтандыру төлемдеріне кепілдік беру қоры» АҚ ұйымдастырған «Insurance Forum 2024»; Kazakhstan Legal Forum 2024; Қазақстандағы ақпараттық қауіпсіздік бойынша «Profit Security Day» конференциясы; II Еуразиялық актуарлық конгресс; Мәскеу қаласында өткен RTL Forum 2024; «Compliance Day. Жыл қорытындылары және 2025 жылға бағыт» конференциясы; Қазақстанда өткен ТМД спикерлері қауымдастығының алғашқы көшпелі сессиясы.

Тәжірибе алмасу мақсатында қызметкерлер Нидерланд Корольдігі мен Германиядағы халықаралық форумдарға қатысты.

15. Кадрлық резерв.

Кадрлардың басшы және басқарушы құрамының резервін қалыптастыру және мансаптық өсу үшін әлеуеті бар қызметкерлерді басшы және басқарушы лауазымдарға орналасуға дайындау мақсатында Қоғамда даму әлеуеті бар қызметкерлердің кадрлық резервін қалыптастыру бойынша жұмыс жүргізілуде. 2024 жылы жоғары нәтижелерге қол жеткізуді және қызметкерлердің қоғам қызметін дамытуға қосқан жеке үлесін ескере отырып, қызметкерлердің кадрлық резерві қалыптастырылды, оған бас кеңсесінің 63 қызметкері және Қоғам филиалдарының 71 қызметкері қабылданды. Оның ішінде кадр резервіне басшы лауазымдарға бес қызметкер қабылданды. 2024 жылы барлығы 56 қызметкер лауазымдарға көтерілді, оның ішінде бас кеңсе бойынша кадр резервінен – 12 қызметкер, филиалдар бойынша – 11 қызметкер.

16. Ішкі оқыту.

Ішкі оқыту шеңберінде Қоғамда бизнес процестер бойынша персоналды оқыту жүргізілді, ішкі процестер бойынша оқыту бейнероликтері шығарылды және филиал қызметкерлеріне арналған жеделхат-арнаға орналастырылды.

Сонымен қатар, Бас кеңседе және Қоғамның барлық филиалдарында "Гемба" бизнес-практикумы өткізілді. Іс-шараның мақсаты-жолдарды іздеу клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру, үнемді өндірісті дамыту, қажетсіз операцияларды болдырмау, сондай-ақ әрбір қызметкер жетілдіруге ұмтылатын, өз жұмысының нәтижелеріне қызығушылық танытатын, жақсартуға болады деп ойлайтын, өз идеяларын ұсынатын, "Мен қалай одан

да жақсы бола аламын?". Гембаны жүргізу кезінде қарастырылып отырған учаскеге қатысқан әрбір қызметкердің міндеті оның қадағалау және сын объектілері емес, процесті жақсарту бойынша жұмыста серіктес болуы болды. Осы тәсілдің арқасында клиентке қызмет көрсетудің негізгі процестері талданды және ықтимал жақсарту аймақтары анықталды.

Сақтандыру агенттері үшін Қоғам жыл сайын өңірлерде республикалық форумдар мен оқыту семинарларын өткізеді. Мұндай кездесулердің басты мақсаты-агенттермен сақтандыру саласындағы болып жатқан өзгерістер мен жаңалықтармен бөлісу, Компанияның даму стратегиясымен таныстыру, қол жеткізілген жетістіктерді атап өту және агенттерге оларды жұмыста табысты пайдалану үшін жаңа білім беру. Жыл бойы Қоғам Алматы қаласында және Астана қаласында екі республикалық форум өткізді.

2024 жылы барлығы 250 қызметкер ішкі оқытудан өтті.

17. Жас мамандарды жұмысқа тарту

Қоғам студенттер мен жас мамандарды қоғамдағы жұмысқа тартуға мүдделі. Жыл бойы жас мамандарды қолдау мақсатында Қоғам:

«Тұран» университетінде, Еуразиялық технологиялық университетте, De Montfort University-де, Қазақстан-Британ техникалық университетінде, Халықаралық ақпараттық технологиялар университетінде, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінде және Алматы экономикалық колледжінде өткен бос жұмыс орындары жәрмеңкелеріне қатысты.

De Montfort University, "Almaty Management University" университеті, "Қазақ ұлттық университеті" КЕАҚ-дан Әл Фараби атындағы ҚАЗҰУ, ХАТУ, ҚБТУ, "Ғ. Дәукеев атындағы Алматы энергетика және байланыс университеті" КЕАҚ, Инновациялық Еуразия Университетінің Екібастұз жоғары колледжі, Каспий қоғамдық университетінің колледжі, "Ақпараттық технологиялар" ХАТУ, физика-математика бағытындағы Назарбаев Зияткерлік мектебіне 99 студентке тәжірибелер/тағылымдамалар ұйымдастырды;

Назарбаев Университетінде өткен «Жинақтаушы өмірді сақтандыру – инвестициялау құралы» атты ғылыми конференцияға қатысты.

Алматы экономикалық колледжі үшін Ашық есік күнін ұйымдастырды.

18. Әлеуметтік пакет.

Қызметкерлерге Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде көзделмеген қосымша әлеуметтік жеңілдіктер беруді көздейтін персоналды әлеуметтік қолдау шеңберінде Қоғам жыл сайын өз қызметкерлерінің өмірін ерікті сақтандыруды жүзеге асырады. Жыл сайын барлық қызметкерлерге медициналық сақтандыру, соның ішінде отбасы мүшелерінің сақтандыру полисіне тіркелу мүмкіндігі беріледі. Сонымен қатар, қызметкерлер қызметкерлердің өмірін ұжымдық сақтандыру бойынша сақтандырылады. 2024 жылы жасалған ұжымдық сақтандыру шартының талаптарына сәйкес барлық қызметкерлер ауру немесе жазатайым оқиға салдарынан қайтыс болған жағдайда, сондай-ақ сақтандырылған қызметкерге жазатайым оқиға салдарынан 1, 2 немесе 3 топтағы мүгедектік берілген жағдайда жылдық еңбекақы төлеу қорының сомасына тәулік бойы сақтандырылды.

