

SOLVa

ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП

2024



Директорлар кеңесінің Тәуелсіз мүшесінің үндеуі



Асем Болатжан

Тәуелсіз Директор

Құрметті әріптестер, серіктестер және клиенттер!

Біз сіздерге Жаһандық есеп беру бастамасының GRI стандарттарына және коммерциялық банктерге арналған тұрақты даму жөніндегі бухгалтерлік есеп стандарттары кеңесінің (SASB) стандартына сәйкес дайындалған төртінші Тұрақты даму есебін ұсынуға қуаныштымыз.

Тұрақты даму принциптері мен бизнесті жүргізуге жауапкершілікпен қарау Solva компаниясының бизнес-моделіне және жаһандық стратегиясына біріктірілген, бұл бізге қызметкерлер, клиенттер, акционерлер және серіктестер үшін ұзақ мерзімді құндылықты тиімді құруға мүмкіндік береді. Бұдан бөлек, біз БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына (ТДМ) және Қазақстанның ұлттық даму жоспарына қол жеткізуге елеулі үлес қосып жатырмыз.

2024 жылы біз екінші деңгейлі банкке трансформациялау үдерісін жалғастырып, Компанияның барлық процестерін банк заңнамасының талаптарына сәйкестендірдік және конверсияға қажетті құжаттарды тапсырдық.

2024 жылдың маңызды нәтижесі төрт халықаралық импакт-қордан 27 миллион доллардан астам инвестиция тарту болды. Біздің Компанияға халықаралық аренада танымал және құрметке ие қорлар артқан сенім Solva-ның тұрақты дамуын және экология, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару (ESG) саласындағы тұрақты даму тәжірибелерін іске асырудың жоғары деңгейін растады.

2024 жылы Sustainable Fitch халықаралық рейтингтік агенттігінің ESG рейтингін 3/5 деңгейінде растадық. Сонымен қатар, біздің жалпы баллымыз 61/100-ге дейін көтерілді, бұл осы агенттіктің Қазақстандағы ең жоғары рейтингтерінің бірі. Біздің рейтингіміздің өсуі біздің тұрақты даму тәжірибеміздің жақсарғанын көрсетеді.

2024 жылғы басты басымдықтардың бірі ШОБ-қа арналған біздің өнім желісін жетілдіру болып табылды. Бұл бағыт Қазақстанда кәсіпкерлікті дамытуға жәрдемдесу және халықтың әл-ауқатын арттыру жөніндегі миссиямызды іске асырудың маңызды бөлігі болып табылады. 2024 жылдың соңында біздің кредиттік портфельдегі ШОБ үлесі 61% құрады.

Біз еліміздің кәсіпкерлеріне өз бизнесін бастау немесе дамыту үшін қажетті қаржыландыруды алу үшін кең ауқымды мүмкіндіктер беруге тырысамыз.

Есепті жылы біз жаңа ыңғайлы өнімді – клиенттерге операциялық міндеттерді шешу үшін қажетті құралдарға тұрақты қол жеткізуді қамтамасыз ететін кредиттік желіні іске қостық. Біз сондай-ақ клиенттерге автокөлікті кепілге қою арқылы үлкен соманы алуға мүмкіндік беретін кепілмен қамтамасыз етілген өнімді алғаш рет ұсындық. Сонымен қатар, біз клиенттер үшін қосымша жеңілдіктермен салалық өнімдермен белсенді жұмыс істейміз; мұндай өнімдердің біріншісі ауыл шаруашылығын қаржыландыру болды, болашақта біз басқа салаларды да қамтуды жоспарлап отырмыз.

Біздің өнімдерді әзірлеу мен жетілдіруден басқа, біз өз салаларымыздағы жетекші ойыншылармен стратегиялық серіктестікке үлкен мән береміз. 2024 жылы біз VISA, Prodengi.kz сияқты компаниялармен ынтымақтастық орнаттық, ірі ұялы байланыс операторлары және Sulpak компаниясымен, сондай-ақ ҚазПоштамен серіктестігімізді жалғастырып келеміз. Бұл ынтымақтастық клиенттер үшін өнімдеріміз бен қызметтеріміздің ыңғайлылығы мен сапасын арттыруға бағытталған.

Біз ШОБ портфеліндегі әйел кәсіпкерлердің үлесін 70% деңгейінде сақтай отырып, Қазақстанда әйелдер кәсіпкерлігін дамытуды белсенді қолдауды жалғастырып келеміз. Сонымен қатар, тартылған инвестициялардың едәуір бөлігі біздің клиенттеріміздің бизнесін қаржыландыруға бағытталады, бұл біздің кәсіпкерлік қызметте әйелдерді қолдауға деген ұмтылысымызды көрсетеді.

Клиенттерге деген қамқорлық біз үшін әрқашан бірінші орында тұрады, сондықтан біз қиын жағдайларда клиенттерге көмек көрсету шараларын кеңейту, көптеген клиенттерімізге мерзімі өткен қарызды реттеудің жеке шарттарын қамтамасыз ету арқылы жауапты қаржыландыру тәжірибемізді жетілдіруді жалғастырып келеміз. Біз сондай-ақ жаңа технологияларды қолдана отырып, алаяқтықпен күресу шараларын күшейттік, осы шаралардың арқасында біз 10 мыңға жуық алаяқтықтық жағдайдың алдын алдық.

Біз өз саламыздың сарапшылары мен өкілдері ретінде қарыз алушылардың құқықтарын қорғауға және қаржылық сауаттылыққа арналған маңызды іс-шараларға үнемі шақырылатынымызды мақтан тұтамыз.

2024 жылы біз тұрақты даму саласындағы екі беделді оқыту бағдарламасын сәтті аяқтадық: SDG Ambition акселераторы және БҰҰ МД Климаттық акселераторы. Сонымен қатар, біз «Бизнес және адам құқықтары» акселераторында оқуды бастадық. Біздің қызметкерлеріміз бизнестің жүрегі болып қала береді: 2024 жылы біз қызметкерлеріміздің құқықтарын толық қорғауды қамтамасыз ететін ұжымдық шарт жасадық. Сонымен қатар, біз бағалау және бонус процесін толығымен қайта қарап, оны ашық және түсінікті етіп жасадық.

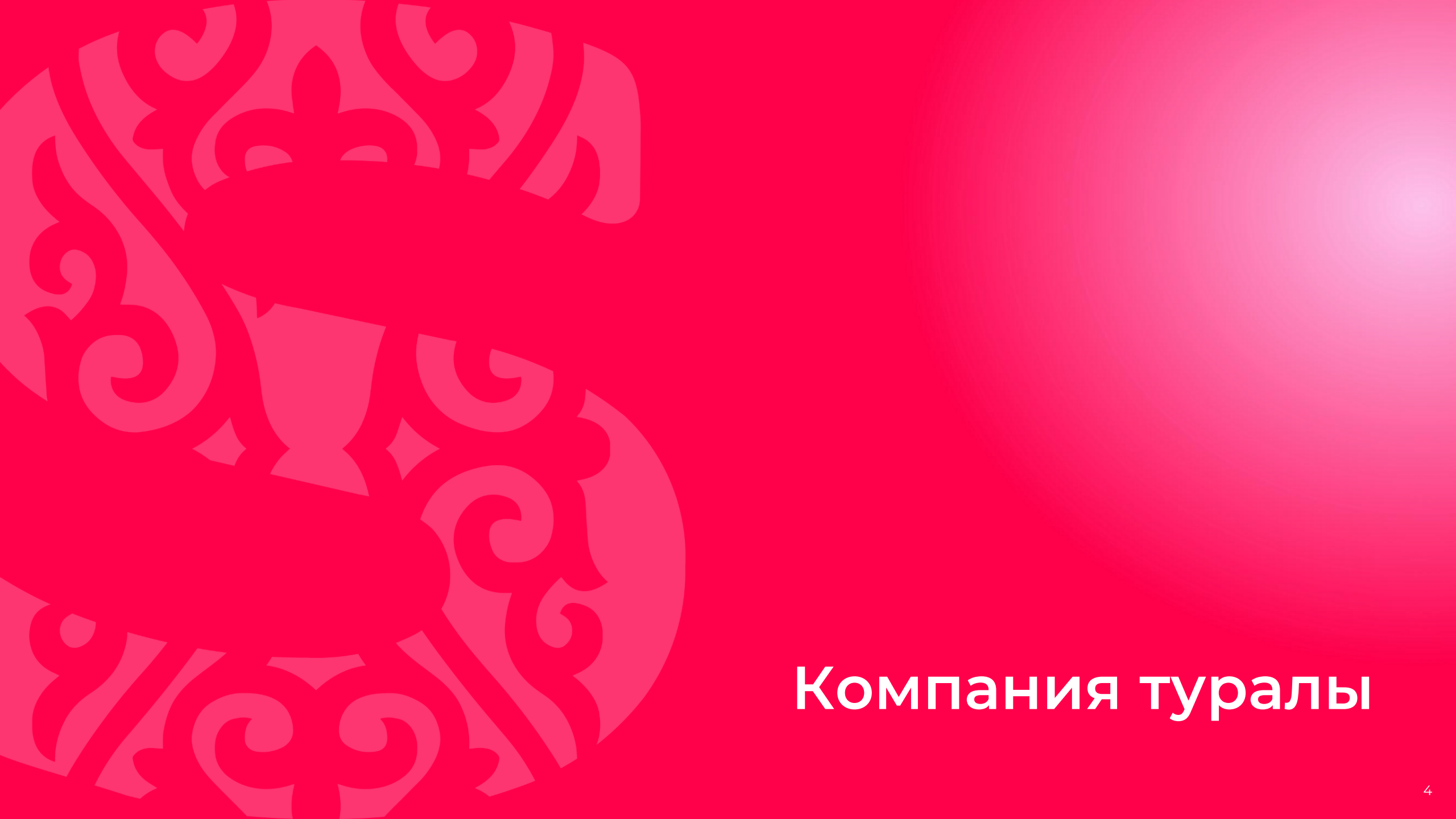
Біздің Компания өзінің экологиялық жауапкершілігін де біледі және 2024 жылы біз көміртекті бейтарап компания мәртебесін растадық және кеңседе қалдықтарды бөлек жинау бағдарламасын іске қостық.

Біз қызметкерлерімізге, клиенттерімізге, акционерлерімізге және серіктестерімізге қолдау көрсеткені және ынтымақтастыққа дайын болғаны үшін шын жүректен алғысымызды білдіреміз. Сіздер қатыспасаңыздар жобаларымыз бен бастамаларымызды жүзеге асыруда мұндай маңызды жетістіктерге жету мүмкін болмас еді.

Мазмұны

Компания туралы	4	Жауапты бизнес	32	Қызметкерлер	60	Қоршаған ортаға қамқорлық	88
Solva бүгін	5	Жауапты қаржыландыру	33	Кадр саясаты	61	Экологиялық жауапкершілік	89
Негізгі көрсеткіштер	6	Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау	35	Біздің құндылықтарымыз	63	Климаттың өзгеруі	91
Біздің жетістіктеріміз	8	Клиенттерді қорғау шаралары	38	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер	64	ЭжӘ бағалау	94
Біздің принциптеріміз	9	Өтініштермен жұмыс	39	Іріктеу және бейімдеу	66	Жасыл қаржыландыруға сұранысты талдау	95
Біздің артықшылықтарымыз	10	Клиенттердің қанағаттанушылығы	42	Solva Technology	68		
Біздің өнімдер	11	Жауапты маркетинг	45	Мотивация және әл-ауқат	70		
Инклюзивті қаржыландыру	12	ШОБ дамуына экономикалық үлес	46	Қызметті бағалау	75	Қосымшалар	96
Жаңа өнімдер	14	Іскерлік этика	47	Байланыс және қатысу	76	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік	97
Жаңа серіктестіктер	16	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	48	Кәсіпқойлықты ынталандыру	77	БҰҰ МД принциптерін сақтау	100
Біздің онлайн сервистеріміз	17	Адам құқықтары	53	Оқыту және дамыту	78	БҰҰ МД-ға үлес	101
Тәуекелдерді басқару	18	Дербес деректерді қорғау	55	Еңбек қауіпсіздігі	80	Қызмет нәтижелері	105
Корпоративтік басқару	21	ҚКЗ/ҚТ	59		81	Есеп туралы	110
Тұрақты дамуды басқару	24			Әлеуметтік бастамалар	82	Маңызды тақырыптар	111
Тұрақты даму стратегиясы	26			Әйелдер кәсіпкерлігі	83	GRI кестесі	112
Біздің БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесіміз	31			Блог. Кәсіп үшін	84	SASB кестесі	123
				Қаржылық сауаттылық	86	Байланыстар	126
				Қайырымдылық және волонтерлық			
				Клиенттерге арналған бастамалар	87		





Компания туралы

Solva бүгін

Solva – Қазақстанның кепілсіз банктік емес қаржыландыру нарығындағы көшбасшы. Біз микро-, шағын және орта бизнеске, сондай-ақ жеке тұлғаларға цифрлық қаржы өнімдерін ұсынамыз.

Біз микро-, шағын және орта кәсіпкерлер үшін өнім желісін жақсартуды және кеңейтуді, сондай-ақ қызметтеріміздің сапасын жақсартуды жалғастырамыз. Жалпы портфельдегі шағын және орта бизнесті кредиттендіру үлесі өткен жылмен салыстырғанда шамамен 10%-ға өсіп, 61%-дан асты.

Біз Қазақстан нарығында жоғары технологиялық қаржылық қызметтер көрсету сегментінде көшбасшылықты сақтауды жоспарлап отырмыз. Бизнесті одан әрі кеңейту үшін Компания коммерциялық банкке айналу процесінде.

Біздің миссиямыз — микро-, шағын және орта бизнес үшін салауатты кәсіпкерлік ортаны дамыту, сондай-ақ Қазақстан Республикасында қоғамның әл-ауқат деңгейін арттыру.

Біздің мақсатымыз — кәсіпкерлік қызметпен айналысуға шешім қабылдаған кез келген қазақстандық пайдалана алатын ыңғайлы және түсінікті қаржы сервисін құру

Біз кәсіпкер клиенттеріміздің өз ісін дамыту үшін қаржылық өнімдерімізді таңдауда өздерін сенімді сезінгенін қалаймыз.

Қазіргі уақытта Компания екінші деңгейлі банкке айналу процесін жалғастыруда (Толығырақ [«Корпоративтік басқару»](#) бөлімінен оқи аласыз).

246 млн \$

2024 жылдың соңындағы
кредиттік портфель

150мың

клиент 2024 жылы
қаржыландырылды

61%

жалпы портфельдегі
ШОБ секторын кредиттеу
үлесі

252 млн \$

2020 жылдың
ортасынан бастап ШОБ-
қа микрокредит берілді

110 000

кәсіпкер Solva клиенті
атанды

70%

ШОБ секторының
клиенттері - кәсіпкер
әйелдер

70%

ауылды жердің клиенттері

225

бүкіл Қазақстан бойынша
Solva бөлімшелері

Рейтингтер:

**S&P Global
Ratings**



**Sustainable
Fitch**
a FitchSolutions Company

«B-»

«Тұрақты» болжамы

ESG рейтингі **61** жалпы
баллмен **«3»** деңгейінде

Негізгі көрсеткіштер

Инклюзивті қаржыландыру



Sulpak+Solva және Solva Business карталарын іске қосу



Prodengi.kz-пен ынтымақтастық



Ауыл шаруашылығына арналған жаңа өнімді шығару



Бизнеске арналған кредиттік желіні іске қосу



Кепілді кредиттеуді іске қосу

65

2024 жылы Solva жаңа офлайн сату нүктесі ашылды

Клиенттерге қамқорлық жасау және қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру

3 500

клиент 2024 жылы 4 млрд.+ теңге сомасына төлемдерді кейінге шегерумен және қайта құрылымдаумен жеке кестелер алды

Қазіргі уақытта экологиялық және әлеуметтік тәуекелдері жоғары салалар мен қызметтердің кең ауқымын қамтитын Solva ерекшелік тізімдерін жаңартылды

650+

ТЖ салдарынан зардап шеккендерге көмек көрсетілді

11

2024 жылы қаржылық сауаттылық бойынша іс-шара өткізілді

Негізгі көрсеткіштер

Қолайлы жұмыс атмосферасын құру және қызметкерлердің әлеуетін іске асыруда қолдау

733

2024 жылғы қызметкер саны

2800

2024 жылы қызметкерлермен өткізілген оқу сағаты

62%

Доля женщин среди сотрудников

100%

қызметкер ұжымдық шартпен қамтылған

552

2024 жылы жылы қабылданған жаңа қызметкер

Қоршаған ортаны қорғау және климаттың өзгеруіне қарсы күрес



Көміртекті бейтарап компания



Кеңседе қалдықтарды бөлек жинауды бастау



«Жасыл қаржыландыру» - ШОБ-қа арналған өнім. Алдағы жоспарымыз –оны кеңейту болып табылады.

898

тонна CO2-баламаны Solva 2024 жылы өтеді



Қалдықтарды сұрыптау бойынша тренинг өткізу

Біз мына жобалардың қатысушысы болып табыламыз:



Біздің жетістіктеріміз



2024 жылы Solva халықаралық impact-қорларынан шамамен 27 миллион доллар инвестиция тартты. Impact-қорлардан инвестициялар тарту процесінде біз компаниядағы барлық процестерді мұқият тексеруден (due diligence) өттік. Мәмілелердің сәтті аяқталуына әсер еткен негізгі аспектілердің бірі Solva-ның ESG күн тәртібіне қойған күштіболды



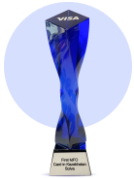
Қазақстанның қаржы секторында капиталға тікелей шетелдік инвестицияларды тарту бойынша 10 жылдағы алғашқы мәміле



Біздің серіктесіміз Zoser Capital-мен бірлесіп «Жеке капитал саласындағы жыл мәмілесі» номинациясы бойынша Bonds, Loans&ESG Capital Markets CEE, CIS&Türkiye Awards 2024 сыйлығы



Қазақстанда МҚҰ қол қойған стратегиялық ынтымақтастық туралы алғашқы келісім



Solva МҚҰ шығарған алғашқы карта өнімі үшін Visa сыйлығымен марапатталды



Solva «KASE-дегі облигациялардың ең жиі эмитенті» сыйлығын жеңіп алды



“

Тұрақты даму біздің Компанияның негізгі басымдықтарының бірі болып қала береді. 2024 жылы біздің белсенді ESG-күн тәртібіміз халықаралық импакт-қорлардан инвестициялар тартуға мүмкіндік берді, бұл біздің жауапты бизнес принциптеріне адалдығымызды растайды. Біз қажетті қаржылық ресурстарды қамтамасыз ету және өзімізді жетілдіру арқылы шағын және орта бизнесті қолдауды жалғастырамыз өнімдер. Біздің жолымыздағы маңызды кезең - ЕДБ-ге айналу, бұл айтарлықтай күш пен ресурстарды қажет етеді. Бұл стратегияны іске асыру бізге ШОБ секторының дамуын одан әрі тиімді қолдауға және елдің әлеуметтік-экологиялық әл-ауқатына ықпал етуге мүмкіндік береді.

”

Константин Барабанов
Solva Group Ltd холдингінің бас директоры



Solva Taby's қосымшасында бірінші облигация эмитенті сыйлығын алды



Solva еліміздің қаржы секторын дамытуға қосқан үлесі үшін Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығымен марапатталды.



Solva БҰҰ ның жаһандық келісімінің SDG Ambition акселераторының бағдарламасын сәтті аяқтады



Solva БҰҰ ның жаһандық шартының climate Ambition акселераторының бағдарламасын сәтті аяқтады



Solva [«2023 жылғы есептілік бойынша ESG-ақпаратты ашу бойынша ең үздік 50 қазақстандық компаниясы»](#) PwC жыл сайынғы рейтингіне енгізілді. Компания рейтингтің дәл ортасынан орын тепті және елдегі ең ірі кәсіпорындар арасында 25-ші орынды иеленді. Бұл ретте Solva барлық қазақстандық МҚҰ арасында жетекші орынға ие болды.

Біздің принциптеріміз

Біз өз қызметімізде келесі негізгі принциптерді басшылыққа аламыз:

Заңдылық

Біз өз қызметімізді Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қатаң сәйкес жүзеге асырамыз.

Іскерлік этика стандарттарын сақтау

Біздің барлық қызметкерлеріміз атқаратын лауазымына, Жұмыс сипаты мен жағдайына қарамастан, өз міндеттері мен міндеттерін орындау кезінде іскерлік этика нормаларын сақтауға міндетті.

Кәсіпқойлық

Біз қызметті тек қана кәсіби негізде жүзеге асырамыз және жұмысқа жоғары білікті мамандарды тартамыз. Біз өз қызметкерлерімізді біліктілік пен кәсіпқойлық деңгейін сақтау және арттыру үшін үнемі оқытып отырамыз.

Жауапкершілік

Біз кредитор клиентті микрокредит беру шарттары, соның ішінде ұсақ қаріп және басқа да айла амалдарды қолдану туралы жаңылыстырмауы керек екеніне сенімдіміз. Клиентке бағдарланған тәсілді қолдана отырып, біз техникалық қолдау арқылы пайдаланушылардың сұранымдарын жылдам өңдеуді қамтамасыз етіп қана қоймай, сонымен қатар клиенттерді барлық қарыз шарттары туралы ашық және ашық хабардар етеміз.

Құпиялылық

Біз дербес деректердің құпиялылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге байыпты қараймыз, сондықтан ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және клиенттеріміздің, серіктестеріміздің және қызметкерлеріміздің дербес деректерін қорғау үшін ауқымды шаралар қабылдаймыз.

Ақпараттық ашықтық

Біз өз қызметіміз туралы ақпараттың барынша ашықтық пен айқындық саясатын ұстанады және коммуникацияларда ашық болуға және қызметкерлерге, клиенттерге, серіктестерге және инвесторларға толық және теңдестірілген ақпарат беруге тырысамыз.

Біздің артықшылықтарымыз

ЖЫЛДАМ

бастапқы құжаттардың аздығымен және тез шешім қабылдаумен қарапайым рәсімдеу

КЕПІЛСІЗ

мүлікті кепілге қоюдың немесе кепілгерлерді тартудың қажеті жоқ

ҮҢҒАЙЛЫ

кеңсеге барудың қажеті жоқ – бәрін онлайн режимінде рәсімдеуге болады, сонымен қатар кез-келген үңғайлы тәсілмен – банк картасымен, онлайн, банкоматтарда немесе бөлімшелерде төлемдер жасауға немесе микрокредитті өтеуге болады.

КЕЗ КЕЛГЕН МАҚСАТ ҮШІН

бизнесті дамыту, айналым капиталын толықтыру немесе қассалық арақатынасты жабу

Solva ШОБ клиенттерінің жеке скоринг жүйесін пайдаланады және оларды бизнес айналымдарын талдау арқылы бағалайды. Біз кәсіпкерлерден олардың капиталын тоқтатусыз көптеген құжаттарды жинауды, кепілгерлерді тартуды және жылжымайтын мүлік немесе көлік түрінде кепіл беруді сұрамаймыз. Біз автоматты түрде жинайтын және өңдейтін 160-тан астам параметрлерге негізделген кредиттік шешім қабылдаймыз.

Біз сондай-ақ бәсекелестерден жоғары процестердің жылдамдығымен ерекшеленеміз: өтінімді онлайн немесе офлайн режимінде орта есеппен **7 минут** ішінде рәсімдеу және орта есеппен **30 секундтан 8 минутқа** дейін мақұлдау.



Біздің өнімдер

Solva тұтынушылардың екі негізгі сегментімен жұмыс істейді, бұл халықтың қаржылық өнімдерге кең қол жетімділігін қамтамасыз етеді:

Микро-, шағын және орта бизнес (ШОБ):



- ЖК және өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға микрокредит беру, микрокредит сомасы 6 млн теңгеге дейін 5 жылға дейінгі мерзімге
- ЖШС-ке микрокредит беру, сомасы 3 жылға дейінгі мерзімге 20 млн теңгеге дейін
- Ауыл шаруашылығына микрокредит беру, сомасы 6 млн теңгеге дейін 3 жылға дейінгі мерзімге
- Жаңартылатын кредиттік желі, сомасы 6 млн теңгеге дейін
- Автокөлік кепілімен микрокредит беру, сомасы 20 млн теңгеге дейін, 5 жылға дейінгі мерзімге
- Қайта қаржыландыру, сомасы 5 жылға дейінгі мерзімге 6 млн теңгеге дейін
- Жасыл қаржыландыру, энергия тиімді жабдықты сатып алуға 200 мың теңгеден басталатын сома, төлемді өтеу үшін 10 мың теңге бонус

Жеке тұлғалар:

- жеке тұлғаларға 3 жылға дейін тұтынушылық микрокредит беру, кредит сомасы 200 мыңнан 4 млн теңгеге дейін
- Solva Lite цифрлық картасы
- Solva+Sulpak цифрлық картасы



Инклюзивті қаржыландыру

Біз әр адамның өз бизнесінің жеке мақсаттары немесе мақсаттары үшін қаржыландыруға тең құқықтары мен тең қол жетімділігі болуы керек екеніне сенімдіміз.

Жауапты кредиттеу тәсілін қолдана отырып, біз өз клиенттерімізге олардың қажеттіліктерін барынша қанағаттандыратын қаржылық өнімдер мен қызмет көрсету деңгейін ұсынуға тырысамыз.

Біз кемсітушіліктің кез келген түріне нөлдік төзімділік принципін ұстанамыз. Қаржыландыру беру туралы шешім қабылдаған кезде біз жынысы, жасы, ұлты, нәсілі, жынысы, жыныстық бағдары және т.б. бойынша кемсітушілікке жол бермейміз.

2024 жылы заңнамалық деңгейде микрокредит беру үшін жылдық сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің (СЖТМ) мөлшерлемесі заңнамалық деңгейде 10 тармақшаға, 56%-дан 46%-ға дейін төмендетілді. Дегенмен, біз өз клиенттерімізге әрқашан жақсырақ қаржыландыру шарттарын ұсынуға тырысамыз: қазіргі уақытта біздің микрокредиттік портфельдің орташа мөлшерлемесі шамамен 36% құрайды. Бұл біздің клиенттерімізге өз бизнесін дамытуға және қаржылық міндеттерді шешуге ықпал ететін ыңғайлы жағдайларда қаржыландыруды алуға мүмкіндік береді.

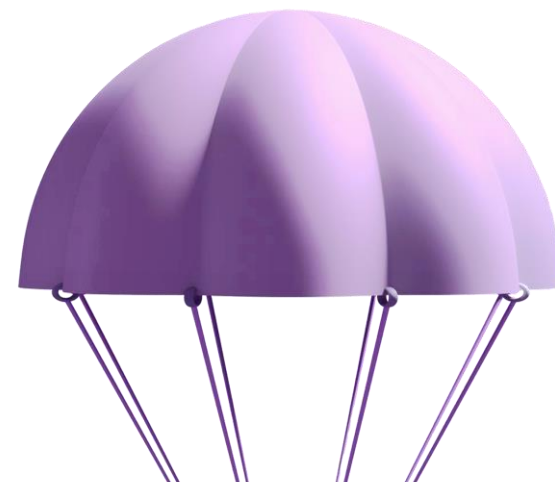
2024 жылы біз пайыздық мөлшерлемелерді есептеу кезінде қарыз алушыларымыздың сенімділігін дәлірек ескеруге мүмкіндік беретін тәуекелге бағдарланған баға (Risk-Based Pricing, RBP) тәсілін масштабтай бастадық. Бұл әдістемені енгізу клиенттерді тәуекелдерді бағалау негізінде саралауға мүмкіндік береді, бұл өз кезегінде әрбір қарыз алушы үшін оның қаржылық жағдайына сәйкес келетін жеке пайыздық мөлшерлемелерді ұсынуға мүмкіндік береді.

Бұдан бөлек, 2024 жылы біз шағын және орта бизнеске (ШОБ) адалдық бағдарламасын бастадық. Осы бағдарлама арқылы әрбір клиентке Solva өнімдерінің қызмет ету мерзіміне және төлем тәртібіне байланысты алтын, платина немесе күміс мәртебесі беріледі. Егер бірқатар шарттар орындалса, клиент жаңа кредитті рәсімдеу кезінде қолданыстағы пайыздық мөлшерлемелерге 10% дейін жеңілдік ала алады.

Сондай-ақ, 2024 жылы біз клиенттердің шағын және орта бизнесіне арналған бірқатар жаңа өнімдерді *(Толығырақ «Жаңа өнімдер» бөлімінен оқи аласыз)* және жаңа Solva Business картасын іске қостық. Біз Solva Business картасын енгізу клиенттерімізге тиімді бизнес жүргізу үшін қосымша құралдарды ұсына отырып, қаржылық операцияларды айтарлықтай жеңілдететініне сенімдіміз.

Клиенттеріміздің қазіргі тенденциялары мен қажеттіліктерін ескере отырып, біз 2025 жылы қайта қаржыландыру өнімін қайта іске қосуды және жақсартуды жоспарлап отырмыз. Осы өнім аясында біздің клиенттеріміз бірнеше кредитті бір кредитке біріктіру мүмкіндігіне ие, бұл жақсы пайыздық мөлшерлеме мен кредиттің мерзімін ұзартудың арқасында ай сайынғы төлемді азайтуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, клиенттер өздерінің бизнес мақсаттарын жүзеге асыру және кредиттік тарихын жақсарту үшін қосымша қаражат ала алады.

Біз сондай-ақ кәсіпкер әйелдерге қаржылық шешімдер мен қызметтердің кең ауқымын ұсына отырып, оларға белсенді қолдау көрсетуді жалғастырамыз. ШОБ сегментіндегі жалпы айлық берудің кемінде 50%-ы кәсіпкер әйелдерге беріледі. Нәтижесінде, 2024 жылы әйел кәсіпкерлердің пайдасына біз берген кредиттің үлесі жалпы ШОБ-портфелінің 70% құрады.



Инклюзивті қаржыландыру

Біз қаржы алу процесін неғұрлым ыңғайлы және тиімді ететін жаңа өнімдер мен сервистерді енгізу арқылы өз клиенттеріміз — жеке тұлғалар үшін де микрокредит беру шарттарын жақсартуға үнемі ұмтыламыз. 2024 жылы біз тұрмыстық техника мен электрониканы сатуға мамандандырылған әйгілі Sulpak компаниясымен серіктестік туралы жарияладық. Осы ынтымақтастық аясында біз Solva+Sulpak картасын шығардық, оның көмегімен біздің клиенттер сайтта немесе Sulpak дүкендерінде жасалған әрбір сатып алудан 10% бонус ала алады. Бұл бонустар микрокредитті ішінара өтеу үшін пайдаланылуы мүмкін.

Сонымен қатар, біз Solva Lite картасының бонустық бағдарламасын аяқтадық, бұл біздің клиенттерімізге әр сатып алудан 10% бонус алуға мүмкіндік береді, оны төлемдерді өтеу үшін де пайдалануға болады. Бұл инновациялар қаржылық икемділікті арттыруға және тұтынушы тәжірибесін жақсартуға ықпал етеді.

Біз Қазақстанның әрбір азаматы қажетті қаржыландыруды оңай және ыңғайлы алуы үшін біздің сайт пен мобильді қосымшаны жетілдіруді жалғастырамыз. Біздің мақсатымыз — олардың қажеттіліктері мен қалауларының әртүрлілігін ескере отырып, клиенттердің кең ауқымы үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету болып табылады.

Офлайн қызмет көрсетуді қалайтын клиенттер үшін біз өз филиалдарымыздың желісін белсенді түрде кеңейтеміз. 2024 жылы біз 65 жаңа Solva кеңселерін аштық, бұл біздің географиямызды айтарлықтай арттырады.



Біз сондай-ақ ҚазПоштамен ынтымақтастықты жалғастырып жатырмыз және биыл серіктестіктің нүктелерінің саны 50-ге жетті. Осылайша, 2024 жылдың соңында серіктестіктің нүктелерінің жалпы саны 145 болды.

Бұл қадамдар біздің клиенттерімізге сапалы және қол жетімді қаржылық өнімдерді өздеріне ыңғайлы форматта ұсынуға деген міндеттемемізді растайды.

225

Solva болімшесі

145

Серіктестік нүктесі

Біздің барлық бастамаларымыз клиенттермен ұзақ мерзімді және өзара тиімді қарым-қатынастарды қалыптастыруға, олардың қаржылық өсуіне және нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға бағытталған. Бұл тәсіл тұтынушылардың сенімін арттырып қана қоймай, қызмет көрсету сапасы мен қанағаттану деңгейін айтарлықтай арттыруға мүмкіндік беретініне сенімдіміз.

Жаңа өнімдер

ШОБ-қа арналған кредиттік желі

2024 жылы біз кәсіпкерлеріміз үшін 6 000 000 теңгеге дейінгі лимиті бар жаңартылатын кредиттік желіні іске қостық. Бұл кредиттік желі алдын-ала мақұлданған кредиттік лимит болып табылады, ол қаржыны икемді басқаруға және бизнес үшін айналым қаражатын толықтыруға мүмкіндік береді.

Клиенттер қаражатты лимит шегінде олардың қызметі үшін қажетті шамада пайдалана алады, бұл нарықтың өзгеретін жағдайларына тиімдірек бейімделуге мүмкіндік береді. Пайыздар қаржыландырудың барлық бекітілген лимитіне емес, нақты пайдаланылған сомаға ғана есептеледі.

Пайдаланылған қаражатты қайтарып, пайыздарды төлегеннен кейін кредит лимиті толықтырылып, қажет болған жағдайда қаржыландыруды қайта пайдалануға мүмкіндік береді. Біз жаңартылатын кредиттік желі кәсіпкерлер үшін олардың өсуі мен дамуына ықпал ететін құнды құрал болатынына сенімдіміз.



Кепілді кредиттеу

2024 жылы біз алғаш рет клиенттерімізге автокөлік кепілімен 20 миллион теңгеге дейін қаржы алуға мүмкіндік беретін кепілді кредиттеу өнімін ұсындық. Бұл өнім кредиттеудің неғұрлым икемді шарттарын ұсыну мақсатында әзірленген, кәсіпкерлерге неғұрлым ұзақ мерзімге үлкен сомаларды алуға мүмкіндік береді.

Бұл ұсыныстың артықшылығы 35%-ға дейін (сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін ескере отырып, 46%-ға дейін) болуы мүмкін төмендетілген сыйақы мөлшерлемесі бойынша кредитті рәсімдеу мүмкіндігі болып табылады. Бұл клиенттерге қаржылық мәселелерді шешу үшін өз активтерін тиімді пайдалануға мүмкіндік беру арқылы жаңа мүмкіндіктер ашады.

2025 жылы біз бұл өнімді жетілдіруді, оның функционалдығын тұтынушылардың қажеттіліктері мен нарық талаптарына сәйкес кеңейтуді жоспарлап отырмыз. Біз кредиттеуді клиенттеріміз үшін одан да қолжетімді және тиімді етуге тырысамыз.



Жаңа өнімдер

Ауыл шаруашылығын қаржыландыру

2024 жылдың соңында біз ауыл шаруашылығы кәсіпкерлеріне бағытталған жаңа өнімді шығардық. Біз өз клиенттерімізге мал мен тұқым сатып алуға, жабдықтар мен техника сатып алуға, жөндеу жұмыстарын жүзеге асыруға немесе жаңа үй-жайлар салуға және т.б. пайдалануға болатын 6 млн теңгеге дейін қарыз алу мүмкіндігін ұсынамыз.

Бұл өнімнің негізгі ерекшеліктерінің бірі 6 айға дейін жеңілдік кезеңін алу мүмкіндігі. Осы кезеңде клиенттер тек есептелген пайыздарды төлеу арқылы негізгі қарыз сомасын өтеу қажеттілігінен босатылады. Бұл қаржылық жоспарлауға қосымша мүмкіндіктер туғызады және бастапқы қаржылық жүктеменің айтарлықтай төмендеуіне ықпал етеді.

2025 жылы біз осы өнімді масштабтауды және Агросектор үшін артықшылықтарды кеңейтуді жоспарлап отырмыз. Атап айтқанда, біз егін егу және жинау маусымдары кезінде кредит бойынша сыйақы төлеудің жеңілдік кезеңін (grace-кезең) енгізуге ниеттіміз. Бұл дегеніміз, біздің клиенттер егін жинау басталғанға дейін негізгі қарыз сомасын да, пайыздарды да төлемейді, бұл оларға шығындар мен кірістер арасындағы тепе-теңдікті оңтайлы табуға мүмкіндік береді.

Мұндай бастамалар біздің клиенттерімізге өз қаржысын икемді басқаруға, олар үшін маңызды кезеңдердегі қаржылық жүктемені азайтуға және өндіріс процестеріне назар аударуға мүмкіндік береді.



Жаңа серіктестіктер

Visa-мен ынтымақтастық

2024 жылы Solva компаниясы мен VISA халықаралық төлем жүйесі Қазақстанда қаржылық қызметтерді цифрландыруды жеделдетуге бағытталған стратегиялық ынтымақтастық туралы келісімге қол қойды. Бұл маңызды оқиға Visa мен қазақстандық микроқаржы ұйымы арасындағы осындай әріптестікке қол қоюдың алғашқы жағдайы болды.

Осы ынтымақтастық нәтижесінде Solva клиенттері барлық заманауи Visa қызметтерін, соның ішінде жылдам әрі қауіпсіз контактісіз төлемдерді пайдалана алады. Бұл тұтынушыларға қызмет көрсетуді түбегейлі жақсартатынына және қаржылық қызметтерді бүкіл ел бойынша бір жарым миллионнан астам кәсіпкерлер үшін қолжетімді және ыңғайлы ететініне сенімдіміз.

Бұл ынтымақтастық микроқаржыландыру саласында инновациялық технологияларды енгізуге және неғұрлым ашық әрі тиімді қаржы экожүйесін құруға бағытталған маңызды қадам болып табылады. Solva өз клиенттеріне олардың қажеттіліктері мен болжалына сәйкес келетін ең озық қаржылық шешімдерді ұсынуға тырысып, осы бағытты белсенді түрде дамытуға ниетті.



Prodengi.kz-пен ынтымақтастық

2024 жылы біз ірі қаржылық маркетплейспен серіктестікті сәтті бастадық Prodengi.kz бұл клиенттердің шағын және орта бизнес қызметтерін дамытудағы маңызды қадам болды. Екі платформа арасындағы тиімді өзара әрекеттестікті қамтамасыз ететін API протоколының көмегімен біздің клиенттер енді Prodengi.kz платформасы арқылы кредиттерді оңай және ыңғайлы түрде рәсімдей алады.

Бұл интеграция клиенттерге Prodengi.kz платформасында тексеруден және алдын ала тексеруден өтуге мүмкіндік бере отырып, қарыз алу процесін жеңілдетеді. Осы кезеңдер сәтті аяқталғаннан кейін олардың өтінімдері одан әрі өңдеу үшін Solva-ға жіберіледі.

Бұл бастама біздің заманауи технологияларды енгізуге және қызметтерді жақсартуға деген ұмтылысымызды көрсетеді. Біз осы интеграцияның арқасында қаржыландыруға қолжетімділік неғұрлым икемді және алуан түрлі болатынына сенімдіміз, бұл өз кезегінде біздің ШОБ қарыз алушыларға өздерінің қаржылық ағындарын тиімдірек басқаруға және қойылған бизнес-мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік береді.



Ұялы байланыс операторларымен ынтымақтастық

Solva-ның қол жетімді өнімдері туралы хабардар ету үшін 2024 жылы біз Билайн және Теле2 ұялы байланыс операторларымен серіктестікті бастадық. Бұл компаниялар өз пайдаланушыларына кредиттік ұсыныстар туралы ақпаратты жібереді, бұл бізге қол жетімділікті едәуір кеңейтуге және қызметтерімізді қол жетімді етуге мүмкіндік береді.

2025 жылы біз өз өнімдерімізді жеке кәсіпкерлер үшін арнайы кредиттік брокер жүйесіне енгізу арқылы Билайнмен ынтымақтастықты дамытуды жалғастыруды жоспарлап отырмыз.



Билайн®



Біздің онлайн сервистеріміз

Біз микрокредит алу процесін клиенттер үшін барынша ыңғайлы және қауіпсіз етуге ұмтыла отырып, цифрлық сервистерімізді үнемі жетілдіріп отырамыз. Біздің онлайн сервистерімізде әрбір пайдаланушы микрокредитті оңай және қарапайым рәсімдей алады, ұсынудың барлық шарттарымен таныса алады, сондай-ақ жеке кабинет арқылы өз кредиті туралы ақпаратқа үнемі қол жеткізе алады.

Біздің мобильді қосымшамыз және веб-сайтымыз Клиенттермен байланыстың негізгі арналары болып табылады.

Біз жаңа ыңғайлы мүмкіндіктерді үнемі енгізу және пайдаланушы интерфейсін жақсарту арқылы веб-сайт пен мобильді қосымшаны белсенді түрде жетілдіріп келеміз. Бұл біздің қызметтерімізге қарапайым және интуитивті қол жетімділікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді, бұл қаржылық өнімдермен өзара әрекеттестікті тұтынушыларымыз үшін мүмкіндігінше ыңғайлы етеді.

Бұдан бөлек, біз тәулік бойы онлайн қолдауды қамтамасыз етеміз, бұл біздің клиенттерге кез келген уақытта өз сұрақтарына қажетті жауаптар алуға мүмкіндік береді.

Клиенттерімізге ыңғайлылық пен жайлылықты арттыру аясында біз 2024 жылы төлемдерді өтеу үшін автоматты түрде есептен шығару жүйесін енгіздік. Осы мүмкіндіктің арқасында клиенттер жеке кабинетте ай сайынғы төлемді өтеу үшін қажетті соманы автоматты түрде есептен шығаратын кез келген картасын байланыстыра алады. Бұл жаңалық қызмет көрсету процесін жеңілдетуге және төлемдерді өткізіп алу тәуекелдерін азайтуға бағытталған.

