

A smiling woman wearing a brown headscarf and a light-colored shirt is standing in a market stall. She is surrounded by various fresh produce, including baskets of oranges and onions. The background is slightly blurred, showing more market stalls and hanging items.

**SOLVA**

# ТҰРАҚТЫЛЫҚ ТУРАЛЫ ЕСЕП



2022

# Директорлар Кеңесі Төрағасының Үндеуі



**«Біз қаржылық құралдардың, біліміміздің, тәжірибеміздің және қолдауымыздың кең таңдауын ұсыну арқылы клиенттеріміз бен барлық мүдделі тараптарымыз үшін әділ және тұрақты болашақ құруға ұмтыламыз.»**

## Құрметті қызметкерлер, клиенттер және серіктестер!

Біз сізге GRI Standards жаһандық есеп беру бастамасының стандарттарына сәйкес дайындалған екінші Тұрақты даму туралы есебімізді ұсынуға қуаныштымыз.

Есеп тұрақты дамуды басқаруға деген көзқарасымыз туралы толық ақпаратты қамтиды және біздің бизнесіміздің экономикаға, қызметкерлерге, қоғамға және қоршаған ортаға әсерін көрсетеді.

2022 жылы Компания біздің бүкіл бизнесімізді трансформациялаудың үлкен процесін бастаған бірқатар қиындықтарға тап болды. 2022 жылғы маусымда біз Solva меншік құрылымын қайта құруды аяқтадық, оның шеңберінде Қазақстанда жүргізілетін барлық операциялар басқа елдердегі бизнестен заңды түрде тәуелсіз болды.

Сондай-ақ екінші деңгейдегі банкке трансформациялауға дайындықты бастау туралы шешім қабылданды. Осы процесс шеңберінде біз заңды тұлғаны ЖШС-ден АҚ-ға айналдырдық, корпоративтік басқарудың жаңа құрылымын құрдық, банк өнімдерін іске қосу үшін IT инфрақұрылымын дайындауға инвестиция салдық және көптеген процестерді автоматтандырдық. Жыл қорытындысы бойынша біз мәре сызығына шықтық және трансформацияны 2023 жылы аяқтауды жоспарлап отырмыз.

Соңғы екі жыл ішінде біз кредитлік портфеліміздегі микро, шағын және орта бизнестің (ШОБ) үлесін арттыруға және кәсіпкер клиенттеріміздің қажеттіліктерін қанағаттандыратын өнім желісін әзірлеуге ерекше назар аударамыз.

Біз үшін маңызды қадам бизнес миссиясын және одан әрі даму мақсаттарын қалыптастыру болды: біз Қазақстанда кәсіпкерлікті дамытуға және халықтың әл-ауқатын арттыруға назар аудару туралы шешім қабылдадық.

2022 жылы Solva жаңа бағдарламалар мен өнімдерді шығару арқылы өткен жылмен салыстырғанда ШОБ портфелінің екі есе өскенін көрсетті. Кредиттік портфельдегі ШОБ үлесі Компания тарихында алғаш рет 46%-ға дейін өсті және біз әйелдер кәсіпкерлігін қаржыландыру сияқты инклюзивті бағдарламаларға, оның ішінде әйелдер кәсіпкерлігін дамыту және Қазақстандағы қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру үшін қолайлы орта құруға бағытталған «Әйелдер Ісі» жаңа ауқымды жобасы шеңберінде осы бағытты дамытуды жалғастырды жоспарлап отырмыз. Сондай-ақ біз бірқатар жаңа өнімдерді, соның ішінде жасыл жобалар мен технологияларды қаржыландыруға арналған өнімдерді шығаруды жоспарлап отырмыз.

Біз клиенттің құқықтарын қорғау жөніндегі жаңа саясатты әзірлеу, осы мәселелерді басқару құрылымын жақсарту және барлық келіп түскен өтініштер мен шағымдарды бірыңғай дерекқорға шоғырландыру есебінен жауапты кредиттеу тәжірибемізді жетілдіруді жалғастырдық, бұл бізге клиенттерімізге олардың мәселелерін шешуде жедел көмек көрсетуге мүмкіндік берді. 2023 жылы біздің қарыз алушылар даулы немесе стандартты емес жағдай туындаған кезде жедел және білікті көмек ала алуы үшін біз қаржы Омбудсмендерінің функциясын одан әрі кеңейтуді жоспарлап отырмыз.