19. Салауатты өмір салтын насихаттау.

Қоғамның әлеуметтік жауапкершілігі тұжырымдамасының негізінде компания қызметкерлерінің денсаулығын сақтау және олардың еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету жатыр.

Белсенді өмір салтын сақтай отырып, Қоғамда жұмысшылар мен олардың отбасылары үшін "Тауға шығуды ұнататындар клубы" ұйымдастырылды. 2024 жылы клуб қатысушылары жалпы екі тауға шықты: Қасқыртау және Букреев шыңының шолу тауы, сондай-ақ Жапон жолы, Горельник пен Бутаковка сарқырамалары, Терра алаңы бағыттары бойынша жорықтар жасады.

Қоғамның футбол командасы Қазақстанның сақтандыру ұйымдары арасындағы шағын футбол турниріне қатысты.

Сондай-ақ, салауатты өмір салтын насихаттау, команда құру және ұжымды біріктіру мақсатында 2024 жылы Қоғамда үш кезеңнен және финалдық ойыннан тұратын "Басқарма төрағасының кубогы" волейбол турнирі ұйымдастырылды. Сонымен қатар, Қоғам бір жыл ішінде армрестлинг, үстел футболы, шахмат және үстел теннисі бойынша үлестес компаниялардың қызметкерлерімен үш спорттық турнир өткізді.

20. Қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды қамтамасыз ету.

Қызметкерлердің қауіпсіз және қолайлы еңбек жағдайларын жасау және қамтамасыз ету мақсатында Қоғамда еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғаудың, азаматтық қорғаныс пен өрт қауіпсіздігінің тиісті жүйесі енгізілді. Қоғамда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі жауапты қызметкерлер тағайындалды, олардың негізгі функцияларына мыналар жатады:

еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша қызметкерлерге нұсқама жүргізу

жұмыс орындарында қалыпты еңбек жағдайларын, сондай-ақ қоғам мен филиалдардың үй-жайлары мен аумақтарының санитарлық және өртке қарсы жай-күйін қамтамасыз етуді бақылау.

Жылына кемінде бір рет барлық қызметкерлер еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау біліміне тестілеуден өтеді.

Әр түрлі сипаттағы төтенше жағдайлар туындаған кезде мінез-құлық дағдыларын практикалық пысықтау мақсатында қызметкерлер үшін жыл сайын түрлі жаттығулар мен жаттығулар өткізіледі, оның ішінде:

сейсмикалық жаттығулар – ескерту және байланыс сигналы бойынша ғимараттан эвакуациялау;

"Өрт" сигналы бойынша жаттығу – ғимараттан эвакуациялау, өртті имитациялау және сөндіру;

жалпы қалалық сейсмикалық жаттығулар – ескерту және байланыс сигналы бойынша ғимараттан эвакуациялау.

21. HR саласында Қоғамның танылуы.

2024 жылы персоналды дамытуда қол жеткізген жетістіктері үшін Қоғам кәсіби қауымдастық тарапынан жоғары бағаланып, «Elegant Business» номинациясы бойынша

компаниялар арасындағы халықаралық байқауда «INTERNATIONAL COMPETITION FINALIST» дипломына ие болды (Tashkent International Management Forum 2024).

4-тарау. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік

Қоғам басқару тетіктерін жетілдіру, клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру, бизнесті этикалық жүргізу, пайдаланылатын ресурстарға ұқыпты қарау, көміртегі ізін азайту, сондай-ақ әлеуметтік және қайырымдылық бастамаларды дамыту саласындағы тұрақты дамудың маңыздылығын түсінеді.

22. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру.

Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру қоғам алдында тұрған маңызды міндеттердің бірі болып табылады. Сондықтан ұсынылатын сақтандыру қызметтерінің сапасына мониторинг жүргізу мақсатында Қоғам жыл сайын клиенттердің Қоғамның қызметтеріне қанағаттану деңгейін бағалауды жүргізеді. 2024 жылы жүргізілген бағалау нәтижелері бойынша клиенттердің қанағаттанушылығын бағалау мүмкін болған 10 баллдан 8,03 баллды құрады.

Сонымен қатар, Қоғам үнемі мониторинг, қарау және талдау жүргізеді. 2024 жылы АРРФР-ге клиенттердің Қоғамға шағымдары бойынша 56 хат келді. 2023 жылмен салыстырғанда АРРФР-да клиенттердің Қоғамға шағымдарының саны 36,6%-ға, 41-ден 56-ға дейін өсті. Шағымдардың негізгі бөлігі клиенттердің банктік қарыз шартын мерзімінен бұрын бұзған кезде сақтандыру сыйақысын қайтару шарттарымен таныс болмауына байланысты. Есепті кезеңде Қоғам 51 азаматтық іске қатысты: оның 20-сында жауапкер ретінде, 15-сінде талапкер ретінде және 16-сында үшінші тұлға ретінде қатысқан. 2023 жылмен салыстырғанда Қоғамға қатысты сот істерінің саны өзгеріссіз қалған.

23. Сақтандыру қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Филиалдық желіні дамыта отырып, еліміздің барлық өңірлеріндегі барлық клиенттер үшін қызметтерге тең қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Қоғам клиенттерімізге барынша қол жеткізу үшін кеңселердің ыңғайлы орналасуына қол жеткізуге ұмтылады.