Мобильное приложение Solva

Способ подать заявку на микрокредит или погасить задолженность - в смартфоне

Скачать в Google Play

Скачать в App Store



117000-ден астам жүктеу

Әрбір **4**-ші клиент қосымшаны пайдаланады

Ай сайын орта есеппен **19 мың** белсенді жаңа пайдаланушы қосылып отырады



Google Play-дегі рейтинг

★★★★★

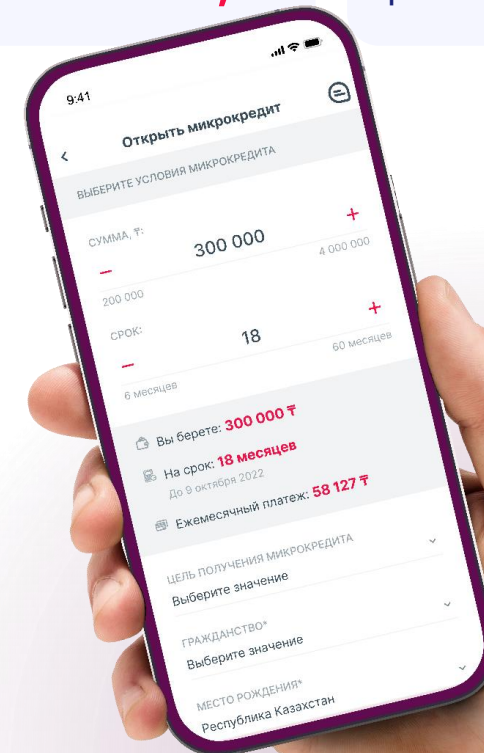
4,9



App Store-дағы рейтинг

★★★★★

4,6



Тәуекелдерді басқару

Біз тәуекелге бағдарланған тәсілді қолдана отырып, оның жұмыс істеуінің тұрақтылығын және бизнестің тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін Компанияда тәуекелдерді басқару процестерін белсенді дамытып келеміз. Бұл бізге барлық ықтимал тәуекелдерді тиімді анықтауға, бағалауға және басымдықтарды анықтауға және басқаруға мүмкіндік береді. Бұл жұмыста біз тәуекелдерді басқарудың кешенді тәсілін қамтамасыз етуге көмектесетін интеграцияланған тәуекелдерді басқару әдісін (IRM) қолданамыз.

Компаниядағы тәуекелдерді жалпы басқару Бас директорға және тәуекелдер-менеджменті бөлімшесіне жүктелген. Бас Директор тәуекелдерді басқарудың негізгі принциптерін бекітеді және бекітілген принциптердің сақталуын қадағалай отырып, Компанияның ұйымдық құрылымының барабарлығын бағалайды. Тәуекелдерді басқару бөлімшесінің маңызды міндеттері тәуекелдерді анықтау және оларды азайту әдістері, сондай-ақ тәуекелдерді басқару жөніндегі басқа бөлімшелердің қызметін қадағалау болып табылады. Олар тәуекелдерді басқарудағы кемшіліктерді анықтайды және оларды жою үшін тиісті шараларды қабылдайды, бұл бизнестің жалпы тұрақтылығын арттыруға және жағымсыз жағдайлардың туындау ықтималдығын азайтуға ықпал етеді.

Компаниядағы қаржылық тәуекелдерді басқару әртүрлі операциялар бойынша лимиттік шектеулер белгілеу арқылы жүзеге асырылады. Бұл лимиттерді барлық тиісті бөлімшелер мен транзакцияларға уәкілетті лауазымды тұлғалар орындауы тиіс. Бұл тәсіл әртүрлі тәуекелдермен байланысты ықтимал қаржылық шығындарды бақылауға және азайтуға мүмкіндік береді.

Қазіргі уақытта Компанияда төрт негізгі тәуекел бар:

Кредиттік тәуекел — қарыз алушының немесе контрагенттің өз міндеттемелерін толық көлемде және белгіленген мерзімде орындамау тәуекелі, бұл қаржылық шығындарға әкелуі мүмкін.

Өтімділікті жоғалту тәуекелі — Компанияның қаржылық икемділігін шектеуі мүмкін белсенді операциялар мен міндеттемелер бойынша өтінімдерді өтеу мерзімдері арасындағы сәйкессіздік тәуекелі.

Нарықтық тәуекел — нарықтық конъюнктураның өзгеруіне байланысты несиелеу мен инвестициялаудан түсетін болашақ ақша ағындарының нарықтық құнының өзгеру тәуекелі.

Операциялық тәуекел — бұл ішкі процестердегі, жүйелердегі кемшіліктермен немесе қауалармен немесе сыртқы оқиғалар нәтижесіндегі шығындар тәуекелі.

Бұл тәуекелдер бизнестің тұрақтылығын және оның өзгеретін жағдайларға бейімделу қабілетін қамтамасыз ету үшін үнемі бақылау мен басқаруды қажет етеді.

Тәуекелдерді басқару

Компания бизнеске әсерін азайту үшін негізгі тәуекелдер митигациясын әртүрлі әдістерін қолданады:

Кредиттік тәуекел

Кредиттік тәуекелі жоғары мәмілелерді жасасу кезінде қарыз алушылар/кредиттік өнімдер/кредиттік портфельдің басқа бөлімдері бойынша лимиттер түрінде шектеулер белгіленеді.

Сондай-ақ, Компания кредиттік тәуекелдерді уақтылы бақылау және жою мақсатында лимиттер мен шектеулерді басқару процесін автоматтандырды.

Кредиттік тәуекел мәмілелер жасасу кезеңінде бақыланады, әрбір мәміле бойынша скорингтік модельдер арқылы автоматтандырылған форматта немесе қол режимінде дефолт ықтималдығы бағаланады. Тәуекел бойынша белгіленген нормативтерге сәйкестігі тұрғысынан портфельге апта сайын және ай сайын талдау жүргізіледі. Тәуекел бойынша нормативтер бюджеттеу процесінде белгіленеді.

Өтімділікті жоғалту қаупі

Өтімділікті жоғалту тәуекелі қолма-қол ақша тапшылығын/артық мөлшерін бақылау, жеделдікке, өтімділік қорына және құн жағдайларына байланысты қолма-қол ақшаны бөлу және қайта бөлу арқылы реттеледі.

Нарықтық жағдайдың өзгеру қаупі

Біз пайыздық мөлшерлеме мен валюта бағамының өзгеруінің әсерін берілген тәуекел шеңберіндегі негізгі параметр ретінде бағалаймыз. Компания АҚШ долларымен және еуромен көрсетілген қаржылық активтер мен қаржылық міндеттемелерді теңестіру арқылы валюталық тәуекелді басқарады. Компания сонымен қатар ең құбылмалы валюта үшін форвардтық келісімшарттар жасау арқылы валюталық тәуекелді хеджирлейді.

Операциялық тәуекел

Компания барлық операциялық тәуекелдерді жоя алмайды, бірақ дамыған бақылау жүйесі мен бақылау және әрекет ету жүйесі арқылы Компания осындай тәуекелдерді басқарады. Бақылау жүйесі міндеттерді, қол жеткізу құқықтарын, бекіту және келісу рәсімдерін, персоналды оқытуды және бағалау рәсімдерін тиімді бөлуді қамтамасыз етеді.

Тәуекелдерді басқару

2024 жылы біз күш-жігерімізді цифрлық және аналитика арқылы шешім қабылдау процестерін автоматтандыруға бағыттадық. Транзакциялық үлгілерді енгізу бойынша жүргізілген жұмыстар бізге клиенттердің шоттарындағы қаражаттың қозғалысы туралы деректерді және үлкен деректерді талдауды тиімді пайдалануға мүмкіндік берді. Бұл күш-жігер бірнеше негізгі салаларды айтарлықтай нәтижелерге жеткізді.

1. Кредиттік Тәуекел: транзакциялық деректерді талдау кредиттік тәуекелді бағалаудың маңызды құралына айналды. Біз қазір клиенттердің қаржылық жағдайын, олардың кірістері мен шығыстарын дәлірек бағалай аламыз, бұл кредитті қайтару ықтималдығы болжамының дәлдігін едәуір арттыруға және нәтижесінде кредиттік тәуекел деңгейін төмендетуге мүмкіндік береді.

2. Алаяқтықты анықтау: клиенттердің мінез-құлқындағы ауытқуларды анықтау үшін күрделі алгоритмдерді қолдану арқылы біз алаяқтықты анықтауды айтарлықтай жақсарттық. Жоспарланбаған ірі шығындар мен әдеттен тыс географиялық қозғалыстарға назар аудара отырып, біз алаяқтықтың ықтимал жағдайларына жедел әрекет етеміз, бұл ықтимал шығындарды азайтуға және клиенттерімізді қорғауға мүмкіндік береді.

3. Клиенттерді сегменттеу: транзакциялық деректерді пайдалана отырып, біз клиенттерді табыс деңгейі және кредит тәртібі сияқты әртүрлі критерийлер бойынша бөле алдық. Бұл бізге жекелендірілген өнімдерді ұсынуға және кредиттеуге байланысты тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді.

Біздің стратегиямыздың аясында 2024 жылы біз агросекторға тән ерекше тәуекелдерді басқаруға бағытталған шаралар жиынтығын әзірледік. Бұл іс-шаралар осы саладағы кредиттеуді масштабтаудағы маңызды қадам болды. Біз агросектордың бірегей тәуекелдерін жүйелі түрде анықтауға және жіктеуге, сондай-ақ әртүрлі қауіптердің ықтималдығы мен ықтимал әсерін бағалауға көмектесетін тәуекел саясатын енгіздік. Бұл бізге ең маңызды тәуекелдерді басқару үшін ресурстарды бірінші орынға қоюға және дұрыс бөлуге мүмкіндік берді.

Бұдан бөлек, біз сақтандыру, активтерді әртараптандыру және заманауи технологиялық шешімдерді қолдану сияқты тәуекелдерді азайту шараларын әзірледік және енгіздік. Бұл шаралар жағымсыз оқиғалардың салдарын азайтуға және біздің Компанияның мүдделерін қорғауға көмектеседі.

Сондай-ақ, 2024 жылы біз RBI (Risk - Based Pricing) тәсілін - қарыз алушының кредиттік қабілеттілігін бағалау негізінде кредиттеу шарттарын белгілеуге мүмкіндік беретін кредиттік тәуекелдерді басқару тәсілін енгіздік.

Процесс кредиттік тәуекелді бағалаудан басталады, онда біз қарыз алушы туралы ақпаратты, соның ішінде кредиттік тарихын, табыс деңгейін, қарыздарды және басқа да маңызды көрсеткіштерді талдаймыз. Бұл талдау белгілі бір клиентті кредиттендіруге байланысты тәуекелдердің деңгейін анықтау үшін қажет.

Алынған мәліметтер негізінде қарыз алушыға пайыздық мөлшерлеме, Кредиттің мерзімі және сома сияқты жеке кредит шарттары ұсынылады.

Бұдан бөлек, RBP тәуекелдерді азайту және кірістілікті арттыру арқылы кредит портфелін оңтайландыруға көмектеседі. Бұл тұжырымдама тәуекел мен кірістілік деңгейін теңестіруге көмектеседі, бұл клиенттерге міндеттемелерді орындамау ықтималдығы жоғары кредит беруге жол бермейді.

Ауқымды деректерді талдау технологиялары мен машиналық оқыту алгоритмдері RBP процесінде шешуші рөл атқарады, өйткені олар қаржылық компанияларға қарыз алушының кредиттік қабілеттілігіне әсер ететін көптеген факторларды ескере отырып, кредиттік тәуекелдерді дәлірек бағалауға мүмкіндік береді.

Осылайша, RBP бізге тәуекелдерді одан да тиімді басқаруға және жеке және әртүрлі кредит шарттарын ұсынуға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде біздің клиенттерімізге қосымша пайда әкеледі және тұрақты және ашық қаржылық қатынастарды дамытады.

Корпоративтік басқару

2024 жылы капиталдандыруға байланысты Solva меншігінің акционерлік құрылымында шамалы өзгерістер болды. Қазіргі уақытта өзекті акционерлік құрылым келесідей:

- «Solva Capital» ЖШС орналастырылған акциялардың жалпы санынан 74,95% қарапайым акциядың дауыс беретін акцияларына ие.
- ЖК Solva Group Ltd. орналастырылған акциялардың жалпы санынан 12,99% артықшылықты акцияға және 0,08% қарапайым акцияға ие.
- ЖК Neo Crystal Holdings Ltd. тек - 11,99% артықшылықты акцияға ие.

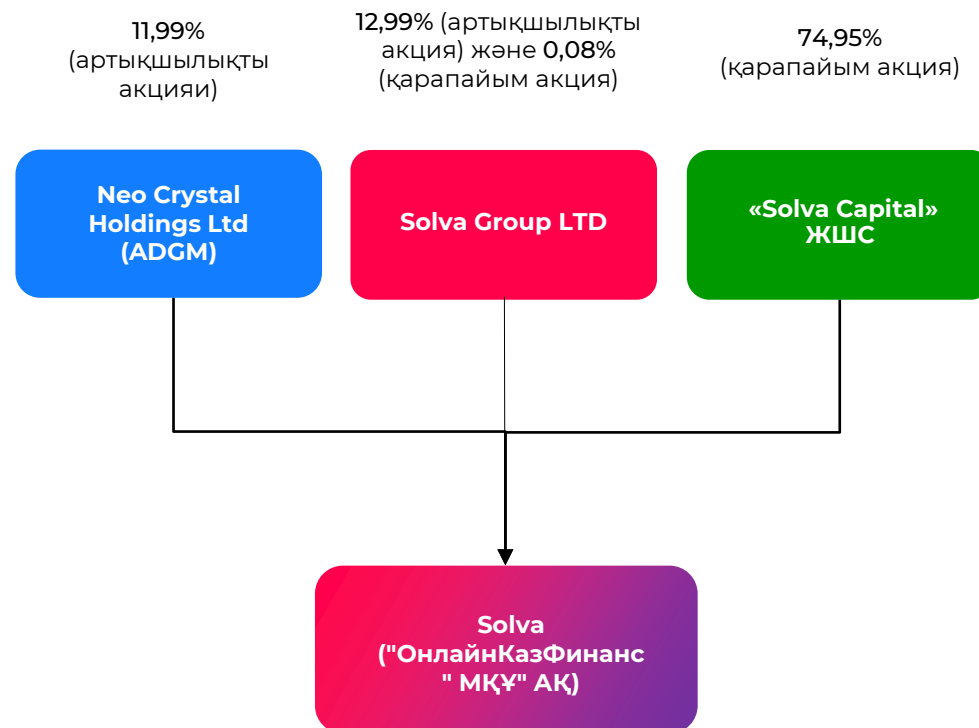
Екінші деңгейлі банкке айналу:

Solva 2022 жылдың аяғынан бастап екінші деңгейлі банкке (ЕДБ) айналу үстінде. Біздің стратегиямызға сәйкес, болашақ банк тек қаржыландыруды ғана емес, сонымен қатар кәсіпкерлер үшін арнайы жасалған транзакциялық өнімдерді ұсына отырып, микро-, шағын және орта бизнес сегментіне қызмет көрсетуге назар аударады.

Бұл процесс көп сатылы және көп уақыт пен ресурстарды қажет етеді, конверсияның бюрократиялық және құқықтық аспектілеріне әсер етіп қана қоймай, сонымен қатар Компанияның барлық ішкі процестерін толық қайта қарауды талап етеді. Трансформация барысында біз өзіміздің операцияларымыз бен жүйелерімізді ЕДБ-ға қойылатын заң талаптарына сәйкестендірдік және жарғылық капиталды ұлғайттық.

Қазіргі уақытта біз реттеуші органдарға қажетті құжаттарды тапсырдық және іске қосылуы 2025 жылдың көктеміне жоспарланған автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйені (АБАЖ) құру бойынша жұмыс жүргізіп жатырмыз.

Акционерлік құрылымуктура:



Корпоративтік басқару

Компания корпоративтік басқаруды өз қызметінің тиімділігін арттыру, барлық мүдделі тараптардың беделі мен сенімін нығайту құралы ретінде қарастырады.

Корпоративтік басқарудың негізгі органдары акционерлердің жалпы жиналысы, Директорлар кеңесі және Бас Директор болып табылады.

Акционерлердің жалпы жиналысы Компания қызметінің маңызды мәселелері бойынша шешімдер қабылдай отырып, жоғары басқару органы ретінде әрекет етеді. Мұндай мәселелердің қатарына Жарғыға өзгерістер енгізу, жылдық қаржылық есептілікті бекіту, сондай-ақ қайта ұйымдастыру туралы шешімдер жатады.



Компанияның қызметіне жалпы басшылықты **Директорлар кеңесі** жүзеге асырады, 31.12.2024 жылға қараған күні ол үш адамнан тұрды: Компанияның бір өкілі және екі тәуелсіз мүшесі¹:

- Серимжан Досумов - Директорлар кеңесінің төрағасы
- Серик Аханов - Тәуелсіз директор
- Асем Болатжан - Тәуелсіз директор

2024 жылы тәуелсіз директорлардың үлесі 67% құрады.

Компанияның Директорлар кеңесіне қызметтің басым бағыттары мен стратегияларын айқындау, ұзақ мерзімді дамуды жоспарлау, стратегиялық саясаттар мен ережелерді бекіту, сондай-ақ басқа да маңызды мәселелерді шешуді қоса алғанда, негізгі құзыреттер берілген.

Директорлар кеңесі жылына кемінде 4 рет жиналады, 2024 жылы 36 күндізгі және сырттай отырыстар өткізілді.

2024 жылдың соңындағы құзыреттер теңгерімі ода

	С. Досумов	С. Аханов	А. Болатжан
Қаржы және есеп		*	
Бизнес стратегиясы		*	*
Комплаенс	*		
Тәуекелдер		*	
ESG			*

Сондай-ақ сіз [«Қызмет нәтижелері»](#) бөлімінде Директорлар кеңесінің мүшелері туралы қосымша ақпаратпен таныса аласыз.

¹ 2024 жылдың ортасына дейін Директорлар кеңесінің құрамында 5 мүше болды: 31.05.2024 ДК құрамынан Садыров Шухрат, 23.07.2024 – тәуелсіз мүше Майкл Вайнстин шықты. Есепті дайындау сәтінде 2025 жылдың көктемінде ДК құрамынан Серік Аханов шықты, оның орнын Ғабит Нұркенов басты. Осылайша, тәуелсіз директорлардың үлесі 33% болды, бұл ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес келеді

Корпоративтік басқару

2024 жылы Директорлар кеңесі жанынан оның функцияларын тиімді орындауды қолдау және тиісті салалардағы мәселелерді терең пысықтау үшін құрылған үш комитет қызмет атқарды:

- Аудит жөніндегі комитет;
- Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитет;
- Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет.

Бұл комитеттер Компания қызметінің негізгі аспектілері бойынша неғұрлым егжей-тегжейлі талдау мен негізделген шешімдер қабылдауға ықпал етеді.

Аудит жөніндегі комитет

Комитеттің жұмысы қаржылық-шаруашылық қызметті бақылаудың тиімді жүйесін (соның ішінде қаржылық есептіліктің толықтығы мен дұрыстығын) белгілеуге, ішкі бақылау жүйесінің сенімділігі мен тиімділігін арттыруға, Solva тәуекелдерді басқарудың барабар жүйесінің жұмыс істеуіне, сыртқы және ішкі аудиттің тәуелсіздігін, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын бақылауға бағытталған.

Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму жөніндегі комитет

Комитет қызметтің (дамудың) басым бағыттарын, стратегиялық мақсаттарды (даму стратегиясын) айқындау мақсатында, корпоративтік даму мәселелерін, соның ішінде Solva қызметінің орта және ұзақ мерзімді перспективада тиімділігін, оның рентабельділігі мен тұрақты дамуын арттыруға ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу мәселелерін шешу үшін құрылды.

Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет

Комитет тиімділікті арттыру және кадрлық саясат пен ынталандыру саясатын, тағайындаулар мен сыйақылар жүйесін жақсарту мақсатында құрылды.

Бас Директор Компанияның атқарушы органы оның қызметін ағымдағы басқаруға жауапты болып табылады. Ол ұйымдық құрылымды, штат санын, ішкі нормативтік құжаттарды бекітеді, күнделікті жұмысты ұйымдастырады және операциялық қызметке қатысты басқа мәселелерді шешеді.

Сонымен қатар, Компанияда **Корпоративный хатшы** тағайындалды, оның міндеттеріне корпоративтік заңнаманың сақталуын қамтамасыз ету, Директорлар кеңесі мен комитеттердің жұмысын ұйымдастыру, құжаттаманы жүргізу, менеджмент пен акционерлер арасындағы ашықтық пен тиімді байланысты қамтамасыз етуге жәрдемдесу кіреді.

Тұрақты дамуды басқару

Біз тұрақты даму мәселелерін басқаруға кешенді көзқарассыз жоғары және ұзақ мерзімді экономикалық нәтижелерге қол жеткізу мүмкін емес екеніне сенімдіміз.

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік қоса алғанда, тұрақты даму мәселелерін басқару Корпоративтік басқару жүйесінің барлық деңгейлерінде интеграцияланған. Бұл аталған мәселелерді басқарудың жоғары стратегиялық органы деңгейінде де, атқарушы органдарда да, сондай-ақ жекелеген бизнес-бірліктер мен бөлімшелердің басшылары деңгейінде де қарауға мүмкіндік береді.

Тұрақты дамуды басқару процесінде Компания қызметтің әртүрлі аспектілерін реттейтін арнайы әзірленген ішкі ережелерге сүйенеді. Осылайша, тұрақты даму мәселелерін басқаруға кешенді көзқарас және негізгі мүдделі тараптармен тиімді өзара әрекеттестік қалыптастырылады.

Компанияда тұрақты даму мәселелерін басқару үшін жауапты тұлғалар тағайындалды. Осы саладағы қызметке жалпы басшылық Директорлар кеңесіне жүктелген.

Директорлар кеңесі ESG стратегиясын бекітеді, сондай-ақ мақсаттар мен миссияларды жаңарту, олардың орындалуын бақылау, тұрақты даму саясатын бекіту және тұрақты даму туралы есепті қоса алғанда, осы бағыттағы жұмыстың негізгі аспектілерін қарастырады. Бұдан басқа, Директорлар кеңесі аса маңызды мәселелер бойынша шешімдер қабылдайды және тұрақты даму саласында қойылған мақсаттарға қол жеткізуді бақылауды жүзеге асырады.

Тұрақты даму жөніндегі директор Компанияда тұрақты дамуды басқаруға жүйелі тәсілді енгізетін негізгі үйлестіруші орган ретінде әрекет етеді. Ол корпоративтік стандарттар негізінде іс-қимыл жоспарын іске асыруды басқарады, ESG саласындағы басқа бөлімшелерге сараптамалық қолдау көрсетеді және осы бағыт бойынша мониторинг пен есептілік беруге жауапты.

HR, ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі, PR-департаменті және басқалары сияқты кейбір функционалды бөлімшелер де тұрақты даму жобаларын жүзеге асыруға белсенді қатысады.

2024 жылы Sustainable Fitch рейтингтік агенттігі Solva-ның ESG-рейтингінің «3» деңгейін растады және жалпы баллды 59-дан 61-ге дейін көтерді.

Рейтингтің жоғарылауы Компанияның тұрақты даму саласындағы қызметін жоғары бағалаудың және ESG тәжірибелері мен көрсеткіштерін жақсартудың дәлелі болып табылады.

Компания қазір экологиялық және әлеуметтік тәуекелдері жоғары салалар мен қызметтердің кең ауқымын қамтитын Solva алып тастау тізімдерін жаңарту арқылы өз позицияларын жақсартта алды.

Sustainable Fitch әлі күнге дейін Solva компаниясының Қазақстандағы ШОБ секторын дамытуға фокусын ерекше оң бағалады: кредиттік портфельдегі ШОБ үлесі 60%-дан асады, бұл ретте олардың 70%-ы - кәсіпкер әйелдер. ШОБ-ты қаржыландыру олардың белсенді өсуі мен дамуына, жаңа жұмыс орындарын құруға, бизнесті жүргізуде әйелдерді қолдауға ықпал етеді, елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына жәрдемдеседі және БҰҰ ОДМ-на қол жеткізуге үлес қосады: 4-мақсат (сапалы білім), 5-мақсат (гендерлік теңдік), 8-мақсат (лайықты еңбек және экономикалық өсу) және 9-мақсат (өнеркәсіп, инновация және инфрақұрылым).

Компанияның әлеуметтік профилі де жоғары бағаланды: Solva халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша бірқатар бастамаларды дамытады, өз қызметкерлері үшін қолайлы және тең еңбек жағдайларын қамтамасыз етеді және проблемалық берешек мәселелерін шешуді қоса алғанда, қиындықтар мен төтенше жағдайлар туындаған кезде өз клиенттеріне белсенді түрде көмектеседі.

Компанияның экологиялық профилін скорингтеу кезінде агенттік көміртекті-бейтарап компания мәртебесін растағанын және кеңседе қалдықтарды бөлек жинау бастамасын оң бағалады.

Толығырақ Sustainable Fitch ресми [сілтеме](#) арқылы сайтқа өтіп оқи аласыз.



**Sustainable
Fitch**

a FitchSolutions Company



Тұрақты даму стратегиясы

Компанияда ESG Тұрақты даму стратегиясы мен саясаты қабылданды, ол біз үшін тұрақты даму саласындағы ең маңызды стратегиялық мақсаттарды, бағыттар мен міндеттерді көрсетеді, оларға қол жеткізуге біз барынша күш-жігерімізді жұмсаймыз.

2024 жылы біз ESG стратегиясына өзгерістер енгізген жоқпыз, алайда 2025 жылы тұрақты дамудың жоғары стандарттары бар банкке айналу аясында жаңа шындыққа бейімделу үшін оны қайта қарауды жоспарлап отырмыз. Осы қайта қарау аясында біз сандық мақсаттарды белгілеуге және тұрақты даму саясатын қайта қарауға ниеттіміз, бұл ESG мәселелерін басқару жүйесін егжей-тегжейлі сипаттауға және ESG тәуекелдерін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді.



Біздің ESG көзқарасымыз және әрбір мақсат пен салада қойылған міндеттер туралы толығырақ Компанияның ресми веб-сайтында жарияланған [Тұрақты даму саясатымыз](#) бен [Тұрақты даму стратегиямыздан оқи аласыз](#).

Тұрақты даму стратегиясы

Төменде сіз Компанияның 2024 жылғы мақсаттарына жету барысымен таныса аласыз:

Стратегиялық мақсат

Бағыт

2024 жылғы негізгі нәтижелер

Инклюзивті
қаржыландыру

Клиенттердің әртүрлі санаттары мен бизнестің әртүрлі салалары үшін қаржы өнімдерінің қолжетімділігін арттыру

- ШОБ секторын қолдауға бағытталған бірқатар жаңа өнімдерді іске қосу: жаңартылатын кредиттік желі, ауыл шаруашылығына арналған микрокредит, қайта қаржыландыру өнімі, автокөлік кепілімен микрокредиттеу және жаңа Solva Business картасы.
- ШОБ клиенттері үшін адалдық бағдарламасын енгізу.
- Sulpak+Solva картасын және жеке сатып алу бонустық бағдарламаларын іске қосу.
- Visa-мен, Prodengi.kz-пен, Tele 2-мен және Билайнмен серіктестік құру, біздің қаржылық өнімдерімізге қол жетімділікті арттыруға және олардың ыңғайлылығын арттыруға бағытталған.
- Solva-ның 65 жаңа бөлімшесін ашу және біздің әріптестік желімізді кеңейту, соның ішінде ҚазПошта бар, бұл бүкіл Қазақстан бойынша офлайн-нүктелер санын едәуір ұлғайтты және клиенттерге бүкіл ел бойынша Solva қаржылық қызметтеріне ыңғайлы қолжетімділікті қамтамасыз етті.
- Пайдаланушы интерфейсін жақсарту үшін веб-сайтқа және мобильді қосымшаға жаңа ыңғайлы мүмкіндіктерді енгізу.

Әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға жәрдемдесу

- Біздің ШОБ портфеліндегі кәсіпкер әйелдердің үлесі - 70%
- Гендерлік облигациялар шығарудан алынған қаражат есебінен қосымша қаржыландыру жіберілді
- «Әйел кәсібі» бағдарламасын неғұрлым тиімді және кәсіпкер әйелдердің қажеттіліктеріне бағдарланған ету мақсатында қайта қарау және жаңарту.

Тұрақты даму стратегиясы

Төменде сіз Компанияның 2024 жылғы мақсаттарына қол жеткізу барысымен таныса аласыз:

Стратегиялық мақсат	Бағыт	2024 жылғы негізгі нәтижелер
Клиенттерге қамқорлық жасау және қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру	Қазақстан халқының қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға жәрдемдесу	• 2024 жылы қаржылық сауаттылық бойынша 11 іс-шара өткізілді • Халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі Сараптамалық кеңестің мүшесі болды • «Қарызсыз қоғам» республикалық маңызы бар жобасына қосылды • Қаржылық сауаттылық курстары бар жеке оқыту платформасын әзірлеуді бастады • Жас IT-мамандарды даярлау бойынша Laboratory 3.0 іске қосу.
	Жауапты несиелеу принциптерін сақтау және клиенттерге көмектесу	• 3 500 клиент жалпы сомасы 6 миллиард теңгеден астам төлемдерді кейінге шегерумен және қайта құрылымдаумен жеке кестелерді алды • Төтенше жағдайлар салдарынан зардап шеккен 650-ден астам клиентке көмек көрсетілді • «Қарызсыз қоғам» Үкіметтік жобасын қолдаған микроқаржы секторындағы алғашқылардың бірі болды • Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау мәдениетін дамытуға бағытталған 2 халықаралық іс-шараға қатыстыиқов • Жасанды интеллект пен әлеуметтік инженерияны қолданумен байланысты алаяқтықпен күресу шараларын күшейтті • Solva-ны алып тастау тізімін жаңартып, оны экологиялық және әлеуметтік тәуекелдері жоғары қосымша салалар мен қызмет түрлеріне дейін кеңейтіп, оны Халықаралық қаржы корпорациясының (IFC) алып тастау тізіміне толық сәйкестендірді.

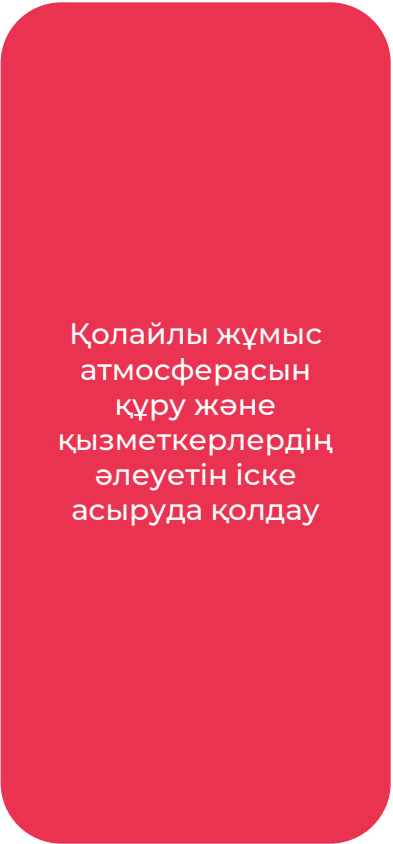
Тұрақты даму стратегиясы

Төменде Сіз Компанияның 2024 жылғы мақсаттарына жету барысымен таныса аласыз:

Стратегиялық мақсат

Бағыт

2024 жылғы негізгі нәтижелер



Қызметкерлер үшін лайықты еңбек жағдайлары мен тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету

- Қызметкерлердің 100% ұжымдық шартпен қамтылған
- 2024 жылы қызметкерлердің пайыздық арақатынасы 62%-ы әйел адамнан және 38%-ы ер азаматтан құралды
- 100% қызметкерлерге EMC алу немесе спорт залына абонемент таңдау мүмкіндігі берілді
- Тиімділікті бағалау жүйесін жетілдіру, рейтингтік жүйені енгізу және бонустық бағдарламаны қайта қарау
- Қызметкерлердің 100%-ы 2024 жылы өнімділік пен мансаптық дамуды бағалаудан өтті
- Кадрлық резерв пен таланттар пулын құру жөніндегі жобаны бастау
- Жұмыс орнында жазатайым оқиға – 0
- 2024 жылы бізде іскерлік этика мен мүдделер қақтығысын бұзуға қатысты шағымдар немесе еңбек даулары орын алған жоқ.

Қызметкерлерді оқыту және әлеуетін дамыту

- Laboratory 3.0 бағдарламасы аясында 300-ден астам бітіруші дайындалып, табысты жұмысқа орналастырылды
- Шет тілдерін оқыту курстарын бастау
- Барлық қызметкерлерге Lerna платформасында кез келген оқыту курстарын сатып алуға 400 000 теңге берілді
- 2024 жылы 2800 сағаттық оқыту өткізілді, клиенттермен өзара әрекеттесетін бөлімдердің қызметкерлері орта есеппен 39 сағаттық оқытудан өтті
- БҰҰ-ның жаһандық шартынан екі халықаралық оқу бағдарламасын аяқтау: «SDG Ambition» акселераторы және Климаттық амбиция акселераторы.

Тұрақты даму стратегиясы

Төменде сіз Компанияның 2024 жылғы мақсаттарына жету барысымен таныса аласыз:

Стратегиялық мақсат

Бағыт

2024 жылғы негізгі нәтижелер

Қоршаған
ортаны қорғау
және
климаттың
өзгеруіне
қарсы күрес

Климаттың өзгеруімен күресуге және қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған «жасыл» жобалар мен жасыл технологияларды қаржыландыру

- Жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімді іске қосу оның шеңберінде клиенттердің кэшбек алуға мүмкіндігі бар, бұл өнім болашақта пысықталып, жетілдірілетін болады
- Біз Қазақстанның Ұлттық ESG клубының мүшесіміз, сондай-ақ өкімхаттық экономика комитетіне қосылдық.

Жеке экологиялық жобаларды іске асыру

- Кеңседе қалдықтарды бөлек жинауды бастау: пластик, қағаз және шыны
- Қалдықтарды дұрыс сұрыптау бойынша тренинг өткізу
- Көміртекті бейтарап Компанияның мәртебесін үнемі растау және жасыл жобаларды қаржыландыру арқылы өз шығарындыларын өтеу.

Біздің БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесіміз

Біз тұрақты даму принциптерін ұстанамыз, әдеттегі кредиттеу шеңберінен шығып, бизнестің экономикалық, әлеуметтік және экологиялық жауапкершілігіне көп көңіл бөлеміз.

Solva корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы БҰҰ Жаһандық шартының бөлігі болып табылады және адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласындағы БҰҰ ЖД он принципіне өзінің адалдығын білдіреді.

Біз сондай-ақ 2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарын (ТДМ) қолдаймыз және оларға қол жеткізуге өз үлесімізді қосуға тырысамыз. Осы мақсаттарға жетудегі рөліміздің маңыздылығын түсіне отырып, біз Компанияның қызметін БҰҰ ТДМ және ішкі міндеттер контекстінде талдадық және Solva-ның негізгі қызметі 2024 жылы ең көп әсер еткен бес басым ТДМ анықтадық.

WE SUPPORT



Біз халықтың қаржылық сауаттылығын арттыруға бағытталған оқыту іс-шараларын іске асырамыз және IT-мамандарды даярлаймыз.

Біз қызметкерлерге кәсіптік оқытуға кең мүмкіндіктер береміз.



Біз әйелдердің кәсіби өсуі мен көшбасшылығы үшін тең мүмкіндіктер жасаймыз, барлық қызметкерлер арасында Гендерлік теңдік принциптерін ұстануға тырысамыз.

Біздің ШОБ-тағы кредит портфеліміздің 70%-предприним кәсіпкер әйелдер құрайды.



Біз лайықты еңбек жағдайларын ұсынамыз және мансаптық және кәсіби өсу үшін тең жағдай жасаймыз.

Біз өнім желісін дамыту және кеңейту арқылы клиенттердің шағын және орта бизнесінің экономикалық дамуы мен өркендеуіне ықпал етеміз.



Біз ШОБ-тың сапалы және ыңғайлы қаржы өнімдері мен қызметтеріне қолжетімділігін кеңейтуге тырысамыз. Ол үшін біз жаңа серіктестіктерді белсенді түрде жасаймыз, жаңа өнімдерді шығарамыз және озық технологияларды енгіземіз.

Қазірдің өзінде Solva кредит портфелінің 61% ШОБ құрайды.



Біз көміртекті-бейтарап компаниямыз және CO2 шығарындыларын өтейтін жасыл жобаларды қаржыландырамыз.

Біз кеңседе қалдықтарды бөлек жинауды бастадық, сонымен қатар біздің өнім желісінде жасыл қаржыландыру өнімі де бар.

Бұдан бөлек, біз 5 қосымша ТДМ анықтадық, оның шеңберінде Компания да оң өзгерістерге ықпал етті.

Біздің Компанияның әрбір ТДМ-ға қол жеткізуге қосқан үлесі туралы толығырақ [«БҰҰ МД принциптерін сақтау»](#) және [«БҰҰ МД-ға үлес»](#) атты осы есепке қосымшадан оқи аласыз.



Жауапты бизнес

Жауапты қаржыландыру

Біздің қызметіміздің негізгі басымдығы клиенттерге қамқорлық жасау, сондай-ақ оларға жоғары сапалы, ыңғайлы, қолжетімді және заманауи өнімдер мен қызметтерді ұсыну болып табылады.

Өз жұмысында Solva Қазақстан Республикасының барлық заңнамалық талаптарын қатаң сақтай отырып, өзінің қызметтері мен микрокредиттеу шарттары туралы ашықтық, сенімділік және толық ақпарат беру принциптерін басшылыққа алады. ында Компанияда клиенттердің құқықтарын қорғау саясаты бар, ол клиенттермен өзара әрекеттестіктің негізгі принциптерін және өз қызметін жүзеге асыру шеңберінде Компания басшылыққа алатын олардың құқықтары мен мүдделерін қорғауды анықтайды. Бұл Саясат Компанияның ресми [сайтында](#) ашық түрде орналастырылған.

Біз өз клиенттеріміздің құқықтарын қорғау саласындағы тәжірибемізді жақсарту үшін үнемі жұмыс істейміз. 2024 жылдың соңында біз БҰҰ Жаһандық шартының Бизнес және адам құқықтары акселераторы бағдарламасына қатыса бастадық. Бұл акселераторының бізге адам құқықтары саласындағы күш-жігерімізді дамытуға көмектеседі: Компанияның теріс әсер ету тәуекелдерін бағалау және осы тәуекелдерді басқарудың басым міндеттерін анықтау; мүдделі тараптарды тарту деңгейін бағалау; олармен қарым-қатынас пен өзара әрекеттестікті жетілдіру; өтініштерді құқықтық қорғау және өңдеу тетіктерін жаңарту және т.б.



** Client Protection Pathway — бұл қаржы секторында клиенттердің құқықтарын қорғау стандарттарын енгізуді жеделдету бастамасы.*

Solva CERISE+SPTF Client Protection Pathway* бастамасының бөлігі болып табылады және CERISE+SPTF өзірлеген тұтынушыларды қорғау стандарттарына адалдығын білдіреді.

Solva тұтынушылармен өзара әрекеттестіктің өзіндік әдістерін жақсарту үшін осы стандарттарды қолданады.

Біздің негізгі принциптеріміз:

Байланыстың
барлық деңгейіндегі
ашықтық

Клиенттердің
құқықтарын
құрметтеу және
бизнес этикасы

Тұрақты өзара
әрекеттестік
және кері
байланыс жинау

Әрбір өтінішке
жұмыс істеуге
әділдік,
бейтараптық,
мұқияттылық
тұрғысынан қарау

Клиенттерге
мерзімі өткен
берешекті
реттеуге көмектесу

Дербес
деректердің
қорғалуын және
құпиялылығын
қамтамасыз ету

Алаяқтықпен
күресу шаралары

Жауапты қаржыландыру

Біз микрокредиттің барлық шарттары Біздің әрбір клиентіміз үшін түсінікті, толық және қолжетімді болуы тиіс деген қағиданы қатаң ұстанамыз.

Микрокредит алуға өтінімді рәсімдеу кезінде біздің клиенттер микрокредит берудің барлық талаптарымен және шарттың талаптарымен таныса алады.

Сонымен қатар, Компания өзінің ресми сайтында микрокредит беру ережелері мен шарттары туралы толық ақпаратты орналастырады.

Біз кез-келген сұрақтарға жауап беруге және әр мәселені шешуге жеке-жеке қарауға әрқашан дайынбыз.

Біздің Компанияда Клиентті шарттың мазмұнына қатысты жаңылыстыруы мүмкін ақпаратты, сондай-ақ микрокредит беру шарттарын екіұшты түсіндіруге әкеп соғуы мүмкін кез келген ақпаратты ұсынуға жол берілмейді.

Біз сондай-ақ клиенттерді адастыруға қабілетті жақсы басып шығаруды немесе басқа әдістерді қолдануға жол берілмейді деп санаймыз.

Біз кредиттік жүктелімге жол бермеу және клиент үшін елеулі қаржылық қиындықтар туғызбау үшін клиенттің микрокредит алу үшін қаржылық мүмкіндіктерін тексеру бөлігіндегі жауапкершілігімізді түсінеміз.

Сондықтан Solva қарыз алуға өтінімді мақұлдау және келісімшарт жасасу алдында клиенттің қаржылық жағдайын мұқият тексеруге ерекше назар аударады.

Біздің микрокредиттер берудің ішкі ережелеріне сәйкес қарыз алушы өз кірістерін қол жетімді тәсілдердің бірімен растауға міндетті, бұл сұралған соманың оның қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келетіндігіне көз жеткізуге мүмкіндік береді.