2022 жылды Solva қызметінің барлық салаларына тұрақты даму күн тәртібін серпінді дамыту және ESG қағидаттарын енгізу жылы деп те атауға болады.

Біз 2XGlobal, CERISE+SPTF Client Protection Pathway, Ұлттық ESG клубы және БҰҰ Жаһандық шарты сияқты халықаралық бастамаларға қосылдық, ШОБ-қа экономикалық әсеріміз бойынша ауқымды зерттеуді жүзеге асырдық және тұрақты даму стратегиясын әзірлеу процесін бастадық. Сондай-ақ, біз әлеуметтік жобаларды, оның ішінде халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі жобаларды іске асыруды белсенді түрде жалғастырдық.

Біздің бизнесіміздің жүрегі - біздің қызметкерлеріміз, сондықтан есепті кезеңде біз мотивация мен оқыту бағдарламаларын жақсартып отырып, кадрлық басқару құрылымын жетілдіру бойынша үлкен жұмыс жасадық.

Бұл Есепте сіздер тұрақты дамудың әрбір бағыты бойынша біздің тәсілімізбен және қызмет нәтижелерімен егжей-тегжейлі таныса аласыздар.

Мен Компания қызметкерлеріне біздің ортақ ісімізді дамытуға және 2022 жылы қол жеткізген нәтижелерге баға жетпес үлестері үшін, сондай-ақ бізге сенім білдірген серіктестер мен клиенттерге алғыс айтқым келеді.

**Садыров Шухрат Абдирасулович,**  
Директорлар Кеңесінің Төрағасы

# Мазмұны

<b>Компания туралы</b>	4	<b>Жауапты бизнес</b>	21	<b>Қызметкерлер</b>	43	<b>Қосымшалар</b>	71
Компания туралы қысқаша ақпарат	5	Жауапты кредиттеу	22	Кадр саясаты	44	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	72
Біздің қағидаттарымыз	6	Қарыз алушының құқықтары жөніндегі Омбудсменнің қабылдау бөлмесі	24	Кадрлық құрам	46	БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесі	75
Біздің жетістіктеріміз	7	Төтенше жағдайларда клиенттерге көмектесу	25	Жаңа қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу	47	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	79
Инклюзивті қаржыландыру	8	Өтініштермен жұмыс	26	Мотивация және сыйақы	49	Есеп туралы	81
Біздің өнімдер	9	Клиенттердің қанағаттануы	28	Оқыту және дамыту	52	Маңызды тақырыптар	82
Жаңа өнімдер	10	Жауапты маркетинг	29	Еңбек қауіпсіздігі	53	GRI кестесі	83
Біздің артықшылықтарымыз	11	ШОБ дамуына экономикалық үлес	30	<b>Әлеуметтік бастамалар</b>	54	SASB кестесі	93
Біздің онлайн сервистеріміз	12	Іскерлік этика	31	Әйелдер кәсіпкерлігі	55	<b>Байланысу деректері</b>	96
Негізгі қаржылық көрсеткіштер	13	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	32	Қаржылық сауаттылық	60		
Тәуекелдерді басқару	14	Адам құқықтары	36	Қайырымдылық және еріктілік	63		
Корпоративтік басқару құрылымы	16	Дербес деректерді қорғау	38	Клиенттерге арналған бастамалар	64		
Тұрақты дамуды басқару құрылымы	18	АЖ/ТҚҚІҚ	41	<b>Қоршаған ортаға қамқорлық</b>	68		
Тұрақты даму стратегиясы	19						
Біздің БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесіміз	20						



# Компания туралы



**Константин Барабанов**

Solva Group Ltd холдингінің бас директоры

“ 2022 жыл Solva үшін көп жағдайда трансформациялық жыл болды: біз IDF Holding холдингінен толығымен бөлініп, Қазақстан ішінде меншіктің дербес құрылымын қалыптастырдық, сондай-ақ 2022 жылы біз акционерлік қоғамға айналдық және Компанияны 2023 жылы аяқталатын коммерциялық банкке айналдыру туралы стратегиялық шешім қабылдадық.

Біз есепті жылы бірқатар жобаларды іске қосу және халықаралық бастамаларға қосылу арқылы ШОБ секторын, оның ішінде әйелдер кәсіпкерлігін қолдауға өз назарымызды аударғанымызды мақтан тұтамыз.