Қоғам филиалдарының кеңсе бөлмелері халықтың тығыздығын, көлік магистральдары мен қоғамдық көлік маршруттарының болуын және әлеуметтік инфрақұрылымның дамуын ескере отырып таңдалды. Сондықтан 2024 жылы Қарағанды қаласында Қоғам орталық бөлікте орналасқан жаңа кеңсе ашты. Сонымен қатар Көкшетау және Орал қалаларындағы филиал кеңселері де қаланың орталық бөлігіне көшірілді.

Сонымен қатар, Қоғамда дамыған агенттік желі жұмыс істейді. 2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Қоғамдағы агенттік желіде 2,5 мыңнан астам адам бар, олар арқылы клиенттер Қоғамның өмірін сақтандыру қызметтері бойынша консультациялық қызметтер ала алады. Қоғамда бүкіл Қазақстан бойынша Halyk Банктің бөлімшелері арқылы өмірді жинақтаушы сақтандыру бағдарламаларын ілгерілету жөніндегі жоба іске қосылды. Енді Halyk Банктің филиалдарының клиенттері банктік, сақтандыру және инвестициялық қызметтерді қоса алғанда, қаржылық қызметтерге шексіз қол жеткізе алады.

Қоғамның филиалдарына бармай-ақ Сақтандыру шарттарын онлайн режимде ресімдеу үшін Қоғамның интернет-ресурсында үш сақтандыру өнімі онлайн қолжетімді. Қосымша ретінде Halyk Банкі мобильді қосымшасында клиенттерге онлайн рәсімдеу

үшін үш сақтандыру бағдарламасы қолжетімді: «Халық-Қазына», «Бәйтерек» және «Балам». Сондай-ақ «Халық-Қазына» өнімі бойынша сақтандыру шарттарын бұзу процесі және «Қарыз алушыларды сақтандыру» өнімі бойынша сақтандыру шарттарын онлайн ұзарту (пролонгациялау) процесі іске қосылды.

Клиенттерге ыңғайлы болу үшін Қоғам 2021 жылдан бастап AppStore және Google Play-дегі кез-келген мобильді құрылғыдан ақысыз қол жетімді мобильді қосымшаны нарыққа шығарды. 2024 жылы мобильді қосымшада келесі сақтандыру өнімдері бойынша полистерді рәсімдеу процесі іске қосылды: «Bilim-Life» (АҚШ долларымен индекстелетін), «Болашақ-Life» және «Зейнетақы аннуитеті». Мобильді қосымша арқылы Қоғам клиенттері сақтандыру шарттары туралы ақпаратпен таныса алады, қажет болған жағдайда сақтандыру жағдайы туралы хабарлама жібере алады, сақтандыру жарналарын, соның ішінде автоматты төлем режимінде де, төлей алады және төлемдер тарихын қадағалай алады; жинақтаушы өмірді сақтандыру шарттары бойынша есептелген сақтандыру дивидендтерінің мөлшерін бақылай алады.

Мобильді қосымшаға келесі жаңа функционалдар енгізілді:

1. сақтандыру шарты бойынша «автотөлем» (Bilim-Life валюталық өнімі);
2. сақтандыру жарнасын толықтыру;
3. баспа нысандарын жүктеу (сақтандыру шарты/полис);
4. мобильді қосымша арқылы төлем жасау үшін Halyk Банк картасын байланыстыру;
5. шарттар, полистер және пайдаланушының жеке ақпараты бойынша мәлімет алу үшін жасанды интеллект негізіндегі чат-бот енгізу;
6. QR арқылы қашықтан төлем жасау мүмкіндігін енгізу;
7. сақтандыру шарттарының экрандық нысаны әзірленді.

Қоғам мобильді қосымша арқылы клиенттерге қолжетімді қызметтерді дамытуды жалғастыруда, сондай-ақ өз ғимараттарын мүмкіндігі шектеулі жандардың қажеттіліктеріне бейімдеуге тырысады.

24. Әлеуметтік бағдарланған өнімдер.

Қазіргі уақытта Қоғамда мүгедектерге арналған өнімдер бар: шетелге шығатын азаматтарды ерікті сақтандыру және ерікті аннуитеттік сақтандыру.

Қоғамда "Bilim-Life" мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі шеңберінде өмірді жинақтаушы сақтандыру бағдарламалары енгізілді, соның арқасында ата-аналар біздің елімізде де, шетелде де балаға арналған кәсіптік-техникалық және жоғары білім ақысын төлеуге қажетті соманы жинақтай алады. Іс жүзінде «Bilim-Life» депозит функциялары мен өмірді сақтандыру бағдарламаларын біріктіреді. Басқа қаржы құралдарынан айырмашылығы, бұл сақтандыру өнімінің айтарлықтай айырмашылығы бар. Бұл сақтандырылған ата-ананың өмірі мен денсаулығына қатысты сақтандыру қорғанысы, сондай-ақ 8% көлемінде жинақтаудың бүкіл мерзіміне сақтандыру компаниясынан кепілдендірілген сыйақы мөлшерлемесі және мемлекеттен 7% - ға дейінгі мөлшердегі жыл сайынғы сыйлықақы.

Қоғам клиенттердің осы санатын сақтандыруды қамтамасыз ету және әлеуметтік бағдарланған өнімдерді кеңейту мақсатында мүгедектігі бар адамдар үшін қолжетімді болуы мүмкін сақтандыру өнімдерін әзірлеу бағытында жұмыс істейді.

25. Қайырымдылық және демеушілік

Сақтандыру ұйымының өтеусіз негізде қаржылық көмек көрсетуге тыйым салуын регламенттейтін «Сақтандыру қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 18 желтоқсандағы № 126-ІІ Заңының талаптарын сақтау шеңберінде Қоғам қайырымдылық пен демеушілікке тікелей қаражат бөлмейді. Осыған қарамастан, қайырымдылықтың негізгі мақсаттарын мұқтаж адамдарға көмек ретінде және олармен ресурстарымен, уақытымен және дағдыларымен бөлісу мүмкіндігімен бөлісе отырып, жұмысшылар әртүрлі қайырымдылық шаралары мен жобаларына белсенді қатысады, өз қаражаттары есебінен қолдан келгенше көмек көрсетеді.