Сондай-ақ, біз әрқашан клиенттің кредиттік тарихын кредиттік бюроға сұраным арқылы тексереміз.

Егер тексеру барысында біз сұралған сома клиенттің қаржылық мүмкіндіктерінен асып түсетінін немесе клиенттің бірқатар өтелмеген кредиттік қарыздары бар екенін бтоғыспалыақ, онда біз не Қарыз алушының кіріс деңгейіне сәйкес келетін балама микрокредит беру шарттарын ұсынамыз немесе қызмет көрсетуден бас тартамыз.

Біз қызметкерлеріміздің клиенттермен қарым-қатынасы мен қарым-қатынасында қатаң стандарттарды сақтаймыз. Біздің іскерлік этика принциптері агрессияның, қорлайтын немесе қорлайтын сөздердің, сондай-ақ қысым мен қауіптің кез келген көрінісін жоққа шығарады. Біздің барлық коммуникацияларымыз құрметке, ашықтыққа, адалдық пен адалдыққа негізделген. Біз тұрақты бақылау мен оқыту арқылы қызметкерлер арасындағы этикалық емес жүріс-тұрыс тәуекелдерін азайтуға тырысамыз.

Қарыз алушының құқықтарын қорғау

Solva өз клиенттерінің қаржылық әл-ауқатына қамқорлық жасайды, сондықтан Компанияда қарыз алушының құқықтары жөніндегі омбудсменнің қабылдау бөлмесі жұмыс істейді, ол біздің клиенттерімізде міндеттемелерді орындауды қиындататын жағдайлар туындаған кезде мерзімі өткен берешекті реттеу және жанжалды жағдайларды жеке-жеке шешу бойынша рәсімдерді үнемі жүргізеді.

Омбудсмен қызметі қарыз алушының құқықтарын қорғау жөніндегі Тәуелсіз департаментке бөлінген. Департамент Директорлар кеңесіне тікелей есеп береді және Компанияның басқа ішкі құрылымдарынан тәуелсіз. Бұл біздің клиенттеріміздің өтініштері мен шағымдары бойынша шешім қабылдауда үлкен тиімділікті, объективтілікті, дербестікті және тәуелсіздікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Кез келген клиент Омбудсменнің қабылдау бөлмесіне мерзімі өткен берешекті реттеуге көмек көрсету туралы өтінішпен немесе өзге өтінішпен/шағыммен жүгіне алады.

Әрбір клиент мерзімі өткен берешекті реттеуге көмек алу үшін немесе кез келген басқа сұрақ немесе шағым бойынша Омбудсменнің қабылдау бөлмесіне хабарласуға құқылы. Омбудсмен келіп түскен барлық өтініштерді жеке өзі қарайды және Қазақстан заңнамасына, ARRF¹ және ҰБ¹ стандарттары мен ұсыныстарына, сондай-ақ біздің компанияның ішкі ережелеріне сәйкес клиенттердің құқықтарының сақталуын бақылайды.

Омбудсмен әрқашан клиенттің жағында болады және оның құқықтары мен мүдделерін басшылыққа алады.

Өтініш барлық қажетті құжаттарды алған сәттен бастап 15 күннен аспайтын мерзім ішінде қаралады, содан кейін өтініш берушінің электрондық поштасына жауап келіп түседі.

Біз әрқашан өз клиенттерімізбен кездесуге барамыз және туындаған жағдайларға байланысты қолдау шараларын қабылдаймыз және қарызды қайтару үшін жеке кестелер мен шарттарды ұсыну мәселесін қарастырамыз.

Компанияда мерзімі өткен берешекті реттеудің бірыңғай тәсілін белгілейтін микрокредит шарттарына өзгерістер енгізу жөніндегі Регламент қолданылады. Бұл бізге клиенттерге қарыздарын реттеу үшін жеке шарттар беру процестерін оңтайландыруға және жеделдетуге мүмкіндік береді.

Біздің кез келген қарыз алушы омбудсменнен көмек немесе кеңес сұрай алады:

Өтінімді сайтта қалдыру:

[Омбудсменнің қабылдау бөлмесі](#)

Өтінішті электрондық пошта мекенжайына жіберу очты:

ombudsman@Solva.kz

Жедел байланыс желісіне хабарласу:

+7 701 006 35 36

Бас бөлімге хабарласу:

Алматы қ., Алмалы ауданы,
Сейфуллин даңғылы 502, Тұрар БО, 1-ші қабат (ғимараттың бүйір жағынан).

¹ ARRF – Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі; ҰБ – Қазақстан Ұлттық Банкі.

Қарыз алушының құқықтарын қорғау

Клиенттерімізге ыңғайлы болу үшін біз онлайн және офлайн режимінде өтініш берудің көп арналы әдісін ұсынамыз. Онлайн өтінімді біздің сайтта қалдыруға, жеке кабинет немесе қосымша арқылы жіберуге, электрондық поштаға, WhatsApp-қа жазуға немесе сенім телефонына қоңырау шалуға болады. Сонымен қатар, Алматыдағы Орталық кеңсемізде азаматтарды жеке қабылдауға арналған омбудсмен кеңсесі жұмыс істейді. 2024 жылы **800-ден астам** клиент бізге тікелей осы кеңсе арқылы жүгінді, бұл 2023 жылмен салыстырғанда екі есе көп.

Біз өз клиенттерімізге туындаған кез келген қиындықтар мен сұрақтармен тікелей хабарласа алатындай барынша ыңғайлы және жайлы жағдай жасауға бағытталғанбыз. Ашық тәсілдің арқасында біз Solva-ға тікелей өтініштер санын 2023 жылмен салыстырғанда 1,5 есеге арттыра алдық. Осылайша, 2024 жылы Омбудсменнің қабылдау бөлмесінде **9,8 млрд теңге** сомасына берешек туралы **6 мың өтініш қаралды**. Соның ішінде қайта құрылымдау **6 млрд теңге сомасына 3,5 мың өтініш (56%)** үшін іске асырылды.

Сондай-ақ, біздің клиенттеріміздің микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуге сұраным жолдай отырып, жеке кабинетте төлемді кейінге шегеру функциясын пайдалануға мүмкіндігі бар.

Біздің омбудсмен қызметі ішкі қауіпсіздік қызметімен бірлесіп алаяқтықпен күресуге белсенді қатысады. Алаяқтардың құрбаны болған клиент бізге хабарласқанда, біздің омбудсмендер шетте қалмайды және әрі қарайғы әрекеттер туралы ақпарат бере отырып, байланысқа қосылады. Сондай-ақ, біз клиенттерге болашақта өздерін қалай қорғауға болатындығы туралы хабарлаймыз, қол жетімді қорғаныс механизмдерін түсіндіреміз және олардың алаяқтық схеманың бір бөлігі болғанын қалай тексеруге болатындығы туралы ұсыныстармен бөлісеміз. Біз өзекті мәселелерді шешіп қана қоймай, клиенттеріміз үшін қауіпсіз кеңістік құруға тырысамыз.



“

Біз өз құқықтарын қорғау және қалпына келтіру, борыштық жүктемені азайту және төтенше жағдайларда көмек көрсету бойынша бірқатар бастамаларды жүзеге асыра отырып, клиенттерімізге қамқорлық жасауға үлкен мән береміз. Біздің мақсатымыз берешегі бар клиенттерді қолдау ғана емес, сонымен қатар халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру, сондай-ақ қарыз алушылардың құқықтарын қорғау мәдениетін және елдің бүкіл қаржы жүйесін жақсарту үшін жаңа бастамалар жасауға белсенді қатысу болып табылады. Біздің команда клиенттерге қызмет көрсету және байланыс саласындағы ең жақсы болу үшін өз тәжірибелерін үнемі жетілдіріп отырады.

”

Ернар Оразбаев

Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау департаментінің директоры

2024 жылы

6 000

омбудсменнің қабылдау бөлмесіне өтініш келіп түсті

2024 жылы

810

клиент омбудсменнің жеке қабылдауына жүгінді

3 500

клиентке төлемдерді кейінге шегеру және қайта құрылымдау бойынша жеке кестелер берілді

Қарыз алушының құқықтарын қорғау

«Қарызсыз қоғам»

Біз халық үшін қаржылық мәселелер бойынша білім беру жобаларын кеңейту қаншалықты маңызды екенін түсінеміз. Сондықтан 2024 жылдың басында біз микроқаржы секторында бірінші болып **«Қарызсыз қоғам»** үкіметтік жобасын қолдадық және оған қатыстық.

Бұл жобаның негізгі мақсаты-азаматтардың қарыз жүктемесін азайту және проблемалық қарызға тап болғандардың қаржылық сауаттылығын арттыру. Жоба аясында Қазақстанның бірнеше қаласында қоғамдық қабылдау бөлмелері ашылды, онда Solva азаматтарға борыштық міндеттемелерін реттеуде кеңес беру және көмек көрсету үшін мамандар ұсынады. Сонымен қатар, Solva «Аманат» партиясының платформасында ұйымдастырылған жұмыс тобының үш отырысына қатысты. Үкімет пен қаржы нарығының бірлескен күш-жігерінің нәтижесінде жоба республикалық маңызы бар 17 өңірде және 3 қалада табысты іске асырылуда.

Сала көшбасшыларының бірі және жауапты қаржыландыру саласындағы белсенді елші ретінде біз өз саламыздың сарапшылары мен өкілдері ретінде әртүрлі маңызды іс-шараларға шақырулар аламыз. Бұл бізге қаржы жүйесін және клиенттердің құқықтарын қорғау мәдениетін жақсарту, тәжірибе алмасу және саланың дамуына үлес қосу үшін бірлесіп жұмыс істеуге мүмкіндік береді.

2024 жылдың маусымында біз Дүниежүзілік банк пен ҚНРДА бірлескен іс-шарасына қатысуға шақыру алдық, онда SupTech¹ құралдарын пайдалануды қоса алғанда, өтініштерді өңдеу жүйесін автоматтандыру бойынша практикалық ұсыныстар ұсынылды.

Сондай-ақ, 2024 жылдың қазан айында біз The Alliance for Financial Inclusion (AFI) бірлесіп ұйымдастырылған іс-шараға қатыстық. Осы іс-шара аясында қаржылық қызметтерді тұтынушылармен байланысты тәуекелдерге, сондай-ақ алаяқтық схемаларына және оларды анықтау әдістеріне қатысты өзекті мәселелер талқыланды. Микроқаржы ұйымдары (МҚҰ) секторында тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәдениетін қалыптастыруға және осы тәуекелдерді анықтау мен басқару тетіктеріне ерекше назар аударылды. Сонымен қатар, жүріс-тұрысты қадағалау процестері мен принциптерін дамыту идеялары ұсынылды.

¹ SupTech (Supervisory Technology) — қаржы нарығына қатысушылардың іс-әрекеттерін бақылау мен қадағалаудың тиімділігін арттыру үшін реттеушілер қолданатын технологиялар

Клиенттерді қорғау шаралары

Төтенше жағдайларда көмек

Компания әрқашан төтенше жағдайларға тап болған клиенттеріне қолдау көрсетуге дайын. Біз Қазақстандағы оқиғаларды мұқият қадағалаймыз және барынша мүмкін және жедел көмек көрсету үшін белсенді әрекет етеміз.

2024 жылдың көктемінде елдің бірнеше аймақтарында соңғы 80 жылдағы ең ауыр су тасқыны болды. Осы жағдайға жауап ретінде Solva апаттан зардап шеккен қарыз алушыларға қолдау шараларын қабылдады.

Қолдау көрсету аясында Компания су тасқынынан зардап шеккен азаматтар үшін микрокредиттер бойынша төлемдерді 3 айға кейінге шегеруді ұсынды (2024 жылғы 1 сәуірден 30 маусымға дейін). Мерзімі өткен микрокредиттер бойынша тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) жойылды. Сондай-ақ ЖК және шағын және орта бизнес субъектілеріне кредиттік демалыс берілді. Осылайша, **608 млн теңге** сомасына микрокредиттері бар зардап шеккен **564-тен астам** азаматқа төлемдерді кейінге шегеру ұсынылды. **96 бизнес** субъектісіне қатысты **247 млн теңге** сомасына сыйақы есептелмей кредиттер бойынша жиынтық берешек кейінге шегерілді.

Мерзімді әскери қызметке шақырылушылар үшін төлемдерді кейінге шегеру

2022 жылғы желтоқсанда Қорғаныс министрлігі мен ҚНРДА жедел әскери қызметке шақырылған қарыз алушылардың банктік қарыздары мен микрокредиттері бойынша төлемдерді кейінге шегеруді көздейтін Ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойды.

Бұл процесс автоматтандырылды, бұл мерзімді әскери қызметке шақырылушылар туралы ақпарат алуды едәуір жеңілдетті және оларды қаржы ұйымына өз бетінше жүгіну қажеттілігінен босатты. Қазіргі уақытта мерзімді әскери қызметке шақырылушылардың тізімдері кредиттік бюроға жіберіледі, ол жерден ақпарат бізге автоматты түрде келеді және Біз барлық төлемдер бойынша дереу кейінге шегереміз.

2024 жылы Компания негізгі борыш, сыйақы бойынша төлемдерді кейінге шегеруді және **40 әскери** қызметші бойынша берешекті өндіріп алудың барлық нысандарын олардың мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңіне (1 жыл) жалпы борыш сомасы **11 млн теңгеден** астам сомаға тоқтата тұруды ұсынды.

Өтініштермен жұмыс

Клиенттеріміздің қанағаттанушылығы біздің басымдығымыз болып табылады, сондықтан біз алған барлық өтініштер мен шағымдарға өте байыпты қараймыз және олардың әрқайсысын мұқият қарастырамыз.

Біз тұтынушыларға бізбен байланысу үшін әртүрлі арналарды ұсынуға үлкен мән береміз және әрқашан олардың кері байланысын ескеруге тырысамыз. Клиенттер бізге негізгі қолдау желісі, сенім телефоны арқылы хабарласа алады немесе сұранымдары мен шағымдарын электрондық пошта, WhatsApp, біздің сайттағы немесе мобильді қосымшадағы чат арқылы жібере алады. Біз сондай-ақ әлеуметтік желілер мен басқа платформалар арқылы келетін хабарларды мұқият қадағалап отырамыз және қажет болған жағдайда оларды тиісті клиенттермен жұмыс бөлімдеріне бағыттаймыз.

Біз алынған өтініштерді/шағымдарды объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етуге және толық жауап беруге тырысамыз.

2024 жылы біз барлық келіп түскен шағымдарды күнделікті өңдейтін және осы шағымдарды терең талдау және шешу үшін клиенттермен өзара әрекеттесетін операциялық қолдау бөлімін құрдық. Бұл бөлім сонымен қатар клиенттердің кері байланысын зерттейді және наразылықтың себептерін анықтау және мәселелерді шешуге көмектесу үшін бізбен қарым-қатынас сапасына наразы адамдармен байланысады.

Сондай-ақ, 2024 жылы біз кез келген байланыс арналары бойынша келіп түскен сұранымды неғұрлым сапалы, жылдам және тиімді шешу үшін келіп түскен барлық өтініштердің жіктемесін кеңейттік. Барлық байланыс арналары бойынша клиенттер жіберген барлық өтініштер/шағымдар бірыңғай базаға түседі. Бұл бізге клиенттердің барлық өтініштерін біріктіруге және әр клиентпен өзара әрекеттестік мен хат алмасудың толық тарихын қалыптастыруға мүмкіндік береді. Сондай-ақ, біздің әрбір клиентіміз үшін клиенттің карточкасы жасалады, онда барлық Байланыс тарихы жинақталады.



“

Solva-да біз сенімдіміз: тек ашық диалог пен тұтынушыларымызбен кері байланыс арқылы біз күн сайын жақсырақ бола аламыз және барған сайын ыңғайлы және сапалы қаржылық қызметтерді ұсына отырып, өнім желісін жақсартып аламыз. Біз барлық өтініштер мен шағымдарға мұқият және мұқият қараймыз, тиімді және жылдам байланыс орнатуға тырысамыз. 2024 жылы біз сұранымдарды өңдеу жүйесін жақсартуға, қызметкерлердің кәсібилігін арттыруға және тұтынушылардың тәжірибесін жақсартуға назар аудардық. Біз қарым-қатынас сапасына байыпты қараймыз және клиенттермен қарым-қатынаста ашықтық пен сенім атмосферасын құру үшін қолдан келгеннің бәрін жасаймыз.

”

Ассель Маханова,

Клиенттерді қолдау басқармасының басшысы

Сондай-ақ, 2024 жылы біз өз мүмкіндіктерімізді кеңейттік және қазір өзіміздің сату нүктелеріміз арқылы да, серіктестік арқылы да келетін клиенттердің барлық өтініштерін өңдейміз.

Өтініштермен жұмыс

Клиенттеріміздің өтініштері мен шағымдарын өңдеу процесінде олардың дербес деректері мен құпия ақпаратын қорғау біздің жұмысымыздағы маңызды басымдық болып табылады және клиенттер алдындағы жауапкершілігімізді көрсетеді. Клиенттеріміздің жеке деректерін қорғауды қамтамасыз ету үшін біз оларды сәйкестендіру процесін дауыстық және мәтіндік форматта біріктірдік, бұл бізге клиенттерді дәл тануға мүмкіндік береді. 2024 жылы біз талдауға жынысына, адамның жағдайына және басқа параметрлерге дауыстық тексеруді қосу арқылы дауыстық форматтағы сәйкестендіру процесін жақсарттық.

2025 жылы біз мобильді қосымшадан келетін өтініштерді сәйкестендіру процесін жеңілдетуге ниеттіміз, өйткені бұл жағдайда биометриялық деректерді қолдана отырып сәйкестендіру жүргізілді.

Біз әрбір ресми өтінішті мұқият зерттеп, 15 күнтізбелік күннен кешіктірмей жауап береміз.

2025 жылы біз өтінімді шешу уақытына «тоқтата тұру» мүмкіндігін енгізу арқылы өтініштерді өңдеу жүйесін жақсартуға ниеттіміз, бұл оны жоғалтпауға және қажет болған жағдайда оған тез оралуға мүмкіндік береді.

Тұрақты негізде клиенттерді қолдау басқармасының барлық қызметкерлері оқытудан және біліктілікті арттырудан өтеді, соның ішінде өнім желісі, кәсіби этика және тиімді коммуникациялар бойынша білім алу. Сондай-ақ, ай сайынғы негізде біздің қызметкерлер өнімдерді білу үшін тестілеуден өтеді, ал тестілеу нәтижелері қызметкердің бонус мөлшеріне тікелей әсер етеді.

2024 жылы біз күрделі клиенттермен жұмыс істеу дағдыларын игеруге, ерекше қызмет көрсетуге және эмпатияны дамытуға бағытталған қызметкерлер үшін ішкі тренингтер өткіздік. Бұл шаралар команданың жалпы тиімділігін арттыруға бағытталған және қызметкерлердің 100%-ы осы тренингтерден сәтті өтті.

Біз клиенттермен қарым-қатынас сапасына ерекше назар аударамыз және осы процесті қатаң қадағалаймыз. Өзара әрекеттестіктің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін біздің сапаны бақылау тобы қызметкерлердің клиенттермен жұмысына үнемі мониторинг жүргізеді. Олар коммуникациядағы ықтимал қателерді немесе кемшіліктерді анықтау үшін телефон қоңыраулары мен хат алмасуларды тексереді. Егер проблемалар анықталса, қызметкер қарым-қатынас дағдыларын жетілдіруге дайындықтан өтуі немесе қолдау алуы мүмкін. Егер бұзушылықтар ауыр болса, жұмыстан шығаруға дейін тәртіптік шаралар қолданылуы мүмкін.

Сондай-ақ бізде клиенттермен жұмыс істеу үшін негіз болатын заңгерлермен келісілген жауап үлгілерінің мұқият әзірленген базасы бар. Бұл біздің әрбір жауабымызды кәсіби және этикалық қана емес, сонымен қатар өтініш контекстінде барынша ақпараттандыруға мүмкіндік береді. Әрбір жауапты жекелендірсек те, берілген базаны пайдалану бізге жоғары сапа стандарттарын сақтауға және берілген ақпараттың дәлдігі мен дұрыстығына кепілдік беруге мүмкіндік береді.

2025 жылы біз барлық коммуникацияларымызды бағалаудың таптырмас құралы болатын автоматтандырылған сөйлеу аналитикасы жүйесін енгіздік. Бұл жүйе дауыстық диалогтарды ғана емес, сонымен қатар мәтіндік хабарламалармен сөйлесулерді де талдап, дұрыс емес ақпаратты, балағат сөздерді және басқа да қажетсіз өрнектерді анықтайды. Осы технологияның арқасында біз жауаптардың сапасын тиімді басқара аламыз және клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейін қамтамасыз ете аламыз.



Өтініштермен жұмыс

2024 жылы біз барлық байланыс арналары **арқылы 444 153 өтініш алдық**. Бұл сұранымдардың едәуір бөлігі біз жедел жауап берген кеңес беру сұрақтарына қатысты болды. Сонымен қатар, көптеген өтініштер техникалық қолдауға, қосымша ақпарат сұрауға және мерзімі өткен қарызды шешуге қатысты болды ([«Қарыз алушының құқықтарын қорғау»](#) бөлімін қараңыз).

Алынған өтініштердің 100% біздің клиенттерді қолдау мамандары қарады және олардың әрқайсысы бойынша тиісті жауаптар берілді.

Сондай-ақ, 2024 жылы біз өз клиенттерімізден 790 шағым алдық, әр шағым бойынша ішкі тексеру жүргізіліп, клиентке жауап жіберілді. Тексеру нәтижелері бойынша 144 өтініш негізделген деп танылды және Біз анықталған проблемаларды жою бойынша шаралар қабылдадық. Осылайша, клиенттерден түскен шағымдар санының берілген кредит санына қатынасы 2024 жылы **0,53% құрады**.



Сондай-ақ, біздің клиенттер ҚМҰҚ жанындағы омбудсменге немесе қаржы реттеуші органына (ҚНРДА) шағым жіберуге құқылы. 2024 жылы бізге Компания қызметінің мәселелері бойынша, соның ішінде қарыз алушылардың өтініштерін қарау бөлігінде ТЖ АЖ-дан 613 сұраным мен хат келіп түсті. Қарау қорытындысы бойынша біз ҚНРДА-ға тиісті түсініктемелер мен құжаттарды ұсындық, олардың шеңберінде біздің қызметімізде бұзушылықтар анықталған жоқ.

Өтінішті немесе шағымды келесі арналар арқылы жіберуге болады:

Кез келген өтініштер үшін

Support@Solva.kz

Whatsapp чаттар

+7 701 493 84 85

Жедел желі

+7 701 006 35 35

Сайт арқылы

[Көмек](#)

Пошта мекенжайына хат жазу:

050000, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Алмалы ауданы, Сейфуллин даңғылы 502, Тұрар БО, 9-шы қабат

Мобильді қосымша арқылы жазу

Клиенттердің қанағаттанушылығы

Біз үнемі тұтынушыларымыздың қанағаттанушылығын арттыруға тырысамыз, сондықтан біз NPS (Net Promoter Score) адалдық индексін үнемі өлшеп тұрамыз. Бұл бізге клиенттердің біздің Компаниямен өзара әрекеттестік тәжірибесін әр қадамында тереңірек түсінуге мүмкіндік береді.

NPS өлшеу аясында біз клиенттермен тиімді байланыс орнатуға мүмкіндік беретін телефон арқылы сауалнама жүргіземіз. Сауалнамалар күн сайын алынып тұрады, ал айдың қорытындысы бойынша біз клиенттердің әрбір тобы: жеке тұлғалар, шағын және орта бизнес, сондай-ақ Solva Lite пайдаланушылары бойынша нәтижелер талданатын егжей-тегжейлі есеп жасаймыз. Сонымен қатар, біз мобильді қосымша арқылы келетін пікірлерді белсенді түрде талдап, өңдеуден өткізіп тұрамыз.

Алынған мәліметтердің негізінде біз әр Департамент үшін ай сайынғы тапсырмалар тізімін жасаймыз. Сауалнамалардың нәтижелері жоғары басшылыққа және бөлім басшыларына үнемі ұсынылып отырады. Біз адалдық көрсеткішінің динамикасын мұқият қадағалаймыз және клиенттермен қарым-қатынас процесінде алынған кері байланысты ескереміз.

Жүргізілген талдау қорытындысы бойынша біз ұсынымдарды енгізуге және анықталған кемшіліктерді жоюға тырысамыз. NPS төмендеген жағдайда біз ықтимал себептерді мұқият зерттеп, оларды жою үшін шаралар қабылдаймыз.



“

Для Solva очень важно предоставлять клиентам самые высококачественные Solva үшін тұтынушыларға олардың қажеттіліктері мен болжалына сәйкес келетін ең жоғары сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсыну өте маңызды. Сондықтан біз тұтынушыларымыздың қанағаттану деңгейін өлшеу және олардан кері байланыс алу үшін үнемі әртүрлі зерттеулер мен сауалнамалар жүргіземіз. 2024 жылы біз елдің барлық аймақтарындағы Solva брендінің хабардарлық деңгейін бағалауға бағытталған ауқымды зерттеуді бастадық, сонымен қатар клиенттеріміздің әртүрлі кредиттік және кредиттік емес қызметтер мен сервистерді деген сұранысын анықтауға бағытталған бірқатар терең зерттеулер жүргіздік.

”

Анна Гаянцева,
Зерттеу департаментінің басшысы

49

2024 жылы жеке клиенттер арасындағы NPS көрсеткіші

49

2024 жылы ШОБ клиенттері арасындағы NPS көрсеткіші

34

2024 жылы Solva Lite клиенттері арасындағы NPS көрсеткіші

Клиенттердің қанағаттанушылығы

2024 жылы тұтынушыларымыздың кері байланысына сүйене отырып, біз CRM-жүйесінде тұтынушыларды сегменттеуді енгіздік, соның арқасында алдағы төлемдер мен бар қарыздар туралы еске салғыштардың қарқындылығын дәлірек реттей алдық. Сонымен қатар, біз ШОБ сегментіндегі клиенттерге қоңырау шалу жиілігін төмендетіп, үшінші тарап қоңырауын өшірдік. сондай-ақ, біздің клиенттеріміздің бір бөлігі үшін біз push-хабарламаларын іске қостық, бұл бізге еске салғыштарды ыңғайлы етуге және SMS-жіберілімдерінің шығындарын оңтайландыруға мүмкіндік берді.

Біз жаңа өнімдер мен қызметтерге қажеттіліктерді анықтауға, кері байланыс пен кері байланыс жинауға, сондай-ақ экономикалық және әлеуметтік әсерімізді және басқа да маңызды аспектілерді бағалауға бағытталған терең зерттеулер мен тұтынушылардан сауалнама алып отырамыз.

2024 жылдың басында біз бүкіл Қазақстан бойынша Solva және біздің өнімдеріміз туралы хабардар болу деңгейін анықтау бойынша маңызды зерттеуді іске қостық. Бұған дейін осыған ұқсас зерттеулер жылына екі рет Сыртқы зерттеу Компаниясын тарта отырып жүргізілді, ол бүкіл Қазақстан бойынша орта есеппен 650 клиенттен аспайтын сауалнама жүргізді. 2024 жылы біз бұл зерттеуді өз бетімізше жүргізу туралы шешім қабылдадық. Оның қорытындысы бойынша біз хабардарлық деңгейін өзіміз өлшеуге толық көшудің орындылығы туралы қорытындыға келдік.



Клиенттердің қанағаттанушылығы

Бұл тәсіл бізге аймақтар бойынша хабардарлық көрсеткіштерін объективті бағалауды қамтамасыз етуге және өзгерістер динамикасын бақылауға, сондай-ақ деректер сапасын бақылауға мүмкіндік берді. Ақпаратты өз бетінше жинау нәтижелерге деген сенімділікті арттырды, өйткені біз операторларымыз жүргізетін сұхбат жазбаларын тыңдай аламыз. Сонымен қатар, біз зерттеудің әр толқыны үшін жаңартылған байланыс базаларын қолдана отырып, респонденттердің қайталануын жоққа шығардық.

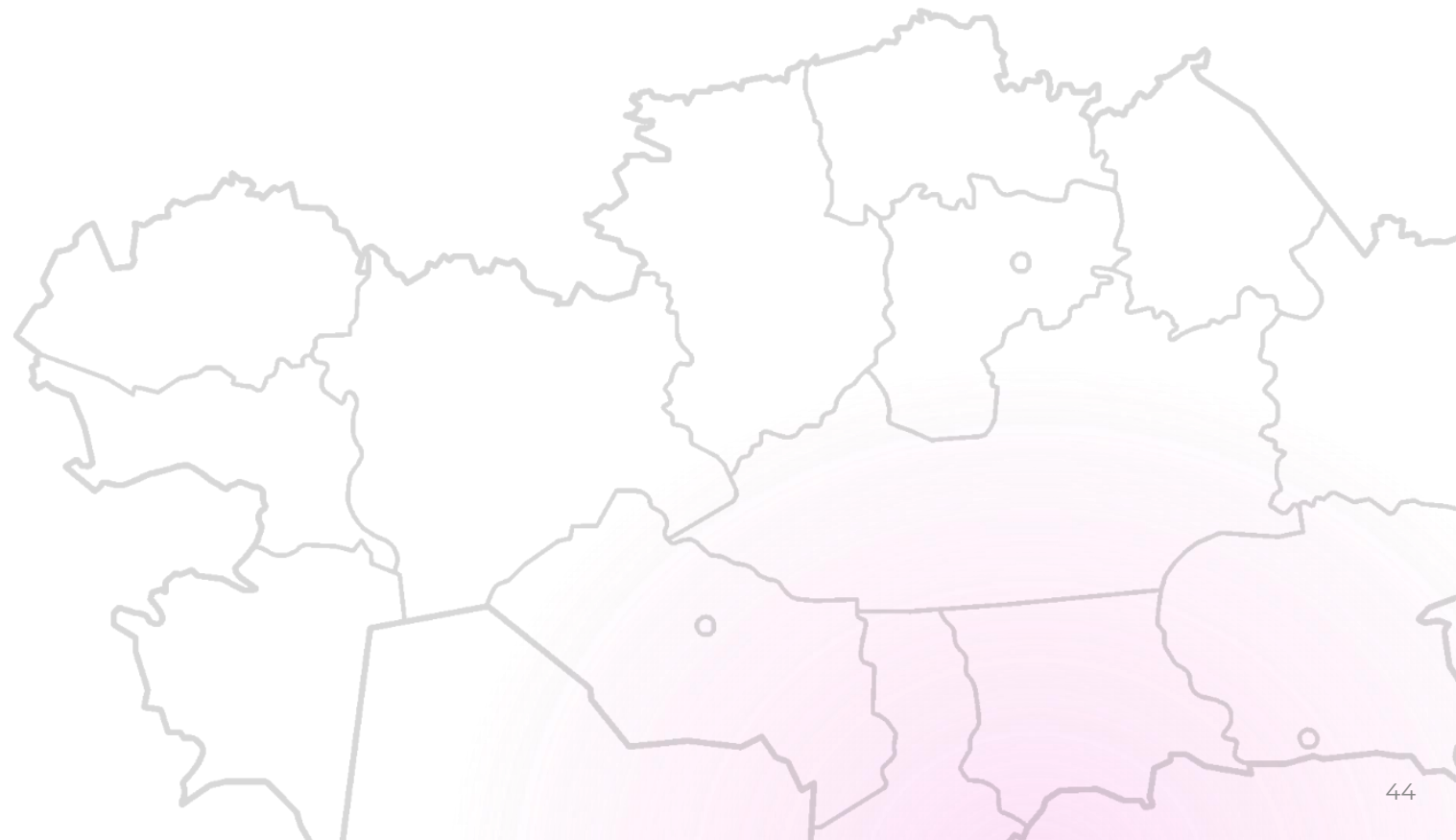
Мұндай тәсіл бізге ай сайынғы хабардарлық деңгейін өлшеуге мүмкіндік береді. Нәтижесінде, 2024 жылы біз еліміздің барлық аймақтарын қамтып, 5000-нан астам респонденттен сұхбат алып, екі өлшеу толқынын сәтті жүзеге асырдық.

2024 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша біз Қазақстан тұрғындарының 31%-ы Solva брендин естігенін немесе онымен таныс екенін анықтадық, ал елдің оңтүстігінде бұл көрсеткіш ең жоғары деңгейге - 41%-ға жетті. Біз ай сайын сауалнамалар жүргізуді жалғастыруды жоспарлап отырмыз және 2025 жылы біздің Компания туралы тұтынушылардың хабардарлығын арттыруға бағытталған.

2024 жылы біз шағын және орта бизнес (ШОБ) клиенттерінің қосымша кредиттік емес қызметтерге қажеттіліктерін анықтауға бағытталған зерттеу жүргіздік.

Біз өз клиенттерімізге қандай қызметтер немесе сервистер бизнесін тиімдірек жүргізуге көмектесетіні туралы сауалнама жүргіздік, мысалы, қаржыны есепке алуға арналған сервистер, салық төлеу және салық декларацияларын тапсыру және тағы басқа да көптеген мәселелер бойынша кеңес беру.

Біз осы зерттеулерді банкке айналу процесі аяқталғаннан кейін клиенттерімізге ең жақсы қызметтер мен инновациялық шешімдерді ұсына алу үшін жалғастырып келеміз.



Клиенттердің қанағаттанушылығы

2024 жылы біз қызметкерлер арасында сыналған Solva Light дебеттік картасының пилоттық нұсқасын іске қосу жобасын жүзеге асырдық. Біздің мақсатымыз - тұтынушыларымыздың күнделікті өмірінің ажырамас бөлігіне айналатын өнімді жасау. Тестілеу барысында біз мобильді қосымшаны пайдалану кезінде олар үшін не маңызды екенін тереңірек түсіну үшін пайдаланушылардың қажеттіліктерін белсенді түрде зерттедік және өлшедік.

Біз оны күнделікті қолдануға ыңғайлы және тартымды ету үшін оны жақсартуға баса назар аударып келеміз.

2025 жылдың басында біз сыртқы зерттеу орталығымен бірлесіп мобильді қосымшамен жұмыс істеу бойынша жаңа жобаны іске қостық. Бұл бізге қосымшаны нақтылау мүмкіндіктерін анықтауға және оны ыңғайлы әрі технологиялық етуге көмектеседі.

Сондай-ақ, 2024 жылы біз кепілдендірілген микрокредит беру саласында жаңа өнімді іске қостық және бірқатар зерттеулер жүргіздік. Біздің клиенттеріміздің қажеттіліктерін және оларды кепілдік кредитке жүгінуге итермелейтін факторларды зерттеуге баса назар аударылды.

Тоқсан сайын біз барлық өзгерістер, жаңа өнімдер мен қызметтердің іске қосылуы және басқа да негізгі оқиғалар туралы статистикалық деректерді мұқият талдап, жинақтай отырып, Қазақстанның бүкіл қаржы нарығы бойынша ауқымды бенчмарктарды өткізіп тұрамыз. Мұндай жүйелі тәсіл бізге нарықтағы өзекті оқиғалардан хабардар болуға, жаңа трендтер мен үрдістерді анықтауға, сондай-ақ өз өнімдеріміз бен қызметтерімізді жетілдіруге мүмкіндік береді.

Жауапты маркетинг

Solva Қазақстандағы микрокредиттеу нарығында жетекші орындардың бірін алады. Біз брендімізді үздіксіз дамытып, оның танымалдылығын арттырып келеміз, соның ішінде инновациялық шешімдерді енгізу және маркетингтік құзыреттерімізді нығайту арқылы.

Жауапты бизнес ретінде біз Қазақстанның маркетингтік коммуникациялар және жарнама саласындағы заңнамасын қатаң сақтаймыз. Біз жарнамалық хабарламаларымызға мұқият қараймыз және егер олар клиенттің қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмесе, микрокредиттер ұсынбаймыз.

Біздің барлық маркетингтік материалдарымыз заң бұзушылықтарды немесе ақпаратты ұсынуда түсініспеушіліктерді жол бермеу үшін Заң департаментімен келісілген. Маркетингтік коммуникациялар мен өнімдерімізді жылжыту саласында даулы мәселелер туындаған кезде біз әрқашан қатаң және консервативті тәсілдерді ұстанамыз. Біз барлық маркетингтік материалдарымызды үнемі тексеріп отырамыз және шындыққа сәйкессіздіктер анықталған кезде немесе заңнамада өзгерістер болған жағдайда оларды жаңартып отырамыз.

ШОБ дамуына экономикалық үлес

Біздің Компания үш жыл бойы Қазақстанда микро-, шағын және орта бизнесті дамытуға өзінің экономикалық әсерін зерттеу мен бағалауды жүргізіп келеді. Осы жылдар ішінде біз 3,5 мыңнан астам клиенттерімізге сауалнама жүргіздік және ШОБ секторының және ел экономикасының дамуына қосқан экономикалық үлесімізді сандық түрде өлшеп қана қоймай, сектордың жалпы даму динамикасын, оны қаржыландыру қажеттілігін және қолда бар кедергілерді талдай алдық.

Біз сіздермен 2024 жылғы зерттеудің негізгі нәтижелерімен бөлісуге қуаныштымыз:

Берілген
қаржыландырудың
әрбір
1 млн теңгесі:



1 жыл ішінде ШОБ түсімінің орта есеппен **8,2 млн теңгеге** өсуіне алып келеді, бұл 2023 жылғы зерттеу нәтижелерімен салыстырғанда **36% жоғары**

31 мың жұмыс орны

өткен жылы Solva қаржыландыруының арқасында құрылды

10-нан 1

клиент өз бизнестерін Solva-дан қаржыландырусыз жабуға мәжбүр болатынын және осы күнге дейін жұмыс істеп жатқанын хабарлады

73%

клиент кредит қаражатын алу салдарынан түсімнің өсуін тіркеді

79 мың жұмыс орны

соңғы 4 жылда Solva қаржыландыруының арқасында құрылды

96%

Solva микрокредиті олардың бизнесін дамытуға көмектескеніне сенімді

\$683 млн

Solva клиенті 2024 жылғы қаржыландыру нәтижелері бойынша күте алатын кірістің өсімі

Осы зерттеу арқылы алынған сандық деректер мен қорытындыларға сүйене отырып, біздің қаржыландыруымыз кәсіпкерлерге өз бизнесінің нақты қысқа мерзімді қиындықтарын жеңуге немесе оның кеңеюі мен дамуына инвестиция салуға көмектеседі деп сенімді түрде айта аламыз. Осыны растай отырып, сауалнамаға қатысқан клиенттердің **96%-ы** Solva-дан алынған кредит олардың бизнесіне тікелей және оң әсер еткенін атап өтті, бұл өткен жылдардағы ұқсас нәтижелерге сәйкес келеді.

Біз шағын компаниялардағы оң өзгерістер «толқындық әсер» тудыратынын түсінеміз: олардың әсері қызметкерлерге, олардың отбасыларына, сондай-ақ мердігерлер мен жеткізушілерге таралады, бұл өз кезегінде олардың бизнесінің дамуына ықпал етеді. Осы факторлардың барлығы сайып келгенде ел экономикасының тұрақты өсуіне және оның ЖІӨ-нің өсуіне әкеп соғады.

Біздің клиенттеріміздің **73%-ы** Solva-дан микроқарыздың арқасында олардың кірісі өскенін растады. Өткен жылы бұл көрсеткіш **64% құрады**, бұл ағымдағы көрсеткіштен 9 пайыздық тармаққа аз. Қаржыландыру түрінде берілген әрбір миллион теңге шағын және орта кәсіпорындар түсімінің жылына орта есеппен **8,2 млн теңгеге** өсуіне ықпал етеді, бұл өткен жылғы нәтижеден **36%-ға жоғары**. Осылайша, 2024 жылы біздің клиенттеріміз кірістің **683 миллион доллар** құрайтын жалпы өсімін күте алады.

Бұдан бөлек, сауалнамаға қатысқандардың шамамен 24%-ы қарыз қаражаты арқылы қосымша қызметкерлерді жалдай алатынын атап өтті. Solva-ны қаржыландыру нәтижесінде өткен жылы шамамен **31 000 жаңа жұмыс орны** құрылды, ал төрт жыл ішінде шамамен **79 000 жұмыс орны** құрылды.

Алынған нәтижелермен сіз жүргізілген зерттеу нәтижелері бойынша шығарылған және компанияның сайтында жарияланған [«Solva-ның Қазақстандағы шағын және орта кәсіпкерлікті дамытуға қосқан экономикалық үлесі»](#) Есебінде егжей-тегжейлі таныса аласыз.

Іскерлік этика

Solva үшін жауапты бизнес, ең алдымен, біздің бүкіл командамыздың этикалық, адал, ашық, тиімді және қауіпсіз бизнес жүргізу принциптерін ұстануы болып табылады. Біз мұндай міндеттеме біздің және серіктестеріміздің, клиенттеріміздің және қоғамның арасындағы сенімді қалыптастыратынына сенімдіміз, бұл өз кезегінде біздің қызметіміздің тұрақты дамуы мен ұзақ мерзімді табысына ықпал етеді.

Біз Компаниямыздағы іскерлік жүріс-тұрыс пен этика ережелерін бұзуға нөлдік төзімділік принципін ұстанамыз. Бұл сонымен қатар Компанияның барлық басшыларына, қызметкерлеріне және серіктестеріне қойылатын бірден бір талабымыз.

Solva-да біздің Кәсіби этика кодексі бар, ол корпоративтік іскерлік жүріс-тұрыс стандарттарын белгілейді және біздің құндылықтарымызға сәйкес жұмыс істеу үшін сенімді негіз болады. Ол Компания ішінде де, біздің клиенттеріміз бен серіктестерімізбен де өзара әрекеттестіктің негізгі принциптерін айқындайды, мүдделер қақтығысының алдын алу шараларын, сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды белгілейді және басқа да маңызды этикалық мәселелерді қамтиды.