2022 жыл Solva үшін тұрақты даму саласындағы бетбұрыс жылы болды деп айтуға болады: біз ESG принциптерін Solva жұмысы мен стратегиясына біріктірдік, тұрақты даму туралы алғашқы есепті шығардық және Компанияның Қазақстандағы ШОБ-ты дамытуға қосқан экономикалық үлесі бойынша ауқымды зерттеу жүргіздік. Біз сіздерге осы Есепте 2022 жылғы жұмысымыздың нәтижелерін ұсынуға қуаныштымыз.

”

# Компания туралы қысқаша ақпарат

**Solva<sup>1</sup>** – Қазақстанның кепілсіз банктік емес қаржыландыру нарығындағы көшбасшы. Біз микро, шағын және орта бизнеске, сондай-ақ жеке тұлғаларға цифрлық қаржы өнімдерін ұсынамыз.

2022 жылы біз кредиттік портфельдегі микро, шағын және орта бизнестің (ШОБ) үлесін кеңейтуге, сондай-ақ ШОБ-ты қаржыландыру үшін өнім желісін жақсартуға басты назар аудардық.

Осыған байланысты біз өз миссиямыз бен мақсатымызды қайта қарап, оларды Компаниямыздың таңдаған даму стратегиясына сәйкес жаңарттық.

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

Біз кәсіпкерлік — жынысына, жасына, дініне, білім деңгейіне және әлеуметтік мәртебесіне қарамастан кез келген адам өзін жүзеге асыра алатын көп қырлы және инклюзивті қызмет саласы екеніне сенімдіміз.

**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. 2023 жылдың соңына қарай біз екінші деңгейлі банкке айналу жоспарлап отырмыз.

**73,9 млрд ₸**

2022 жылдың соңындағы  
кредиттік портфель

**60 000 +**

2022 жылы Solva  
клиенттері

**66 млрд ₸**

Қазақстандағы ШОБ секторының  
клиенттеріне 2020 жылдың  
ортасынан бастап қарыздар берілді

**52 000**

кәсіпкерлер Solva  
клиенттері болды

**70%**

ШОБ секторының клиенттері –  
кәсіпкер әйелдер

**81**

бүкіл Қазақстан бойынша  
Solva бөлімшелері

<sup>1</sup> «ОнлайнҚазҚаржы» микроқаржы ұйымы» АҚ (бұдан әрі - Компания немесе Solva).

# Біздің қағидаттарымыз

Біз өз қызметімізде келесі негізгі принциптерді басшылыққа аламыз:

## Заңдылық

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

## 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.

## 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 кең шаралар қабылдаймыз.

## Іскерлік этика стандарттарын сақтау

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

## Жауапкершілік

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

## Ақпараттық ашықтық

Біз өз қызметіміз туралы ақпараттың барынша ашықтығы саясатын ұстанамыз және коммуникацияларда ашық болуға және қызметкерлерге, клиенттерге, серіктестерге және инвесторларға толық және теңдестірілген ақпарат беруге тырысамыз.

# Біздің жетістіктеріміз



S&P Global  
Ratings

«B-»<sup>1</sup>

Болжам «Тұрақты»



2023  
DIGITAL  
ALMATY

Solva компаниясы Digital Almaty 2023 халықаралық форумында «Жылдың Финтех-компаниясы» болып танылды<sup>3</sup>



Solva компаниясы Enabling Capital Ltd даму қаржы институтынан қаржы алған Қазақстандағы алғашқы финтех-компания болды<sup>2</sup>. Алынған қаражат Қазақстандағы ШОБ пен әйелдер кәсіпкерлігін қаржыландыруға бағытталатын болады.



Solva Қазақстан Республикасының саласы мен экономикасын дамытуға қосқан үлесі үшін «Сала көшбасшысы 2022» сыйлығын алды, сондай-ақ «Сенімді көшбасшының куәлігімен» марапатталды



Кәсіпкер әйелдерді қолдауға бағытталған «Әйелдер ісі» мультифункционалды алаңы іске қосылды.



Solva корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы БҰҰ-ның Жаһандық шартына қосылды және БҰҰ ЖШ он қағидатына адалдығын білдірді<sup>4</sup>



2X GLOBAL  
Unlocking opportunities  
locally & scale.