Мамыр айында Ұлы Отан соғысындағы Жеңістің 79-шы жылы құрметіне қызметкерлер тағы да қайырымдылық акциясына қатысты, оны өткізу қызметкерлер үшін жақсы дәстүрге айналды. Акция қорытындысы бойынша бас кеңседе 514 мың теңгеден астам қаражат жиналды, оған ардагерлер мен тыл еңбеккерлеріне азық-түлік себеттері мен сыйлықтар сатып алынды. 11 ардагер мен тыл қатысушылары қызметкерлерден мерекелік сыйлықтар алды.

Маусым айында Қазақстанда Балаларды қорғау күні аталып өтеді. Осы мереке аясында Қоғам бас кеңсе қызметкерлерінің балалары үшін мерекелік іс-шара ұйымдастырды. Мереке шеңберінде балалар үшін Алматы қаласының Бас ботаникалық бағына (Қазақстан Республикасы Экология және табиғи ресурстар министрлігі Орман шаруашылығы және жануарлар дүниесі комитетінің «Ботаника және фитоинтродукция институты» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны) танымдық экскурсия ұйымдастырылды. Онда институттың ғылыми қызметкерлері балаларға өсімдіктердің алуан түрлілігі, олардың құрылысы мен табиғаттағы рөлі туралы айтып берді. Балалар өсімдіктердің әртүрлі климаттық жағдайларға қалай бейімделетінін, тропикалық, шөл және таулы түрлердің айырмашылығын, басқа елдерден әкелінген өсімдіктерді жерсіндіру (интродукция) қалай жүзеге асатынын және оның ғылым мен ауыл шаруашылығы үшін маңызын білді.

Дүниежүзілік қан доноры күніне орай маусым айында Қоғам Halyk тобы ұйымдары арасында жыл сайынғы «Донор күні» қайырымдылық акциясын ұйымдастыру бастамасын көтерді. Алматы қалалық қан орталығының қатысуымен өткен қан тапсыру акциясы Қоғам филиалдарының қызметкерлері, сондай-ақ Halyk тобының басқа ұйымдары («Халық Сақтандыру Компаниясы» АҚ, «Казтелепорт» АҚ, «Halyk Finance» АҚ) қызметкерлерінің белсенді қолдауымен өтті.

Акцияға барлығы 60-тан астам адам қатысты. Олардың кейбірі алғаш рет қан тапсырса, басқалары мұқтаж жандарға үнемі қан тапсырып тұрады. Донорлық пункт бірнеше сағат жұмыс істеген уақыт ішінде 27 литр қан жиналды. Донорларға берілетін өтемақы қаражаттары қайырымдылыққа бағытталды. Акцияны Астана, Қостанай және Өскемен қалаларындағы филиал қызметкерлері де қолдады.

Желтоқсан айында Қоғамның бас кеңсе қызметкерлері жетім балаларға арналған «Жанұя» мамандандырылған кешенін (Алматы облысы, Түймебаева ауылы) қолдау мақсатында «Life Fest» қайырымдылық жәрмеңкесін өткізді. Іс-шара аясында қызметкерлер өз қолдарымен жасаған бұйымдарын сатылымға шығарды. Жиналған қаражатқа балалар үйіне принтер, фендер, үтіктер, киім кептіргіштер, сондай-ақ азық-түлік пен ойыншықтар сатып алынып, табысталды.

26. Бұқаралық спортты қолдау және ұлтты сауықтыру.

«Алматы марафоны» - жыл сайынғы халықаралық жүгіру жарысы және Орталық Азиядағы ең ауқымды спорттық іс-шара, ол қайырымдылық мақсаттары бар бірнеше халықаралық марафондардың қатарына кіреді: қатысушылардың бастапқы жарналарынан түскен қаражаттың бір бөлігі қайырымдылыққа жіберіледі. 2024 жылы жартылай марафон жетінші рет өткізілді. Оған әлемнің 30-дан астам елінен 8 000 спортшы мен жүгіру әуесқойлары қатысты. 21,1 шақырым қашықтыққа эстафеталық «Экиден» жарысына төрт қызметкер қатысып, 10 шақырым қашықтықты 21 қызметкер жүгіріп өтті, ал 15 қызметкер скандинавиялық жүріс жарысына қатысты. Барлық қатысушылар естелік медальдармен марапатталды.

Тамыз айында Қоғам «Halyk Finance» АҚ және «Altyn Bank» АҚ-мен бірлесіп үстел теннисі турнирін ұйымдастырды, оған 30-дан астам қызметкер қатысты. Сол айда Қоғам қызметкерлері Баума тоғайында өткен 10 шақырымдық «Summer Relay 2024» жазғы эстафеталық жүгіру жарысына қатысты.

2024 жылы Қоғам Алматы қаласында Корпоративтік қор «Другой Ты» және «Almaty Triathlon Federation» ҚБ ұйымдастырған көпсатылы спорттық-бұқаралық іс-шара «Almaty Triathlon League 2024»-тің ресми серіктесі болды. Аталған спорттық іс-шара аясында сақтандыру бағдарламалары бойынша жарнамалық материалдар орналастырылды, оның ішінде баннерлік жарнама, «Almaty Triathlon Federation» ҚБ әлеуметтік желілеріндегі бейнероликтер және Қоғам логотипін жарнамалық жарияланымдарда пайдалану жүзеге асырылды. Сондай-ақ Қоғам өкілдері іс-шараның бір кезеңіндегі марапаттау рәсіміне қатысты. Қоғамның бұл спорттық іс-шараны қолдауы халық денсаулығын жақсартуға үлес қосу мақсатымен тікелей байланысты.