Solva-ның әрбір қызметкері осы Кодекстің талаптары туралы хабардар болуға және оларды күнделікті қызметінде қатаң сақтауға міндетті, осылайша біздің корпоративтік мәдениетімізді нығайтады және барлық мүдделі тараптармен сенімді қарым-қатынасты қамтамасыз етеді.

Барлық жаңа қызметкерлер міндетті түрде жұмысқа рәсімдеу кезінде Кодекспен танысады.

2024 жылы біз Кодекстің негізгі ережелерін қостық жұмысқа қабылдау кезінде барлық жаңа қызметкерлер Welcome тренингтен өтеді.

Барлық қызметкерлер алаяқтық, ұрлық, жымқыру, пара алу, сыбайлас жемқорлық немесе кез келген басқа этикаға жат жүріс-тұрыс сияқты кез келген Кодексті бұзушылықтар туралы хабарлауға міндетті. Біздің Компанияда мұндай бұзушылықтар туралы хабарлауға арналған бірнеше арна қарастырылған, мысалы, электрондық пошта, сенім телефоны және жеке өтініштер. Барлық келіп түскен хабарламалар қауіпсіздік қызметі немесе HR-бөлім тарапынан мұқият өңделеді және тексеріледі. Біздің кез-келген бұзушылыққа нөлдік төзімділік принципі барлық ықтимал айыптауларға, соның ішінде қудалау мен кемсітушілік жағдайларына байыпты қарауды білдіреді.

Компания монополияға қарсы заңнама принциптерін қатаң сақтайды және нарықтағы бәсекелестікке кедергі келтірмейді. 2024 жылы Solva бәсекелестікке қарсы қызмет үшін айыппұл төлемеді, сондай-ақ Компанияға қатысты монополияға қарсы заңнаманы бұзуға немесе бәсекелестікке кедергі келтіруге байланысты сот процестері болған жоқ немесе қаралмады.

100%

қызметкер біздің Кәсіби
этика кодексімізбен
танысты

Мүдделер қақтығысы

Күн сайын біздің қызметкерлер әріптестерге, клиенттерге, серіктестерге және басқа үшінші тұлғаларға әсер ететін шешімдер қабылдайды.

Сондықтан Компанияда осы мәселелерді реттеуге ерекше назар аударылады.

Кәсіби этика кодексіне және Клиенттердің құқықтарын қорғау саясатына сәйкес біздің қызметкерлер өздерінің жеке, отбасылық немесе қаржылық мүдделері Компанияның мүдделерімен қайшы келуі мүмкін жағдайларға тап болмауы тиіс.

Мүдделер қақтығысы орын алатын жағдай туындаған кезде қызметкер бұл туралы хабарлауы және шешім қабылдау үшін тікелей басшыға, HR бөліміне немесе ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне жүгінуі тиіс.

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Іскерлік этика принциптері біздің бизнес философиямыздың негізінде жатыр. Біз сыбайлас жемқорлықтың, алаяқтықтың немесе парақорлықтың кез келген түрін қабылдамаймыз, адал бәсекелестікті және заңнаманың толық сақталуын жақтаймыз. Біз сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы күрес саласындағы тәуекелдерді мониторингтеуге және азайтуға бағытталған іс-шаралардың ауқымды спектрін жүзеге асырып келеміз.

Біздің Компаниямыздағы сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл мәселелері үшін жауапкершілік ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне (қауіпсіздік қызметі) жүктелген. 2024 жылы біз Бөлімнің кадрлық құрамын ұлғайттық, бұл бізге көптеген бағыттар бойынша жұмысты едәуір күшейтуге және қазіргі заманғы сын-тегеуріндерге тиімді жауап беруге мүмкіндік берді.

Біз әрқашан «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» заңды қоса алғанда, Қазақстан аумағында қолданылатын салаға қолданылатын нормативтік құқықтық актілерді қатаң сақтаймыз. Біздің Компанияда сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық көріністерден қорғау процестері мен шараларын реттейтін ішкі құжаттар кешені әзірленді.

Компанияда алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты жұмыс істейді, оның мақсаты қызметкерлерде құндылық және моральдық сыбайлас жемқорлыққа қарсы бағдарлар жүйесін қалыптастыру арқылы мұндай әрекеттердің алдын алу, сондай-ақ контрагенттермен адал қарым-қатынасты қамтамасыз ету болып табылады.

Саясат сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы күрестің негізгі мақсаттарын, міндеттері мен принциптерін, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық пен алаяқтықпен байланысты тәуекелдерді анықтау, алдын алу және азайту тәсілдерін қамтиды және осындай әрекеттерді жасағаны үшін жауапкершілікті айқындайды. Сонымен қатар, қызметкерлер жұмысқа қабылдау кезінде де, саясатты жаңарту кезінде де қол қоя отырып, сыбайлас жемқорлыққа қарсы міндеттемелермен және стандарттармен келісетіндіктерін растайды.

Бұл саясаттың ережелері барлық қызметкерлерге және барлық Solva бөлімшелеріне қолданылады. Біздің қызметкерлер осы нормаларды сақтау үшін өз жауапкершіліктерін түсінеді. Барлық деңгейдегі басшылар сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттардың сақталуына кепілдік береді және қарамағындағылар арасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы жұмысты ұйымдастырады.

Біздің қызметкерлеріміздің 100%-ы алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатының ережелерімен танысты. Сондай-ақ, әрбір жаңа қызметкер үшін ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл бойынша нұсқама жүргізеді

Біздің қызметкерлер кәсіби қызметті жүзеге асыру кезінде олардың жеке немесе делдалдар арқылы өздері үшін не үшінші тұлғалар үшін игіліктер мен артықшылықтар алу немесе алу мақсатында өздерінің қызметтік өкілеттіктерін және соған байланысты мүмкіндіктерін пайдалануға тыйым салынатынын біледі.

Біз қызметкерлерге кез келген ықтимал сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық әрекеттер туралы хабарлау қажеттігі туралы үнемі хабардар етіп келеміз.

Егер қызметкер кез-келген сыбайлас жемқорлық туралы білсе немесе мұндай бұзушылықтың пайда болуы туралы күдік туындаса, ол тікелей басшыға, HR бөліміне немесе ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне жүгіне алады. Біз болжамды бұзушылық туралы хабарлаған қызметкерге бағытталған кез келген нысанда қудалаудың немесе қудалау қаупінің болмауына кепілдік береміз.

Сыбайлас жемқорлық туралы барлық хабарларды ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі дереу тексереді. Бұзушылық расталған жағдайда бұзушылыққа жол берген жауапты тұлғалар жауапқа тартылады. Болашақта осындай оқиғалардың алдын алу үшін Компания түзету және алдын алу шаралары мен ұсынымдарын жедел әзірлейді және енгізеді. 2024 жылы Компанияда сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайы тіркелген жоқ.

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Сондай-ақ, Компанияда **Құпия ақпаратты және коммерциялық құпияны қорғау саясаты бар**, оның қосымшасы сыйақыларды заңсыз алуға, құпия ақпаратты ашуға және коммерциялық құпия режимін сақтаудың маңыздылығын қабылдауға байланысты тәуекелдерді түсіну туралы куәлік болып табылады.

Куәландыру деректердің құпиялылығын қорғауға және сыбайлас жемқорлықтың, алаяқтық пен мүдделер қақтығысының алдын алуға қатысты нормаларды ғана емес, сонымен қатар бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара әрекеттестік жасау принциптерін, әділ қарым-қатынас және тең мүмкіндіктер принциптерін, сондай-ақ жол берілмейтін әрекеттерді сипаттауды және бұзушылықтар туралы хабарлауға арналған арналар туралы ақпаратты қамтиды. Бұл куәлікке барлық қызметкерлер жұмысқа қабылдау кезінде және еңбек шартын бұзу кезінде қол қояды.

Біз Компания қызметкерлері тарапынан да, үшінші тұлғалар мен делдалдар тарапынан да ықтимал алаяқтық жағдайларына өте байыпты қараймыз. Біздің қызметкерлер кез келген алаяқтық схемаларға жол берілмейтінін біледі.

Қызметкер тарапынан алаяқтық туралы күдік туындаған жағдайда біз мұқият тексеруді бастаймыз. Біздің офлайн нүктелерімізде заңсыз әрекеттер туралы хабарламалар алған кезде, біз барлық жағдайларды түсіндіру үшін далалық тексерулер жүргіземіз. Онлайн коммуникацияларға қатысты бұзушылықтар болған жағдайда, біз қосымша ақпарат алу үшін қоңырауларды тыңдаймыз.

Жүргізілген тексеру нәтижелері бойынша біз анықталған тәуекелдерді азайту бойынша ұсынымдар әзірлейміз және бұзушылықтың ауырлығына байланысты жұмыстан шығаруға және құқық қорғау органдарына жүгінуге дейін тиісті тәртіптік шараларды қолданамыз. **2024 жылы ішкі алаяқтық жағдайлары анықталған жоқ.**

«Құпия сатып алушы»

Тұрақты негізде біз клиенттермен жұмыс жөніндегі бөлімшелерімізді тексеру үшін жасырын шығу аудиттерін жүзеге асырамыз.

Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің қызметкері сатып алушының ұйғарымымен Бөлімше қызметкерлерінің Алаяқтық Құқық бұзушылық жасауға дайындығын, оның коммуникациясының кәсіби этика талаптарына сәйкестігін, микрокредит беру өнімдері мен шарттарын білуін, сондай-ақ барлық ақпаратты ашық, толық және түсінікті түрде беруін тексереді.

Өткізілген іс-шаралардың арқасында біз ішкі алаяқтықтың негізгі тәуекелдерін анықтай аламыз және белгілі бір бөлімнің қосымша нұсқау немесе оқыту қажеттілігін анықтай аламыз. Сондай-ақ, тексеру деректері бөлімшелердің жұмысындағы кемшіліктерді анықтау арқылы сыртқы алаяқтық жағдайларын анықтауға және алдын алуға мүмкіндік береді.

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Бұдан бөлек, белгілі бір аймақта немесе елді мекенде алаяқтық жағдайлардың белең алғаны туралы хабарламаларды алған кезде, біз қызметкерлерімізден алаяқтықтың ықтимал қаупін анықтау мақсатында клиенттерге маркетингтік зерттеулер түрінде іріктеп сауалнама алып отырамыз. Мұндай тексерулер үнемі жүргізіліп отырады, бұл біздің бизнестегі адалдық пен ашықтықтың жоғары стандарттарын сақтауға деген ұмтылысымызды растайды.

Біз әрқашан клиенттерге Компания микрокредитті рәсімдеу және алу үшін ешқандай комиссия алмайтынын және ешбір қызметкерге, делдал тұлғаға немесе ұйымға ешқандай ақшалай қаражат төлеуді талап етпейтінін хабарлаймыз.

Сондай-ақ, біз заңсыз сыйақы талап етілген жағдайда бізбен байланысу үшін байланыс деректерін ұсынамыз. Біз жүгінген кезде толық құпиялылыққа кепілдік береміз.

Алаяқтықты жол бермеу үшін Solva алаяқтық кредиттердің алдын алу үшін бірқатар шараларды жүзеге асырады. Микрокредитті рәсімдеу кезінде верификация жүйесі алаяқтық әрекеттерді анықтау үшін бекітілген сценарийлерді қолданады, нақты сұрақтар қойылады, биометриялық сәйкестендіру және тоғыспалы тексерулер жүргізіледі. Әр түрлі ақпараттық қызметтермен интеграцияланудың арқасында Компания клиенттік деректердің дұрыстығын тексерудің техникалық мүмкіндіктеріне ие.



“

Жасанды интеллект технологиялары мен әлеуметтік инженерияның дамуындағы прогресс алаяқтыққа қарсы тұруда жаңа қиындықтар туғызады. Solva алаяқтықпен күресу және өз клиенттерін тиімді қорғау әдістерін үнемі жетілдіре отырып, өзгерістерге белсенді түрде бейімделеді. 2024 жылы біз бірқатар маңызды жобаларды жүзеге асырдық: deep fake технологияларын тану үшін биометриялық сәйкестендіру процестерін жаңарттық. Антифрод орталығына қосылдық, тұрақты онлайн және офлайн тексерулер мен тексерулер және т.б. жүргіздік.

Сергей Бойко,

Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің басшысы

”

Киберқауіпсіздік

Жасанды интеллекттің дамуы аясында біз алаяқтыққа қарсы күресті күшейту қажеттілігінің артқанын көреміз. Қазіргі уақытта алаяқтық әрекеттердің 90%-дан астамы deep fake¹ және басқа да ұқсас құралдар сияқты әртүрлі ЖИ технологияларын қолдану арқылы жүзеге асырылады. Осы сынақтың өзектілігін түсіне отырып, 2024 жылы біз тек алаяқтықпен күресуге бағытталған жеке бағытты бөліп көрсетуді шештік.

2024 жылы біз deep fake тексеру технологиясын біріктіруге мүмкіндік беретін тұтынушыларды биометриялық сәйкестендіру провайдерін жаңарттық. Бұл жаңарту жасанды интеллект технологияларын пайдалана отырып, біреудің атына микрокредит рәсімдеуге байланысты алаяқтықтың алдын алу бойынша біздің мүмкіндіктерімізді айтарлықтай нығайтты.

2025 жылы біз қоңырау шалатын телефон нөмірлерінің иелері туралы ақпарат алу үшін ұялы байланыс операторларымен ынтымақтастықты бастауды жоспарлап отырмыз. Бұл бізге нөмірдің қарыз рәсімделетін тұлғаға тиесілі екендігін тексеруге мүмкіндік береді, бұл біздің операцияларымыздың қауіпсіздігі мен сенімділік деңгейін едәуір арттыра түседі.

¹ Deep fake — бұл машиналық оқыту мен жасанды интеллектті қолдана отырып жасалған технология, ол адамның суреттерін интернеттен әр түрлі мимикамен жинауға және бетті, мимиканы, қимылдарды және тіпті дауысты ауыстыру арқылы жаңа сурет немесе бейне жасауға мүмкіндік береді

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Әлеуметтік инженерия

Сондай-ақ, цифрлық сервистердің қарқынды дамуы және қолма-қол ақшасыз есеп айырысуларға көшу жағдайында шабуылдаушылар әлеуметтік инженерия әдістерін жиі қолданады¹, адамдарды «таныстардан» ақша алу қажеттілігі туралы хабарламалар немесе «банктің қауіпсіздік қызметінен» қоңыраулар шалу арқылы алдау. Мұндай жағдайларда жәбірленушілер қауіп-қатерді білмей, алаяқтарға өздерінің банктік, жеке және құпия деректерін ұсынады.

Осы жағымсыз құбылысқа қарсы тұру мақсатында 2024 жылы алаяқтық транзакциялар туралы мәліметтер алмасу орталығы немесе Антифрод орталығы іске қосылды. Бұл жоба құқық қорғау органдарымен және қаржы нарығына қатысушылармен бірлесіп жүзеге асырылды және алаяқтық операцияларды анықтауға және бұғаттауға бағытталған. Антифрод орталығы қаржы ұйымдарына күдікті транзакцияларға жедел жауап беруге және нақты уақыт режимінде ақпарат алмасуға мүмкіндік береді.

Біздің Компания Антифрод орталығының белсенді қатысушысы болды, бұл біздің нарықпен ынтымақтастыққа және алаяқтықпен күресудің жалпы ісіне деген адалдығымызды растайды.

¹ Әлеуметтік инженерия — бұл құпия ақпаратты алу немесе жүйелер мен ресурстарға қол жеткізу үшін адамдарды манипуляциялау әдісі. Техникалық осалдықтарды пайдаланудың орнына, шабуылдаушылар жәбірленушіні алдау және оның жеке мәліметтерін, парольдерін немесе басқа да маңызды мәліметтерді ашуға мәжбүрлеу үшін сенім мен психологиялық әдістерге сүйенеді.

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

2024 жылы алаяқтықпен күресудің ішкі шаралары алаяқтықтың **9 979** жағдайының алдын алды.

Біз өз клиенттерімізге шын жүректен қамқорлық жасаймыз және алаяқтық тәуекелдерін азайту үшін бар күшімізді саламыз. **Компания ықтимал алаяқтық туралы келіп түскен хабарламалардың 100% қарайды.**

Біз сондай-ақ жәбірленушілерге тексеру процесін жеделдету үшін қадамдық іс-қимыл жоспарын ұсыну арқылы қолдау көрсетуге тырысамыз.

Егер тексеру нәтижесінде клиентке алаяқтық схеманы пайдалана отырып, оның хабарынсыз және келісімінсіз микрокредит рәсімделгені анықталса, Компания клиенттің барлық берешектерін толығымен есептен шығарады, кредиттік бюроларға қажетті түзетулер енгізеді және құқық қорғау органдарына дербес жүгінеді.

Сондай-ақ, біз Қазақстанда Компания қызметкерлері немесе агенттері тарапынан алаяқтық туралы хабарлайтын адамға 100 мың теңгеге дейін сыйақы төлейтін жалғыз Компания болып табыламыз.

Клиенттер мен олардың ақшалай қаражаттарын алаяқтықтан қорғау үшін біз оларды алаяқтықтың кең таралған схемалары туралы үнемі хабардар етіп отырамыз. Біздің сайтта және әлеуметтік желілерде алаяқтарды және алаяқтық түрлерін тану тақырыптары бойынша мақалалар жарияланады, сондай-ақ клиенттермен өзара әрекеттестіктің әрбір нүктесінде осы тақырып бойынша ақпараттық тақтайшалар орналастырылады.

Нақты немесе болжамды бұзушылықтар туралы хабарламаларды мұнда жіберуге болады:

Сенім телефонына қоңырау шалу:

+7 (701) 345 74 64

Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің e-mail-ге жазу

sb@Solva.kz



Адам құқықтары

Solva адам құқықтарын сақтайды және ортақ құндылықтар, мәдени әртүрлілік, гендерлік, нәсілдік және басқа да теңдік негізінде барлық қызметкерлерге тең мүмкіндіктер беретін жұмыс ортасын құруға тырысады.

Ар-намыс пен қадір-қасиетті, негізгі бостандықтар мен адам құқықтарын құрметтеу Компанияның негізгі басымдықтары болып табылады.

Адам құқықтарын қорғау, инклюзивтілік, әртүрлілік, барлығына әділ және тең көзқарас Solva-ның ESG және тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі принциптерінің бірі болып табылады.

Компания өзінің күнделікті қызметінде БҰҰ-ның Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының тиісті заңнамасында жарияланған іргелі принциптерді, БҰҰ-ның Адам құқықтары аспектісіндегі кәсіпкерлік қызметтің басшылық принциптерін, Халықаралық еңбек ұйымының декларациялары мен конвенцияларын және адам құқықтарын қорғау аспектісіндегі басқа да халықаралық нормативтік-құқықтық актілерді басшылыққа алады.

Компанияның адам құқықтарына қатысты ұстанымы қызметті жүзеге асырудың барлық кезеңдерінде адам құқықтарын сақтау мақсатында Компания басшылыққа алатын тәсілдер мен принциптерді қамтитын **Адам құқықтарын қорғау саясатында** бекітілген.

Салалық ерекшелікті ескере отырып, Компанияда балалар еңбегін пайдалану қаупі маңызды емес деп саналады.

Дегенмен, Solva оны толығымен жоюды, сондай-ақ өз қызметкерлеріне де, клиенттер мен серіктестердің қызметкерлеріне де қатысты мәжбүрлі және міндетті еңбектен бас тартуды жақтайды.

Клиенттермен жасалған келісімде адам құқықтарының сақталуына қатысты тармақ, атап айтқанда, құлдық, мәжбүрлі немесе балалар еңбегін пайдалануға байланысты өндіріске және/немесе қызметке қарыз қаражатын пайдалануға тыйым салу кіреді.

Адам құқықтары

Біз өз қызметкерлерімізге, клиенттерімізге және барлық серіктестерімізге құрметпен және жауапкершілікпен қараймыз, агрессивті немесе адам намысын қорлайтын жүріс-тұрысқа жол бермейміз. Біз үшін кез-келген ауызша қорлау, қорқыту, жыныстық сипаттағы жағымсыз ұсыныстар мен қорқыту жұмыс пен қарым-қатынаста мүлдем қолайсыз.

Кез келген қызметкер орынсыз жүріс-тұрыс жағдайлары туралы өзінің тікелей басшысына, жоғары тұрған басшылықтың кез келген өкіліне немесе қызметкерлермен жұмыс жөніндегі бөлімге хабарлай алады.

Бұл жағдайда біз Компанияда қолданыстағы ережелер мен ережелерді бұзу туралы хабарлаған қызметкерге қарсы бағытталған кез-келген нысанда қудалауға немесе қудалау қаупіне жол бермейміз. 2024 жылы қолда бар арналар арқылы адам құқықтарын бұзудың расталған жағдайлары тіркелген жоқ.

Компания қызметкердің жиналыстар өткізу құқығын, бірлестіктер бостандығын, қандай да бір салдардан қорықпай, олардың мүдделерін білдіретін ұйымдарды құру немесе оларға қосылу құқығын таниды. Әрбір қызметкердің бұл құқығы еңбек шартында, сондай-ақ адам құқықтарын қорғау саясатында бекітілген.

Сондай-ақ, кез-келген клиент немесе серіктес қудалау немесе қорқыту қаупінен қорықпай, Компанияның сайтында көрсетілген байланыс арналары арқылы олардың құқықтары бұзылған немесе орынсыз жүріс-тұрыс жағдайлары туралы хабарлауы мүмкін. Барлық өтініштер міндетті түрде тексеріледі.

Қызметкерлер	Клиенттер	Серіктестер
Еркін еңбек ету құқығы (құлдық еңбек пен балалар еңбегіне тыйым салу)	Қаржылық қызметтерге тең қол жеткізу құқығы	Еркін еңбек ету құқығы (құлдық еңбек пен балалар еңбегіне тыйым салу)
Лайықты еңбекақы алу құқығы	Сыйластық және этикалық тұрғыдан қарау құқығы	Бірлестіктерге қатысу құқығы
Кәсіби өсу, даму және білім алу құқығы	Жеке өмірге қол сұғушылықтан қорғау құқығы	Өтініштер мен шағымдарды жіберу құқығы
Сыйластық және этикалық тұрғыдан қарау құқығы	Дербес деректердің құпиялылығы құқығы	Дербес деректердің құпиялылығы құқығы
Теңдік және кемсітпеу құқығы	Еркін еңбек ету құқығы (құлдық еңбек пен балалар еңбегіне тыйым салу)	Сыйластық және этикалық тұрғыдан қарау құқығы
Бірлестіктерге кәсіподақтарға қатысу құқығы және т. б.	Өтініштер мен шағымдар жіберу құқығы	
Демалу құқығы		
Ереуілге шығу құқық		
Ұжымдық шарттар жасасу құқығы		
Жеке өмірге қол сұғылмаушылықты қорғау құқығы		
Дербес деректердің құпиялылығына құқығы		

Дербес деректерді қорғау

Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің жеке деректерін қорғау Solva жұмысының маңызды аспектілерінің бірі болып табылады. Біз ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар мен құралдарды үнемі дамыту мен жетілдірудің маңыздылығы мен қажеттілігін толық түсінеміз.

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және біздің Компанияда дербес деректерді қорғау және өңдеу мәселелерін жүзеге асыру Қазақстан Республикасының заңнамасымен, сондай-ақ ішкі регламенттермен және құжаттармен қатаң сәйкестікте қамтамасыз етіледі. Solva ақпараттық қауіпсіздіктің барлық шараларының, соның ішінде мобильді қосымшаның және клиенттердің жеке кабинетінің заңнамаға және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі әзірлеген электрондық микрокредиттер берудің белгіленген қағидаларына толық сәйкестігін қамтамасыз етеді.

Компанияда ақпараттық қауіпсіздік бөлімі жұмыс істейді, ол деректерді қорғауға және ақпараттық процестердің қауіпсіздігіне жауап береді, сонымен қатар осы саладағы барлық аспектілерді басқарады. Сондай-ақ, дербес деректерді қорғауға жауапты тұлға тағайындалды, оның негізгі міндеттері келесідей: Дербес деректер саласындағы заңнаманың және Компанияның ішкі талаптары мен регламенттерінің сақталуын бақылау, қызметкерлерді дербес деректерді қорғауға қойылатын талаптар туралы хабардар етуді ұйымдастыру және өтініштерді қабылдау мен өңдеуді ұйымдастыру.

Компаниядағы ақпараттық қауіпсіздік саласындағы тәжірибені реттейтін негізгі құжат ақпараттық қауіпсіздік саясаты болып табылады. Бұл құжат ақпаратты қорғауға деген көзқарасымызды, жұмыстың негізгі принциптерін, деректер қауіпсіздігін қамтамасыз ету бағыттары мен талаптарын, сондай-ақ тәуекелдерді азайтуға бағытталған шараларды айқындайды. Осы Саясаттың ережелері ақпараттық активтерге қол жеткізе алатын немесе ақпарат алмасу процестеріне қатысатын Компанияның барлық қызметкерлеріне қатысты қолданылады.

Компаниядағы дербес деректермен жұмыс істеу процестерін реттейтін негізгі құжаттар «Дербес деректерді өңдеу және қорғау жөніндегі саясат» және «Дербес деректерді қорғау жөніндегі ереже» болып табылады, олардың шеңберінде ақпарат жинау принциптері мен шарттары, Компанияның және дербес деректермен жұмыс істеуге жіберілген адамдардың жауапкершілігі мен міндеттері айқындалады, сондай-ақ Дербес деректер иесінің құқықтары белгіленеді. Біз барлық саясатымызды үнемі қарап, жаңартып отырамыз.



Станислав Солоха,

Ақпараттық қауіпсіздік
департаментінің
директоры

“

Клиенттеріміздің ақпараттық қауіпсіздігі мен дербес деректерін қорғау біз үшін басты басымдықтардың бірі болып қала береді. 2024 жылы біз ақпараттық қауіпсіздік пен деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету жүйелерін айтарлықтай жақсарттық: сату кеңселерін басқаруды орталықтандырдық, PCI DSS қайта сертификаттаудан және екі сыртқы аудиттен сәтті өттік және қызметкерлердің киберқауіпсіздік туралы хабардарлығын арттыру акциясын бастадық. Болашақта біз өз клиенттерімізге олардың деректерін сенімді қорғауды қамтамасыз ету үшін қауіпсіздік жүйелерін жетілдіруді жалғастыруды жоспарлап отырмыз.

”

Дербес деректерді қорғау

Ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығын қорғау саласында жоғары тиімділікті қамтамасыз ету мақсатында Компания заманауи және жоғары сапалы техникалық және IT жабдықтарды қолданады. 2024 жылы біз сату кеңселері үшін қосымша желілік жабдықты сатып алдық, бұл бізге барлық инфрақұрылымды орталықтандырылған басқаруды күшейтуге, ақпараттық қауіпсіздік деңгейін арттыруға және желілік ортаны сенімді қорғауды қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Бұл сатып алу біздің қызметіміздің үздіксіздігін сақтауға да ықпал етеді, өйткені әрбір кеңсе қажетті жабдықтармен жабдықталған, бұл компоненттердің бірі істен шыққан жағдайда да тұрақты жұмыс істеуге кепілдік береді.

Деректердің жылыстау қаупін азайту үшін Компания тоқсан сайын ақпаратты сақтау қауіпсіздігінің ішкі аудитін жүргізеді. Сонымен қатар, біз мобильді және веб-қосымшаларды, сондай-ақ ақпараттық жүйелердің инфрақұрылымын осалдықтарға үнемі тексеріп отырамыз. Бұл тәсіл жеке деректерді өңдейтін жүйелеріміздің қорғаныс деңгейін үнемі арттыруға мүмкіндік береді.

Компанияда сондай-ақ дербес деректердің жылыстауынан қорғау жүйесі және ақпаратты криптографиялық қорғау құралы (АКҚҚ)¹ жұмыс істейді, соның арқасында дербес және құпия деректермен жұмыс қауіпсіздігін қамтамасыз ету бөлігінде тәуекелдерді тұрақты негізде азайтуға болады.

2024 жылы Solva сыртқы сертификатталған ұйым жүзеге асырған PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) стандарты бойынша қайта сертификаттаудан сәтті өтті және PCI DSS лицензиясын қайта растады. PCI DSS стандарты — бұл төлем карталарының деректерін қорғау үшін арнайы жасалған халықаралық қауіпсіздік стандарты болып табылады. Бұл Компанияны және біздің клиенттерімізді қауіпсіздікті бұзу жағдайларынан қорғауды және бүкіл төлем жүйесінде қажетті қауіпсіздік деңгейін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Біздің ақпараттық қауіпсіздік жүйелеріміз заңнама мен реттеуші органдардың Екінші деңгейлі банктерге (ЕДБ) қойылатын талаптарына толық сәйкес келеді. Осылайша, біз өз клиенттерімізге ақпараттық қауіпсіздік пен деректердің құпиялылығының жоғары деңгейіне кепілдік бере аламыз.

¹ АКҚҚ (ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары) — бұл ақпаратты шифрлайтын және шифрын өзгертетін және шифрын ашатын және оған өзгертулер енгізілгенін тексеретін бағдарламалар мен құрылғылар. АКҚҚ деректерді қауіпсіз сақтау және беру үшін қолданылады. өзгертулер .

Дербес деректерді қорғау

Біздің клиенттеріміздің барлық дербес деректері тек Қазақстан заңнамасы және ішкі нормативтік құжаттар, атап айтқанда Дербес деректерді өңдеу және қорғау жөніндегі саясат және дербес деректерді қорғау жөніндегі ережелер шеңберінде сақталады және беріледі. Сондай-ақ, клиенттердің дербес деректерін басқа заңды тұлғаға берген жағдайда, біз әрқашан шарттық қатынастар және деректердің құпиялылығы туралы жасалған келісім шеңберінде қатаң түрде беруді жүзеге асырамыз.

Жеке деректерді өңдеуге қатысты мәселелерде Solva жеке өмірге қол сұғылмаушылық құқығын қорғай отырып, клиенттердің құқықтары мен бостандықтарының толық сақталуын қамтамасыз етеді.

Біздің барлық клиенттеріміз біздің сайтта ашық қолжетімділікте орналастырылған Құпиялылық туралы ережемен міндетті түрде танысады, сондай-ақ дербес деректерді жинауға және өңдеуге ақпараттандырылған келісім береді, онда біз жиналған деректердің көлемі, оларды пайдалану, бөлісу саясаты және берілген деректерді кері қайтарып алу тетігі туралы егжей-тегжейлі ақпаратты ұсынамыз.

2024 жылдың қараша айында Компания Цифрландыру министрлігінің Ақпараттық қауіпсіздік комитеті жүргізген дербес деректерді қорғау жүйесінің сыртқы аудитінен сәтті өтті. Аудит барысында жеке деректердің құпиялылығы мен қорғалуын қамтамасыз ететін ішкі құжаттарымыз бен тетіктеріміз қолданыстағы заңнамаға сәйкестігі тұрғысынан мұқият тексерілді. Аудит нәтижелері біздің жұмысымыздың жоғары деңгейін растайды: бірде-бір ескерту анықталған жоқ.

Сондай-ақ, 2025 жылдың басында¹ Solva бүкіл ақпараттық қауіпсіздік жүйесінің, соның ішінде дербес деректерді қорғау жүйесінің кешенді сыртқы аудитінен өтті. Аудит қорытындысы бойынша анықталған тәуекелдерді азайту және қауіпсіздік жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленді.

¹ Есеп 2025 жылдың көктемінде дайындылды, сондықтан 2025 жылдың басындағы кейбір маңызды ақпараттар есепте көрсетілген



Дербес деректерді қорғау

Біздің қызметкерлер деректердің құпиялылығының маңыздылығын түсінеді және біз олардың жеке ақпаратпен жұмыс істеудің барлық талаптары мен шарттары туралы жақсы хабардар болуын мұқият қадағалаймыз.

Біздің Компанияның барлық қызметкерлері құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімге қол қояды, тіпті Компанияда жұмыс аяқталғаннан кейін де қызметтік міндеттерін орындау барысында белгілі болған мәліметтерді жария етпеуге міндеттеме алады. Бұл ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету тәртібі және оны қайтарып алу ішкі құжаттармен нақты белгіленген.

Әрбір жаңа қызметкер сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, Алаяқтық және деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету бойынша жалпы оқытудың бөлігі болып табылатын дербес деректерді қорғау бойынша міндетті нұсқамадан өтеді.

Компания қызметкерлеріне дербес деректерге қол жеткізу сәйкестендіру мен аутентификациядан кейін және жұмыс міндеттерін орындау үшін талап етілетін көлемде ғана беріледі. Дербес деректер сақталатын және өңделетін барлық инфрақұрылым объектілері зиянды кодтан қорғаудың лицензиялық құралымен (антивируспен) қамтамасыз етілген.

Егер қызметкер құпия деректерді жария етпеу туралы Ережелерді бұзғаны туралы білсе, ол бұл туралы тікелей басшыға, HR бөліміне, ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесіне немесе ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне хабарлауға міндетті.

Барлық алынған өтініштер міндетті түрде тексеріледі. Тексеру қорытындысы бойынша бұзушылық анықталған жағдайда қызметкерге жұмыстан шығарылғанға дейін тәртіптік шаралар қолданылуы мүмкін.

2024 жылы жеке деректердің жария етілмеуі немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелерді бұзу жағдайлары тіркелген жоқ.

Біз қызметкерлеріміздің ақпараттық қауіпсіздік және дербес деректерді қорғау саласындағы хабардарлығын ұдайы арттыруға маңызды мән береміз және осы мәселе бойынша оқытуға және ақпараттандыруға бағытталған іс-шараларды ұдайы ұйымдастырамыз.

Мысалы, 2024 жылы біз үлкен хабардарлық акцияын өткіздік, оның аясында қызметкерлеріміздің қырағылығын тексеруге бағытталған фишингтік сілтемелер сериясы өткізілді. Осыдан кейін біз фишингтің не екенін, оның негізгі сценарийлері мен салдарын түсіндіретін ақпараттық бюллетеньдер ұйымдастырдық және интернеттегі қауіпсіз жүріс-тұрыс бойынша ұсыныстар бердік. Мұндай бастама хабардарлық деңгейін арттыруға және ұйымымызды ықтимал қауіптерден қорғауға мүмкіндік берді.

Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл

Компания тек заңды қызметпен айналысатын және тек заңды көздерден кіріс алатын сенімді клиенттермен және контрагенттермен іскерлік қатынастарды орнату және қолдау үшін барлық ықтимал алдын алу шараларын қабылдайды. Ақшаны жылыстату елдің бүкіл қаржы жүйесіне деген сенімге нұқсан келтіреді деп шын жүректен сенімдіміз.

Біз «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» ҚР Заңының талаптарын қоса алғанда, кірістерді жылыстатуға қарсы іс-қимылға қатысты Қазақстан Республикасының барлық қолданыстағы нормалары мен заңдарын қатаң сақтаймыз.

Біздің Компанияда АЖ/ТҚҚ мақсатында ішкі бақылау ережелері әзірленді және енгізілді, оған мыналар кіреді:

- АЖ/ТҚҚ мақсатында ішкі бақылауды ұйымдастыру бағдарламасы;
- кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға байланысты тәуекелдерді басқару бағдарламасы (ТҚ/ТҚ);
- клиенттерді сәйкестендіру бағдарламасы;
- клиенттердің жұмысын бақылау және талдау бағдарламасы;
- АЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша қызметкерлерді даярлау және оқыту бағдарламасы және басқа да көптеген шаралар.

Біз АЖ/ТҚ байланысты тәуекелдерді барынша азайтуға бағытталған бірқатар іс-шараларды жүзеге асырамыз. Атап айтқанда, клиенттерге (бенефициарлық меншік иелеріне) қызмет көрсетуді бастамас бұрын біз оларды сәйкестендіруді, соның ішінде терроризм мен экстремизмді қаржыландырумен байланыстардың бар-жоғын тексеруді, жария лауазымды тұлғалардың тізбелерімен және халықаралық тізімдермен салыстыруды жүргіземіз. Клиенттер мен серіктестерді анықтау және алдын-ала тексеру кезінде біз олардың қызметінің ерекшеліктерін, сондай-ақ қолма-қол ақшаның шығу тегі мен мақсатын түсінуге ерекше назар аударамыз.

Біз сондай-ақ күдікті және әдеттен тыс мәмілелерді анықтау мақсатында клиенттердің операцияларына тұрақты мониторинг жүргіземіз. Сонымен қатар, біздің қызметкерлер «КЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша қызметкерлерді даярлау және оқыту» бағдарламасына сәйкес тұрақты нұсқамалардан өтеді.

2024 жылы біз **169 қызметкер қатысқан** офлайн және онлайн форматтарда АЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша Компания қызметкерлерін жоспарлы оқыту мен білімін тексеруді жүргіздік. Оқыту қорытындысы бойынша алынған ақпаратты бағалау үшін тестілеу өткізілді.



Қызметкерлер

Кадр саясаты

Біздің қызметкерлер – Компанияның жүрегі және басты құндылығы.

Біз қазіргі жылдам дамып келе жатқан әлемде ашық және технологиялық корпоративтік мәдениеті бар күшті кәсіби және біртұтас команданың қаншалықты маңызды екенін түсінеміз. Біздің персоналды басқару стратегиямыздың өзегінде жоғары білікті мамандарды тарту және дамыту, әр қызметкердің мүдделері мен ерекшеліктерін ескеретін, өз әлеуетін ашуға мүмкіндік беретін тең және лайықты еңбек жағдайлары мен жайлы ортаны құру жатыр. Біздің Компания әрқашан өзара құрмет, сенім, ынтымақтастық және ашық диалог ахуалын қолдайды.

Біз персоналды басқару жүйесін үнемі дамытып, жетілдіріп отырамыз, оның тиімділігін арттыруға тырысамыз. Персоналды басқару құрылымына персоналмен жұмыс істеудің барлық негізгі аспектілерін қамтитын мамандандырылған бөлімдер кіреді. Олар талантты мамандарды тарту және бейімдеу, оларды ұстап қалу, ынталандыру және Өтема жүйесін дамыту, күшті HR-брендін қалыптастыру, ішкі коммуникацияларды нығайту, корпоративтік мәдениетті дамыту, қызметкерлердің кәсіби өсуі үшін ішкі оқытуды ұйымдастыру, сондай-ақ Ұйымдық құрылым мен штат кестесін басқарумен айналысады.

Solva компаниясындағы персоналды басқару жоғары тиімді команданы қалыптастыруға және қолайлы еңбек жағдайларын жасауға бағытталған ішкі құжаттар мен саясаттар кешені негізінде жүзеге асырылады. Бұл саясаттар қызметкерлермен қарым-қатынастың барлық аспектілерін қамтиды, соның ішінде іріктеу және жалдау, бейімделу, оқыту, мансаптық өсудің ашық әдістері, сондай-ақ бонустық шарттарды анықтауды қоса алғанда, еңбекті ынталандыру және ынталандыру жүйесі.

Персоналды басқаруды реттейтін негізгі ішкі құжаттарға - бұл біздің Компанияның HR-стратегиясы және кадр саясаты жатады. Олар қазақстандық және халықаралық еңбек нарықтарында тұрақты көшбасшылықты қамтамасыз етуге және беделін нығайтуға бағытталған персоналмен жұмыс істеудің ұзақ мерзімді бағдарлары мен принциптерін белгілейді.

HR мәселелерін басқару құрылымы:



Кадр саясаты

Біздің саясатымыз кадрлар құрамын қалыптастырудың және еңбекті ынталандыратын жағдайлар жасаудың ашық принциптеріне негізделеді. Біз барлық қызметкерлерді стратегиялық мақсаттарға жетуге тартуға, олардың кәсіби дамуын қолдауға, әрқайсысының жалпы табысқа қосқан үлесін әділ бағалауды қамтамасыз етуге және олардың жұмысының нәтижелері үшін лайықты марапаттауға тырысамыз.

Біз әрбір қызметкердің саясатымыздың өзекті ережелерінен хабардар болуын қамтамасыз етеміз. Ол үшін біз жаңа қызметкерлерді жұмысқа қабылдау процесінде олармен таныстырамыз, барлық құжаттарды ішкі порталға орналастырамыз және жаңартуларды немесе жаңа қабылданған саясаттарды таратуды жүзеге асырамыз.

Біздің Компанияда келісім комиссиясы жұмыс істейді, оның міндеті - қызметкерлер мен жұмыс беруші арасындағы жеке еңбек дауларын қарау болып табылады. Комиссия еңбек қатынастарының барлық аспектілерін, соның ішінде еңбекақы төлеу, демалыс беру, тәртіптік шараларды қолдану, жұмыстан босату және басқа мәселелерді қарастырады. Бұл механизм қызметкерлердің өтініштерін әділ, жан-жақты және тәуелсіз қарауды, сондай-ақ олардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді.

Келісім комиссиясының мүшелері барлық қызметкерлер арасында жинақталған дауыс беру арқылы таңдалады және 2024 жылы 6 адам сайланды. Қатысушылардың әрқайсысы міндетті оқытудан өтеді, оның барысында олар Комиссияның жұмыс процестерін және қызметкерлердің еңбек құқықтарын зерттейді. Барлық жаңа қызметкерлер міндетті түрде келісім комиссиясының бар екендігі туралы хабардар етіледі және Компаниямен еңбек даулары туындаған жағдайда оның өкілдігіне келісімге қол қояды. 2024 жылы келісім комиссиясының араласуын талап ететін еңбек даулары тіркелген жоқ.

2024 жылы қызметкерлер мен Компания арасында ұжымдық шарт жасалды, онда жұмыс орнын қамтамасыз ету, кәсіптік оқыту мен білім беруді қолдау, жалақы мен бонустар, жұмыс уақыты мен демалыс уақытын реттеу, салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау сияқты негізгі еңбек аспектілері бойынша Solva компаниясының өз қызметкерлері алдындағы міндеттемелері көрсетілген. Келісім сондай-ақ қызметкерлердің кәсіподақтар құру және олардың жұмыс істеу құқықтарын қамтамасыз ететін ережелерді қамтиды және қызметкерлердің лайықты және тең еңбек жағдайларына құқықтарын қорғауға бағытталған басқа да маңызды мәселелерді шешеді. Қызметкерлердің 100 пайызы осы ұжымдық шартпен қамтылған.