Solva Қазақстандағы 2XGlobal гендерлік капиталды бөлу жөніндегі жаһандық бастамаға қосылған алғашқы компания болды.



NATIONAL CLUB  
ESG  
KAZAKHSTAN

Solva Қазақстандағы Ұлттық ESG клубына қосылды

<sup>1</sup> S&P Global Ratings агенттігінің сарапшылары Solva рейтингтерін тұрақты болжаммен «B-/B» деңгейіне көтерді. Сондай-ақ компанияның ұлттық шкала бойынша рейтингі «kzB+»-тен «kzBB-» дейін көтерілді.

<sup>2</sup> Enabling Capital Ltd. қызметінің басым бағыттарының бірі клиенттердің барлық санаттары үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру және EMF Microfinance Fund-пен бірлесіп дамушы нарықтарда шағын және орта бизнесті (ШОБ) кредиттеуге мамандандырылған қаржы компанияларына халықаралық қорландыруды ұсыну болып табылады.

<sup>3</sup> Бұл сыйлық 2023 жылдың қаңтарында табысталды, алайда біз номинацияны 2022 жылы алған болатынбыз.

<sup>4</sup> Ресми қосылу 2023 жылдың қаңтарында болды, бірақ қосылу туралы өтініш 2022 жылдың соңында берілген болатын.

# Инклюзивті қаржыландыру

**Біз әр адамның жеке мақсаттары немесе өз бизнесінің мақсаттары үшін қаржыландыруға тең құқықтары мен тең қолжетімділігі болуы керек деп санаймыз.**

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

2022 жылы біз клиенттеріміздің кері байланысын ескере отырып, бірнеше жаңа өнімдерді шығардық.

Біз кәсіпкер әйелдерге әртүрлі қолдау көрсетеміз, соның ішінде кәсіпкер әйелдерге ШОБ сегментінде ай сайынғы берудің кем дегенде жартысын қамтамасыз етеміз.

2022 жылы бұл беру жалпы ШОБ портфелінің 70%-ын құрады. 2023 жылы біз Қазақстанның кәсіпкер әйелдерінің бизнес-жобаларын қаржыландыруға қосымша инвестициялар тартуды жоспарлап отырмыз.

Сондай-ақ 2023 жылы біз «жасыл» жобалар мен «жасыл» технологияларды қаржыландыруды қамтамасыз ету үшін өнім желісін әзірлеп, іске қосуды жоспарлап отырмыз.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Пилоттық өнім 2023 жылдың маусымында іске қосылады.





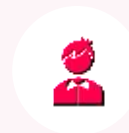
# Біздің өнімдер

Solva халықтың қаржылық өнімдерге кең қолжетімділігін қамтамасыз ете отырып, клиенттердің екі негізгі сегментімен жұмыс істейді:



## Микро, шағын және орта бизнес (ШОБ):

- ▶ ШОБ микрокредиттеу, 1 жылдан 3 жылға дейінгі мерзімге 10 млн теңгеге дейінгі микрокредит сомасы
- ▶ Solva көмегімен дебиторлық берешекті қаржыландыру Факторинг - 120 күнге дейінгі мерзімге 20 млн теңгеге дейінгі мөлшерде
- ▶ Жаңартылатын кредит желісі



## Жеке тұлғалар:

- ▶ 5 жасқа дейінгі жеке тұлғаларға тұтынушылық микрокредит беру, кредит сомасы 200 мыңнан 5 млн теңгеге дейін
- ▶ 6 айдан 5 жылға дейінгі мерзімге 4 млн теңгеге дейінгі мөлшердегі кредиттерді қайта қаржыландыру
- ▶ Solva Lite цифрлық картасы

# Жаңа Solva өнімдері

## Жаңартылатын кредит желісі

2022 жылы біз клиенттердің ШОБ үшін жаңа өнім - Кредит желісін іске қостық. Кредит желісі — кәсіпкерлер үшін танымал қаржы құралы, оның көмегімен кредит қаражатын шартта белгіленген лимиттер шеңберінде бөліп-бөліп алуға болады. Кредит желісі клиентке ақшаны бірден емес, қажет болған жағдайда бөліп алуға мүмкіндік береді.