2024 жылдың қыркүйегінде Орталық Азиядағы ең ірі жыл сайынғы жүгіру жарысы және Алматы қаласындағы спорт мерекесі болып табылатын XIII «Алматы марафоны» өтті. Оған Қазақстанның барлық өңірінен, сондай-ақ жақын және алыс шетелдерден 15 000-нан астам әуесқой спортшы қатысты. Марафонның негізгі мақсаттарының бірі – қайырымдылық. Қатысушылардың тіркеу жарнасынан түскен қаражаттың бір бөлігі ерекше қажеттілігі бар балаларға арналған спорттық инфрақұрылымды дамытуға бағытталады. Марафонға Қоғамның 50 қызметкері қатысты. Олардың ішінде 4 қызметкер 21 шақырым қашықтықты жүгіріп өтті, 26 қызметкер 10 шақырым қашықтыққа қатысты, ал 20 адам скандинавиялық жүріс санатына қатысты. Барлық қатысушылар естелік медальдармен марапатталды.

27. Этикалық бизнес жүргізу.

Қоғам өз қызметінің айқындығына көп көңіл бөледі. 2024 жылы республикалық және өңірлік БАҚ-та Қоғам қызметі туралы немесе Қоғам туралы 238 ақпараттық материал орналастырылды.

Қоғамның өзінің ресми интернет-ресурсы бар, онда Қоғамды сақтандыру бағдарламалары туралы ақпарат, филиалдардың мекенжайлары, сақтандыру агенттерінің тізілімі, қаржылық есептілік, Қоғам қызметі туралы жаңалықтар, клиенттерге қажетті құжаттар нысандары, негізгі сұрақтар мен жауаптардың тізімі, сондай-ақ онлайн форматта жеке сақтандыру қызметтері қол жетімді.

Бірнеше жыл бойы Қоғам Instagram әлеуметтік желісінде ресми аккаунт жүргізеді, онда Қоғамның өмірін, қызметтері мен қызметін сақтандыру туралы жаңалықтар, білім беру

және ойын-сауық мазмұны жарияланады. 2024 жылы Instagram-дағы ізбасарлар саны 32,7 мың қолданушыға дейін өсті. Өңірлердегі халықты қамтуды кеңейту мақсатында 7 филиал Instagram әлеуметтік желісінде ресми аймақтық аккаунттар ашты. Сонымен қатар, Қоғамның бейнематериалдары YouTube.com бейне хостингінде жарияланады.

Өмірді сақтандыруды насихаттау мақсатында Қоғам Қазақстан Республикасында өмірді сақтандыру тақырыбы бойынша журналистердің Екінші Республикалық конкурсын өткізді, оның шеңберінде 64 материал, оның ішінде 23 бейнесюжет жарияланды. Байқау қорытындысы бойынша Қоғам 13 жеңімпазды салтанатты түрде марапаттады.

Қоғам өнімдері бойынша сақтандыру шарттарын түсіндіру мақсатында 60 мың дана лифлет басылып шығарылып, таратылды. Сонымен қатар Google және Yandex іздеу жүйелерінде, сондай-ақ Instagram әлеуметтік желісінде жарнама орналастырылды. Бұдан бөлек «Bilim Life» өнімі бойынша жарнамалық аудиороликтер мен Қоғам өкілдерінің сұхбаттары «ТойДуман» радиостанциясында эфирге шығарылды.

5-тарау. Қоршаған орта және климат

Адам қызметінің әсерінен климат пен сыртқы ортаның жаһандық өзгеру мәселесіне маңыздылығы мен көбірек көңіл бөлуін ескере отырып, Қоғам парниктік газдар шығарындылары, қоршаған ортаның ластануы және ресурстарды пайдалану тиімділігін арттыру сияқты қоршаған ортаға және табиғи ресурстарға теріс әсерді азайтуға күш салуда, сондай-ақ биоәртүрлілікті қорғау және климаттың өзгерісінің салдарына бейімделу жөніндегі шараларды жүзеге асырады.

28. Аумақтарды көгалдандыру.

Көктемде Қоғамның Алматы қаласындағы бас кеңсесі мен филиалдарының ұжымдары аумақтарды көгалдандыру жобасын кеңейту шеңберінде ағаш көшеттерін отырғызуға белсенді қатысты. "Жаңа өмірдің жүз өскіні" экологиялық акциясы аясында Алматы қаласында бас кеңсе қызметкерлері "Атакент" ҚБО аумағында 100 көшет шаған ағашыын отырғызды. Іс-шара экологиялық жауапкершілік және қоршаған ортаға қамқорлық туралы идеяларды ілгерілету, сондай-ақ қаланы жасыл желектермен көркейту мақсатында өткізілді. Сондай-ақ, Қарағанды, Жезқазған, Петропавл, Қостанай, Семей, Өскемен, Орал қалаларында Halyk банкімен бірлесіп филиалдарда ағаш отырғызу жүргізілді. Қоғам филиалдарының қызметкерлерін қоса алғанда, аумақтарды көгалдандыру бойынша іс-шаралар аясында 600-ден астам көшет отырғызылды. Аумақтарды көгалдандыру бойынша бұл табиғатты қорғау акциясы қоғамда екінші жыл өтуде. Аумақтарды көгалдандыру жөніндегі акцияға қатысу ESG-трансформация аясында қызметкерлердің табиғатқа ұқыпты қарауын қолдайтынын көрсетеді.

29. Экологиялық сенбіліктер.