Марианна Есеналина

HR Директор

“

Біздің қызметкерлер — біздің басты құндылығымыз. Біз қолайлы еңбек жағдайын қамтамасыз ету және даму мен мансаптық өсу мүмкіндіктерін дамыту үшін HR тәжірибесін жетілдіруге айтарлықтай күш салып келеміз. Біз әртүрлілік пен теңдік мәдениетімізді мақтан тұтамыз, өйткені пікірлер мен көзқарастардың әралуандығы біздің команданы нығайта отырып, жалпы табысымызға оң ықпал етеді деп сенеміз.

2024 жылы біз тиімділікті бағалау рәсімін ашық, біртұтас және қызметкерлерге ыңғайлы ете отырып, тәжірибемізге бірқатар маңызды өзгерістерді енгіздік. 2025 жылы біз қызметкерлеріміздің өсуі мен кәсіби дамуына одан да мол мүмкіндіктер беру үшін оқыту бағдарламаларын нығайтуды жалғастыруды жоспарлап отырмыз.

”

Қызметкерлердің **100%-ы** осы
ұжымдық шартпен қамтылған.

Біздің құндылықтарымыз

Іске адалдық

Компания өз қызметкерлеріне құлақ асады және әрқашан олардың алдында берген уәделерін орындайды. Біз персоналды дамытуға инвестиция құямыз, әлеуметтік пакет пен бәсекеге қабілетті жалақы береміз, қолайлы жұмыс жағдайларын қамтамасыз етеміз.

Серіктестік

Компанияның игілігі үшін және қызметкерлердің өздері үшін барынша тиімді ынтымақтастық үшін басқа бөлімшелердің әріптестерімен ынтымақтастықта ашықтық.

Әрқашан бір қадам алда

Біз өз өнімдерімізді ғана емес, сонымен қатар қызметкерлерге ыңғайлы болу үшін жұмыс процестерін жақсартуға бағытталған ең жақсы инновациялық шешімдерді іздейміз және жүзеге асырамыз.

Көшбасшылық принциптері

СТРАТЕГИЯ

- Стратегияны түсіну
- Басымдықтарды стратегияға сәйкес құру
- Сыни тұрғыдан ойлау

ОРЫНДАУ

- Нәтижеге қол жеткізу
- Деректер негізінде шешім қабылдау
- Ақылмен жұмсау

КОМАНДА

- Үздіктерді жалдау, ұстау және дамыту
- Іске сену және қорғау
- Өзгерістерді ынталандыру

Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер

Біздің Компаниямызда біз қызметкерлердің әртүрлілігіне ерекше мән береміз, бұл бізге әртүрлі аймақтардан әр түрлі жыныстағы және жастағы талантты қызметкерлерді әртүрлі деңгейдегі позицияларға тартуға және сақтауға көмектеседі. Біз әркім өзінің бірегей тәжірибесі мен білімін әкелетін команда құруға тырысамыз, бұл өз кезегінде инновациялық дамуға және жоғары сапалы өнімдерді жасауға ықпал етеді және жұмыс ортасын түрлендіре түседі.

Solva жұмыс орнындағы кемсітушіліктің кез-келген түрін жынысына, жасына, нәсіліне, ұлтына, дініне, әлеуметтік мәртебесіне немесе басқа сипаттамаларына байланысты қабылдамайды. Бұл міндеттемелер азамат құқықтары саясатында бекітілген *(толығырақ «Адам құқықтары») бөлімінен оқи аласыз).*

Solva лайықты еңбек жағдайларын жасауға және «кәсіпқойлықтың тең деңгейі мен тең үлес үшін тең қатынас» принципін ұстануға тырысады. Біз сондай-ақ бастауыштан бастап жоғары менеджментке дейінгі ұйымның барлық деңгейлерінде әртүрлілік пен қатысу құндылықтарын ілгерілетуге ұмтыламыз. Әртүрлілік тұрғысынан біз әртүрлі жыныстағы, жастағы және шығу тегі әртүрлі қызметкерлердің көзқарастарының әртүрлілігі, тәжірибесі мен білімі арқылы Solva жоғары бизнес нәтижелеріне қол жеткізе алатынына, инновациялық шешімдерді әзірлей алатынына және сыртқы және ішкі ортадағы өзгерістерге икемді жауап бере алатынына сенімдіміз. Әртүрлілікті қолдау сонымен қатар инклюзивті корпоративтік мәдениетті қалыптастыруға ықпал етеді, бұл өз кезегінде қызметкерлердің қанағаттанушылығы мен ынтасын арттырады.

Компания қызметкерлерінің жүріс-тұрыс ережелері Кәсіби этика кодексінде көрсетілген, ол қиын жағдайларда, соның ішінде әртүрлі түрдегі қудалау, кемсітушілік және теріс пайдалану мәселелерінде шешім қабылдау кезінде қызметкерлерге нұсқаулық ретінде қызмет етеді. 2024 жылы Компанияда кемсітушілік жағдайлары тіркелген жоқ.

733

қызметкер 2024 жылы жұмыс істеді

2024 жылдың соңында Компанияның барлық қызметкерлері арасында ерлер мен әйелдердің пайыздық арақатынасы тиісінше 38% және 62% құрады, 2023 жылы бұл көрсеткіш 47% және 53% жетті. Бұл деректер жынысына қарамастан барлық қызметкерлер үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету принципіне негізделген біздің міндеттемемізді көрсетеді.

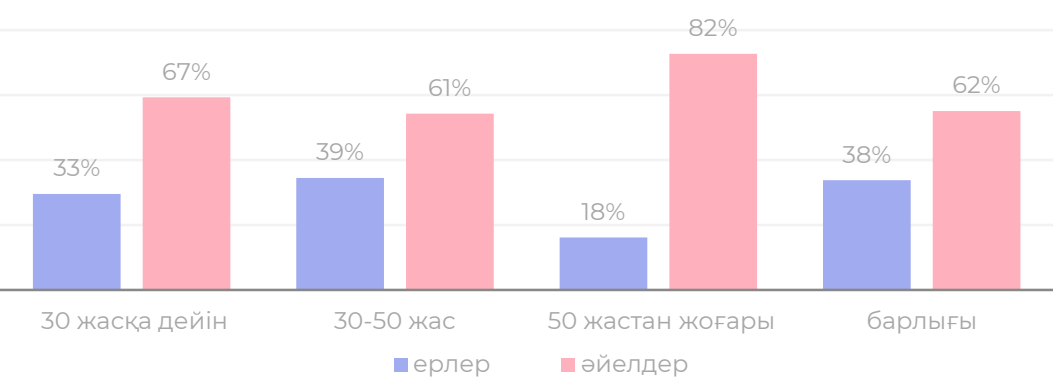
Алайда, басшылық құрылымында жағдай біршама ерекшеленеді: басшылардың 65%-ы ер азаматтар, ал 35%-ы әйелдер. Бұл әйелдердің көшбасшылық позициялардағы өкілдігін арттыру бойынша жұмысты жалғастыру қажеттігін көрсетеді. Біз көшбасшылықта үлкен тепе-теңдікке қол жеткізу және командадағы әртүрлілікті одан әрі дамыту мақсатында Компаниямыздағы әйелдердің мансаптық өсуін қолдауға бағытталған даму және тәлімгерлік бағдарламаларын белсенді түрде енгізіп жатырмыз.



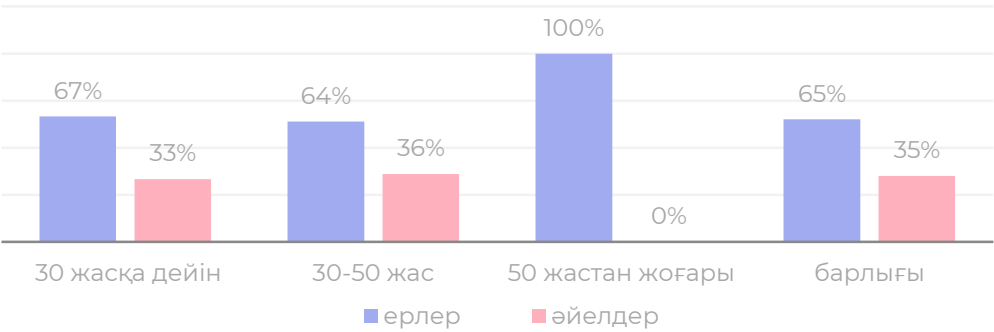
Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер

Біздің команда шынымен де алуан түрлі және инклюзивті: бұл бізге шығармашылық және өнімді жұмыс ортасын құруға мүмкіндік береді. 2024 жылға қараған жағдай бойынша қызметкерлердің 73%-ы өздерін қазақтар, өзбектер, ұйғырлар, қырғыздар мен кәрістерді қоса алғанда, азиялық этникалық топтардың өкілдері ретінде таныды. Сонымен қатар, 11%-ы еуропалық этникалық топтар, ал 17%-ы басқа ұлттарға жататын немесе қандай да бір ұлтқа қатысын көрсетпеген қызметкерлер.

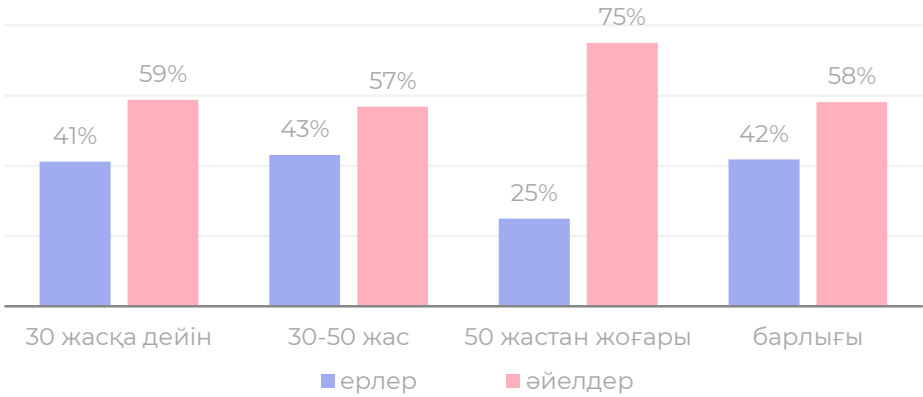
2024 жылы жас құрамы арасында біздің қызметкерлеріміздің негізгі үлесін 30 мен 50 жас аралығындағы адамдар құрайды (54%). Алайда, біз өз командамызды белсенді түрде кеңейтіп, 30 жасқа дейін жас мамандарды жалдадық және олардың жалпы жұмыс күшіндегі үлесі 44% құрады. Бұл біз жас топтарын теңестіруге ұмтылатынымызды және жас таланттарды тарта отырып, Компаниямыздың болашағына деген белсенді түрде инвестиция құятынымыздың тағы да бір айғағын көрсетеді.



Жынысы мен жасы бойынша басшылардың пайыздық үлесі



Қызметкерлердің жынысы мен жасы бойынша пайыздық үлесі



Жынысы мен жасы бойынша жаңа қызметкерлердің пайыздық үлесі

Іріктеу және бейімдеу

Біздің басты міндеттеріміздің бірі — Компанияның өсуі мен дамуын қолдау, оның жаңа қызметкерлерді жалдау және оларды біздің ұжымға бейімдеу қажеттіліктерін тез және тиімді жабу.

Solva корпоративтік мәдениетіне сәйкес біз тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету принципін басшылыққа аламыз және кез келген нысанда және кез келген негізде адамның қадір-қасиетін қорлау мен кемсітуге жол берілмейді деп санаймыз. Компанияда гендерлік, нәсілдік, жас және өзге де негіздер бойынша кемсітушілік алынып тасталды.

Жұмысқа қабылдау кезінде ерлер мен әйелдерге, әртүрлі жастағы адамдарға, денсаулығына байланысты мүмкіндігі шектеулі бар үміткерлерге¹, байырғы халықтар мен басқа да әлеуметтік топтардың өкілдеріне тең мүмкіндіктер беру тәсілі қолданылады. Үміткерлерді іріктеу барысында біз тек қана ізденушінің кәсіби деңгейін, дағдылары мен құзыреттерін басшылыққа аламыз.

Персоналды іріктеу бос лауазымдардың бекітілген штаттық кестесіне сәйкес жүзеге асырылады, бұл ретте біз ішкі қызметкерлерді дамытуға және ілгерілетуге және кадр резервін пайдалануға ерекше назар аударамыз, бұл біздің қызметкерлеріміздің ішкі мансаптық өсуіне және олардың уәждемесін арттыруға ықпал етеді. Алға жылжудың маңызды критерийі - қызметкердің жұмысты жоғары сапалы орындауына көңіл бөлу, оның құзыреттілігі мен жеке өсуін бағалау.

Жаңа мамандарды іздеудің негізгі көздері - біздің түйіндеме базамыз, әртүрлі мамандандырылған интернет-ресурстар, кадрлық агенттіктер және мемлекеттік жұмыспен қамту агенттіктері. Сонымен қатар, біз кандидаттарды тікелей іздеуді белсенді түрде жүргіземіз және қызметкерлерімізді таныстары мен бұрынғы әріптестері арасынан әлеуетті кандидаттардың түйіндемелерімен бөлісуге шақырамыз.

Біз жаңа қызметкерлер үшін барынша қолайлы жағдай жасауға тырысып келеміз. Дұрыс құрылған бейімделу процесі әріптестермен тез қарым-қатынас орнатуға және жаңа рөлде өзіңізді жайлы сезінуге мүмкіндік береді. Интеграция және бейімделу процесі жұмысқа нақты шыққанға дейін басталады: үміткерлер кадрларды іріктеу жөніндегі маманмен, сондай-ақ тікелей менеджермен танысады. Бірінші жұмыс күні біз бүкіл Компанияға жаңа қызметкердің шығуы туралы ақпараттық бюллетень жібереміз, онда біз оған өзі туралы және оның жоспарлары мен амбициялары туралы аздап айтуға мүмкіндік береміз.

¹ Ерекше топтарға үміткерлер үшін жұмыс орындары Қазақстан заңнамасына сәйкес және еңбек жағдайлары бойынша тиісті жұмыс орындарының болуымен ұсынылады. Мысалы, мүмкіндігі шектеулі жандарды Компанияға жұмысқа орналастыру квотасы штаттық қызметкерлердің орташа тізімдік санының 2-4%-н құрайды

2024 жылы Solva **552 жаңа қызметкерді жұмысқа** қабылдай отырып, өзінің кадрлық құрамын толықтырды, олардың едәуір бөлігі — 30 жасқа дейінгі жас мамандар. Біздің жас қызметкерлер жаңа перспективалар мен өзекті дағдыларды әкеп қосады, бұл жасы үлкенірек әріптестердің тәжірибесімен бірге қазіргі нарықтағы қиындықтарды жеңуге дайын күшті, серпінді және бейімделгіш команданы құруға көмектесті.

Іріктеу және бейімдеу

Сондай-ақ, бірінші күндік интеграция бағдарламасы аясында қызметкер әртүрлі ішкі қызметтердің өкілдерімен және оның командасымен танысады. Қызметкердің тікелей басшысы лауазымға тұрудың бастапқы кезеңін ұйымдастырады және сынақ мерзімі кезінде жұмысты бағалау үшін нақты мақсаттар мен көрсеткіштерді белгілейді. Сондай-ақ, жаңа қызметкерге командаға, жаңа жұмыс атмосферасына және Компанияның корпоративтік мәдениетіне біртіндеп интеграциялануды көздейтін ыңғайлы және жылдам бейімделуге көмектесетін тәлімгер тағайындалады. Көшбасшы да, команданың кез-келген мүшесі де тәлімгер бола алады.

Әрбір жаңа қызметкер міндетті түрде Компанияның негізгі ішкі құжаттамасымен, соның ішінде кәсіптік әдеп кодексімен, Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатымен және Ұжымдық шартпен танысу парағына қол қояды. Сондай-ақ, барлық қызметкерлер Құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімге және басқа да міндетті құжаттарға қол қояды. Бейімделу процесінің аясында қызметкерлер өртке қарсы және сейсмикалық қауіпсіздік, сыбайлас жемқорлыққа қарсы шаралар, дербес деректердің құпиялылығын қорғау және басқа да маңызды мәселелер бойынша міндетті нұсқамадан өтеді.

Бірінші аптада жаңа қызметкер Welcome тренингінен өтуі тиіс, ол біздің Компания, оның миссиясы мен құндылықтары, бағалау және жалақы жүйесі, қол жетімді мотивациялық бағдарламалар туралы толық ақпарат береді. Бұл тренинг сонымен қатар Компанияның тұрақты дамуының негізгі принциптерін, оның ESG саласындағы стратегиялық мақсаттарын, іскерлік этиканы және кеңседегі қалдықтарды бөлек жинау ережелерін қарастырады. Сонымен қатар, біз әрбір қызметкерге корпоративтік ережелер, мотивациялық бағдарламалар, жиналыс бөлмелерін брондау, пайдалы байланыстар сияқты және т.б. әкімшілік процедуралар туралы барлық қажетті ақпаратты жинақтайтын Гайд-букты жібереміз.

Клиенттермен жұмыс істейтін, өтініштер мен шағымдарды өңдейтін, сондай-ақ өнімдер мен қызметтерді әзірлейтін мамандар үшін кіріспе курсы қарастырылған, оның аясында қызметкерлер Компанияның өнімдерімен және қызметтерімен, микрокредиттеу шарттарымен, клиенттермен жұмыс стандарттарымен және басқа да негізгі аспектілермен танысады. Басқа бөлімшелердің қызметкерлері де қажет болған жағдайда өздерінің лауазымдық міндеттері шеңберінде кіріспе дайындықтан өтеді.

Бір айдан кейін және жұмыс басталғаннан кейін үш айдан соң HR департаменті қызметкермен оның бейімделу процесі қалай жүріп жатқанын білу үшін міндетті түрде кездесу өткізеді. Біз сондай-ақ әрбір қызметкерге кез келген әріптесіне, соның ішінде басшылар мен топ-менеджерлерге кез келген сұрақтармен жүгінуге мүмкіндік беретін «Ашық есік» саясатын қолдаймыз.

Біз талантты қызметкерлерді олар үшін оң жұмыс ортасын құру және шаршаудың алдын алу шараларын енгізу және мансаптық өсу мен дамуға мүмкіндіктер беру арқылы ұстап қалуға тырысамыз. Біз еңбек жағдайларын жақсарту және кадрлар айналымын төмендетуге және Компаниямыздың қызметкерлерінің адалдығын нығайтуға көмектесетін бағдарламаларды енгізу бойынша белсенді жұмыс істеуді жалғастырып келеміз.

2024 жылы желілік персонал арасындағы кадрлар айналымы 33% құрады, бұл саладағы орташа көрсеткіштен төмен.

Solva Technology

Біз Solva Technology компаниясының — кредиттік скоринг, Data Science және цифрлық қаржы технологияларына маманданған қарқынды дамып келе жатқан IT-компаниясының қызметі арқылы елдегі IT-мамандар нарығының дамуына елеулі үлес қосып келеміз. Solva Technology R&D-орталығы және Solva Group Ltd еншілес Компаниясы, Орталық Азиядағы ең ірі технопарктердің бірі — Astana Hub-та тіркелген.

2024 жылдың қыркүйегінде біз Компанияның ішкі IT қажеттіліктерін қанағаттандырумен айналысатын қолданыстағы Laboratory 2.0-ді түрлендіре отырып, сыртқы нарыққа — **Laboratory 3.0-re** IT мамандарын даярлау жөніндегі жаңа зертхананы аштық.

Жоба Қазақстанның банк және қаржылық-технологиялық секторларының жетекші Компанияларына табысты жұмысқа орналасу үшін білікті IT-мамандарды қалыптастыруға бағытталған. Алғашқы жоба ретінде біз Java/Kotlin Backend Development, QA Manual, QA Automation, Business Analysis, DevOps, Mobile Flutter Development, Frontend ReactJs Development және Data Engineering қоса алғанда, ең жоғары сұранысқа ие IT-бағыттарындағы мамандарды даярлау курсы — Laboratory 3.0 бағдарламасын іске қостық.

Laboratory 3.0 кәсіби іріктеуден өткен базалық білімі бар жас мамандарға арналған бірегей бастама. Үміткерлерді іріктеу практикалық базалық дағдыларды тексеруге бағытталған техникалық тестілеу арқылы жүзеге асырылады.

Оқытудың бірінші күнінен бастап біздің "зертханашылар" жас IT-маманның бастапқы жалақысына баламалы стипендия алады, осы арқылы оқу кезеңде оларға қаржылық қолдау жасалады.

Біздің бағдарлама бастаушы мамандарды даярлау мен бейімдеуде инновациялық тәсілді қолданады. Білім беру курстарын әзірлеуге нарықтың өзекті талаптары мен технологиялық трендтерді ескеретін тәжірибелі тәлімгерлер мен Solva Technology сарапшылары қатысады. Біздің барлық мамандар - өз білімдері мен тәжірибесімен бөлісуге дайын тәжірибелі мамандар болып табылады.

Оқыту теория мен практиканы біріктіреді, IT-нарықтың динамикалық талаптарына және қазіргі міндеттерге бейімделеді. Тағылымдамалар тек нақты жобаларда өтеді: біздің студенттер командада да, Компанияның ішкі міндеттерінде де жеке жұмыс істейді. Зертханашылар дамудың толық циклдары– талаптарды талдаудан, декомпозициядан, шешімдерді ізденуден, кодингтен, ревьюден, тестілеуден және түзетуден өтеді.

Оқытудың мұндай форматы "зертханашыларға" IT саласындағы теориялық білімдерін тереңдетіп қана қоймай, сонымен қатар әртүрлі жобаларда жұмыс істеудің құнды практикалық тәжірибесін алуға мүмкіндік береді. Бұл нақты әлемдегі даму процестерін жақсы түсінуге, сонымен қатар проблемаларды талдау, шешімдер табу және қателерді жою дағдыларын дамытуға мүмкіндік береді.



Айдын Рызык

Java әзірлеушісі

“

Laboratory 3.0-дегі тағылымдама мен үшін коммерциялық даму әлемін ашты. Оның арқасында мен жобаларда нақты жұмыстың қалай жұмыс істейтінін білдім және әзірлеушілердің нақты не істейтінін түсіндім. Бұл тәжірибе маған баға жетпес білім мен дағдыларды үйретті.

Біз нақты даму процестеріне қатысқанымыз ерекше ұнады: әзірлеушілермен сөйлестік, нақты пайдаланушылар қолданатын кодты енгіздік. Курстастармен бірге өткен практикалық сабақтар және бүкіл командамен күн сайынғы дейли-стендаптар ерекше есімде қалды.»

”

Solva Technology

300 астам

бітіруші Laboratory 2.0 және Laboratory 3.0
бағдарламалары аясында дайындалып, жұмысқа сәтті
орналастырылды



“

Зертхананың арқасында мен көптеген технологияларды игердім және кодтың сапасын жақсарттым. Мен үшін әр қатысушыға назар аудару және оқу процесінде жеке көзқарас ерекше маңызды болды. Мен Git, Rabbit, SQL-ды сенімді түрде қолдана бастадым және техникалық дағдылардан басқа шынайылық, ашықтық және оқуға қатысу маңызды болды деп санаймын.

”

Алдияр Кенджакын
Junior Java Developer



“

Біз балалармен бірге кеңсеге барып, жаңа тақырыптарды оқып, жаңа білімді тәжірибеде қолдандық. Курстарға қарағанда, командалық жұмыстар, қызықты тапсырмалар және күшті тәлімгерлік арқылы біз тезірек ілгері қарай дами отырып, жалақыны қатар алып отырдық. Жоба аяқталғаннан кейін мен қаржылық-технологиялық компанияда толыққанды әзірлеуші болдым: жаңа функционалды дамытумен, ескісін түзетумен айналыса отырып, бизнеске пайда түсіремін.

”

Тамерлан Сапаев
Junior Java Developer

Біздің бітірушілер еңбек нарығына практикалық тәжірибемен, жұмыс процестерін терең түсінумен және өздерінің кәсіби дағдыларына деген сеніммен шығады.

Біздің бағдарламамыздың маңызды артықшылығы - кепілдендірілген жұмысқа орналасу. Біз бітірушілерімізге бәсекеге қабілетті бастапқы жалақысы және одан әрі өсу перспективалары бар ірі компанияларға орналасуға көмектесеміз. Біз кепілдік беретін жалақы көбінесе серіктестерімізбен келісімшартта белгіленген ең төменгі деңгейден асып түседі.

Осы сәтте біз 300-ден астам бітірушіні дайындап, табысты жұмыс орындарына орналастырдық. Біздің бітірушілер банк және қаржылық-технологиялық секторларында, IT-департаменттері бар ірі ұйымдарда, сондай-ақ Solva тобының Компанияларында жұмыс істейді.

Біз бітірушілерімізге қолайлы жағдай жасау және бағдарламаны өтеу кезінде қаржылық жүктемені азайту мақсатында біз қатысудың икемді шарттарын ұсынамыз: төлем жұмысқа орналасқаннан кейін ғана ыңғайлы ай сайынғы төлемдер түрінде жүзеге асырылады.

Оқыту аяқталғаннан кейін біздің қауымдастық белсенді болып қала береді: бітірушілер өзара қарым-қатынасын үзбейді, қажет болғанда тәлімгерлерден көмек сұрап тұрады және тәжірибе алмасып тұрады. Алдағы жоспарымыз — бітірушілер үшін кездесулер өткізіп тұру және бұрынғы және қазіргі "зертханашылар" арасында байланыстар орнату.

Бұл жоба бізге кадрлық әлеуетті арттырып қана қоймай, білікті мамандардың нарықтық сұранымдарына тиімді жауап беруге мүмкіндік береді.

Мотивация және әл-ауқат

2024 жылы Компаниядағы орташа
жалақының өсімі

10% артты

2024 жылдың соңында Компаниядағы ерлер
мен әйелдер арасындағы мамандардың
жалақысындағы орташа арақатынас 34%, ал
басшылық лауазымдарда 12-ден 15%-ға дейін
болды.

Қызметкерлердің орташа жалақысына
Бас директордың еңбекақы төлеу
коэффициенті **5,8** құрады

Мотивация және әл-ауқат

Компания қызметкерлерді ынталандыруға мұқият қарайды және өз қызметкерлеріне лайықты жалақы деңгейін қамтамасыз етуге, сондай-ақ олардың қызметін бағалау үшін ашық және түсінікті жүйені ұсына отырып, олардың әлеуетінің өсуі мен дамуы үшін барлық қажетті жағдайларды жасауға тырысады.

Біз команданың әрбір мүшесінің үлесін бағалаймыз және маңызды міндеттерді орындауға, тіпті кіші әріптестерге де сенеміз, осылайша олардың әлеуетін, өз шешімдері үшін жауапкершілігін және көшбасшылық дағдыларын дамытуға ықпал етеміз. Компанияда материалдық және материалдық емес ынталандыруды қамтитын қызметкерлерді ынталандырудың кешенді жүйесі құрылған.

Біз жалақының бәсекеге қабілетті деңгейін қамтамасыз етіп келеміз және жынысына немесе жасына қарамастан қызметкерлерді марапаттаудың әділ жүйесін қамтамасыз етуді тәжірибемізге енгіздік. Әр қызметкердің жалақысының мөлшері тек оның біліктілігіне, орындалатын жұмыстың күрделілігіне, жұмсалған жұмыстың мөлшері мен сапасына байланысты.

2024 жылы сыртқы талдау агенттігімен бірлесе отырып, біз елдегі жалақыға ауқымды зерттеу жүргіздік, оның шеңберінде лауазымдардың төлену деңгейіне талдау жасадық. Алынған мәліметтердің негізінде біз 2025 жылға арналған жалақыны индекстеу деңгейін анықтауды жоспарлап отырмыз. Осылайша, біз тек ішкі деректерге ғана емес, сонымен қатар объективті тәуелсіз аналитикалық зерттеулерге негізделген қызметкерлерімізге бәсекелестік сыйақыға сенімді түрде кепілдік бере аламыз.

Қазақстанда жыл сайын мемлекет ең төменгі жалақыны (ЕТЖ) белгілеп тұрады және заңнамаға сәйкес қызметкердің жалақысы белгіленген ЕТЖ-дан төмен бола алмайды. 2024 жыл ішінде Компанияның барлық қызметкерлері ЕТЖ белгіленген деңгейінен жоғары жалақы алды. Бастапқы деңгейдегі топ қызметкерлерінің стандартты жалақысы ерлер үшін белгіленген ең төменгі жалақыдан 359% және әйелдер үшін 292% асады.

2024 жылдың соңында біздің Компаниямыздағы ерлер мен әйелдер арасындағы мамандардың жалақысындағы орташа арақатынас 34%-ды құрады. Бұл көрсеткіш біздің терең талдауымызды және оны төмендету үшін әрекет етуімізді талап етеді, өйткені біз барлық қызметкерлер үшін бірдей жалақы мүмкіндіктерін қамтамасыз етуге тырысып келеміз және теңгерімсіздікке ықпал ететін кез келген факторларды жоюға тырысамыз.

Компаниядағы әрбір қызметкерге оның жұмыс тәжірибесі, лауазымдық міндеттері және кәсіби дағдылары негізінде анықталатын грейд деңгейі беріледі. Грейд деңгейлері L1-ден L9-ға дейін түрлендірілген. Бұл бағалау жүйесі жалақы деңгейіне әсер етеді және бір жылдағы жұмысты бағалау нәтижелері бойынша жылдық сыйлықақыны есептеуге қатысады.

Мотивация және әл-ауқат

Материалдық мотивациядан бөлек, біз өз қызметкерлерімізге әртүрлі материалдық емес бағдарламалар мен жеңілдіктер бере отырып, қолайлы еңбек жағдайларын жасаймыз:

Ерікті медициналық сақтандыру (ЕМС)

Компанияда ЕМС және өмірді сақтандыруды қамтитын кешенді сақтандыру бағдарламасы жұмыс істейді. Әрбір қызметкер сынақ мерзімінен кейін амбулаториялық және емханалық қызмет көрсетуді, стоматологиялық қызметтерді, жоспарлы және шұғыл стационарлық емдеуді, сондай-ақ дәрілік препараттарды сатып алу өтемасын қамтитын ЕМС корпоративтік жүйесіне қосылады. Сонымен қатар, қызметкерлердің отбасы мүшелерін корпоративтік жеңілдікпен ЕМС бағдарламасына қосу мүмкіндігі бар. ЕМС жүйесіне қосылуды қажет етпейтін қызметкерлер үшін біз таңдауға болатын балама нұсқаны қарастырдық: 1Fit фитнес-клубына жылдық абонемент.

2024 жылы **100%**

қызметкерге ЕМС немесе 1Fit таңдау мүмкіндігі берілді

Қызметкерлерді қолдаудың қосымша шаралары

Қосымша әлеуметтік қолдау шаралары ретінде біз қиын өмірлік жағдайларда, мысалы, қызметкер немесе оның туысы қайтыс болған жағдайда материалдық көмек ұсынамыз және некеге тұру кезінде материалдық көмек көрсетеміз, сонымен қатар жаңа жылға балалар сыйлықтарын ұйымдастырамыз.

Икемді жұмыс кестесі және қашықтан жұмыс жасау

Біз өз қызметкерлерімізге сенеміз және оларға кәсіби қызмет пен жеке өмір арасындағы тепе-теңдікті сақтауға көмектесуге тырысамыз. Сондықтан біз тікелей басшының келісімі бойынша «үй/кеңсе» форматында гибриді жұмыс істеу мүмкіндігін ұсынамыз. Бұл формат бізге басқа аймақтардан мамандарды тартуға мүмкіндік беріп қана қоймай, қолайлы үміткерлерді іздеу мүмкіндіктерін кеңейтеді.

Білім беру бағдарламалары

Ішкі оқыту және дамыту бағдарламаларынан бөлек, біз барлық қызметкерлерімізге LernaCorp білім беру платформасына корпоративтік жеңілдікпен қол жеткізуге мүмкіндік береміз. Бұл платформаға 100-ден астам бағыт бойынша 500-ден астам онлайн курс және т.б. кіреді. 2024 жылы әрбір қызметкер осы платформада кез келген онлайн-курстардан өту үшін 400 000 теңге алды.

Сондай-ақ, 2024 жылы біз барлық тілек білдірушілер үшін ағылшын, испан немесе қазақ тілін үйрену бойынша тегін топтық және жеке курстарды бастадық.

Қосымша демалыс күндері

Біз қызметкерлерге жылына 28 күн ақылы демалыс береміз, бұл Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде көзделгеннен 4 күнге артық, сондай-ақ 8 қосымша демалыс (days off) беріледі.

Мотивация және әл-ауқат

Командалық рух пен корпоративтік өзара әрекеттестікті дамыту

Біз корпоративтік және көшпелі іс-шараларды тұрақты негізде өткіземіз, сондай-ақ мерекелер, фотосессиялар мен конкурстар ұйымдастырып отырамыз. Мысалы, 2024 жылы біз Наурыз мерекесі қарсаңында ұлттық қазақ киімімен фото конкурс және жұмыс орнын үздік Хэллоуин безендіру бойынша конкурс ұйымдастырдық.

1 қыркүйекте біз қызметкерлеріміздің мектеп оқушылары үшін мерекелік іс-шара өткіздік: біз жарқын химиялық шоу ұйымдастырдық және мектеп керек-жарақтары мен кеңсе тауарларын сыйға тарттық.

Сондай-ақ, біз Компанияда бес және одан да көп жыл жұмыс істеген қызметкерлерді мерейтойымен бүкіл ұжым алдында жариялай отырып, кеңінен құттықтаймыз және оларға естелік грамоталарын табыс етеміз.



Мотивация және әл-ауқат

Кеңседегі салауатты орта

2024 жылы біз «Кеңседегі салауатты орта» жобасы аясында бірқатар іс-шараларды жүзеге асырдық. Жобаны іске асыру барысында біз ақпараттық-танымдық таратылымдарды жібердік, сондай-ақ кеңседе салауатты өмір салтына арналған материалдарды экрандарға орналастырдық. Сонымен қатар, біз қызметкерлеріміз үшін жемістер мен көкөністерді сатып алуды ұйымдастырдық.

Қызметкерлердің спорттағы жетістіктері

Біз әрқашан қызметкерлеріміздің спорттық іс-шараларға қатысуға деген ұмтылысын қолдауға тырысамыз. 2024 жылы біздің қызметкерлер Алматы жартылай марафоны мен Алматы марафонына қатысып, шын мәнінде әсерлі нәтижелер көрсетіп, ерік-жігерін көрсетті.

Сондай-ақ бізде қызметкерлер арасында бильярд бойынша турнир өтті және біздің Solva командасы «KASE-2024» Мини-футбол кубогына қатысты.

2024 жылы біздің 80-ге жуық қызметкер спорттық іс-шараларға қатысты. Біз өз қызметкерлерімізді мақтан тұтамыз!



Қызметті бағалау

Қызметкерлердің қызметін бағалау персоналды басқару процесінің маңызды элементін білдіреді және операциялық қызметтің жоғары көрсеткіштерін сақтауға ықпал етеді.

Компанияда мақсат қою жүйесі (КПЭ) және персоналды бағалау (Performance Management Overview (PMO)) жұмыс істейді. Жыл сайын әрбір қызметкер өзінің тікелей басшысымен бірлесіп бір жылға жеке мақсаттар қояды, олар кейіннен қызметкер тұрақты қол жеткізе алатын Bamboo ішкі платформасында көрсетіледі. Бір жыл ішінде қызметкер қойылған мақсаттарды қайта қарап, қажетті түзетулер енгізе алады. Жыл соңында әрбір қызметкер міндетті түрде басшымен кездесу өткізеді, онда қол жеткізілген нәтижелер талқыланады және қызметкерге кері байланыс беріледі. Қызметкерлердің 100%-ы нәтижелілік пен мансаптық дамуды бағалаудан үнемі өтіп отырады.

2024 жылы біз персоналды бағалау жүйесін қайта қарауды бастадық. Жаңартылған PMO жүйесіне сәйкес, қызметкердің тиімділігін түпкілікті бағалауды қалыптастыру кезінде оның жеке мақсаттары да, Компанияның жалпы корпоративтік және бизнес мақсаттары да ескеріледі. Барлық қызметкерлерге әр бағыт пен әрбір грейд үшін корпоративті мақсаттар туралы ақпарат берілді.

Бұдан бөлек, жеке және корпоративтік мақсаттардың орындалуын ескере отырып, жұмысшылардың өнімділігін бағалауға негіз болатын рейтингтік жүйе енгізілді. Бұл бағалау жүйесі төрт деңгейден тұрады: «болғалғаннан асып түсті», «болжалға сәйкес», «балжалға ішінара сәйкес келеді» және «болжалға сәйкес келмейді». Әр деңгейге тиісті коэффициент тағайындалды, оның негізінде қызметкердің жылдық бонусының мөлшері анықталады. Енгізілген өзгерістер бонустарды есептеу процесін барлық қызметкерлер үшін ашық және түсінікті етті. Рейтингтік жүйе сонымен қатар Компанияның негізгі қызметкерлерін анықтауға және таланттар пулын құруға мүмкіндік беретін талантты кадрларды ұстап қалудың арнайы жоспарларын жасауға мүмкіндік береді. Алдағы жоспарымыз - осы пулдың барлық қатысушылары үшін жеке даму жоспарларын әзірлеу болып табылады.

2024 жылы біз мақсат қою және жұмыс нәтижелерін бағалау процесіне арналған бірқатар оқыту тренингтерін өткіздік, оның барысында барлық жаңа өзгерістерді, белгіленген корпоративтік мақсаттарды, сондай-ақ жаңа рейтингтік жүйені егжей-тегжейлі талдау жасадық. Біз қызметкерлердің сұрақтарына жауап бере отырып, бағалау жүйесінің бүкіл процесін кезең-кезеңімен айтып бердік. Сонымен қатар, біздің барлық қызметкерлерімізге PMO өту туралы егжей-тегжейлі нұсқаулық жіберілді.

2024 жылы

100%

қызметкер нәтижелілік пен мансаптық дамуды бағалаудан өтті

Байланыс және қатысу

81%

2024 жылы қанағаттанушылық деңгейі болды

Ішкі коммуникациялар

2024 жылы ішкі коммуникацияларды дамыту персоналмен жұмыс істеудің басым бағыттарының бірі ретінде анықталды. Solva ашық диалог принциптерін ұстанады және қызметкерлерге операциялық қызмет, корпоративтік мәдениет, сондай-ақ Компаниядағы негізгі оқиғалар мен іс-шаралар туралы ашық ақпарат беру арқылы олардың кері байланысына жедел жауап беруге тырысады.

Қызметкерлермен байланыс орнатудың негізгі арнасы - бұл MS Teams-тегі ішкі арна, онда барлық жаңалықтар, хабарландырулар және әртүрлі пайдалы ақпарат жарияланады, сонымен қатар біз әрқашан компаниямызда болып жатқан қуанышты оқиғалармен бөлісеміз. Компания құрылымындағы өзгерістерге, операциялық қызметке немесе саясат немесе процесс жаңартуларына қатысты барлық маңызды хабарламалар қосымша электрондық пошта арқылы жіберіледі.

2024 жылы біз өз қызметкерлеріміз үшін арнайы жасалған Solva Team деп аталатын Instagram akkaунтын аштық. Бұл арна бейресми платформа болып табылады, онда біз кеңсе өміріндегі қызықты сәттермен бөлісеміз және қызметкерлеріміз бен олардың сүйікті істері туралы сөйлесеміз.

Қатысу сауалнамасы

Токсан сайын біз қызметкерлеріміздің қатысуы туралы сауалнама жүргіземіз (VOE, Voice of the Employee). Сауалнама аясында барлық қызметкерлер өз мәселелерін, шағымдарын, тілектерін немесе кез келген идеяларын жасырын түрде бөлісе алады.

Сауалнамадан кейін біз әрқашан алынған кері байланысты мұқият талдаймыз және оң өзгерістер енгізу және туындаған мәселелерді шешу арқылы қызметкерлердің тілектерін тыңдауға тырысамыз.

Жүргізілген сауалнамалардың қорытындысы бойынша біз жұмыс кеңістігін ұлғайту үшін қосымша кеңсені жалға алдық және жоғары стресстік жұмыс мазмұны бар бөлімше қызметкерлері үшін психологиялық тұрғыдан жеңілдеу бөлмесін аштық.

Бастамалар конкурсы

2024 жылы біз бастамалар конкурсын өткіздік, оның шеңберінде барлық ниет білдірушілер компанияның процестерін, өнімдерін, қызметтерін және жалпы тиімділігін жақсарту бойынша ұсыныстар бере алды. Бұл конкурсқа 40-тан астам қызметкер қатысты. Ұсынылған әрбір шешімді барлық бастамаларды объективті бағалаған және ең перспективалы және инновациялық жобаларды таңдаған құзыретті қазылар алқасы мұқият талдады.

Үш жоба конкурс жеңімпазы болды:

🏆 Бірінші орынды "Келіссөз кабиналары" жобасымен Жуматова Мария иеленді. Келіссөздер жүргізу үшін оңаша орындар құру идеясын қазылар алқасы өзінің практикалық және өзектілігі үшін жоғары бағалады.

🏆 Екінші орын Людмила Книжниковаға "Кайдзен" бастамасы үшін берілді, ол әртүрлі бөлімшелер арасында қызметкерлерді мерзімді ауыстыру тәжірибесін енгізу арқылы компанияның ішкі процестерінің тиімділігін арттыруға бағытталған.

🏆 Үшінші орынды компанияның офлайн-нүктелерінде қызмет көрсету сапасын жақсартуға бағытталған "Құпия сатып алушы" жобасымен Асель Ермуканова иеленді.