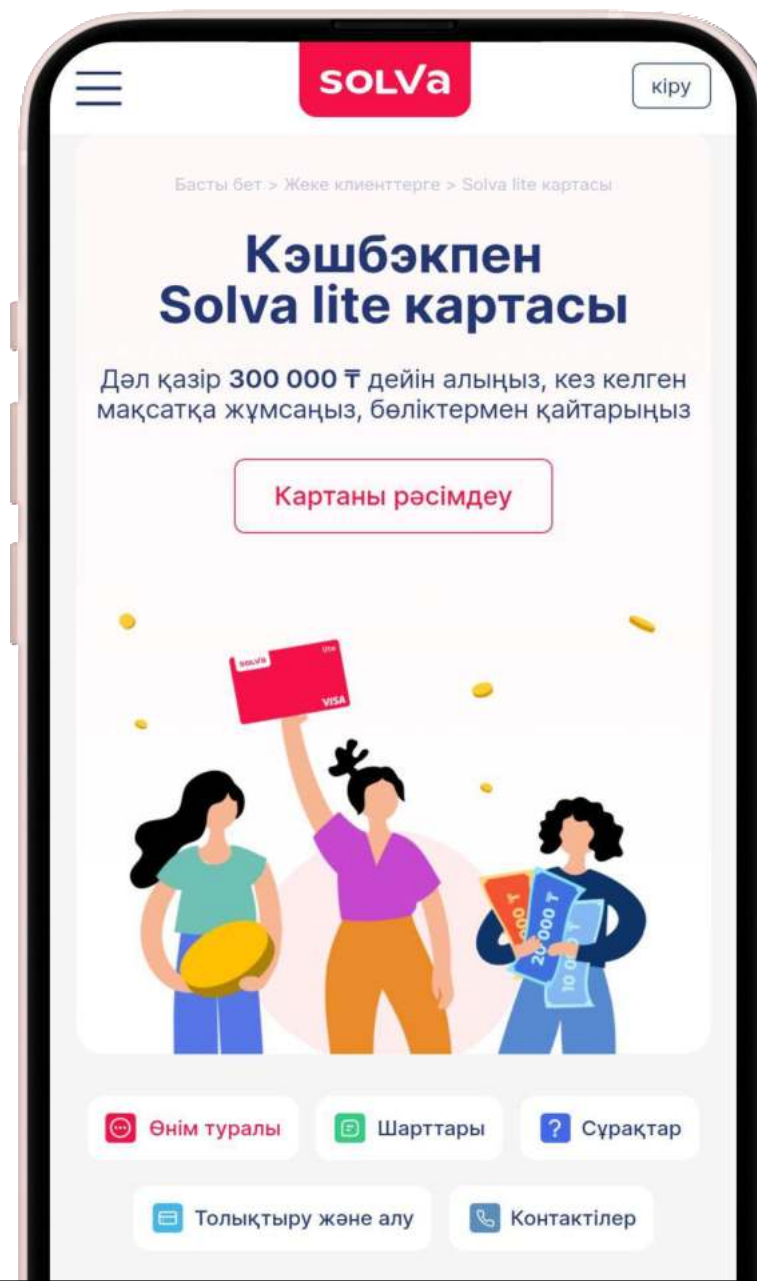
Бұл құрал кәсіпкерге кассалық алшақтықты тез жабуға, шұғыл мәселені шешуге немесе айналым капиталын толықтыруға көмектеседі.

Пайыздар барлық мақұлданған лимитке емес, тек пайдаланылған сомаға есептеледі.

## Solva Lite

2022 жылы біз жеке тұлғаларға арналған Solva Lite цифрлық картасын іске қостық. Solva Lite клиенттерге интернет-дүкендерде сатып алу, сондай-ақ кез келген қажеттілікке цифрлық әмиян арқылы қолма-қол ақша алу үшін цифрлық картаға 300 000 теңгеге дейін алуға мүмкіндік береді.

2023 жылы біз ШОБ клиенттеріміз үшін Solva Lite іске қосуды жоспарлап отырмыз.