Сәуір айында Қоғамның бас кеңсесі мен филиалдарының қызметкерлері кеңсе бөлмелерін тазалауға және дымқыл тазалауға, сондай-ақ үй-жайларды көгалдандыруға бағытталған дәстүрлі эко-сенбілікке қатысты. Жұмысшылар жұмыс уақытының көп бөлігін өткізетін кеңселерде "Жасыл бұрыштар" безендіріліп, тірі өсімдіктер орналастырылды. Өсімдіктер эмоцияларды тыныштандырады, мидың жұмысына оң әсер етеді, ал жарқын гүл композициялары эстетикалық ләззат береді.

Табиғатқа ұқыпты қарау және саналы тұтыну тақырыбын қолдау мақсатында қоғамда "Эко қаһарман Халық-Life" экологиялық байқауы өтті. Анықтама бойынша, "Эко-

қаһарман" байқауы аясында – бұл қоршаған табиғатқа ұқыпты қарайтын, қоқыстарды сұрыптайтын, саналы және жауапты тұтынушы, табиғи сұлулыққа назар аударуға көмектесетін, өзімен және табиғатпен үйлесімді өмір сүретін адам.

Байқауға қатысу үшін 2,4,5,6 таңбалы пластикті жинау қажет болды. Жеңімпаздар пластиктің максималды мөлшерін жинаған жұмысшылар арасында анықталды. Оларға фирмалық эко-сыйлықтар табыс етілді. Біз тұрақты әдеттер өмірді жағымды ететініне және жақсы ортақ мақсатқа жетелейтініне сенімдіміз.

2024 жылдың қыркүйегінде қызметкерлер Алматы қаласының маңындағы табиғи аумақтарды табиғатта демалушылар қалдырған қоқыстардан тазарту бойынша ауқымды экологиялық сенбілік өткізді. Көбінесе азық-түлік пакеттері, шыны және пластикалық бөтелкелер немесе бір реттік ыдыс-аяқтар. Эко-сенбілік нәтижесінде қызметкерлер қоқыстың барлық түрінің 200-ден астам қапшығын одан әрі жою үшін арнайы полигонға жиналып, әкетілді. Бұл акцияның міндеті-қоғамға тұрақты мінез-құлықтың үлгісін беру және туристердің демалыс кезінде тұрақты әдеттерін қалыптастыру арқылы олардың санасының өзгеруіне әсер ету.

30. Экологиялық тиімділік, энергия үнемдеу және қалдықтармен жауапты жұмыс көрсеткіштері.

Қоғам филиалдардың кең желісіне ие сақтандыру ұйымы. Бұл ретте сақтандыру қызметін жүзеге асыру процесінде қоғам қоршаған ортаға тікелей елеулі зиян келтірмейді. Соған қарамастан, жұмыс процесін ұйымдастыру үшін Қоғам электр және жылу энергиясының белгілі бір көлемін пайдаланады, кеңсе қағазын тұтынады, тұрмыстық қалдықтарды шығарады. Қоршаған ортаны қорғау саласында қоғам материалдарды, энергия және су ресурстарын пайдалану тиімділігін, атмосфераға шығарындыларды азайтуды және қалдықтардың түзілуін қоса алғанда, теріс экологиялық әсерді барынша азайтуға бағытталған іс - шаралар мен бастамаларды іске асырады.

2024 жылы Қоғам жаңа жұмысшыларды қалдықтарды бөлек жинау бағдарламаларын іске асыру арқылы көміртегі ізін азайтуға бағытталған "нөлдік қалдықтар" тұжырымдамасымен таныстыруға бағытталған корпоративтік оқытуды тұрақты негізде жүргізді. Сонымен қатар, бас кеңсе ғимаратының барлық қабаттарында және Алматы филиалының кеңсесінде қоқысты бөлек жинауға арналған мамандандырылған бокстар орнатылған. Ішінара қоғам өз жұмысында кеңсе экологиялық қағазын пайдаланады, ол макулатураны қайта өңдеу өнімі болып табылады, оның сипаттамалары негізгі параметрлерге нақты сәйкес келеді және жоғары деңгейлі қағаздан еш кем түспейді. Қоғам бөтелкедегі суды пайдаланудан ішінара бас тартты. Қоғамның бас кеңсесінің 6 және 7 қабаттарының ас үй-жайларында, сондай-ақ Halyk банкінен жалға алынған үй-жайларда "Аквафор" ағын суын тазарту сүзгілері орнатылған. Компания бөтелкедегі суды сатып алмайды, осылайша пластикті пайдалану мен кәдеге жаратуды азайтады.

Қызметкерлердің денсаулығын қорғау жөніндегі іс-шаралар аясында ауадағы вирустарды, бактерияларды, шаңды, иістерді және басқа да аллергияларды кешенді түрде тазарту мақсатында Қоғамның бас кеңсесінің 6 және 7 қабаттарындағы конференц-залдарда швейцариялық «IQAir CleanZone» ауа тазартқыштары орнатылды. Ал 6 және 7 қабаттардағы санитарлық тораптарда қолды кептіру функциясы бар «Dyson» араластырғыштары орнатылып, бұл қағаз сүлгілер мен майлықтарды қолдануды азайтуға мүмкіндік берді.

Сонымен қатар компания бензинді тұтынуды және атмосфераға шығарылатын пайдаланылған газ көлемін азайтуға мүмкіндік беретін гибридті қозғалтқышы бар екі автокөлік сатып алды.

1-кесте. 2024 жылы Қоғамның шығарындылары көрсеткіштерінің өзгерістері

Көрсеткіштер	2023	2024	Өзгерістер, %
Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (Scope 1), CO2 экв. тонна, соның ішінде:	44,5	47,5	+ 7
CO2 шығарындылары	44,3	47,2	+ 7
CH4 шығарындылары	0,002	0,007	-
N2O шығарындылары	0,0004	0,0004	-
Жанама энергия шығарындылары (Scope 2), CO2 экв. тонна, соның ішінде:	648	683	+ 25
Электр қуаты	487	499	+ 2
жылу	160	187	+ 15
Парник газдардың жалпы шығарындылары	692,1	731,0	+ 6

2023 жылы Қоғамда парниктік газдардың тікелей шығарындылары 7%-ға қысқарды, ал жанама энергетикалық шығындылар 5% өсті. Нәтижесінде парниктік газдар шығарындылары 6% өсті.