Қазылар алқасы ерекше назар аударуға тұрарлық бірнеше идеяларды атап өтті. Дарья Тулепбекова ("Жеңілдіктер кафетерии, штаттық психолог") мен Камилла Ахербаеваның ("Өнімдер мен акциялар туралы уақтылы ақпараттандыру") жобалары пайдалы және өзекті деп танылды.

Біз таңдаған идеяларды жұмысқа ендіріп оларды біртіндеп жүзеге асыруға ниеттіміз.

Кәсіпқойлықты ынталандыру

Үздік қызметкер

2024 жылы біз жыл сайынғы «Жылдың үздік қызметкері» атағына конкурс өткіздік. Осы конкурстың аясында қызметкерлердің өздері қосқан үлесі ең маңызды деп санайтын және жетістіктерін атап өткісі келетін қызметкердің кандидатурасын ұсынады.

Бұл конкурстың мақсаты:

- ынталандыру және ынталандыру, өйткені марапаттар мен номинациялар қызметкерлерді жақсы нәтижелерге ұмтылуға ынталандырады. Бұл Компания ішінде салауатты бәсекелестік тудырады және мақсаттарға жетуге, өнімділікті жақсартуға және жұмыстағы инновацияларға ынталандырады.
- таланттарды сақтау: қызметкерлердің жетістіктерін мойындау олардың сүйіспеншілігі мен адалдығын нығайтады. Күш-жігер мен жетістіктер бағаланған кезде, бұл жұмысқа қанағаттану мен Компанияның міндеттемесін арттырады, бұл өз кезегінде негізгі қызметкерлерді ұстап қалуға ықпал етеді.
- кәсіби дамуды арттыру: жетістіктерге арналған номинациялар қызметкерлердің күшті жақтарын анықтауға және атап өтуге көмектеседі. Бұл олардың кәсіби дағдыларын дамытуға және одан әрі мансаптық өсуге ықпал етуі мүмкін.

Конкурс жеңімпаздарын марапаттау жаңа жылдық корпоративте өткізіледі

Осы конкурс аясында біздің көшбасшылық принциптерімізге сәйкес келетін бірнеше номинация бар:

«Орындау» номинациясы »



Риналия Фазылбекова



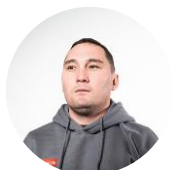
Дана Омар



Асель Карабаева



Елена Дедова



Марлен Тореханов



Жадра Байкадамова



Адима Тангатарова



Қайрат Әбдіқұлов

«Стратегия» номинациясы



Денис Захаров



Антон
Протопопов

«Команда» номинациясы



Маржан
Қыдырбай



Сергей Никитюк



Артём Проценко

Оқыту және дамыту

Solva кадрларды даярлаудың және олардың құзыреттерін дамытудың маңызды рөлін түсінеді және осы салада әртүрлі жобаларды жүзеге асыра отырып, өз қызметкерлерінің жеке және кәсіби өсуіне қамқорлық жасайды.

Стратегиялық мақсаттар мен бизнеске - міндеттерге қол жеткізу теңдестірілген және құзыретті командасыз, үздіксіз оқытусыз, Компания қызметкерлерінің білімі мен дағдыларын жетілдіруге қол жеткізу мүмкін емес.

Тұрақты өсуді қамтамасыз ету және бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін Компания қызметкерлердің кәсіби дағдыларын дамытуға, олардың біліктілігін жақсартуға және нарықтың қазіргі заманғы талаптарына сәйкес келуге бағытталған тиімді оқыту жүйесін енгізеді.

Біз оқыту және дамыту бағдарламаларын жетілдіруге және жақсартуға, оқыту тақырыптарын кеңейтуге, заманауи технологияларды қолдануға және оқудың ыңғайлылығын арттыруға тырысамыз.

2024 жылы біз қызметкерлердің барлық санаттары үшін орталықтандырылған оқыту жүйесін, сондай-ақ бағалау мен дамытудың жаңа жүйесін құруды бастадық. Осы бастама аясында Компаниядағы оқыту және дамыту бағдарламаларына жетекшілік ететін жауапты қызметкерді тағайындау жоспарлануда. Біз қызметкерлер үшін жеке оқыту және дамыту жоспарларын әзірлеуге, сондай-ақ барлық лауазымдар үшін оқу траекториялары мен мансап карталарын жасауға ниеттіміз. Бұл нақты тапсырмаларды орындау және келесі позицияға өту үшін қажетті құзыреттер мен дағдыларды нақты анықтауға мүмкіндік береді.

Solva-да оқыту кәсіби және адал команда құруға және жұмыс тиімділігін арттыруға бағытталған. Даму қызметкерлерге өздерінің кәсіби мүмкіндіктері мен әлеуетін анықтауға, мансапты жоспарлауға және құруға, бизнестің өзгеруі жағдайында жаңа технологиялар мен құралдарға тез бейімделуге көмектеседі.

Solva-да бизнес-бағыттардың жаңа қызметкерлерін базалық оқыту жүзеге асырылды және тұрақты негізде жүргізіледі, олар болашақта Компанияның клиенттерімен жұмыс істеуге кіріседі. Оқыту тиісті лауазымдағы қызметкерлердің жұмысының негізгі аспектілерін, соның ішінде кредиттеудің барлық шарттары мен өнім желісін, бизнес этикасы мен іскерлік қарым-қатынас стандарттарын және т.б. терең меңгеруді қамтиды.

Кәсіби және жеке дағдыларды дамыту бөлігінде қызметкерлерге біліктілікті арттыру, коммуникативтік дағдыларды дамыту және шет тілдерін оқыту бойынша оқыту бағдарламаларынан өту ұсынылады.

2 800

2024 жылдағы оқу
сағаттары

39

қызметкер бір жыл
ішінде орта есеппен
өткен оқу сағаты ¹

¹ Бұл көрсеткіш клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын департаменттердің қызметкерлеріне қатысты, соның ішінде: телемаркетинг, берешек алу және сату

Оқыту және дамыту

Сондай-ақ, барлық қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелері үшін Learna оқыту платформасына қол жетімділік берілді, онда әртүрлі тақырыптар мен бағыттар бойынша 500-ден астам түрлі оқыту курстары мен тренингтер жинақталған. Әрбір қызметкер өзінің қажеттіліктері мен қалауына сәйкес келетін курстарды таңдай алады. Сондай-ақ, 2024 жылы барлық қызметкерлерге осы платформада кез келген оқыту курстарын сатып алуға 400 000 теңге берілді.

2024 жылы біз барлық ниет білдірушілер үшін тегін тіл курстарын бастадық. Біздің қызметкерлер ағылшын, испан немесе қазақ тілдерін үйрену бойынша топтық сабақтарға қатысу мүмкіндігіне қол жеткізді.

Егер қызметкер сыртқы ұйымда оның біліктілігін арттыру үшін оқытуды талап етсе, онда біз бұл оқытуды тікелей басшымен келісу кезінде және жеке тәртіппен өтеуге дайынбыз.

Есепті кезеңде Компания БҰҰ Жаһандық шартының екі халықаралық бағдарламасынан: «SDG Ambition» акселераторынан және климаттық амбициялар акселераторынан сәтті өтті. SDG Ambition-да оқыту бизнеске Тұрақты даму мақсаттарын Компанияның стратегиясына және оның операциялық қызметіне біріктіруді жеделдетуге көмектесуге бағытталған, ал климаттық амбициялар акселераторында оқыту 2050 жылға қарай таза шығарындылар нөліне жету жолында температураны 1,5°C-қа дейін төмендету траекториясымен келісілген шығарындыларды азайту бойынша ғылыми негізделген мақсаттарды қоюдағы ілгерілеуді жеделдету үшін қажетті заманауи білім мен дағдыларды қамтамасыз етті. Бүгінгі таңда біз 2025 жылы БҰҰ МД-дағы жаңа оқу процесін – «Бизнес және адам құқықтары» акселераторында бастадық.

2024 жылы біздің қызметкерлердің оқу сағаттары шамамен **2800 сағатты құрады**. Орташа алғанда, клиенттермен тікелей қарым-қатынас жасайтын бөлімшелеріміздің қызметкерлері бір **жылда 39 сағаттық оқытудан өтті**. Оқытудың бұл жоғары деңгейі көбінесе әртүрлі білім беру бағдарламалары мен тренингтеріне белсенді қатысатын жаңа жас мамандардың үлкен ағынына байланысты.

Біз қызметкерлерді оқыту мен дамытуға инвестиция салу жоғары кәсіби команда құрудың және Компанияның бәсекеге қабілеттілігін арттырудың кілті екенін түсінеміз. Сондықтан біз қызметкерлерімізді табысты жұмыс істеу үшін қажетті білім мен дағдылармен қамтамасыз ету үшін ішкі тренингтер мен сыртқы курстарды қоса алғанда, білім беру бастамаларының портфолиосын кеңейтуді жалғастырып келеміз.



Еңбек қауіпсіздігі

Компания қызметкерлерінің еңбек жағдайлары олардың денсаулығына айқын қауіп төндірмейтініне қарамастан, біз осы тақырыпқа ерекше назар аударамыз, өйткені қызметкерлердің денсаулығы мен қауіпсіздігі Solva үшін негізгі басымдылықтардың бірі болып табылады. Компания қолданыстағы заңнамада және еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы нормативтік актілерде көзделген барлық талаптарды қатаң сақтайды. Біз өз қызметіміздің нәтижелеріне қол жеткізу процесінде қызметкерлердің, сондай-ақ басқа адамдардың өмірі мен денсаулығының басымдығын мойындаймыз және қамтамасыз етеміз.

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы жөніндегі негізгі ережелер Бас директор бекіткен еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықта көрсетілген. Компаниядағы еңбек қауіпсіздігі үшін жауапты болып еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор тағайындалды.

Жұмысқа жаңадан қабылданған әрбір қызметкер өз қызметін бастамас бұрын міндетті түрде еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы және өрт қауіпсіздігі бойынша нұсқамадан өтеді. 2024 жылдың басында біз сондай-ақ сейсмикалық қауіпсіздік бойынша жаңа оқытуды енгіздік: жер сілкінісі кезінде қалай әрекет ету керектігі туралы бірқатар нұсқаулар өткізілді, сондай-ақ осы тақырып бойынша барлық қызметкерлерге ақпараттық таратылымдар жіберілді.

Өрт қауіпсіздігі бойынша нұсқаулықтар Компанияда апта сайын өткізіледі. Сонымен қатар, біз өрт қауіпсіздігі бойынша оқу-жаттығуларды ұйымдастырып тұрамыз, онда қызметкерлерге өрт болған кездегі негізгі ережелер мен іс-әрекеттерді үйретеміз, сондай-ақ оқу эвакуацияларын да өткізіп тұрамыз. 2025 жылы біз алғашқы медициналық көмек көрсету бойынша оқытуды ұйымдастыруды жоспарлап отырмыз.

Қауіпсіз және жайлы еңбек жағдайларын жасау үшін біз келесі шараларды қолданамыз:

- жұмыс орындарының эргономикасын бақылаймыз;
- кеңселердің жарық деңгейін және температура режимін қадағалаймыз;
- біздің бизнес-орталық ұйымдастырған оқу өрт эвакуацияларына қызметкерлердің міндетті түрде қатысуын қамтамасыз етеміз;
- қауіп-қатер көздерінің болмауын қадағалап тұрамыз.

Қолданыстағы заңнамаға және Қазақстанның Еңбек кодексіне сәйкес Компанияда қызметкерлердің ауырлық дәрежесіне қарамастан лауазымдық міндеттерін орындау кезінде болған барлық жазатайым оқиғалар мұқият тексеріледі.

Тексеру нәтижелері бойынша жазатайым оқиғаның себептерін жою бойынша шаралар әзірленеді және оқиғаның қайталану қаупін азайту үшін барынша күш-жігер жұмсалады. **2024 жылы жазатайым оқиғалар тіркелген жоқ.** Біз жарақаттанудың нөлдік деңгейін сақтауға тырысамыз.

2024 жылы, алдыңғы есепті кезеңдегідей, Solva қызметкерлері арасында өндірістік жарақат немесе жазатайым оқиғалар **тіркелген жоқ.**

Сөйтіп, **LTIFR коэффициенті нөлді** құрайды .



Әлеуметтік бастамалар

Әйелдер кәсіпкерлігі

Біз әйел кәсіпкерлерді қолдау тұрақты бизнес пен экономикалық өсуді дамытуда шешуші рөл атқаратынына сенімдіміз және біз оларға кәсіпкерлік қызметінде табысқа жету үшін қажетті құралдарды ұсыну үшін белсенді түрде жұмысымызды жалғастырып келеміз.

Біздің шағын және орта бизнес секторындағы клиенттеріміздің 70%-дан астамы-кәсіпкер әйелдер. Біз олардың бизнесінің табысты болуы үшін қажетті қаржымен қамтамасыз етуге бағытталған жұмысымызды белсенді түрде жүзеге асырып келеміз. Ол үшін біз қосымша қаржылық ресурстарды тартамыз, оларды кәсіпкер әйелдерді қолдауға бағыттаймыз.

2024 жылы біз халықаралық импакт-қорлардан қосымша инвестициялар тарттық, олардың бір бөлігі кәсіпкер әйелдерді қаржыландыруға жұмсалды.

Сондай-ақ, 2024 жылы 2023 жылы жүзеге асырылған гендерлік облигациялар шығарылымының қорытындысы бойынша біз ұсынылған қаражаттың клиенттеріміздің бизнесіне экономикалық әсерін зерттедік. Бұл зерттеу бізге қаржыландырудың олардың бизнесіне қалай әсер ететінін және әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға жәрдемдесу бойынша жұмысымызды одан әрі жақсарту үшін қандай қадамдар жасауға болатынын жақсырақ зерделеуге көмектесті.

Біздің Компания Қазақстанда әйелдер кәсіпкерлігін дамыту және қаржылық сауаттылықты арттыру үшін қолайлы орта құруға бағытталған «әйелдер кәсібі» бастамасын іске асыруда. 2024 жылы біз өз клиенттерімізді қолдауға баса назар аудардық, олардың бизнесі танымал болу үшін олармен сұхбаттар сериясын жарияладық. Келесі жылы біз бағдарламаны кәсіпкер әйелдер үшін тиімдірек және пайдалы ету үшін қайта қарап, жаңартуды жоспарлап отырмыз.

Біз әйелдерге қажетті ресурстарды, оқытуды және қаржыландыруды қамтамасыз ете отырып, табысты бизнесті құруға және дамытуға ұмтылуда белсенді қолдауды жалғастыруды жоспарлап отырмыз.

14 000+

кәсіпкер әйел гендерлік облигациялар шығару арқылы Solva-дан қаржы алды

97 %

Solva-дан қаржы алған кәсіпкер әйел Solva микрокредиті олардың бизнесін дамытуға көмектескеніне сенімді

7 400

Solva-дан қаржы алған кәсіпкер әйел гендерлік облигациялар шығару арқылы жаңа жұмыс орындарын құрды

67 %

гендерлік облигациялар шығару арқылы Solva-дан қаржы алған кәсіпкер әйел микрокредит алғаннан кейін кірістің өсуін тіркеді

100+
млрд ₸

гендерлік облигациялар шығару есебінен Solva-дан қаржы алған кәсіпкер-әйел күте алатын кірістің өсімі



Блог. Для дела



История Нуржамилы, владелицы салонов красоты

Владелица салонов красоты
Клиентка Solva



Женское дело

#Женскоедело



«Качественному товару не нужна реклама»: алматинский предприниматель, занимающийся изготовлением окон, рассказал о тонкостях ведения бизнеса

Алматинский предприниматель Торехан Бодыков – владелец небольшого цеха по производству пластиковых окон и дверей. Бизнес, который он открыл пять лет...



Интервью

#Свойбизнес



Всеобщее декларирование: главное, что нужно знать

С 1 января 2024 года в Казахстане начался третий этап* всеобщего декларирования, который затронет руководителей и учредителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей,...



Справочник

#Советы



Дайджест декабря: семинар «Женщина и деньги» в Кызылорде и итоги года

1 декабря в Кызылорде прошел заключительный в 2023 году семинар по финансовой грамотности «Женщина и деньги». В ходе образовательного интенсива...



Мероприятия

#Женщинаиденьги

Блог. Кәсіп үшін

Біздің сайтта біз [Кәсіп үшін блогын](#) құрдық — Кәсіпкерлер үшін пайдалы ресурс. Онда біз келесі ақпараттарды бөлісеміз:

- Әйелдер кәсібі: біздің кәсіпкерлер қауымдастығының жаңалықтары мен арнайы жобалары
- Бұл қалай жұмыс істейді: біз бизнес түрін таңдаймыз және оның сіз үшін қыр-сырын талдаймыз
- Кеңестер: бизнесті бастау және дамыту бойынша ұсыныстар мен сараптамалық пікірлер
- Сұхбат: кәсіпкерлердің нақты оқиғалары
- Мектеп: біздің семинарлар және қаржы туралы пайдалы материалдар

2024 жылы біз сондай-ақ ШОБ секторындағы клиенттерімізбен сұхбаттар сериясын шығардық, олардың тарихын танымал қазақ тілді Stan порталында жарияладық. Жалпы бес оқиға жарияланды.

Қаржылық сауаттылық

2024 жылы біздің Компания Қазақстан халқының қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша белсенді жұмысын жалғастырды. Біз қаржылық білім беруді дамыту азаматтардың материалдық әл-ауқатын жақсартуда шешуші рөл атқаратынын және қаржы туралы сапалы ақпаратқа қол жеткізу адамдарға негізделген шешімдер қабылдауға көмектесетінін түсінеміз, бұл өздеріне және отбасыларына сенімді болашақты қамтамасыз етеді.

Біз жыл бойы, соның ішінде серіктестерімізбен бірге 11 іс-шара өткіздік. Олардың арасында Fingramota.kz серіктесімізбен бірлесіп қаржылық сауаттылықтың өзекті тақырыптары бойынша екі онлайн сұхбат алынды, онда «Кредиттер бойынша төлемдерді кейінге шегеру: су тасқынынан зардап шеккен қарыз алушылар нені білуі керек» және «Микроқаржы ұйымдарының қызметі» сияқты маңызды мәселелер талқыланды. Сонымен қатар, біз FinPodcast-тың қарыз алушылардың құқықтары мен тараптардың міндеттеріне арналған подкаст жазбасына қатыстық, бұл клиенттердің құқықтарын қорғаудың маңызды аспектілерін түсіндіруге көмектесті.

Біз сондай-ақ университет пен TURAN колледжінің студенттерімен қоғамдық әңгіме форматында екі қоғамдық талқылау өткіздік, онда қаржылық басқару саласындағы тәжірибелерімізбен бөлістік және осы тақырыпқа жастардың қызығушылығын арттыруға ықпал еткен сұрақтарға жауап бердік. Мектеп оқушыларымен кездесу қаржылық сауаттылықтың негізгі ұғымдары және жеке қаржыға жауапкершілікпен қараудың маңыздылығы туралы айтуға мүмкіндік берді. Сонымен қатар, біз үлкен аудиториямен қаржылық сауаттылық туралы пайдалы ақпаратпен бөлісу үшін Instagram парақшамызға бес бейне ролик дайындап шығардық.

2024 жылы біздің Solva Компанияның өкілі **Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (ҚНРДА)** құрған халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі Сараптамалық кеңестің құрамына енгізілді. Кеңестің негізгі мақсаты Қазақстан азаматтарының қаржылық білімі мен дағдыларын дамыту бойынша бірлесіп жұмыс істеу үшін жетекші мамандарды, талдаушыларды, қаржы секторы мен азаматтық қоғам өкілдерін тарту болды.

Бүгінгі таңда екі отырыс өтті, онда елдегі қаржылық сауаттылықты дамыту бойынша жол картасын құру мәселесі талқыланды. Осы сараптамалық кеңеске қатысу азаматтардың өз қаржысын басқаруға саналы және жауапты көзқарасын қалыптастыруға ықпал ететін тәжірибе алмасу және практикалық ұсынымдар әзірлеу үшін жаңа мүмкіндіктер ашады. Мұндай бастамалар халықтың қаржылық тұрақтылығын нығайтуда маңызды рөл атқаратынына және Қазақстанның қаржы жүйесінің тұрақты дамуына ықпал ететініне сенімдіміз.

11

2024 жылы
қаржылық
сауаттылық бойынша
іс-шаралар өткізілді

Қаржылық сауаттылық

2024 жылдың басында біз «қарызсыз қоғам» Республикалық маңызы бар жобасына қосылдық. Жобаның негізгі мақсаты-азаматтардың борыштық жүктемесін азайту және проблемалық қарызы бар адамдардың қаржылық сауаттылығын арттыру. Осы жоба аясында біздің Компания 2024 жылы бүкіл Қазақстан бойынша Қаржылық сауаттылық бойынша тренингтердің демеушілерінің бірі болды (*толығырақ [«Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау»](#) бөлімінен оқи аласыз*).

Осы іс-шаралардың барлығы халық арасында қаржылық хабардарлық деңгейін едәуір арттыруға мүмкіндік берді және азаматтардың қаржы саласында кездесетін проблемаларына назар аударды.

2025 жылы біз қаржылық сауаттылық бойынша дайын оқыту тренингтерін ұсынатын өзіміздің тегін онлайн-платформамызды іске қосуды жоспарлап отырмыз. Бұл пайдаланушыларға әртүрлі тақырыптар бойынша, әсіресе кәсіпкерлікке баса назар аудара отырып, өз бетінше білім алуға мүмкіндік береді. Әрбір оқу модулінен кейін біз материалды жақсы меңгеруге және алған білімімізді бекітуге мүмкіндік беретін қысқа тесттерді енгізуді жоспарлап отырмыз.

Бұл платформаны құру қаржылық сауаттылықты арттыру үшін қол жетімді және әсіресе кәсіпкерлерге қатысты практикалық ресурстардың қажеттілігіне негізделген. Бұл бастама бизнесті табысты жүргізу және қаржыны тиімді басқару үшін қажетті дағдыларды үйрету және қалыптастыру мүмкіндіктерін кеңейтуге көмектесетініне сенімдіміз. Біздің мақсатымыз - білім беру сапасын барлығына қолжетімді ету және Қазақстан халқы арасында қаржы мәдениетін дамытуға өз үлесімізді қосу.

Біз өз миссиямызға адал болып қаламыз және Қазақстандағы қоғамның тұрақты дамуы мен әл-ауқатына ықпал ету үшін қаржылық білім беру бағдарламаларын дамытуды жалғастырамыз.



Қайырымдылық және волонтерлық

Біз мұқтаж жандарға қайырымдылық және ерікті түрде көмек көрсетуге әрқашан дайынбыз. Біздің қызметкерлер әртүрлі әлеуметтік бастамаларға белсенді қатысады, күш біріктіреді және барған сайын бейжай қарамайтын адамдарды бірлескен әрекеттерге тартады.

Біздің волонтерлар қаңғыбас үй жануарларын асырап алуға және емдеуге көмектеседі, табиғи апаттардан зардап шеккендерге гуманитарлық көмек жинайды, қайырымдылық спорттық іс-шараларына және басқа да көптеген әлеуметтік жобаларға қатысады.

2025 жылдың басында¹ біз Teplo_charity Компаниясымен бірге сауда орталығында қажетсіз киімдер мен жеке заттарды жинауға арналған арнайы боксты орнату бойынша қайырымдылық жобасын іске қостық. Бұл боксқа кез-келген адам киім-кешектерді, аяқ киімдерді, аксессуарларды, техниканы, ойыншықтар мен кітаптарды қалдыра алады. Жиналған барлық заттар мұқтаж адамдарға жіберіледі, олар үшін бұл заттар қажетті ресурс болып табылады.

Жоба жұмысының алғашқы айы қаңтар айында 283 кг киім жиналып, 65 адамға көмек көрсетілді. Ақпан айында бұл көрсеткіш артып, 462 кг киім жиналды, 105 адамға көмек көрсетілді. Бұл күш-жігер мұқтаж адамдарға көмектесіп қана қоймай, сонымен қатар қоқыс полигондарынан көмірқышқыл газының шығарындыларын азайту арқылы қалдықтардың азаюына ықпал етеді. Полигонда болуы мүмкін жиналған заттардың арқасында біз 21 тонна CO₂-экв шығарындыларының алдын алдық. Біз бұл жобаны 2025 жыл бойы жалғастырамыз.

¹ Есеп 2025 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан кейбір маңызды ақпараттар 2025 жылдың басындағы есепте берілген. Бұл жоба 2024 жылдың желтоқсанында іске қосылды, алайда біз алғашқы нәтижелерге 2025 жылдың қаңтар-ақпан айларында қол жеткіздік.

745 кг

киім арнайы
қайырымдылық боксына
жиналды

170

адамға көмек
көрсетілді



Клиенттерге арналған бастамалар

Біз өз клиенттерімізге әртүрлі материалдық сыйлықтармен қолдау көрсету үшін үнемі конкурстар өткізуді жалғастырамыз. Біздің барлық конкурстарымыз кез келген клиентке қатысуға ашық, біз барлық шарттарды әрқашан әлеуметтік желілерімізде және ресми сайтымызда жариялаймыз.

Сондай-ақ, біз өз клиенттерімізге адал болу үшін жеңімпазды таңдау процесін ашық көрсетеміз және айтамыз. Барлығы 2024 жылы біз **11 млн теңгеден астам** сомаға жүлделер ұтып алдық.

2024 жылы біз Solva lite және Solva+Sulpak карталарын сатып алу үшін ақшаны қайтару акцияын бастадық. Біз Solva Lite картасы немесе Solva+Sulpak картасы бойынша әрбір сатып алудан 10% ақшаны қайтарамыз. Кэшбэкті төлем кестесіне сәйкес немесе микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу кезінде кезекті төленбеген ай сайынғы төлемді өтеу үшін ғана пайдалануға болады.

Сондай-ақ, 2024 жылдың сәуір айында біз Solva lite картасының жаңа пайдаланушылары үшін акция өткіздік: біздің клиенттеріміз 50 000 теңге сомасына картамен сатып алу мүмкіндігіне ие болды, ал біз оларға ай сайынғы төлемге тең бонустарды есептедік.

Біз әртүрлі конкурстар мен бастамалар клиенттердің біздің Компаниямен өзара әрекеттестікының оң тәжірибесін қалыптастыруға көмектесетініне сенімдіміз.

«Бизнеске миллион» конкурсы

2024 жылы біз акция өткіздік, оның аясында ШОБ сегментіндегі клиенттеріміз арасында 1 миллион теңгеден 5 сыйлық ұтып алды. Акцияға міндетті сақтандырумен ШОБ-қа арналған кез келген өнімді рәсімдеген барлық қазіргі клиенттеріміз қатыса алады.

Акцияға микрокредитті алғаш рет және қайта рәсімдеген ШОБ-тың жаңа және қолданыстағы клиенттері де қатысуға жіберілді. Жеңімпаздарды таңдау процесі мен конкурс нәтижелері біздің Instagram-да жарияланды.

Бұл акция бізге клиенттерімізді ынталандыруға ғана емес, сонымен қатар олардың бизнесін ілгерілету арқылы өнімдеріміз бен қызметтерімізге деген сенімділікті арттыруға мүмкіндік берді.





**Қоршаған ортаға
қамқорлық**

Экологиялық жауапкершілік

Қоршаған ортаға қамқорлық - бұл біздің Компанияның ESG стратегиясының стратегиялық мақсаттарының бірі. Біздің күнделікті іс-әрекетіміздің барысында біз экологияға тікелей теріс әсер етпесек те, қоғам мен планета алдындағы жауапкершілігімізді түсінеміз. Сондықтан еліміздің экологиялық әл-ауқатын сақтауға өз үлесімізді қосу маңызды деп санаймыз.

Solva-да біз өзіміздің экологиялық әсерімізге қатысты сақтық принципін ұстанамыз және қоршаған ортаға әсерді басқару жөніндегі күш-жігеріміз шоғырланған үш негізгі бағытты бөлдік:

1. Көміртектің ізін азайту. Біз Компаниямыздың қызметіне байланысты жылыжайлық газдар шығарындыларының жыл сайынғы есебін жүргіземіз және оларды экологиялық тұрақты жобаларға инвестициялау арқылы өтейміз. Бұл тәсіл бізге климаттың өзгеруін жеңілдетуге және қоршаған ортаны қорғау бастамаларын қолдауға мүмкіндік береді.

2. Табиғи ресурстарды тиімді пайдалану. Біз Электр қуаты, Жылу қуаты және су сияқты ресурстарды ұтымды пайдалануға тырысамыз. Біз суды тұтынуды саналы түрде басқару, кеңсе қажеттіліктері үшін қағазды тұтынуды азайту, қоқыстарды сұрыптау, энергияны үнемдейтін технологияларды енгізу және электрондық құжат айналымы арқылы нәтижеге қол жеткіземіз. Біз сондай-ақ қызметкерлерге табиғи ресурстарға ұқыпты қараудың және экологиялық жауапкершілікті арттырудың маңыздылығы туралы білім беруге тырысамыз.

3. Қалдықтар көлемін азайту. Қалдықтарды кәдеге жарату қолданыстағы заңдарға сәйкес жүзеге асырылады және біз өз қызметімізде пайда болатын қалдықтардың минималды болуын қамтамасыз етуге күш саламыз. 2024 жылы біз пластик, шыны және қағаз контейнерлерін орнату арқылы кеңселерде қалдықтарды бөлек жинауды ұйымдастырдық. Біз қалдықтарды қалай дұрыс сұрыптау керектігі, белгіленген резервуарларға қандай қалдықтарды тастауға болатындығы және тастауға болмайтындығы туралы және басқа да пайдалы ақпаратпен бірқатар ақпараттық бюллетеньдер жасадық.¹

Сонымен қатар, біз қызметкерлерімізді қоршаған ортаға қамқорлық жасаудың маңыздылығы туралы хабардар етуге баса назар аударамыз: оқыту іс-шаралары мен ақпараттық бюллетеньдер қызметкерлер арасында экологиялық жауапкершілік мәдениетін қалыптастыруға көмектеседі. 2025 жылы біз экология бойынша қызықты және пайдалы ақпараты бар ай сайынғы дайджестті іске қосуды жоспарлап отырмыз.

Қазіргі уақытта біздің кеңселер қорғалатын табиғи аумақтарда орналаспаған және бізде биологиялық әртүрлілікке айтарлықтай әсер ететін активтер жоқ.

Болашақта біз өз қызметіміздің қоршаған ортаға әсерін тиімдірек бағалауға және үздіксіз жақсарту мақсаттарын әзірлеуге мүмкіндік беретін сандық экологиялық көрсеткіштерді белгілеуді жоспарлап отырмыз.

¹ Өкінішке орай біз қазіргі уақытта қалдықтарды сұрыптау туралы сандық деректерді бере алмаймыз, өйткені біз өз қызметкерлерімізге дұрыс сұрыптау әдістерін үйретуді жалғастырамыз. Біз 2025 жылға қарай осы нәтижелермен бөлісе аламыз деп үміттенеміз.

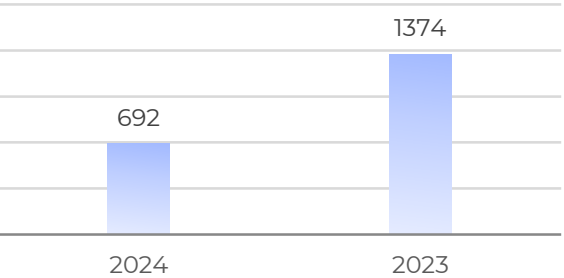
Экологиялық жауапкершілік

Суды тұтыну

Компания барлық қажетті суды тек муниципалды су жүйелерінен алады және суды тұтыну үшін басқа көздерді пайдаланбайды. Су тек тұрмыстық және техникалық қажеттіліктер үшін пайдаланылады, ал судың жалғыз тұтынушылары Компанияның кеңселері болып табылады. Кеңседегі суды тұтынуды есептеу жалға берушілерден алынған нақты мәліметтер негізінде жүргізілді

Суды алу және ағызу жалға берушімен келісім-шартқа сәйкес муниципалды су көздерінен/ішіне келеді. Компания су тапшылығы бар аудандарда су тұтынуды жүзеге асырмайды.

2024 жылы суды тұтынудың 2023 жылмен салыстырғанда азаюы негізінен Компанияның кеңсе кеңістігін оңтайландыруға байланысты болады.

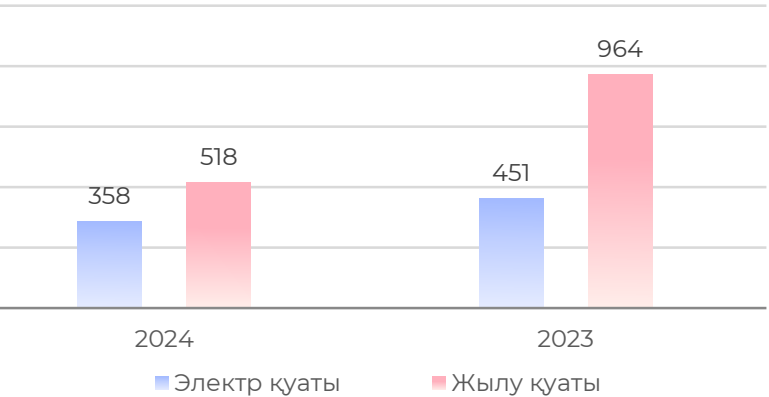


Кеңседегі суды тұтынудың жалпы көлемі, м³

Энергияны тұтыну

Компания кеңселері негізгі энергия тұтынушысы болып табылады. Есепті кезеңде энергияны тұтынудың жалпы көлемі 876 ГДж құрады. Бұл мән жалға беруші беретін электр және Жылу қуатының жиынтық көлемін қамтиды. Есепті жылы бір қызметкерге шаққандағы энергия шығыны 1,2 ГДж/қызметкерді құрады. Кеңседе энергия тұтынуды есептеу жалға берушілер ұсынған нақты мәліметтер негізінде жүргізілді.

2024 жылы энергияны тұтынудың 2023 жылмен салыстырғанда қысқаруы негізінен Компанияның кеңсе кеңістігін оңтайландыруға байланысты болады



Кеңседегі энергия тұтыну көлемі, ГДж

Қалдықтар

Компанияның қызметі қауіпті қалдықтарды өндірумен байланысты емес. Жұмыс барысында пайда болатын қалдықтардың негізгі санаттарына қағаз, шығын материалдары және тамақ қалдықтары жатады. Өкінішке орай, қалдықтардың мөлшері мен құрамы туралы нақты мәліметтер қол жетімді емес, өйткені оларды шығарумен тиісті статистиканы ұсынбайтын үй иесі айналысады.

2024 жылы біз Ecosen Компаниясымен бөлек жиналған қайта өңделген шикізатты шығаруды ұйымдастыру туралы келісімге қол қойдық, бұл оны мамандандырылған кәсіпорындарға қайта өңдеуге беруге мүмкіндік береді. Біздің кеңседе біз қалдықтарды бөлек жинауға арналған контейнерлер орнаттық және қалдықтарды бөлек жинаудың маңыздылығы және оның қоршаған ортаға оң әсері туралы хабардар етуге бағытталған бірқатар оқыту тренингтері мен ақпараттық бюллетеньдер өткіздік.

56,6 м³

2024 жылғы Компанияның қалдықтарының көлемі

Климаттың өзгеруі

Solva климаттың өзгеруі мен жаһандық жылыну мәселесіне байыпты қарайды, сондықтан бұл мәселеде өзінің жауапкершілігі аясында Компания жыл сайын тәуелсіз Компания жүргізетін көміртегі аудитінен өтеді.

Үшінші жыл қатарынан жылыжайлық газдар шығарындыларын жыл сайынғы сандық бағалау аясында біз Carbon Footprint Ltd консалтингтік компаниясымен бірлесе отырып, Solva компаниясы кіретін бүкіл Solva Group¹ холдингтік компаниясының 2024 жылғы жылыжайлық газ шығарындыларын талдап, есептедік. 7 заңды тұлға: Solva Group Ltd, IDF Eurasia, ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ (Solva бренді), «ID Collect коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ ЖШС, Solva Technology Ltd және «Бизнес заем» ЖШС және осы компанияларда жұмыс істейтін 1 504 қызметкер бойынша есептеулер жүргізілді. Қызметкерлердің басым бөлігі Алматыдағы кеңселерде жұмыс істейді, 5 қызметкер Астанадағы кеңседе жұмыс істейді, ал 144 қызметкер қашықтан жұмыс істейді. Сондай-ақ, биыл біз Solva бойынша көрсеткіштерді алғаш рет бөлек бөлдік, алайда динамиканы тек холдингтік компания бойынша бақылай аламыз.

2024 жылы шығарындылардың қысқаруы 2023 жылмен салыстырғанда қызметкерлер саны мен жалпы Компанияның айтарлықтай өсуіне қарамастан 9% құрады.

Есептеулер қамтудың үш бағыты бойынша жүргізілді (scope 1, scope 2 және scope 3):

Scope 1. Тікелей шығарындылар.

Компанияда жылыжайлық газдардың тікелей шығарындылары жоқ (scope 1), өйткені Компания өзінің жылжымайтын мүлкі мен көлік құралдарына иелік етпейді.

Scope 2. Жанама энергия шығарындылары.

Жанама энергия шығарындыларының көзі кеңсе қажеттіліктерін қамтамасыз ету үшін тұтынылған электр және Жылу қуатын өндіру болып табылады. Есептеу GHG Protocol сәйкес жылыжайлық газдардың жанама шығарындыларын бағалаудың аумақтық (location-based) әдісін қолдана отырып жүргізілді. 2024 жылы Solva жанама энергетикалық шығарындыларының көлемі 175,5 тонна CO₂ баламасын құрады, соның ішінде шығарындылардың басым бөлігі Электр қуатын тұтынуға – 162,6 тCO₂-экв, 12,9 тCO₂-экв. Жылу қуатын тұтынуға жұмсалды.

898

тCO₂-экв. 2024 жылғы Solva-ның барлық шығарындылары

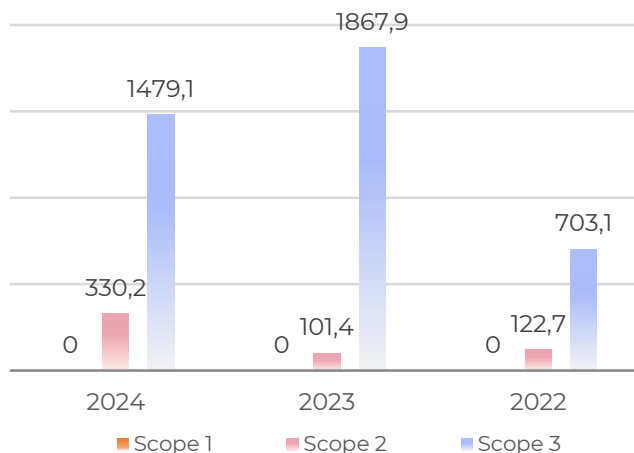
1,29

тCO₂-экв. 2024 жылғы Solva-ның бір қызметкеріне шаққандағы шығарындылары

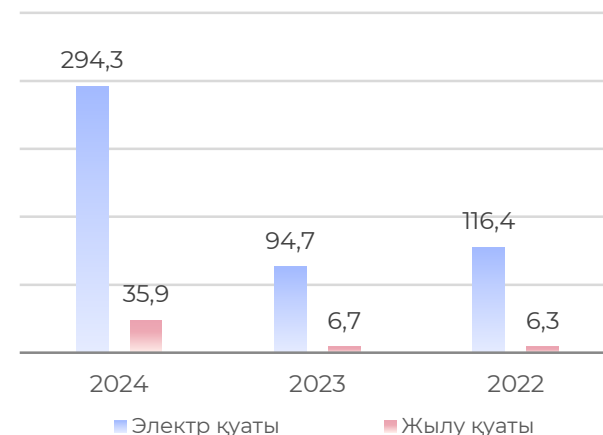
175,5

тCO₂-экв. 2024 жылғы Solva-ның жанама шығарындылары (scope 2)

2022 және 2023 жылдары Solva шығарындылары бөлек есептелмегендіктен, динамикалық талдау тек Solva Group деңгейінде мүмкін болады. Демек, барлық кестелерде холдингтік компания бойынша шоғырландырылған деректер бар.



Solva Group-тың қамту бойынша жылыжайлық газдар шығарындылары, тCO₂-экв.¹



Solva Group-тың жанама энергетикалық шығарындылары (scope 2), тCO₂-экв.¹

¹ Жылыжайлық газдар шығарындыларын есептеу барлық Solva Group Ltd Компанияларын, соның ішінде 7 заңды тұлғаны қамтиды. Алайда, алдыңғы есептеулер жекелеген заңды тұлғалар бойынша деректерді бөлмей, бүкіл топ үшін шоғырландырылғанын ескере отырып, динамиканы талдау тек Solva Group деңгейінде ғана мүмкін болады. Сондықтан, бұл есепте Solva-ның 2024 жылғы көрсеткіштері берілген, ал динамиканы талдау, кестелер және басқа да ілеспе ақпарат бүкіл топ бойынша шоғырландырылған түрде берілген

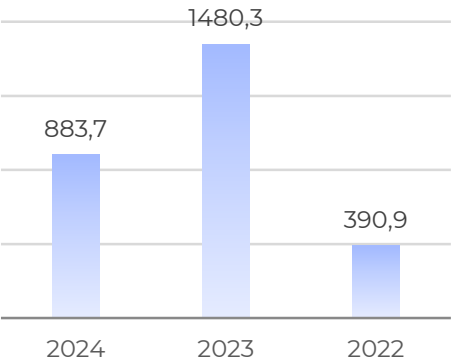
Климаттың өзгеруі

Score 3. Басқа жанама шығарындылар.