# Біздің артықшылықтарымыз

## ЖЫЛДАМ

бастапқы құжаттардың минималды санымен қарапайым ресімдеу

## ЫҢҒАЙЛЫ

кеңсеге барудың қажеті жоқ – бәрін қолданбада онлайн ресімдеуге болады

## КЕПІЛСІЗ

мүлікті кепілге қоюдың немесе кепілгерлерді тартудың қажеті жоқ

## КЕЗ КЕЛГЕН МАҚСАТ ҮШІН

бизнесі дамыту, айналым капиталын немесе кассалық алшақтықты толықтыру

*Біз ШОБ-клиенттерді скорингтеудің жеке жүйесін әзірледік және оларды бизнес айналымдарын талдау арқылы бағалауды үйрендік. Біз кәсіпкерлерден көптеген құжаттарды жинауды, кепілгерлерді тартуды және жылжымайтын мүлік немесе көлік түрінде кепіл беруді сұрамаймыз, солайша олардың капиталын қатырмаймыз.*

*Біз автоматты түрде жинайтын және өңдейтін 160-тан астам параметрлерге негізделген кредиттік шешім қабылдаймыз. Біз сондай-ақ бәсекелестерден процестердің жоғары жылдамдығымен ерекшеленеміз: өтінімді онлайн немесе офлайн режимінде орта есеппен **7 минут** ішінде ресімдеу және орта есеппен **30 секундтан 8 минутқа** дейін мақұлдау.*

# Біздің онлайн сервистеріміз

**Біз цифрлық сервистерімізді жақсартуды жалғастырамыз:**

Біздің сайт <https://solva.kz/>

Solva мобильді қолданбасы

2022 жылы біз **барлық белсенді пайдаланушылардың 45%-ын** Solva мобильді қолданбасына тарттық, сондай-ақ қазақ тілін қостық, бұл бізге пайдаланушылардың адалдығын арттыруға және қолданбаны инклюзивті етуге мүмкіндік берді. Қазір қолданбаны қазақ тілінде 2,5 мыңға жуық клиент пайдаланады.

Сондай-ақ, біз SMS орнына push-хабарламаларды жіберуді және жеке тұлғалардың мемлекеттік дерекқорынан алынған мәліметтер бойынша сауалнаманы автотолтыруды іске қостық.

**Барлық өзгерістер мен пысықтаулар клиенттеріміздің жайлылығын арттыруға және олардың уақытын үнемдеуге бағытталған.**

Біздің онлайн сервистерімізде әрбір клиент микрокредитті **ыңғайлы, оңай және қауіпсіз** ресімдей алады, кредит берудің барлық шарттарымен таныса алады, сондай-ақ өзінің микрокредиті туралы ақпаратқа және **24/7 онлайн қолдауға** тұрақты қол жеткізе алады.

2022 жылы біз клиенттің жеке кабинетінің дизайнын толығымен жаңарттық, атап айтқанда:

- Негізгі ақпаратқа назар аударылды (мысалы, қарыз сомасы, төлем сомасы және төлем әдісі)
- Клиенттің қарыз туралы ақпаратты талдауының көрнекілігі мен ыңғайлылығын арттыру үшін ақпаратты логикалық топтарға біріктірдік
- Пайдаланушыларға жағымды және ыңғайлы болу үшін дизайн мен безендірілуін жаңарттық

Жаңартудан кейін біз алғашқы нәтижелерге қол жеткіздік: **клиенттер жеке кабинетте азырақ уақыт өткізеді**, демек жаңа интерфейсте тезірек бағдарланып, өз міндеттерін тезірек шешеді.

# Негізгі қаржылық көрсеткіштер



	2020, мың ₸	2021, мың ₸	2022, мың ₸	2022 vs 2021
Кредиттік портфель	34 718 389	61 237 292	69 296 721	13,2%
Капитал	10 822 993	13 676 711	18 937 510	38,5%
Түсім	16 373 321	20 568 540	29 633 364	44,1%
Қаржылық және операциялық шығындар	13 049 406	15 527 346	24 748 535	59,4%
Операциялық пайда	3 323 915	5 207 414	4 884 829	-6,2%
Салық салынғанға дейінгі пайда	3 606 249	5 239 868	4 264 997	-18,6%
Таза пайда	2 841 611	4 449 449	3 700 599	-16,8%
ROE	36.3%	36.9%	23%	
ROA	9.1%	8.2%	5%	

# Тәуекелдерді басқару



Біз оның жұмыс істеуінің тұрақтылығын және бизнестің тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін Компанияда тәуекелдерді басқару процестерін дамытамыз. Біз өз жұмысымызда тәуекелге бағытталған тәсілді қолданамыз.