Картридждер, компьютерлік техника сияқты Қоғам қызметінде пайда болатын қауіпті қалдықтарды дұрыс кәдеге жарату мақсатында, Қоғам жыл сайын осындай қалдықтарды кәдеге жаратуға тиісті лицензиясы бар мамандандырылған компания арқылы кәдеге жаратуды жүргізеді.

2-кесте. 2024 жылы Қоғам қалдықтарын кәдеге жарату көрсеткіштерінің өзгерістері

Жойылған қауіпті және қауіпті емес қалдықтар бойынша деректер	2022	2023	Өзгерістер, %
Қатты тұрмыстық қалдықтар, тонна	50,69	55,75	+ 10
Макулатура, килограмм	420	540	+ 30

Есепті кезеңде Қоғамда қатты тұрмыстық қалдықтар 2023 жылмен салыстырғанда 10%-ға аз кәдеге жаратылды. Макулатураны кәдеге жарату 30% өсті.

2024 жылы Қоғамда әртүрлі ресурстарды тұтынуға мониторинг жүргізу жұмыстары іске асырылды. Осы мониторинг нәтижесінде келесі өзгерістер анықталды: бензин тұтыну 6%-ға артты (екі жаңа автокөлік сатып алынуына байланысты), су тұтыну 52%-ға өсті (сегізінші қабаттағы үй-жайлардың меншікке алынуына байланысты), қағаз тұтыну 30%-ға көбейді. Сонымен қатар электр энергиясын тұтыну 3%-ға, ал жылу энергиясын тұтыну 14%-ға артты.

3-кесте. 2024 жылы Қоғам ресурстары шығындыларының көрсеткіштерінің өзгерістері

Ресурстарды пайдалану	2023	2024	Өзгерістер, %
Бензин, л	21 796	19 919	- 9

Ресурстарды пайдалану	2023	2024	Өзгерістер, %
Электрэнергия, мВт	19 919	21 219	+ 6
Жылу, Гкал	538	552	+ 3
Су, м ³	334	382	+ 14
Қағаз, бума	923	1 408	+ 52

6-тарау. Білім беру және қаржылық сауаттылықты арттыру

31. Халықтың қаржылық сауаттылығын дамытуға қосқан үлесі.

Компанияның 2026 жылға дейінгі стратегиялық мақсаттарының бірі – халықтың қаржылық сауаттылығын, оның ішінде сақтандыру мәдениетін арттыру, сондай-ақ ерікті түрде сақтандыру шарттарын жасасатын азаматтар мен ұйымдардың үлесін ұлғайту.

Қоғам Қазақстанда халықтың қаржылық сауаттылығын дамыту үшін сақтандыру қызметтері, сақтандыру шарттары және олармен дұрыс жұмыс істеу туралы ақпараттың кез келген коммуникация арналары арқылы қолжетімді болуы және халық үшін қолайлы форматта түсіндірілуі қажет екенін түсінеді. Барлық жарнамалық және ақпараттық хабарламалар қысқа қарапайым және күрделі сөздер мен терминдерсіз болуы керек.

Бұл өз кезегінде сақтандыру қызметтері туралы ақпаратты ашу стандарттарын арттыруға, шешімдер қабылдау процесін жақсартуға және халық үшін тиімдірек болуы мүмкін баламаларды іздеуге мүмкіндік береді. Осыған байланысты Қоғам тұрақты түрде Қазақстан Республикасының бүкіл аумағы бойынша халықтың қаржылық сауаттылығын арттыруға бағытталған түрлі іс-шараларды өткізеді.

Қоғам Қазақстандағы өмірді сақтандыру жөніндегі ірі компания бола отырып, Жеке тұлғаларға өмірді жинақтаушы сақтандыру бағдарламалары түрінде жинақтарды жинақтау және көбейту үшін барынша тиімді қаржы құралдарын, ал корпоративтік клиенттерге қызметкерлерді жазатайым оқиғалардан міндетті сақтандыруды және қызметкердің әлеуметтік пакетіне оған ең жақсы қаржылық қамтамасыз ету үшін ойдағыдай енгізілуі мүмкін өмірді топтық сақтандыруды ұсыну мүмкіндігіне ие.

Бір жыл ішінде Қоғамның филиалдарында 2000-нан астам қатысушы қатысқан әлеуетті клиенттер мен сақтандыру агенттері үшін ашық есік күндері өтті. 2024 жылдың қазан айында Қоғамның барлық филиалдары Дүниежүзілік жинақ күнін атап өтті және халыққа жинақтың маңыздылығы мен өмірді сақтандырудың маңызды рөлі туралы түсіндіру іс-шараларын өткізді. Сонымен қатар, Қоғам сақтандыру қызметтері мен компанияның қызметі туралы материалдарды республикалық және өңірлік БАҚ-та жариялады. 2024 жылы Қоғам қызметі туралы немесе қоғам туралы 238 ақпараттық материал жарияланды.

Жыл бойы Қоғам өкілдері тұрақты негізде сарапшылар ретінде fingramota.kz алаңдарында, «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігінде және «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ-да қатысты. Басқарушы қызметкерлер өңірдегі ең ірі қаржылық топ – Halyk Group клиенттерімен инвестициялық кездесулерге қатысты. Бұл кездесулер барысында Halyk Банкі мен топтың беделді қаржыгерлері мен банкирлері барлық клиенттерге қолжетімді үздік қаржылық және инвестициялық шешімдер туралы ақпарат берді. Бағдарлама Алматы, Астана, Ақтау, Атырау, Шымкент, Қарағанды, Орал және Өскемен қалаларындағы клиенттерді қамтыды.