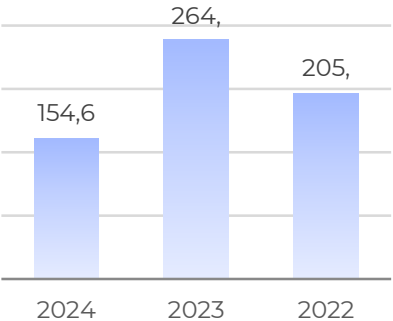
Score 3 санатындағы шығарындылар есебіне мынадай санаттар енгізілді: сатып алынған тауарлар мен қызметтер (су, 1-санат), техникалық жабдықтарды сатып алу (2-санат), энергия тұтынудан өзге де жанама шығарындылар (3-санат) қалдықтарды түзетін (5-санат), қызметкерлердің іссапарлары (6-санат), қызметкерлердің жұмысқа сапарлары және қашықтан жұмыс істейтін қызметкерлер шығаратын шығарындылар (7-санат), және жалға берілетін активтер (8-санат).

Тәуелсіз бағалау шығарындылардың ең маңызды көзі қызметкерлердің жұмысқа және кері сапарлары екенін көрсетті - оған Solva-ның көміртегі ізі шамамен 59% құрайды. Бұл көрсеткіш негізінен қызметкерлер санының артуына, сондай-ақ олардың жеке автомобильдерді пайдалану ыңғайлылығына байланысты жылдан жылға өзгеріп отырады. Solva және Solva Group қызметкерлерінің санының айтарлықтай артуына қарамастан, холдингтік компания бойынша осы көрсеткіштің динамикасын талдау 2023 жылмен салыстырғанда екі еседен астам қысқарғанын көрсетеді. Бұл төмендеу екі негізгі факторға байланысты: қызметкерлердің баламалы көлік түрлерін (жеке көліктерден басқа) пайдалануының артуына және әдістерді есебінде қолданылатын дәлдіктің артуымен түсіндіріледі.

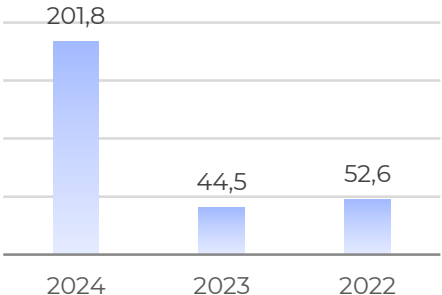
Сондай-ақ, қызметкерлердің іссапарлары шығарындылардың маңызды көздері болып табылады, олар жалпы шығарындылардың 22% құрайды және техникалық жабдықты сатып алу (11%). Бұл шығарындылардың көздері Компанияның қарқынды дамуына және қосымша жабдықты қажет ететін қызметкерлер санының өсуіне байланысты маңызды болып қала береді.



Solva Group-тың қызметкерлерінің жұмысқа дейін жету жолымен байланысты басқа да жанама шығарындылар (scope 3, 7-санат), тCO2-экв.¹



Жабдықты сатып алуға байланысты Solva Group-тың басқа да жанама шығарындылары (scope 3, 2-санат, тCO2-экв.¹)



Қызметкерлердің іссапарларына байланысты Solva Group-тың басқа да жанама шығарындылары (scope 3, 6-санат), тCO2-экв.¹



Solva басқа жанама таңдауы (scope 3), тCO-экв

2024 жылы біз қаржыландырылатын шығарындыларды есептеген жоқпыз. Solva-ның негізгі клиенттері жеке тұлғалар, өзін-өзі жұмыспен қамтығандар және жеке кәсіпкерлер болып табылады, әдетте екі қызметкерге дейін жұмыс істейді, сондықтан есептеу үшін қажетті деректерді жинау айтарлықтай қиындықтар туғызады. Алайда, біз болашақта есептеуді жүзеге асырудың мүмкін жолдарын белсенді түрде зерттеп жатырмыз.

¹ Жылыжайлық газдар шығарындыларын есептеу барлық Solva Group Ltd Компанияларын, соның ішінде 7 заңды тұлғаны қамтиды. Алайда, алдыңғы есептеулер жекелеген заңды тұлғалар бойынша деректерді Белмей, бүкіл топ үшін шоғырландырылғанын ескере отырып, динамиканы талдау тек Solva Group деңгейінде ғана мүмкін болады. Сондықтан, бұл есепте 2024 жылғы Solva көрсеткіштері берілген, ал динамиканы талдау, кестелер және басқа да ілесіп ақпарат бүкіл топ бойынша шоғырландырылған түрде берілген

722

тCO2-экв. scope 3
2024 жылы Solva
шығындары
құрады

Климаттың өзгеруі



Жүргізілген аудит қорытындысы бойынша тәуелсіз консалтингтік компания біздің Компанияның қызметін жүзеге асыру процесінде жылыжайлық газдар шығарындыларын (CO₂) одан әрі қысқартуға бағытталған ұсынымдары бар егжей-тегжейлі құжат дайындады.

2024 жылы Solva Group CO₂ шығарындыларын **9%-ға** азайтты

Біздің Solva Group¹ холдингтік компаниясы өзінің жылыжайлық газдар шығарындыларын есептеуді жүйелі түрде жүргізіп қана қоймайды, сонымен қатар оның қоршаған ортаға теріс әсерін өтеу үшін белсенді жұмыс істейді, осылайша климаттың өзгеруінің жаһандық мәселесін шешуге елеулі үлес қосып жатыр.

2024 жылы біз жаһандық CO₂ шығарындыларын азайтуға бағытталған жасыл жобалар сериясына қосылуды шештік. Бұл бастама Қытайда, Түркияда және Нигерияда экожүйені қалпына келтіруге, жаңартылатын энергияны пайдалануға, халықтың өмір сүру деңгейін жақсартуға және басқа да тұрақты тәжірибелерге бағытталған үш жобаны қаржыландыруды қамтиды. Осы күш-жігердің арқасында Solva Group 2024 жылға арналған барлық CO₂ шығарындыларын толығымен өтей алды, бұл бізге көміртегі бейтарап компанияның және тұтастай алғанда Топтың мәртебесін тағы бір рет растауға мүмкіндік берді.

Біз мұндай мәртебені сақтау ұзақ мерзімді міндет екенін түсінеміз және жыл сайын шығарындыларды азайту және жаңа экологиялық бастамаларға қатысу үшін шаралар қабылдау арқылы осы бағыттағы қызметімізді жалғастыруды жоспарлап отырмыз. Біздің команда тұрақты даму тәжірибесін жақсарту және қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған жаңа тәсілдерді енгізу мүмкіндіктерін белсенді түрде іздейтін болады.

Экология бойынша статистикамен толығырақ [«Қызмет нәтижелері»](#) бөлімінде таныса аласыз.

¹ Жылыжайлық газдар шығарындыларын есептеу барлық Solva Group Ltd Компанияларын, соның ішінде 7 заңды тұлғаны қамтиды. Алайда, алдыңғы есептеулер жекелеген заңды тұлғалар бойынша деректерді Бөлмей, бүкіл топ үшін шоғырландырылғанын ескере отырып, динамиканы талдау тек Solva Group деңгейінде ғана мүмкін болады. Сондықтан, бұл есепте 2024 жылғы Solva көрсеткіштері ұсынылған, ал динамиканы талдау, кестелер және басқа да ілеспе ақпарат бүкіл Топ бойынша шоғырландырылған түрде берілген.



Оксана
Синельникова

Тұрақты даму
жөніндегі директор

“

2024 жылы Solva тұрақты даму мен қоршаған ортаны қорғаудың маңыздылығын мойындай отырып, экологиялық жауапкершілікті нығайтуды жалғастырды. Дегенмен біздің қызметіміз табиғатқа тікелей теріс әсер етпейді, біз көміртекті бейтарап компания мәртебесін қайта растау арқылы көміртегі ізін азайту үшін белсенді жұмыс істеп жатырмыз. Біз сондай-ақ қалдықтарды бөлек жинау жүйесін және экологиялық тәуекелі жоғары бизнестің көбірек бағыттарын қосқан ерекшеліктер тізімін кеңейтуді қоса алғанда, жаңа бастамаларды енгіздік. Болашақта біз жасыл қаржыландыру саласындағы жобаларымызды дамытуды жалғастыруға және баршаның тұрақты болашағын қалыптастыруға жәрдемдесуге ниеттіміз.

”

Экологиялық және әлеуметтік бағалау

Қоршаған ортаны қорғау және климаттың өзгеруімен күресу біздің Компанияның ESG Стратегиясын жүзеге асырудағы негізгі басымдықтарының біріне айналды. Біз тұрақты дамудың және болашақ ұрпақ алдындағы жауапкершіліктің маңыздылығын түсінеміз, бұл біздің кредиттік процеске экологиялық және әлеуметтік (ЭЖӘ) бағалауды енгізу үшін негіз болды. Бұл жүйе клиенттермен жұмыс істеудің барлық кезеңдерінде, әсіресе шағын және орта бизнесті (ШОБ) қаржыландыруға өтінімдерді мақұлдау процесінде тұрақты даму критерийлерін біріктіруге мүмкіндік береді.

Бірінші кезеңде, біз ШОБ клиентінің өтінімін қарастырған кезде, біздің жүйе Экономикалық қызмет түрлерінің жіктеуші (ЭҚЖЖ) бойынша клиенттің қызмет түрін біздің ерекшеліктер тізіміне енгізілген салаларда жұмыстың болмауы тұрғысынан автоматты түрде тексереді. Бұл тізім мұқият әзірленген және біздің экологиялық және әлеуметтік стандарттарымызға сәйкес келмейтін салаларды қамтиды. Дегенмен, біз өзіміздің ЭҚЖЖ жоқ, сондай-ақ жоғары экологиялық және әлеуметтік қауіп төндіретін бағыттар бар екенін түсінеміз. Сондықтан біздің жауапкершілігімізді қамтамасыз ету үшін біз клиенттермен кредит шарттарына экологиялық және әлеуметтік жауапкершілік жөніндегі арнайы блокты енгіздік. Бұл блокта біз тұтынушыларға Solva-дан қаржыландыруды экологиялық және әлеуметтік тәуекелі жоғары және біздің ерекшеліктер тізіміне кіретін белгілі бір қызмет түрлеріне пайдалану мүмкін естігі туралы ескертеміз. Барлық клиенттер ашықтық пен хабардарлықты қамтамасыз ету үшін біздің сайтта жарияланған осы қосылу шартына қол қоюға міндетті. 2024 жылы біз бұл ерекшеліктер тізімін халықаралық қаржы корпорациясының (IFC) ерекшеліктер тізіміне толық сәйкестендіре отырып, айтарлықтай кеңейттік. Бұл тізімге экологиялық және әлеуметтік тұрғыдан жоғары тәуекелді салалар мен қызмет түрлері қосылды, бұл бізге тұрақтылықтың жоғары стандарттарын сақтауға мүмкіндік береді.

Жеке тұлғалардың клиенттері үшін біз сондай-ақ алынған қаражатты кейбір қызмет түрлеріне пайдалануды шектеуге қатысты ұсыныстар дайындадық. Атап айтқанда, біз құмар ойындарды қаржыландыруға, қару-жарақ пен әскери құрал-жабдықтарды сатып алуға, алыпсатарлық валюталық операцияларға қатысуға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Қызыл кітабына енгізілген жануарлар түрлерін аулауға және аулауға жол бермеуге баса назар аударамыз.

Бұл шараларды қабылдау қоршаған ортаға әсерді азайтуға және біздің қызметімізде әлеуметтік жауапкершілікті сақтауға бағытталған маңызды қадам болып табылады. Біз тек бірлескен күш-жігермен ғана табиғатты қорғауға және қоғамымыздың тұрақты дамуына нақты үлес қоса алатынымызға сенімдіміз.



Жасыл қаржыландыруға сұранысты талдау

«Жасыл» экономикаға көшу Қазақстанның негізгі басымдықтарының бірі болып табылады және бүгінгі күні төмен көміртекті даму және экономиканы айналу бойынша бірқатар стратегиялық құжаттар қабылданды. Алайда, жасыл қаржыландыру нарығы жаңадан дамып келе жатқан сала.

Solva жаңа форматтар мен сұранымдарды сынау арқылы тұтынушылардың шағын және орта бизнесіне арналған өнім желісін үнемі кеңейтіп отырады. Сондай-ақ, біз өзіміздің қоршаған ортаға теріс әсерімізді де, тұтынушыларымыздың әсерін де азайтуға күш салуға тырысамыз. Сондықтан біз үшін жасыл қаржыландыру өнімдерін әзірлеу біздің дамуымыздың қисынды және маңызды кезеңі болып табылады.

Біз қазіргі уақытта ШОБ клиенттеріне «жасыл» технологиялар мен жабдықтарды пайдалануға көшуге кедергі келтіретін бірқатар кедергілер бар екенін түсінеміз, осылайша жасыл қаржыландыруға сұранымдың өсуін баяулатады. «Жасыл» технологияларға сұранымды тежейтін негізгі кедергілердің қатарына білім мен ақпараттың жетіспеушілігі, қаржыландыруға қол жетімділіктің қиындауы және оның жоғары құны, жасыл технологиялардың пайдасына таңдау жасауға мотивацияның жетіспеушілігі немесе болмауы жатады.

Алайда, біз бұл кедергілер біртіндеп жойылып, бизнестің «жасыл» мақсаттарға қаржыландыру қажеттілігін арттырады деп сенеміз.

Solva-да кәсіпкерлер үшін арнайы жасыл қаржыландыру өнімі бар: қаржыландыру қызметі қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған бизнесті ала алады. Атап айтқанда, қаражат энергияны үнемдейтін технологиялар мен жабдықтарды сатып алуға жұмсалуды мүмкін. Біздің клиенттер ай сайынғы кредит төлемін өтеу үшін пайдалануға болатын ақшаны қайтарып ала алады. Қазіргі уақытта біз оны тұтынушыларымыз үшін тартымды және қолжетімді ету үшін берілген өнімнің шарттарын өзгерту және жақсарту үшін жұмыс істеп жатырмыз.

Сонымен қатар, біздің ШОБ тұтынушыларымыздың жасыл қаржыландыру өнімдеріне деген ықтимал қажеттілігін анықтау үшін 2024 жылы біз жыл сайынғы зерттеуімізге бірқатар сұрақтар қостық және келесі нәтижелерге қол жеткіздік:

59%

клиент жабдықты өз қызметінде пайдаланады

Олардың ішінен 66%

алдағы жылы жаңа жабдық сатып алу немесе өз қызметін жүзеге асыратын үй-жайда жөндеу жұмыстарын жүргізу жоспарлануда

77%

клиент жабдықты кредиттеудің тиімді шарттарымен таңдауын «жасыл» жабдықтың пайдасына дайын

Осылайша, 2024 жылы Solva-ның кем дегенде 13 600 клиенті микрокредит берудің тиімді қаржылық шарттарын ұсынған кезде экологиялық таза технологияларды қолдауға дайын болар еді.

Сондай-ақ, біз өз клиенттерімізден кредит шарттарының қайсысы жабдықты сатып алу кезінде оларды экологиялық таза таңдау жасауға итермелейтінін нақтыладық. Клиенттердің 92%-ы микрокредит беру кезінде төмендетілген пайыздық мөлшерлеме оларға «жасыл» технологияларға артықшылық беруге көбірек мотивация беретінін айтты.

Осылайша, нәтижелер толыққанды жасыл қаржыландыру өнімін әзірлеудің өзектілігін көрсетіп қана қоймайды, сонымен қатар тұтынушыларға экологиялық таза технологияларды таңдауға көмектесу үшін қосымша мотивация беру қажеттілігін көрсетеді.



Қосымшалар

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік

Мүдделі тараптармен біздің диалогымыз үнемі айқындық, ашықтық, серіктестік және мүдделер теңгерімін сақтау принциптеріне негізделеді. Компанияның негізгі мүдделі тараптары қызметкерлер, клиенттер, акционерлер мен инвесторлар, билік және бейінді қауымдастықтар, серіктестер мен жеткізушілер, БАҚ, жергілікті қауымдастықтар болып табылады.

Мүдделі тараптың болжалы	Өзара әрекеттестік формалары	Негізгі нәтижелер
Қызметкерлер		
• Әділ жалақы және әлеуметтік пакет • Тең мүмкіндіктер және кемсітушіліктің болмауы • Қауіпсіз және жайлы еңбек жағдайлары • Кәсіби және мансаптық өсу мүмкіндіктері • Оқыту және дамыту • Адам құқықтарын сақтау	• Қызметкерлердің жыл сайынғы сауалнамалары • Bamboo және MSTEams ішкі платформасы • Қызметкерлерге арналған Instagram арнасы • Ішкі байланыс • Кері байланыс пен шағымдарды жинау механизмдері	• Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне толық сәйкес рәсімдеу • Ұжымдық шарт жасасу және еңбек дауларын шешу жөніндегі келісім комиссиясының жұмысы • Еңбекақы төлеудің және бонустар/сыйлықақылар төлеудің ашық жүйесі • Өтемалар мен жеңілдіктер бағдарламаларын іске асыру • Ерікті медициналық сақтандыру жүйесі • Заманауи кеңседе қауіпсіз және жайлы жұмыс жағдайларын қамтамасыз ету • Қызметкерлерді еңбекті қорғау, өрт және сейсмикалық қауіпсіздік саласында оқыту • Қызметкерлерді алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелеріне оқыту • Персоналды бағалаудың және бір жылға мақсат қоюдың ашық жүйесі, осы жүйені қайта қарау және жетілдіру • Жылдық бонустарды есептеудің ашық жүйесі • Оқыту бойынша мүмкіндіктер беру, оқыту іс-шаралары мен семинарлар өткізу • Білім беру курстарының кең таңдауы бар оқыту платформасына кіру • Қызметкерлерге арналған тілдік курстарды бастау • Гибридті және қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігі • Корпоративтік іс-шаралар
Акционерлер мен инвесторлар		
• Компания қызметінің тұрақты жоғары нәтижелері • Стратегияны және қойылған мақсаттарды іске асыру • Жауапты корпоративтік басқару • Қызметтің ашықтығы • Жоғары сапалы өнімдер мен қызметтер	• Корпоративтік есептілік • Тікелей келіссөздер • Компанияның әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттары • Салалық және сараптамалық конференцияларға, форумдарға және басқа да іскерлік іс-шараларға бірлесіп қатысу	• Корпоративтік есептілікті, соның ішінде жылдық және жартыжылдық қаржылық нәтижелерді дайындау • Инвесторлармен тұрақты кездесулер өткізу және тұрақты өзара әрекеттестік жасау • Кәсіби қауымдастықтар мен инвесторлар үшін презентациялар дайындау • Интернетте және БАҚ-та жарияланымдар және міндетті түрде ашып көрсету • Жеке сұранымдар бойынша есептер мен материалдарды дайындау • Due diligence процестерінен өту

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік

Мүдделі тараптың болжалы	Өзара әрекеттестік формалары	Негізгі нәтижелер
Клиенттер	- Тұтынушылардың қанағаттанушылығын өлшеу және әртүрлі зерттеулер мен сауалнамалар жүргізу - Клиенттермен тікелей байланыс - Қолдау қызметінің сенім телефонына, электрондық пошта мекенжайына, мессенджерлерге және т. б. хабарласу - Компанияның әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттары - Мобильді қосымша - Solva-ның офлайн нүктелері	- Өнім желісін кеңейту және оларды тұтынушылардың қажеттіліктеріне бейімдеу - Клиенттермен өзара әрекеттестік әдістерін жақсарту, соның ішінде сайт пен мобильді қосымшаны жетілдіру - Клиенттің қанағаттанушылығын тұрақты өлшеуді (NPS) жетілдіру және бірқатар терең зерттеулер жүргізу - Кез-келген сұрақтар мен өтініштер туындаған жағдайда қарапайым және жылдам өзара әрекеттесу - Әрбір келіп түскен шағымға Компанияның арналары мен реттеуші органдардың арналары арқылы жауап беру және тексеру - Қарыз алушының құқықтары жөніндегі қабылдау бөлмесі шеңберіндегі Омбудсменнің жұмысы және омбудсмендердің тәуелсіз бөлімшесінің болуы - Берешекті төлеу (борышты қайта құрылымдау) бойынша жеке шарттар ұсыну - Ақпараттық қауіпсіздікті және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету - Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, соның ішінде «Жарнама туралы» заңнаманы қатаң сақтау - Клиенттермен қарым-қатынас жасау бойынша, соның ішінде берешекпен жұмыс істеу кезінде қатаң этикалық стандарттарды енгізу, олардың орындалуын бақылау - Клиенттерді алаяқтық схемалар туралы хабардар ету, жасырын тексерулер жүргізу және алаяқтықты танудың техникалық құралдарын жетілдіру - Алаяқтық туралы хабарлаушыға сыйақы төлеу
Билік және бейінді қауымдастықтар	- Отырыстар, комиссиялар, жеке кездесулер - Нормативтік және заңнамалық нормаларды әзірлеуге жәрдемдесу - Қауымдастықтар мен сараптамалық қауымдастықтарға қатысу - Тексерулер	- Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын сақтау - Салық заңнамасына сәйкес республика бюджетіне тұрақты салық аударымдары - Лицензияланатын қызмет түрлерін қатаң және тек заңнама талаптарына сәйкес жүзеге асыру - Анықталған бұзушылықтарды жою және ұсынымдарды енгізу - Жұмыс және сараптама топтарының, комиссиялардың, комитеттердің отырыстарын, жеке кездесулер мен келіссөздерді өткізу - Қазақстанның микроқаржы ұйымдары қауымдастығына, ұлттық ESG клубына және өкімхаттық экономика комитетіне мүшелік - Конференцияларға, дөңгелек үстелдерге және өзге іс-шараларға қатысу

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік

Мүдделі тараптың болжалы	Өзара әрекеттестік формалары	Негізгі нәтижелер
Серіктестер мен жеткізушілер		
- Өзара әрекеттестік мен сатып алудың ашық шарттары - Этикалық нормалар мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды сақтау - Ұзақ мерзімді серіктестік	- Сенім телефоны және тікелей байланыс - Корпоративтік есептілікті жариялау - Салалық және сараптамалық конференцияларға, форумдарға және басқа да іскерлік іс-шараларға бірлесіп қатысу	- Сатып алу рәсімдерінің ашықтығы - Іскер серіктестермен кездесулер мен жұмыс кеңестері - Проблемалар туындаған кезде жылдам әрекет ету - Құпия ақпаратты қорғау - Компанияның сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатының ережелерін сақтау - Қажетті ақпаратты, есептілікті және т.б. ұсыну., соның ішінде жария есептілік - Электрондық құжат айналымы жүйесі (ЭҚА) арқылы өзара әрекеттестік
БАҚ		
- Ақпараттық ашықтықты арттыру - Solva брендінің танымалдылығының артуы - БАҚ-пен теңдестірілген диалог құру	- Пресс-релиздер - Шолулар мен пікірлер - Компанияның әлеуметтік желілері	- Компания қызметін, негізгі оқиғалар мен жаңалықтарды, соның ішінде ESG саласында белсенді жариялау - БАҚ арқылы негізгі жобаларды ілгерілету - Компания спикерлерінің бейіндік іс-шараларға, конференцияларға және т. б. белсенді қатысуы - Компанияның HR-брендін күшейту - PR стратегиясының бар-жоғы - Компания мен оның қызметі туралы ашық және шынайы ақпаратты ұсыну
Жергілікті қауымдастықтар		
- Халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі бағдарламаларды жүзеге асыру «Әйел кәсібі» жобасын жүзеге асыру - Түрлі әлеуметтік бастамаларды жүзеге асыру - Компанияның ағымдағы қызметі және оның даму жоспарлары туралы хабардар ету	- Жедел желілер - Корпоративтік есептілікті жариялау - Салалық және сараптамалық конференцияларға, форумдарға және басқа да іскерлік іс-шараларға бірлесіп қатысу - Сараптамалық кеңестер мен жұмыс топтарына қатысу - Ұлттық жобаларға қатысу	- Халықтың әртүрлі топтары үшін қаржылық сауаттылық бойынша тұрақты негізде онлайн және офлайн семинарлар, дәрістер және оқыту тренингтерін өткізу «Әйел кәсібі» жобасы аясында Қазақстандағы әйелдер кәсіпкерлігін қолдау бағдарламасы - Түрлі әлеуметтік жобалар мен волонтерлар іс-шараларын жүзеге асыру - БАҚ-та және Компанияның сайтында жариялау және Компанияның әлеуметтік желілерін жүргізу - Тұрақты даму туралы есептерді тұрақты түрде шығару «Қарызсыз қоғам» ұлттық жобасына қатысу

БҰҰ МД принциптерін сақтау

Solva БҰҰ-ның Адам құқықтары, еңбек, Қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы жаһандық шартының 10 принципін ұстанады және осы принциптерді өзінің күнделікті қызметінде белсенді қолданады. Бұл есепте біз осы принциптерді қалай ұстанатынымызды егжей-тегжейлі сипаттадық. Төменде әр принципке деген көзқарасымыздың сипаттамасын қайдан табуға болатынын анықтауға көмектесетін көрсеткіш берілген.

	Принцип	Есептің бөлімі
1	Іскер топтар халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қорғауды қолдауы және құрметтеуі керек	Адам құқықтары
2	Іскер топтар адам құқықтарының бұзылуына қатысы болмауы тиіс	Адам құқықтары
3	Іскер топтар бірлестік еркіндігін және ұжымдық шарттар жасасу құқығын нақты мойындауды қолдауы керек	Кадр саясаты
4	Іскер топтар мәжбүрлі және міндетті еңбектің барлық түрлерін жоюды жақтауы керек	Адам құқықтары Кадр саясаты
5	Іскер топтар балалар еңбегін толығымен жоюды жақтауы керек	Адам құқықтары Экологиялық және әлеуметтік бағалау
6	Іскер топтар Еңбек және жұмыспен қамту саласындағы кемсітушілікті жоюды жақтауы тиіс	Қызметкерлерге қамқорлық
7	Іскер топтар сақтық принципіне негізделген экологиялық мәселелерге көзқарасты қолдауы керек	Қоршаған ортаға қамқорлық
8	Іскер топтар қоршаған ортаның жай-күйі үшін жауапкершілікті арттыруға бағытталған бастамалар қабылдауы тиіс	Қоршаған ортаға қамқорлық
9	Іскер топтар экологиялық қауіпсіз технологияларды дамытуға және таратуға жәрдемдесуі тиіс	Қоршаған ортаға қамқорлық
10	Іскер топтар сыбайлас жемқорлықтың барлық түрлеріне, соның ішінде бопсалау мен парақорлыққа қарсы тұруы керек	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

БҰҰ МД-ға үлес

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
 1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ	1.4 2030 жылға қарай әсіресе аз қамтылған және осал топтарға жататын барлық ерлер мен әйелдердің экономикалық ресурстарға тең құқықтарын, сондай-ақ негізгі қызметтерге, жерді және басқа да меншік нысандарын иелену мен басқаруға, мұраға қалған мүлікке, табиғи ресурстарға, жаңа технологиялар мен қаржылық қызметтерге, соның ішінде микроқаржыландыруға қол жеткізуін қамтамасыз ету. .	• Әр түрлі санаттағы азаматтар үшін қаржылық өнімдерге тең қол жетімділікті қамтамасыз ету • Халық үшін қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша бірқатар іс-шараларды іске асыру • ШОБ-қа арналған өнім желісін кеңейту және жаңа өнімдер мен ызметтерді іске қосу есебінен кәсіпкерлікті дамытуға жәрдемдесу • Әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға жәрдемдесу жөніндегі жобаны іске асыру • «Қарызсыз қоғам» жобасына қатысу
 3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ	3.8 Денсаулық сақтау қызметтерімен жалпы қамтуды, оның ішінде қорғауды қамтамасыз ету қаржылық тәуекелдерден сапалы негізгі медициналық-санитарлық қызметтерге қауіпсіз, тиімді, сапалы және арзан негізгілерге қол жеткізу. Барлығына арналған дәрілік заттар мен вакциналарға қол жеткізу.	• Компанияның барлық қызметкерлері үшін қосымша медициналық сақтандыру (ЕМС) бағдарламасын іске асыру • Психологиялық түсіру бөлмесін құру • Қызметкерлер арасында салауатты өмір салтын насихаттау және спорттық іс-шараларға қатысуды қолдау • Қызметкерлерге профилактикалық медициналық көмек көрсету
 4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ	4.4 2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты жұмыс алу және кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін талап етілетін дағдылары, оның ішінде кәсіптік-техникалық дағдылары бар жастар мен ересектер санын едәуір ұлғайту.	• Жас IT-мамандарды даярлау бойынша Laboratory 3.0 іске қосу • Қызметкерлер үшін оқыту бағдарламаларын, тренингтер мен біліктілікті арттыру курстарын өткізу • Қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелеріне арналған оқыту платформасына қол жеткізу • Қызметкерлерге арналған тегін тілдік курстарды бастау
	4.5. 2030 жылға қарай білім беру саласындағы гендерлік теңсіздікті жою және халықтың осал топтары, оның ішінде мүгедектер, байырғы халықтар өкілдері мен осал жағдайдағы балалар үшін барлық деңгейдегі білім мен кәсіптік-техникалық даярлыққа тең қолжетімділікті қамтамасыз ету.	• Қаржылық сауаттылық пен деңгейді арттыру бойынша түрлі офлайн және онлайн іс-шараларды іске асыру • Қаржылық сауаттылық және алаяқтарды тану бойынша оқыту мақалалары мен бейне курстарын еркін қол жетімді жариялау

БҰҰ МД-ға үлес

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
 5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО	5.5. Әйелдердің жан-жақты және нақты қатысуын және олар үшін саяси, экономикалық және қоғамдық өмірде шешім қабылдаудың барлық деңгейлерінде көшбасшылық үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету.	- Жалдау, еңбекақы төлеу және мансаптық даму әселелерінде кемсітушіліктің болмауы - Адам құқықтарын қорғау саясатының болуы - Solva-да 62 % әйел қызметкерлер қызмет етеді - Әйелдердің 35 %-ы Solva-да көшбасшылық позицияларда
	5.A. Әйелдерге экономикалық ресурстарға тең құқықтар беру, сондай-ақ ұлттық заңдарға сәйкес жерді және меншіктің басқа да нысандарын, қаржылық қызметтерді, мұраға қалған мүлік пен табиғи ресурстарды иеленуге және оларға билік етуге қол жеткізу мақсатында реформалар жүргізу.	- Шағын және орта бизнеске (ШОБ) қарыз беру сегментіндегі әйелдердің жоғары үлесін қолдау: клиенттердің шамамен 70%-ы әйелдер басқаратын кәсіпорындар - Кәсіпкер әйелдерді қаржыландыруды ұлғайту үшін гендерлік облигациялар шығару
	5.B. Әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейтуге жәрдемдесу үшін жоғары тиімді технологияларды, атап айтқанда ақпараттық-коммуникациялық технологияларды белсенді пайдалану.	2XGlobal гендерлік капиталды бөлу жөніндегі жаһандық бастамаға қатысу - Тәжірибе алмасу, пайдалы байланыстар табу және тиімді серіктестіктер құру үшін кәсіпкер әйелдер қауымдастығын құру

БҰҰ МД-ға үлес

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	8.3. Өнімді қызметке, лайықты жұмыс орындарын құруға, кәсіпкерлікке, шығармашылыққа және инновациялық қызметке ықпал ететін дамуға бағытталған саясатты жүргізуге жәрдемдесу және микро-, шағын және орта кәсіпорындарды ресми тануға және дамытуға, оның ішінде оларға қаржылық қызметтерге қол жеткізуді ұсыну арқылы көтермелеу.	• кредиттік портфельдегі ШОБ үлесі - 61% • Кәсіпкерлерге қаржылық ресурстарға ыңғайлы және кең қол жетімділікті қамтамасыз ету үшін өнім желісін дамыту және жетілдіру • ШОБ қаржыландыруға 27 млн доллардан астам қаражат тартылды • Өнімдер мен қызметтердің, соның ішінде ШОБ сапасын арттыру үшін жаңа серіктестіктер жасасу • Клиенттер арасында конкурстар өткізу және Solva Lite және Solva+Sulpak шеңберінде кэшбэк ұсыну
	8.4. 2030 жылдың соңына дейінгі бүкіл мерзім ішінде тұтыну және өндіріс жүйелерінде ресурстарды пайдаланудың жаһандық тиімділігін біртіндеп арттыру тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдерін пайдалануға көшу жөніндегі Онжылдық іс-қимыл стратегиясында көзделгендей, экономикалық өсудің қоршаған ортаның нашарлауымен қатар жүрмеуіне ұмтылу, және де бұнымен бірінші болып дамыған елдер қол жеткізуі тиіс.	• Кеңселерде қағаз тұтынуды азайту және электрондық құжат айналымы • Кеңседегі қағаз, пластик және шыны санаттары бойынша қалдықтарды бөлек жинау • Компанияның көміртекті-бейтарап мәртебесі
	8.5. 2030 жылға қарай барлық әйелдер мен ерлер, соның ішінде жастар мен мүгедектер үшін толық және нәтижелі жұмыспен және лайықты жұмыспен қамтамасыз ету және бірдей құндылығы бар еңбекақы төлеу.	• Мүгедектігі бар адамдарды және егде жастағы адамдарды жұмысқа орналастыру жөніндегі еңбек заңнамасын сақтау • Ерлер мен әйелдер үшін еңбекақы төлеудің тең жағдайларын қамтамасыз ету • Мөлдір бағалау және марапаттау жүйесі • Мансаптық өсудегі мүмкіндіктердің ашықтығы мен теңдігі
	8.7. Мәжбүрлі еңбекті жою, заманауи құлдық пен адам саудасын тоқтату және балалар еңбегінің ең нашар түрлеріне, соның ішінде балалар сарбаздарын жалдау мен пайдалануға тыйым салуды және жоюды қамтамасыз ету үшін шұғыл және тиімді шаралар қабылдау және 2025 жылға қарай оның барлық түрлерінде балалар еңбегін тоқтату.	• Қазақстан заңнамасына толық сәйкестік • Компанияда, сондай-ақ Компания серіктестері үшін мәжбүрлі, құл немесе бала еңбегіне жол бермеуді көздейтін адам құқықтарын қорғау саясатының болуы • Кредиттік процеске экологиялық және әлеуметтік бағалауды енгізу, соның ішінде мәжбүрлі, құл және балалар еңбегін пайдалануға жол бермеу туралы тармақтарды қамтиды
	8.10. Ұлттық қаржы институттарының барлығына банктік, сақтандыру және қаржылық қызметтерге қол жетімділікті ынталандыру және кеңейту қабілетін нығайту.	• Кедейлік деңгейін төмендету және экономикалық өсуді қолдау мақсатында халықтың қаржылық қызметтерге тұрақты қол жеткізуін қамтамасыз ету мақсатында Қазақстанның микроқаржы ұйымдары қауымдастығына мүшелік

БҰҰ МД-ға үлес



БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	9.3. Шағын өнеркәсіптік және өзге де кәсіпорындардың, әсіресе дамушы елдердегі қаржылық қызметтерге, оның ішінде арзан несиелерге қолжетімділігін кеңейту және олардың өндірістік-өткізу тізбектері мен нарықтарға интеграциялануын күшейту.	• ШОБ сегментінде қарыз берудегі бизнес үлесін 61%-ға дейін ұлғайту • ШОБ клиенттері үшін өнім желісін кеңейту, соның ішінде жаңа өнімдер мен қызметтерді іске қосу • Жаңа серіктестіктер құру, атап айтқанда Visa, Prodengi.kz, ҚазПошта • Жобаны іске қосу блогы. Кәсіпкерлер ісі үшін пайдалы ақпараты бар
	10.1. 2030 жылға қарай халықтың ең аз қамтылған 40 пайызының табысының өсіміне ел бойынша орташа деңгейден жоғары деңгейде біртіндеп қол жеткізу және қолдау.	• Қаржыландыруға қолжетімділікті кеңейту және қарыз беру туралы шешім қабылдау кезінде кемсітушіліктің болмауы • Қауіпсіз қаржы өнімдерін құру және қаржы секторында алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі шараларды іске асыру • Қарызды қайта құрылымдау және оларға қарызды өтеудің жеке шарттарын ұсыну арқылы қиын жағдайға тап болған адамдарға көмек көрсету шараларын іске асыру • Әлеуметтік-экономикалық теңсіздікті азайтуға бағытталған әлеуметтік және қайырымдылық жобаларға қатысу
	13.2. Климаттың өзгеруіне ден қою шараларын ұлттық деңгейдегі саясатқа, стратегияларға және жоспарлауға енгізу.	• Меншікті CO2 шығарындыларын өтеу арқылы көміртекті бейтарап компания мәртебесін алу (score 1,2,3) • Қазақстан кәсіпкерлерін қолдау үшін жасыл қаржыландыру бойынша өнімнің болуы, оларға қаржыландырудың неғұрлым тиімді шарттарын ұсына отырып, жасыл технологиялардың пайдасына таңдау жасау
	16.5. Сыбайлас жемқорлық пен парақорлықтың ауқымын олардың барлық нысандарында айтарлықтай қысқарту.	• Корпоративтік этикалық принциптер мен саясаттардың, соның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың сақталуын бақылау • Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың ережелеріне байланысты бұзушылықтар туралы хабарламалар берудің бірқатар тетіктерінің болуы • Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты бұзу жағдайларын тексеру
	17.16. Барлық елдерде, әсіресе дамушы елдерде тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуді қолдау үшін білімді, тәжірибені, технологияны және қаржылық ресурстарды жұмылдыратын және тарататын көптеген мүдделі тараптардың қатысуымен серіктестіктермен толықтырылған тұрақты даму мүдделері үшін жаһандық серіктестікті нығайту.	• Компания БҰҰ Жаһандық шартының (UN Global Compact), 2XGlobal бастамасының, Ұлттық ESG клубының, CERISE+SPTF қатысушысы болып табылады • Компания SDG Ambition акселераторы мен климаттық үдеткіште оқуды сәтті аяқтады • Компания Бизнес және Адам құқықтары Акселераторында оқытылады

Қызмет нәтижелері

1-кесте. Жалдау шарты, Жұмыспен қамту түрі және жынысы бойынша бөлінген қызметкерлер саны.

	2024	2023	2022
Мерзімсіз еңбек шарты бар қызметкерлер саны	74	237	189
соның ішінде әйелдер	48	144	126
соның ішінде ерлер	26	93	63
Мерзімді еңбек шарты бар қызметкерлер саны¹	659	425	265
соның ішінде әйелдер	403	208	142
соның ішінде ерлер	256	217	123
Толық жұмыс күні тәртібінде жұмыс істейтін қызметкерлер саны (толық уақыт)	679	614	447
соның ішінде әйелдер	425	338	265
соның ішінде ерлер	254	276	182
Толық емес жұмыс күні тәртібінде жұмыс істейтін қызметкерлер саны (part-time)	54	48	7
соның ішінде әйелдер	26	14	3
соның ішінде ерлер	28	34	4

2-кесте. Жынысы мен жасына байланысты жаңа қызметкерлер.

	2024			2023			2022		
	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан
Жаңа қызметкерлер саны	296	248	8	209	210	6	142	109	0
соның ішінде әйелдер	174	141	6	96	107	5	78	58	0
соның ішінде ерлер	122	107	2	113	103	1	64	51	0

3-кесте. Бала күтімі бойынша демалыс.

	2024	2023	2022
Бала күтімі бойынша демалыстағы қызметкерлер саны	53	31	13
соның ішінде әйелдер	53	31	13
соның ішінде ерлер	-	-	-
Бала күтімі бойынша демалыстан кейін жұмысқа оралған қызметкерлердің жалпы саны	8	8	6
Бала күтімі бойынша демалыс аяқталғаннан кейін жұмысқа оралған және жұмысқа оралғаннан кейін 12 айдан кейін жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы саны	2	1	2

¹ Қазақстан заңнамасына сәйкес үш жыл жұмыс істегеннен кейін еңбек шарты мерзімсіз болады.

Қызмет нәтижелері

4-кесте. Жынысы мен жасына байланысты басқарушы кадрлар мен қызметкерлердің әлеуметтік мәдени әртүрлілігі.

	2024			2023			2022		
	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан
Жетекші кадрлар	3	61	2	5	91	2	1	24	2
соның ішінде әйелдер	1	22	0	1	36	1	1	12	1
соның ішінде ерлер	2	39	2	4	55	1	-	12	1
Қызметкерлер	319	337	11	291	265	8	220	206	1
соның ішінде әйелдер	213	206	9	162	146	6	140	114	-
соның ішінде ерлер	106	131	2	129	119	2	80	92	1

5-кесте. Кадрлардың тұрақтамауының көрсеткіші.

	2024	2023	2022
Жоғары буын басшылары арасындағы айналым	9,0%	11,0%	0,0%
Орта буын басшылары арасындағы айналым	8%	4,2%	4,0%
Желілік персонал арасындағы өтімділік	33,0%	30,1%	29,7%
Фронт-офис қызметкерлерінің айналымы (клиенттермен тікелей жұмыс істеуге жауапты бөлімшелер)	43,0%	20,4%	19,3%
Бэк-офис қызметкерлері арасындағы айналым (бөлімшелер, бөлімшелер клиенттермен өзара әрекеттеспейді)	29,0%	11,5%	10,4%

6-кесте. Қызметкерлердің ұлты.

Ұлты	2024	2023	2022
Әзірбайжан	3	2	1
Балқарлар	1	1	0
Белорустар	7	65	0
Ингуштар	1	0	0
Қазақтар	500	333	192
Кәрістер	2	3	1
Қырғыздар	1	0	0
Неміс	2	2	1
Румын	1	0	0
Орыстар	65	71	44
Тәжіктер	1	1	1
Татарлар	3	3	3
Өзбектер	5	1	2
Ұйғырлар	20	13	5
Украиндар	4	4	2
Шешендер	1	1	0
Қарақалпақтар	0	0	1
Ұлттық тиесілігін көрсетпегендер	116	162	201

Қызмет нәтижелері

7-кесте. Әйелдер мен ерлер еңбекақысы арасындағы арақатынас.