## Компаниядағы тәуекелдерді жалпы басқаруға Бас Директор мен Тәуекел менеджменті бөлімі жауап береді:

- ▶ Тәуекелдерді басқарудың негізгі қағидаттарын бекіту және Компанияның ұйымдық құрылымын осы қағидаттардың барабарлығы мен сақталуына бағалау
- ▶ Тәуекелдерді анықтау және оларды азайту әдістері
- ▶ Компанияның тәуекелдерді басқару бөлімшелерінің қызметін қадағалау, тәуекелдерді басқарудағы кемшіліктерді анықтау және тиісті шаралар қабылдау

Қазіргі уақытта Компанияда төрт негізгі тәуекел бар: кредиттік тәуекел, өтімділікті жоғалту тәуекелі, нарықтық жағдайдың өзгеру тәуекелі және операциялық тәуекел.

Қаржылық тәуекелдерді басқару осы транзакцияларды жүргізуге уәкілетті компанияның тиісті бөлімшелері мен лауазымды тұлғалары үшін міндетті болып табылатын операциялар бойынша лимиттік шектеулер белгілеу арқылы жүзеге асырылады.

Компанияның құрылымдық бөлімшелері басқару органдарын шешім қабылдау үшін қажетті ақпаратпен қамтамасыз ететін басқару есептілігінің нысандарын үнемі жасайды.

# Тәуекелдерді басқару



<b>Кредиттік тәуекел</b>	Қарыз алушының борышты белгіленген мерзімде толық көлемде өтей алмау қаупі	<p>Кредиттік тәуекелі жоғары мәмілелерді жасасу кезінде қарыз алушылар/кредиттік өнімдер/кредиттік портфельдің басқа бөлімдері бойынша лимиттер түрінде шектеулер белгіленеді.</p> <p>Сондай-ақ Компания кредиттік тәуекелдерді уақтылы бақылау және жою мақсатында лимиттер мен шектеулерді басқару процесін автоматтандырды.</p> <p>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 <b>апта сайын және ай сайын талдау</b> жүргізіледі. Тәуекел бойынша нормативтер бюджеттеу процесінде белгіленеді.</p>
<b>Өтімділікті жоғалту қаупі</b>	Өтімділікті жоғалту тәуекелі белсенді операциялар мен міндеттемелер бойынша өтімдерді өтеу мерзімдері арасындағы сәйкессіздік тәуекелін білдіреді	Өтімділікті жоғалту тәуекелі қолма-қол ақша тапшылығын/артық мөлшерін бақылау, жеделдікке, өтімділік қорына және құн шарттарына байланысты қолма-қол ақшаны бөлу және қайта бөлу арқылы реттеледі.
<b>Нарықтық жағдайдың өзгеру қаупі</b>	Кредиттеуден және инвестицияларды тартудан болатын болашақ ақша ағындарының нарықтық құны нарықтық жағдайдың өзгеруіне байланысты ауытқып отыратын тәуекел	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.
<b>Операциялық тәуекел</b>	Жүйеде ақаулық, адам қателігі, алаяқтық және т.б. тәуекелі	Компания барлық операциялық тәуекелдерді жоя алмайды, бірақ әзірленген бақылау жүйесі мен мониторингілеу 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.

# Корпоративтік басқару құрылымы

2022 жыл Solva үшін трансформация жылы болды: Компанияның IDF Holding холдингімен бөлінуі және Қазақстан шегінде жаңа меншік құрылымының қалыптасуы болды.

Сондай-ақ 2022 жылдың желтоқсанында Компанияда тағы бір маңызды өзгеріс болды: Компания жауапкершілігі шектеулі серіктестіктен акционерлік қоғамға айналды.