Қаржы сауаттылығын арттыру және кредиттелген халыққа көмек көрсету жөніндегі республикалық жоба шеңберінде АМАНАТ партиясы "Қарызсыз қоғам" бағдарламасына бастамашылық жасады, оны Nalyk Банктің қаражатынан қолдады және қаржыландырды. Қоғам филиалдарының қызметкерлері бүкіл ел бойынша халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша тренингтерге қатысты. Жобаның мақсаты-халықтың әл-ауқаты мен өмір сүру сапасын жақсарту. Қоғам сарапшылары тренингке қатысушыларды қаржылық сауаттылық негіздерімен таныстырды, өмірді сақтандыру қызметтерінің көмегімен жеке қаржыны қалай тиімді басқару керектігін айтты.

Жыл бойы Қоғам өкілдері Қазақстанның жоғары оқу орындарында сарапшылар ретінде сөз сөйледі, сондай-ақ Қоғамдағы өмірді сақтандырудың қолданыстағы бағдарламаларын жариялай отырып, елдегі ең ірі HR-Форумда сөз сөйледі.

32. Қазақстан Республикасындағы өмірді сақтандыру туралы үздік материал үшін журналистер арасындағы республикалық конкурс.

2024 жылдың маусым айында Қоғам журналистер арасында Қазақстандағы өмірді сақтандыру туралы үздік материалға қоғам ұйымдастырған екінші республикалық конкурстың қорытындысын шығарды. Байқаудың басты мақсаты-Сақтандыру институтының әлеуметтік маңыздылығын насихаттау және журналистерді елдегі өмірді сақтандыру нарығын дамытуға байланысты өзекті мәселелерді жариялауға ынталандыру арқылы халықтың сақтандыру мәдениетін арттыру. Бұл байқауға Қазақстанның түрлі өңірлерінен келген журналистер қатысты. Олар тақырып аясында жарияланған материалдармен 64 өтінім берді. Оның ішінде мемлекеттік тілде 21 ақпараттық материал интернет желісінде орналастырылды, 14 бейнематериал мемлекеттік тілде, 9 бейнематериал орыс тілінде, сондай-ақ 20 ақпараттық материал орыс тілінде интернет желісінде жарияланды. Қоғам 13 үздік журналистті марапаттау салтанатты рәсімін өткізді.

6-тарау. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Тұрақты даму жүйесінің маңызды элементі мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл болып табылады. Өз қызметінің жоғары қоғамдық және әлеуметтік маңыздылығын негізге ала отырып және тәуекелдерді азайту мақсатында Қоғам Корпоративтік мінез-құлық қағидаттарына сәйкес барлық мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімділігін кеңейтуге және арттыруға бағытталған іс-шаралар кешенін жүзеге асырады: Қоғамның қызметі туралы ақпараттың ашықтығы, дұрыстығы және толықтығы, барлық мүдделі тараптардың мүдделерін есепке алудың толықтығы, олардың көрінуіне жедел ден қою мүдделері.

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

Мүдделі тараптарға қатысты қоғам орнықты даму саласындағы мынадай міндеттерді айқындады:

Клиенттермен өзара әрекеттесу кезінде қоғам сапалы сақтандыру қызметтерін, сондай-ақ заманауи қызмет көрсету технологияларын ұсына отырып, клиенттердің қажеттіліктерін басшылыққа алады. Сақтандырудың жаңа бағдарламаларын әзірлеу

кезінде қоғам халықтың барлық әлеуметтік топтарының мүдделерін сақтауға ұмтылады және халықтың осал топтарын кемсітуге жол бермейді.

Жалғыз акционермен өзара әрекеттесу кезінде қоғам табыстылықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге тырысады, дивидендтік саясат талаптарын сақтайды және ресурстарды үнемді жұмсайды.

Директорлар кеңесімен өзара іс-қимыл жасау кезінде қоғам қоғам қызметінің тиімділігін шынайы және толық бағалауды қамтамасыз етеді.

Қызметкерлермен өзара іс-қимыл жасау кезінде лайықты еңбек жағдайларын жасайды, оның ішінде еңбекақыға, жұмыс уақытына қатысты, еңбекті қорғауды және жұмыс орындарында қауіпсіздік техникасының сақталуын қамтамасыз етеді. Қоғамда барлық қызметкерлер үшін кәсіби, мансаптық өсу үшін дағдыларды дамытудың тең мүмкіндіктері жасалған. Қоғам жалдау, жоғарылату, жалақыны анықтау, қызметтік міндеттерін бөлу кезінде кемсітушілікке жол бермейді.

Іскери серіктестермен өзара әрекеттесу кезінде қоғам ашықтық, адалдық, өзара тиімділік мүдделерін сақтау, қабылданған міндеттемелер үшін толық жауапкершілікті түсіну қағидаттарын басшылыққа алады, шарттық қатынастардың барлық шарттарын сақтайды, сондай-ақ қарым-қатынастарда құрмет пен адалдық танытады. Қоғамның қажеттіліктері үшін сатып алуды өткізу шеңберінде қазақстандық қамту үлесі 100%-н құрайды.

Мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл жасау кезінде Қоғам сақтандыру қызметі саласындағы, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), сыбайлас жемқорлыққа және терроризмді, бәсекелестікті қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы қолданыстағы заңнаманы сақтайды және билік органдары мен реттеуші органдар алдындағы өзінің жауапкершілігін мойындайды. Қоғам салықтарды және республикалық бюджетке төленетін өзге де міндетті төлемдерді төлеу жөніндегі міндеттемелерді уақтылы орындайтын жауапты салық төлеуші болып табылады.

Қоғамда барлық мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл тұрақты, ашық және диалогтық негізде құрылады.