	2024 ¹	2023
Топ менеджмент	15%	5%
Миддл менеджмент	12%	-8%
Қызметкерлер	-34%	-18%

8-кесте. Бір қызметкерді жынысы мен лауазымы бойынша бөлуде оқыту сағаттарының орташа жылдық саны.

	2024	2023	2022
Басшылар	~3,5 сағат	~11 сағат	~12 сағат
Қызметкілер ²	~39 сағат	~10 сағат	~ 8 сағат
Әйелдер	~28 сағат	~ 9 сағат	~ 9 сағат
Ерлер	~24 сағат	~ 8 сағат	~ 8 сағат

¹ Бұл көрсеткішті біз Тұрақты даму туралы есепте алғаш рет жариялап отырмыз, сондықтан біз 2024 және 2023 жылдарды ғана есепке алдық. 2024 жылы топ және орта менеджменттегі әйелдердің орташа жалақысы ұқсас лауазымдардағы орташа жалақыдан 15 және 12% жоғары болды. Алайда, желілік әйел қызметкерлердің жалақысындағы арақатынас ерлерға қарағанда 34% құрады. 2024 жылы Solva командасының серпінді өсуіне және жас мамандардың едәуір санын тартуға байланысты 2023 жылмен салыстырғанда еңбекақы алшақтығының өсуі байқалды. Бұл көрсеткіш салалық көрсеткішпен салыстыруға болатын болса да, біз төлемдегі теңдіктің маңыздылығын түсінеміз және болашақта жаңадан қабылданған қызметкерлер, әсіресе жас мамандар үшін әділ еңбек жағдайларын қамтамасыз ету үшін осы көрсеткішті теңестіру бойынша белсенді шараларды жоспарлап отырмыз.

² Бұл көрсеткіш клиенттермен тұрақты негізде өзара әрекеттестік жасайтын бизнес-бағыттардың қызметкерлері үшін есептелген: телемаркетинг, берешек алу, сату және т.б..

9-кесте. 31.12.2024 ж., қараған күні Директорлар кеңесінің мүшелері туралы ақпарат.

ДК мүшелері	Серимжан Досумов	Серик Аханов	Асем Болатжан
Жасы	66	73	41
Ұлты	қазақ	қазақ	қазақ
Лауазымы	Төраға	Тәуелсіз директор	Тәуелсіз директор

Қызмет нәтижелері

10-кесте. Ресурстарды тұтыну¹

	2024	2023	2022
Кеңседегі суды тұтынудың жалпы көлемі, м³	692	1 374	1 350
Электр қуатын тұтыну, ГДж	358	451	326
Жылу қуатын тұтыну, ГДж	518	964	975
Қалдықтар ² , м3	56,6	n/a	n/a

¹ Біз 2022 және 2023 жылдардағы су мен Электр қуатын тұтыну көрсеткіштерін қайта есептедік, өйткені бұрын тұтыну туралы ақпаратты бизнес орталығы ұсынған және 2024 жылы есептеу жүйесін жаңартып, үлкен дәлсіздіктерді таптық. Біз дәлірек және сенімді деректерді беру үшін тұтынуды өз бетімізше есептедік.

² 2024 жылғы қалдықтар туралы мәліметтер Solva компаниясының бүкіл бизнес орталығының жалпы қалдықтарындағы үлесі ретінде есептелді. Бұл үлес компанияның бизнес орталығындағы алып жатқан алаңы негізінде анықталды. Дегенмен, бұл тәсіл деректердің дәлдігіне кепілдік бере алмайды, өйткені бизнес орталығындағы әрбір компания шығаратын қалдықтардың мөлшері айтарлықтай өзгеруі мүмкін. Бұл біздің компанияның қызметінен туындайтын қалдықтардың нақты көлемінің бұрмалануына әкелуі мүмкін. Алдыңғы кезеңдердегі деректер, өкінішке орай, қол жетімді емес.

11-кесте. Жылыжайлық газдар шығарындылары ³, тонна CO2-баламасы

	2024	2023	2022
Жылыжайлық газдардың тікелей шығарындылары (scope 1)	0	0	0
Жанама жылыжайлық газдар шығарындылары (scope 2)	330,2	101,4	122,7
Электр қуаты	294,3	94,7	116,4
Жылу қуаты	35,9	6,7	6,3
Жылыжайлық газдардың басқа жанама шығарындылары (scope 3)	1 479	1 868	703
Сатып алынған тауарлар мен қызметтер (Су)	0,3	0,4	0,1
Жабдықты сатып алу	155	264	205
Энергия тұтынудан басқа жанама шығарындылар	93,3	32,6	30,9
Пайда болған қалдықтар	12,4	0,4	0,2
Қызметкерлердің іскерлік және іссапарлары	201,8	44,5	52,6
Қызметкерлердің жұмысқа сапарлары	1016	1526	414
соның ішінде қашықтан жұмыс істеу	131,8	45,8	23,2

³ CO2 шығарындыларын есептеу Solva Group Ltd Холдингі үшін жүргізілді. Оған 7 заңды тұлғаның шоғырландырылған шығарындылары кіреді: Solva Group Ltd, IDF Eurasia ЖҚ, Онлайн КазФинанс МҚҰ АҚ, "iD Collect коллекторлық агенттігі" ЖШС, "Финтехқаржы" МҚҰ ЖШС, Solva Technology Ltd. және 1504 қызметкер бойынша "Бизнес заем" ЖШС.

Қызмет нәтижелері

12-кесте. Solva жылыжайлық газдар шығарындылары, тонна CO2-
баламасы¹

	2024
Жылыжайлық газдардың тікелей шығарындылары (score 1)	0
Жанама жылыжайлық газдар шығарындылары (score 2)	175,5
Электр қуаты	162,6
Жылу қуаты	12,9
Жылыжайлық газдардың басқа жанама шығарындылары (score 3)	722,3
Сатып алынған тауарлар мен қызметтер (Су)	0,2
Жабдықты сатып алу	76,8
Энергия тұтынудан басқа жанама шығарындылар	5,6
Пайда болған қалдықтар	163,4
Қызметкерлердің іскерлік және іссапарлары	476,3
Қызметкерлердің жұмысқа сапарлары	50,4

13-кесте. Негізгі қаржылық көрсеткіштер²

	2024, мың ₸	2023, мың ₸	2022, мың ₸	2024 vs 2023
Кредиттік портфель	128 887 584	86 497 905	69 296 721	↑ 49%
Капитал	24 281 109	17 672 448	18 937 510	↑ 37%
Кіріс	48 153 388	37 394 965	29 633 364	↑ 29%
Қаржылық және операциялық шығындар	46 503 571	36 107 371	24 748 535	↑ 29%
Операциялық пайда	1 649 817	920 040	4 884 829	↑ 79%
Салық салуға дейінгі пайда	1 768 061	635 539	4 264 997	↑ 178%
Таза пайда	1 458 309	219 134	3 700 599	↑ 565%

¹ Биылғы жылы алғаш рет Solva компаниясы үшін жеке есептеулер жүргізілді. Осыған қарамастан, алдыңғы кезеңдердегі есептеулер заңды тұлғалар бойынша деректер бөлінбестен бүкіл Solva Group тобы үшін шоғырландырылғандықтан, осы есепте Solva бойынша көрсеткіштер тек 2024 жылға ұсынылған. Solva Group үшін 2022-2024 жылдардағы деректер берілген.

² Біз 2023 жылғы қаржылық көрсеткіштерді жаңарттық, өйткені Компанияның 2023 жылғы есебі 2023 жылғы қаржылық есептілік аудиті аяқталғанға дейін жарияланды.

Есеп туралы

«ОнлайнКазФинанс» микроқаржы ұйымы» АҚ (есепте Solva немесе Компания деп те аталады) тұрақты даму саласындағы қызметі туралы есепті төртінші рет жариялап отыр.

Осы есепте қамтылған ақпарат «ОнлайнКазФинанс» микроқаржы ұйымы» АҚ заңды тұлғасын қамтиды және 2024 жылғы 1 қаңтар мен 31 желтоқсан аралығындағы мерзімді қамтиды.

Есеп 2021 жылғы редакциядағы жаһандық есептілік бастамасының (Global Reporting Initiative Standards, GRI Standards) стандарттарына, сондай-ақ коммерциялық банктре арналған Sustainability Accounting Standards Board (SASB) стандартына сәйкес жасалды¹. Сонымен қатар, 2015 жылғы есептің мазмұны БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған БҰҰ-ның жаһандық шартына (БҰҰ ҚД) және БҰҰ-ның 2030 жасқа дейінгі Тұрақты даму жөніндегі күн тәртібіне (БҰҰ ТДМ) сәйкес өз қызметін ұйымдастыру жөніндегі Компанияның ілгерілеуі туралы ақпаратты ашып көрсетеді.

Есепте біз Компаниямыздың тұрақты даму саласындағы ілгерілеуі туралы ақпаратты ашамыз және жауапты бизнес жүргізу, қызметкерлерімізді, жергілікті қауымдастықтарды дамыту және қоршаған ортаны қорғау саласында қол жеткізген нәтижелерін көрсеттік.

Осы есепті дайындау кезінде біз алдыңғы кезеңдердегі сандық деректерді нақтылап қайта есептедік, осыған байланысты олар бұрынғы жарияланғандардан өзгеше болуы мүмкін. Есепке алу әдістемесі өзгерген жағдайда біз бұл фактіні сандық деректердің жиынтық нысандарында атап өттік.

Осы есепте болжамды деректерге негізделген мәлімдемелер немесе Компанияның алдағы оқиғаларына немесе болашақ қаржылық нәтижелеріне қатысты болжамдар болуы мүмкін. Мұндай мәлімдемелерде «жоспарлайды», «ниет білдіреді», «күтеді», «сенеде» немесе басқа да осыған ұқсас сөздер қолданылады. Біз бұл мәлімдемелер болжамдар екенін және оқиғалардың нақты барысы есепті жоспарлау және дайындау кезінде белгісіз жағдайлар мен тәуекелдердің туындауына байланысты мәлімделгеннен өзгеше болуы мүмкін екенін ескерткіміз келеді.

Есеп орыс, ағылшын және қазақ тілдерінде дайындалып, Компанияның <https://Solva.kz/> ресми сайтында жарияланды

Есепті дайындау процесін басқару үшін жауапкершілік тұрақты даму жөніндегі директорға жүктеледі. Есеп үшін ақпарат беруге Компанияның бейінді функционалдық департаменттерінің қызметкерлері де қатысады.

Есепті Компанияның Бас директоры және Директорлар кеңесінің мүшелері тексеріп, мақұлдады.

¹ Solva-ны екінші деңгейлі коммерциялық банкке айналдыру процесіне байланысты біз деректерді коммерциялық банктр үшін SASB салалық ашып көрсетуге сәйкес ашып көрсетеміз.

Маңызды тақырыптар

GRI стандарттарына сәйкес тұрақты даму туралы есепті дайындаудың негізгі кезеңдерінің бірі маңызды тақырыптарды анықтау болып табылады.

GRI стандарттарына сәйкес, Компания белгілі бір экономикалық, әлеуметтік және/немесе экологиялық әсер ететін, соның ішінде адам құқықтарына әсер ететін және ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін өте маңызды тақырып болып саналады. Бұл есепте толық және егжей-тегжейлі ашылуы керек маңызды тақырыптар ашып көрсетілуі тиіс.

Осы Есеп үшін маңызды тақырыптарды анықтау процесі бірнеше кезеңнен тұрды. Бірінші кезекте біз GRI 3-1 стандартына сәйкес Компания қызметінің қоршаған ортаға, қоғамға және экономикаға әсерін сараптамалық бағалау, рейтингтік агенттіктердің талаптарын және басқа да бірқатар халықаралық стандарттарды (SASB, БҰҰ ТДМ) терең талдау, соның ішінде қаржы секторының компанияларын қоса алғанда, саладағы ұқсас компаниялар үшін, маңызды тақырыптарды талдау негізінде, сондай-ақ өткен жылы Компанияға қатысты тақырыптар негізінде Solva үшін әлеуетті маңызы бар 20 тақырыптың тізімін қалыптастырдық.

Бұдан әрі біз ірі халықаралық және қазақстандық МҚҰ мен банктердің біздің саламыз бен еліміз үшін неғұрлым өзекті тақырыптарды анықтауға арналған есептеріне салыстырмалы талдау жүргіздік. Соңғы кезең біздің мүдделі тараптармен: акционерлермен, серіктестермен, қызметкерлермен және клиенттермен тұрақты диалог пен өзара әрекеттестікке негізделген. Бұл кезең біздің стейкхолдерлердің әр тобы үшін маңызды тақырыптарды анықтауға көмектесті.

Барлық алынған деректерді талдай отырып, біз осы Есепте толық және егжей-тегжейлі ашқан маңызды тақырыптардың тізімін жасай алдық.

Маңызды тақырыптар:

1. Жауапты қаржыландыру
2. Қаржы өнімдері мен қызметтерінің қолжетімділігі (инклюзивтілік)
3. Әйелдер кәсіпкерлігін дамыту
4. Құпиялылық және деректер қауіпсіздігі
5. Алаяқтыққа қарсы тұру
6. Әділ және қолайлы еңбек жағдайлары
7. Мансаптық өсудегі тең мүмкіндіктер
8. Оқыту және кәсіби даму
9. Халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру
10. Климаттың өзгеруіне қарсы күрес

GRI кестесі

Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
2-1	Ұйымның атауы	Solva бүгін	Компания өз қызметін Қазақстанда жүзеге асырады. Бас кеңсе Алматы қаласында орналасқан
2-2	Есептілікке енгізілген заңды тұлғалар	Есеп туралы	"ОнлайнКазФинанс" микроқаржы ұйымы" АҚ
2-3	Есепті кезең, кезеңділік және байланыс ақпараты	Есеп туралы Байланыстар	Тұрақты даму туралы есеп жыл сайын жарияланады Аталған Есеп 2025 жылғы маусым айында жарияланды Байланыс ақпараты Есептің соңғы бетінде көрсетілген.
2-4	Ақпаратты қайта қарау		Есепті кезеңде Компания деректерді жинау және есептеулер жүргізу әдістерін жетілдірді, бұл алдыңғы есепті кезеңдердегі су пайдалану және энергия тұтыну көрсеткіштерін қайта қарауға алып келді. Сонымен қатар, 2023 жылғы қаржылық көрсеткіштер аудиттелген есептілікке сәйкес нақтыланды.
2-5	Сыртқы куәландыру		Қаржылық емес ақпарат бойынша сыртқы растау жүргізілген жоқ.
2-6	Қызмет, құн тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар	Solva бүгін	
2-7	Қызметкерлер	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер Қызмет нәтижелері	Деректер 31.12.2024 қараған күні ұсынылды
2-8	Ұйымның штаттық қызметкерлері болып табылмайтын қызметкерлер		2024 жылы Компанияда мұндай қызметкерлер болған жоқ

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
2-9	Корпоративтік басқару құрылымы және оның құрамы	Корпоративтік басқару Қызмет нәтижелері	2024 жылы үш адам Директорлар кеңесінің мүшесі болды. Директорлар кеңесінде әйелдердің үлесі 33% құрады. Директорлар кеңесінің екі мүшесі тәуелсіз директор болып табылады. Компания құпиялылық мақсатында ДК мүшелерінің жеткіліксіз ұсынылған әлеуметтік топтарға қатыстылығы туралы ақпаратты ашып көрсетпейді.
2-10	Жоғары басқару органының мүшелігіне кандидаттарды ұсыну және іріктеу		31.12.2024 қараған жағдай бойынша ДК құрамын Компанияның 100% қарапайым акциясына иелік ететін акционер жеке өзі сайлады. Иелену құрылымы өзгергеннен кейін ДК-нің жаңа мүшелері акционерлердің жалпы шешім қабылдауы арқылы таңдалады. Директорлар кеңесінің төрағасы жасырын дауыс беру арқылы таңдалады.
2-11	Жоғары басқару органының төрағасы	Корпоративтік басқару	2024 жылы Директорлар кеңесінің төрағасы Серимжан Тулеуович Досумов болды
2-12	Әсерді басқаруды бақылаудағы жоғары басқарушы органның рөлі	Корпоративтік басқару	Компанияда ESG әсеріне қатысты тиісті тексерудің жеке рәсімі қарастырылмаған. Оның орнына Solva Директорлар кеңесі Компания қызметінің ықтимал теріс әсерін қадағалайды.
2-13	Әсерді басқару бойынша жауапкершілікті табыстау	Корпоративтік басқару Тұрақты дамуды басқару	Solva жоғары басшылық деңгейінде ұсынылған әр түрлі бөлімшелердің басшылары Директорлар кеңесіне бір-біріне тәуелсіз есеп береді. Есептер әр түрлі кезеңділікпен және коммуникацияның белгіленген жеке тәртібіне сәйкес жүзеге асырылады.
2-14	Жоғары басқарушы органның тұрақты даму жөніндегі есептіліктегі рөлі		Директорлар кеңесі тұрақты даму туралы есепті бекітеді.
2-15	Мүдделер қақтығысы	Іскерлік этика	Solva-да Кәсіби этика кодексіне сәйкес мүдделер қақтығысының алдын алу және жою бойынша барлық қажетті шаралар қабылданады. Сондай-ақ, Кодексте мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда әрекет ету тәртібі айқындалған. Директорлар кеңесіне және басқа да жоғары тұрған басқару органына тоғыспалы мүшелік кезінде мүдделер қақтығысының туындау қаупі мәселелерінде біз Қазақстан заңнамасын қатаң басшылыққа аламыз және сақтаймыз.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
2-16	Маңызды мәселелер туралы хабардар ету		Барлық маңызды мәселелерді заң бөлімінің бастығы міндетті түрде шоғырландырады және мәселеге байланысты Бас директорға немесе Директорлар кеңесіне жеткізіледі. 2024 жылы Директорлар кеңесі деңгейінде мынадай бағыттар бойынша шешімдер қабылданды: корпоративтік мәселелер, қаржыландыру және инвестициялар, стратегиялық даму, ішкі бақылау және аудит, қаржылық есептілік және ішкі құжаттар мен регламенттер.
2-17	Жоғары басқарушы органның ұжымдық білімі		Қазіргі уақытта Директорлар кеңесі үшін тұрақты даму бойынша жеке оқыту жүргізілмейді.
2-18	Жоғары басқару органының қызметін бағалау		Қазіргі уақытта Компанияның экономикаға, қоршаған ортаға және қоғамға әсерін басқаруды бақылау жөніндегі Директорлар кеңесінің қызметін жеке бағалау жүргізілмейді
2-19	Сыйақы саясаты	Мотивация және сыйақы	Акционерлердің жалпы жиналысы сыйақы саясатын анықтайды. Есепті кезеңнің соңындағы жағдай бойынша Директорлар мен топ-менеджерлердің сыйақысын қалыптастыру кезінде Компания тұрақты даму саласында ТНҚ-ны пайдаланбаған.
2-20	Сыйақыны анықтау процесі	Мотивация және сыйақы	Сыйақы төлеу және оның мөлшері туралы шешімді акционерлердің Жалпы жиналысы айқындайды.
2-21	Жылдық жалпы сыйақы коэффициенті		2024 жылы Директорлар кеңесінің мүшелеріне және Компанияның бас директорына төленген сыйақы (gross) 150 967 689 теңгені құрады.
2-22	Тұрақты даму стратегиясы туралы мәлімдеме	Тұрақты даму стратегиясы	
2-23	Саясат бойынша міндеттемелер	Тұрақты дамуды басқару Іскерлік этика Адам құқықтары Қызметкерлерге қамқорлық	

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
2-24	Компания саясатында бекітілген міндеттемелерді қызметке енгізу	Тұрақты дамуды басқару Тұрақты даму стратегиясы Іскерлік этика Адам құқықтары	Компанияда есепті кезеңнің соңына шағымдар мен өтініштерді қараудың корпоративтік тетіктері жұмысының тиімділігін бағалау процесі бекітілмеген.
2-25	Теріс әсерлердің алдын алу процестері	Адам құқықтары Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	
2-26	Кеңес алу және проблемалар туралы хабарлау тетіктері	Адам құқықтары Өтініштермен жұмыс Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	
2-27	Заңдар мен ережелерді сақтау		2024 жылы тек 1 бұзушылық тіркелді, ол бойынша бұзушылықты жою және Компанияның қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына толық сәйкестендіру бойынша жұмыстар жүргізілді.
2-28	Мүшелік бірлестіктер	Негізгі көрсеткіштер	2024 жылы тек 1 бұзушылық тіркелді, ол бойынша бұзушылықты жою және Компанияның қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына толық сәйкестендіру бойынша жұмыстар жүргізілді. Компания Қазақстанның микроқаржы ұйымдары қауымдастығының (ҚМҰҚ), Ұлттық ESG клубының, БҰҰ Жаһандық шартының, «өкімхаттық экономика» комитетінің, 2X Global жаһандық бастамасының, «Астана» халықаралық қаржы орталығының, БҰҰ Жаһандық шартының мүшесі болып табылады және CERISE+SPTF клиенттерінің құқықтарын қорғау жөніндегі стандарттардың бөлігі болып табылады
2-29	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік тәсілі	Адам құқықтары Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік	Компания барлық мүдделі тараптардың адам құқықтарын құрметтеуге тырысады. Біз әртүрлі байланыс арналарын пайдалана отырып, мүдделі тараптарымызбен белсенді қарым-қатынас жасаймыз, сондай-ақ өзара әрекеттестік кезінде адам құқықтары мен іскерлік этикаға қатысты іскери серіктестерге сенім артамыз.
2-30	Ұжымдық шарттар	Кадр саясаты	

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
3-1	Маңызды тақырыптарды анықтау процесі	Маңызды тақырыптар	
3-2	Маңызды тақырыптардың тізімі	Маңызды тақырыптар	
3-3	Маңызды қарқынмен басқару		Әрбір маңызды тақырыпты басқару деректері
201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	Қызмет нәтижелері	тақырыптар бойынша тиісті бөлімдер.
201-3	Ұйымның белгіленген жеңілдіктермен және зейнетақы жоспарларымен байланысты міндеттемелері		Қаржылық нәтижелермен толығырақ біздің аудиттелген қаржылық есептілігімізден таныса аласыз.
201-4	Мемлекеттен алынған қаржылық көмек		Компанияның мұндай міндеттемелері жоқ
202-1	Жынысы бойынша бөлінетін қызметкерлер үшін бастапқы деңгейдегі стандартты жалақының ұйым қызметінің өңірлерінде белгіленген ең төменгі жалақыға қатынасы	Мотивация және сыйақы Қызмет нәтижелері	
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған шаралар	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	2024 жылы сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар анықталған жоқ.
206-1	Бәсекелестіктің кедергісіне және монополияға қарсы заңнаманың бұзылуына байланысты ұйымға қатысты құқықтық әрекеттер жағдайларының жалпы саны және олардың нәтижелері		2024 жылы бәсекелестікке кедергі келтіруге және монополияға қарсы заңнаманы бұзуға байланысты компанияға қатысты құқықтық іс-қимыл жағдайлары тіркелген жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
207-1	Салық салу стратегиясы		Solva салық стратегиясы Қазақстанның салық заңнамасын толық сақтау болып табылады. Барлық жоғары басқару органдары осы стратегияның орындалуын тұрақты негізде бақылайды.
302-1	Ішіндегі қуат тұтыну ұйымдар	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижесі	Компания жаңартылатын энергия көздерінен отын тұтынбайды. Компания салқындату мен буды тұтынбайды, сонымен қатар жылу және отын-энергетикалық ресурстарды сатпайды. Компанияда өндірілген энергияны тұтыну тәжірибесі жоқ. Энергияны тұтыну туралы деректерді жалға беруші ұсынады.
302-3	Энергия сыйымдылығы	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижесі	Ұйым ішінде тұтынылатын Энергия: 1,2 ГДж / қызметкер. Есептеу үшін бөлгіш-қызметкерлердің жалпы тізімдік саны.
303-1	Ортақ ресурс ретінде сумен өзара әрекеттесу	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижесі	Компания суды тек тұрмыстық және техникалық мақсаттарда пайдаланады, судың жалғыз тұтынушылары-Компанияның кеңселері. Суды алу және ағызу жалға берушімен жасалған шартқа сәйкес муниципалды су көздерінен (су айналымы) жүзеге асырылады. Компания су тапшылығы бар аудандарда су тұтынуды жүзеге асырмайды.
303-2	Суды ағызуға байланысты әсерлерді басқару		Кәріз суларын бұру қалалық кәріз жүйесінің орталықтандырылған жүйесі арқылы жүзеге асырылады.
303-3	Су алу	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижелері	Су алу жалға берушімен жасалған шартқа сәйкес муниципалды сумен жабдықтау көздерінен (су айналымы) жүзеге асырылады.
303-5	Су тұтыну	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижелері	Компания суды сақтауды жүзеге асырмайды.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
305-1	Жылыжайлық газдардың тікелей шығарындылары (scope 1)	Климаттың өзгеруі Қызмет нәтижелері	CO2 шығарындыларын есептеу Solva Group Ltd Холдингі үшін жүргізілді. сондай-ақ, Solva шығарындылары алғаш рет бөлек бөлінді, сондықтан 2024 жылғы шығарындылар Саны есепте Solva және Solva Group Ltd үшін ұсынылған. тиісті түсіндірмелермен. Дегенмен, динамика тек Solva Group Ltd үшін ұсынылған. Есептеуге енгізілген газдар: CO2. 2024 жылы CO2 биогендік шығарындылары болмады. Шығарындылар көлемінің өзгеруі бойынша салыстыру жүргізілетін базалық жыл-2022, өйткені дәл 2022 жылы Blolva Group Ltd алғаш рет есептеуді жүзеге асырды. CO2-ден басқа жылыжайлық газдарды CO2-ге түрлендіру IPCC немесе ұлттық (үкіметтік) басылым шығарған 100 жылдағы жаһандық жылыну әлеуеті туралы деректерге негізделген. Есептеулерді тәуелсіз ұйым жылыжайлық газдар хаттамасының корпоративтік стандартына сәйкес дайындайды.
305-2	Жылыжайлық газдар Жанама шығарындылары (scope 2)	Климаттың өзгеруі Қызмет нәтижелері	CO2 шығарындыларын есептеу Solva Group Ltd Холдингі үшін жүргізілді. сондай-ақ, Solva шығарындылары алғаш рет бөлек бөлінді, сондықтан 2024 жылғы шығарындылар Саны есепте Solva және Solva Group Ltd үшін ұсынылған. тиісті түсіндірмелермен. Дегенмен, динамика тек Solva Group Ltd үшін ұсынылған. Есептеуге енгізілген газдар: CO2. 2024 жылы CO2 биогендік шығарындылары болмады. Шығарындылар көлемінің өзгеруі бойынша салыстыру жүргізілетін базалық жыл-2022, өйткені дәл 2022 жылы Solva Group Ltd алғаш рет есептеуді жүзеге асырды. CO2-ден басқа жылыжайлық газдарды Co2-ге түрлендіру IPCC немесе ұлттық (үкіметтік) басылым шығарған 100 жылдағы жаһандық жылыну әлеуеті туралы деректерге негізделген. Есептеулерді тәуелсіз ұйым жылыжайлық газдар хаттамасының корпоративтік стандартына сәйкес дайындайды.
305-3	Жылыжайлық газдардың басқа да жанама шығарындылары (scope 3)	Климаттың өзгеруі Қызмет нәтижелері	CO2 шығарындыларын есептеу Solva Group Ltd Холдингі үшін жүргізілді. сондай-ақ, Solva шығарындылары алғаш рет бөлек бөлінді, сондықтан 2024 жылғы шығарындылар Саны есепте Solva және Solva Group Ltd үшін ұсынылған. тиісті түсіндірмелермен. Дегенмен, динамика тек Solva Group Ltd үшін ұсынылған. Қалған тармақтар бойынша ақпарат 305-1 және 305-2 индикаторлары үшін жоғарыда берілген ақпаратқа ұқсас.
305-4	Жылыжайлық газдар шығарындыларының қарқындылығы		Парниктік газдар шығарындыларының қарқындылығының коэффициенті Solva Group үшін 1,2 tCO2e/қызметкерге және Solva үшін 1,29 tCO2e/қызметкерге тең. Есептеу үшін бөлгіш жұмысшылардың жалпы саны болып табылады.
305-5	Жылыжайлық газдар шығарындыларын азайту	Қызмет нәтижелері	2024 жылы Solva Group жылыжайлық газдар шығарындылары 2023 жылғы шығарындылармен салыстырғанда 9%-ға төмендеді.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
306-2	Маңызды әсерлерді басқару, қалдықтармен байланысты	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижелері	Компанияда пайда болатын негізгі қалдықтар-қатты коммуналдық қалдықтар. Біздің Компания шығаратын қалдықтарды шығару және кәдеге жарату үшін үй иесі жауап береді.
306-3	Түзілетін қалдықтар	Экологиялық жауапкершілік Қызмет нәтижелері	
401-1	Жаңа қызметкерлердің жалпы саны, кадрлардың ауысуы	Мотивация және сыйақы Қызмет нәтижелері	
401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыс күнінде жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін толық жұмыс күнінде жұмыс істейтін қызметкерлерге арналған жеңілдіктер	Мотивация және сыйақы Қызмет нәтижелері	
401-3	Бала күтімі бойынша демалыс	Қызмет нәтижелері	
402-1	Ұйымның қызметіндегі өзгерістерге қатысты хабарламаның ең аз кезеңі		Біз Қазақстан заңнамасын қатаң сақтаймыз. Ұйым лауазымы қысқартылған/таратылған кезде Компания Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ұстанады және қызметкерді кемінде жұмыстан босату күніне дейін бір ай бұрын хабардар етеді. Сондай ақ Компанияда Ұжымдық шарт әрекет етеді
403-1	Еңбекті қорғау мәселелерін басқару жүйесі	Еңбек қауіпсіздігі	Компаниядағы қауіпсіздік пен еңбекті қорғауды басқару жүйесі барлық қызметкерлерді қамтиды.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
403-3	Еңбекті қорғау бойынша бөлімшелердің қызметі	Еңбек қауіпсіздігі	Компанияда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі Инженер еңбекті қорғауға жауапты тұлға болып табылады. Оның міндеттеріне мыналар кіреді: • ұйымда және оның бөлімшелерінде еңбекті қорғау жөніндегі заңнамалық және өзге де нормативтік құқықтық актілердің сақталуын бақылауды жүзеге асыру; • жұмыс орындарындағы еңбек жағдайын зерттеу, неғұрлым жетілдірілген еңбек жағдайларын әзірлеу және енгізу туралы ұсыныстар дайындау және енгізу; • ғимараттардың, құрылыстардың, жабдықтардың, машиналар мен механизмдердің техникалық жай-күйіне, желдету жүйелерінің жұмыс тиімділігіне, санитарлық-техникалық құрылғылардың, санитарлық-тұрмыстық үй-жайлардың, қызметкерлердің ұжымдық және жеке қорғану құралдарының жай-күйіне және т. б. тексерулер, тексерулер жүргізуге қатысу; • кәсіпорынның басқа бөлімшелерімен бірлесіп жұмыс орындарын және өндірістік жабдықтарды еңбекті қорғау талаптарына сәйкестігін аттестаттау және сертификаттау жөніндегі жұмыстарды жүргізу; • кәсіптік аурулар мен жазатайым оқиғалардың алдын алу, еңбек жағдайларын жақсарту және оларды еңбекті қорғау жөніндегі нормативтік құқықтық актілердің талаптарына жеткізу жөніндегі іс-шараларды әзірлеуге қатысу, сондай-ақ әзірленген іс-шараларды орындау бойынша ұйымдастырушылық көмек көрсетеді.
403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау саласында оқыту	Еңбек қауіпсіздігі	
403-8	Еңбекті қорғау және өндірістік қауіпсіздікті басқару жүйесі қолданылатын қызметкерлер		Еңбекті қорғау және өндірістік қауіпсіздікті басқару жүйесі қызметкерлердің 100%-на таралады.
403-9	Өндірістік жарақаттану		2024 жылы жазатайым оқиғалар тіркелген жоқ.
403-10	Кәсіби аурулар		2024 жылы компанияда кәсіптік аурулармен байланысты кәсіптік аурулар мен өлім-жітім тіркелген жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
404-1	Бір қызметкердің орташа жылдық оқу сағаты	Оқыту және дамыту Қызмет нәтижелері	Оқыту Компанияның даму қажеттіліктері мен талаптарына және ұлтына, жынысына және жасына қарамастан барлық қызметкерлер үшін ұсынылады. Орташа жылдық оқу көрсеткіші клиенттермен тұрақты негізде өзара әрекеттесетін қызметкерлер үшін есептелген.
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру және үздіксіз кәсіби өсу бағдарламалары	Оқыту және дамыту	
404-3	Жұмыс нәтижелері бойынша және мансапты дамытуға қатысты тұрақты кері байланыс алатын қызметкерлердің үлесі	Қызметті бағалау	Қызметкерлердің 100%-ы жыл сайынғы қызметті бағалау процедурасы аясында тұрақты кері байланыс алады.
405-1	Басшылар мен қызметкерлер арасындағы әртүрлілік	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер Қызмет нәтижелері	
405-2	Әйелдер мен ерлердың негізгі жалақысының қатынасы	Қызмет нәтижелері	Негізгі жалақы мөлшері қызметкердің жынысы мен жасына байланысты емес. Бұл тек қызметкердің біліктілігіне, орындалатын жұмыстың күрделілігіне, жұмсалған жұмыстың саны мен сапасына байланысты.
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және қабылданған әрекеттер	Іскерлік этика Адам құқықтары	2024 жылы кемсітушілік жағдайлары тіркелген жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
408-1	Балалар еңбегіндегі инциденттерге айтарлықтай қауіп төндіретін операциялар мен жеткізушілер		Компанияның қызметі, Сату кеңселерінің, сондай-ақ мердігерлік ұйымдардың қызметін қоса алғанда, балалар еңбегін пайдалануға тыйым салуды көздейтін Қазақстан Республикасының заңнамасымен қамтылады.
409-1	Мәжбүрлі еңбек оқиғалары қауіп бар операциялар мен жеткізушілер		Компанияның қызметі, соның ішінде сату кеңселерінің қызметі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасымен қамтылады, ол мәжбүрлі еңбекті пайдалануға тыйым салуды көздейді.
411-1	Жергілікті және кіші халықтардың құқықтарына әсер ететін бұзушылықтардың жалпы саны және қабылданған әрекеттер		2024 жылы байырғы және кіші халықтардың құқықтарын бұзу жағдайлары тіркелген жоқ.
413-1	Компанияның жергілікті қоғамдастықтармен өзара әрекеттестік саласындағы қызметі, жергілікті қоғамдастықтарға әсерді бағалау, жергілікті қоғамдастықтарды дамыту бағдарламалары	Әлеуметтік бастамалар	
418-1	Тұтынушының жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзуға және тұтынушылар туралы деректердің жоғалуына қатысты шағымдар	Дербес деректерді қорғау	2024 жылы клиенттің жеке өмірін бұзуға және клиенттер туралы деректердің жоғалуына қатысты шағымдар немесе ұйғарымдамалар түскен жоқ.

SASB кестесі¹

2022 жылы біз Solva-ны екінші деңгейлі коммерциялық банкке айналдыру процесін бастадық, ол 2025 жылы аяқталады деп үміттенеміз. Осыған байланысты, SASB (Sustainability Accounting Standard) саласын ашып көрсету ретінде біз коммерциялық банктерге арналған талаптарға сәйкестік тұрғысынан ESG тәжірибемізді бағалау үшін Коммерциялық банктерді ашып көрсетуді таңдадық

Тақырып	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Код	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
Деректер қауіпсіздігі	(1) деректердің жылыстау саны, (2) дербес деректердің жылыстау үлесі, (3) қамтылған Дербес деректер иелерінің саны	Дербес деректерді қорғау	FN-CB-230a.1	2024 жылы жеке деректердің жария етілмеуі немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелерді бұзу жағдайлары тіркелген жоқ.
	Деректер қауіпсіздігі тәуекелдерін анықтау және жою тәсілінің сипаттамасы	Дербес деректерді қорғау	FN-CB-230a.2	2024 жылы жеке деректердің жария етілмеуі немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелерді бұзу жағдайлары тіркелген жоқ.
Қаржылық қызметтерге қол жеткізу және әлеуетті арттыру	(1) шағын бизнес пен қоғамдастықты дамытуға бағытталған бағдарламаларға сәйкес келетін өтелмеген кредиттердің саны және (2) сомасы.	Solva бүгін	FN-CB-240a.1	2024 жылдың соңындағы өтелмеген қарыздар саны ШОБ үшін – 70 215 ШОБ үшін 2024 жылдың аяғында өтелмеген несиелер сомасы – 79 147 809 мың теңге
	(1) шағын бизнес пен қоғамдастықты дамытуға бағытталған бағдарламалардың талаптарына жауап беретін мерзімі өткен және төленбеген кредиттердің саны және (2) сомасы.		FN-CB-240a.2	Мерзімі өткен және төленбеген несиелер саны – 5 349 Мерзімі өткен және төленбеген қарыздар сомасы – 5 015 056 мың теңге
	Бұрын банктік қызметтерді пайдаланбаған немесе алмаған клиенттерге берілген тегін бөлшек есеп айырысу шоттарының саны		FN-CB-240a.3	Компания ағымдағы шоттарды немесе депозиттік қызметтерді ұсынбайды.
	Қызмет көрсетілмейтін, қамтылмаған немесе қызмет көрсетілмейтін клиенттер үшін қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі бастамаларға қатысушылардың саны	Қаржылық сауаттылық	FN-CB-240a.4	2024 жылы біз қаржылық сауаттылық бойынша оқу іс-шараларын тыңдаған адамдардың санын өлшеген жоқпыз. Алайда, біз оларды әлеуметтік желілерде және YouTube сияқты үлкен платформаларда жарияладық.

¹ Осы сәтте біз стандартқа енгізілген барлық SASB көрсеткіштерін толық көлемде аша алмаймыз. Алайда, біз осы бағыттағы жұмысты жалғастырып келеміз. Біз сондай-ақ әрқашан өз инвесторларымызға сәйкес, пайдалы және мазмұнды ақпаратты ашуды қамтамасыз етуге тырысамыз.

SASB кестесі



Тақырып	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Код	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
Кредиттік талдауға экологиялық, әлеуметтік және басқару факторларын қосу	Коммерциялық және өнеркәсіптік кредиттік тәуекел, салалар бойынша		FN-CB-410a.1	Кредиттік тәуекелдер туралы ақпарат Компанияның қаржылық есептілігінде берілген.
	Кредиттік талдаудағы экологиялық, әлеуметтік және басқару факторларын (ESG) есепке алу тәсілінің сипаттамасы	Тұрақты даму стратегиясы	FN-CB-410a.2	Компанияда кредиттік процесс шеңберінде экологиялық және әлеуметтік (ЭжӘ) бағалау процесі енгізілді. Қарызды мақұлдау алдында клиент стоп-парақта біз қаржыландыруды ұсынбайтын ЭҚТЖЖ кодтарының бар-жоғына тексеріледі. Клиенттермен жасалған кредиттік шарттарда экологиялық және әлеуметтік жауапкершілікке арналған бөлім қарастырылған, онда Solva-дан алынған қаржыландыруды бағыттауға болмайтын салалар мен жұмыс бағыттарының егжей-тегжейлі тізімі берілген. 2024 жылы біз бұл тізімді айтарлықтай кеңейттік.
Іскерлік этика	Алаяқтыққа, инсайдерлік саудаға, монополияға қарсы және бәсекелестікке қарсы жүріс-тұрысқа, нарықты манипуляциялауға, қызметтік жағдайды теріс пайдалануға немесе қаржы саласының басқа да тиісті заңдарына немесе ережелеріне байланысты сот процестері нәтижесінде ақшалай шығындардың жалпы сомасы.	Экологиялық және әлеуметтік бағалау	FN-CB-510a.1	2024 жылы осы мәселелер бойынша сот процестері мен шығындар болған жоқ.
	Бұзушылықтар туралы хабарлау саясаты мен рәсімдерінің сипаттамасы	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	FN-CB-510a.2	

SASB кестесі



Тақырып	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Код	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
Жүйелік тәуекелдерді басқару	Жаһандық жүйелік маңызды банк (GSIB) санаттар бойынша бағалау		FN-CB-550a.1	Аталған көрсеткіш қазіргі уақытта қолданылмайды, себебі Компанияның банкке трансформациясы әлі аяқталған жоқ
	Капиталдың жеткіліктілігін жоспарлауға, ұзақ мерзімді корпоративтік стратегияға және басқа да қызмет түрлеріне міндетті және ерікті стресс-тест нәтижелерін енгізу тәсілінің сипаттамасы	Тәуекелдерді басқару	FN-CB-550a.2	

Белсенділік көрсеткіші	Есептегі ашып көрсетілген тұсы	Код	Ашып көрсетуге берілген түсініктеме
(1) сегменттер бойынша есеп айырысу және жинақ шоттарының саны және (2) құны: (а) Жеке және (б) шағын бизнес		FN-CB-000.A	Қазіргі уақытта Компания есеп айырысу немесе жинақ шоттарын ашу қызметтерін ұсынбайды
(1) сегменттер бойынша кредиттердің саны және (2) құны: (а) жеке тұлғалар, (б) шағын бизнес және (в) корпоративтік		FN-CB-000.B	2024 жылдың соңындағы несие портфелі: • Жеке тұлғалар: 49,7 млрд.теңге • ШОБ субъектілері: 79,1 млрд 2024 жылға арналған бірегей клиенттер саны: • Жеке тұлғалар: 80,5 мың • ШОБ субъектілері: 70,2 мың



Біздің кеңсенің мекенжайы: Сейфуллин даңғылы 502, 9-шы қабат, Тұрар бизнес-орталығы, 050012, Алматы, Қазақстан



Телефон: +7 (701) 006 35 35



E-mail: esg@Solva.kz



Веб-сайт: Solva.kz