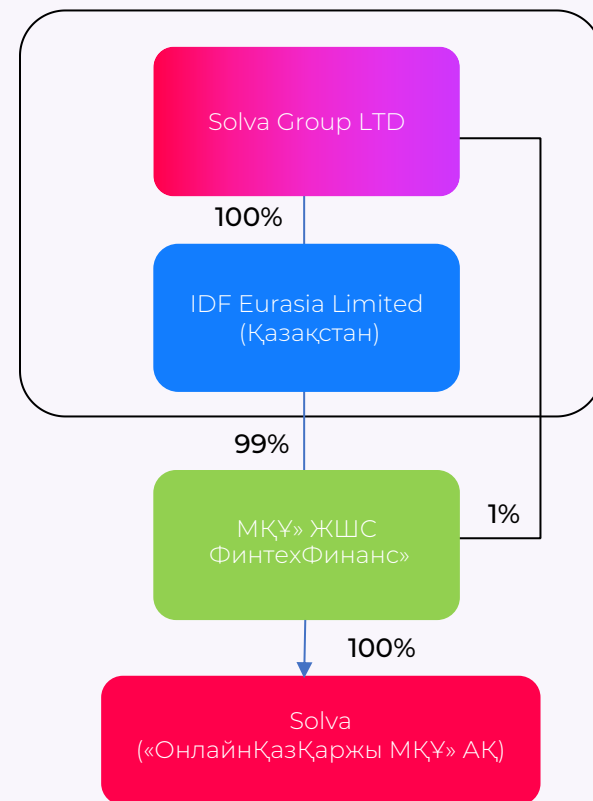
Компанияның акционерлік қоғамға айналуы шағын және орта бизнесті қаржыландыруды одан әрі өсіру және дамыту және коммерциялық банкке одан әрі трансформациялау жөніндегі жоспарларымызбен байланысты болды.

Ұйымдық-құқықтық нысандағы өзгерістерге байланысты бізде корпоративтік басқару құрылымында да өзгерістер болды.

«ОнлайнҚазҚаржы МҚҰ» АҚ-ның жаңа Жарғысы әзірленіп, бекітілді, оған сәйкес 2022 жылғы желтоқсанда Компанияның негізгі басқару органдары: Жалғыз Акционер, Директорлар Кеңесі және Бас Директор болды.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 2022 жылдың желтоқсанына және Компания АҚ-ға айналғанға дейін Компанияның негізгі басқару органдары мыналар болды: Қатысушылардың жалпы жиналысы, Байқау кеңесі және Бас Директор. Корпоративтік басқарудың өткен құрылымы туралы толығырақ Solva [сайтында](#) жарияланған 2021 жылғы тұрақтылық туралы есептен оқи аласыз.

## Акционерлік құрылым\*:



\*2023 жылы бенефициарлық иелерін өзгертпестен корпоративтік құрылымда қайта құрылымдау жоспарлануда



# Корпоративтік басқару құрылымы

Компанияның Жарғысын өзгертуді, жылдық қаржылық есептілікті бекітуді, қайта ұйымдастыру туралы шешім қабылдауды және т.б. қоса алғанда, Компания қызметінің аса маңызды мәселелері бойынша шешім қабылдайтын Жалғыз Акционер Компаниядағы жоғары басқару органы болып табылады.

Компанияның қызметіне жалпы басшылықты үш адамнан тұратын Директорлар кеңесі жүзеге асырады: Компанияның бір өкілі және екі тәуелсіз мүше.

Директорлар кеңесінің құзыреттеріне Компания қызметінің басым бағыттары мен стратегияларын айқындау, ұзақ мерзімді дамуды жоспарлау, стратегиялық саясаттар мен ережелерді бекіту және өзге де мәселелерді шешу жатады.

Директорлар кеңесі жылына кемінде 4 рет жиналады.

Бас Директор Компанияның ағымдағы қызметін басқаруды жүзеге асырады.

Ол ұйымдық құрылым мен штат санын, ішкі нормативтік құжаттарды бекітеді, Компанияның ағымдағы жұмысын ұйымдастырады және күнделікті қызметке байланысты басқа мәселелерді шешеді.

Жалғыз Акционер

Директорлар кеңесі

Бас директор

Бейінді  
департаменттер/  
бөлімдер

# Тұрақты дамуды басқару құрылымы

Компанияда тұрақты даму мәселелерін басқару бойынша жауапты тұлғалар бөлінді.

Компанияның тұрақты даму саласындағы қызметіне жалпы басшылықты Директорлар кеңесі жүзеге асырады. Директорлар кеңесі ESG стратегиясын бекітеді және мақсаттарды, миссияларды жаңарту, олардың орындалуын бақылау, тұрақты даму саласындағы саясатты бекіту және т.б. сияқты осы бағыт бойынша аса маңызды мәселелерді қарайды.

Сондай-ақ Директорлар кеңесі аса маңызды мәселелер бойынша шешімдер қабылдайды және тұрақты даму саласында қойылған мақсаттардың орындалуын бақылайды.

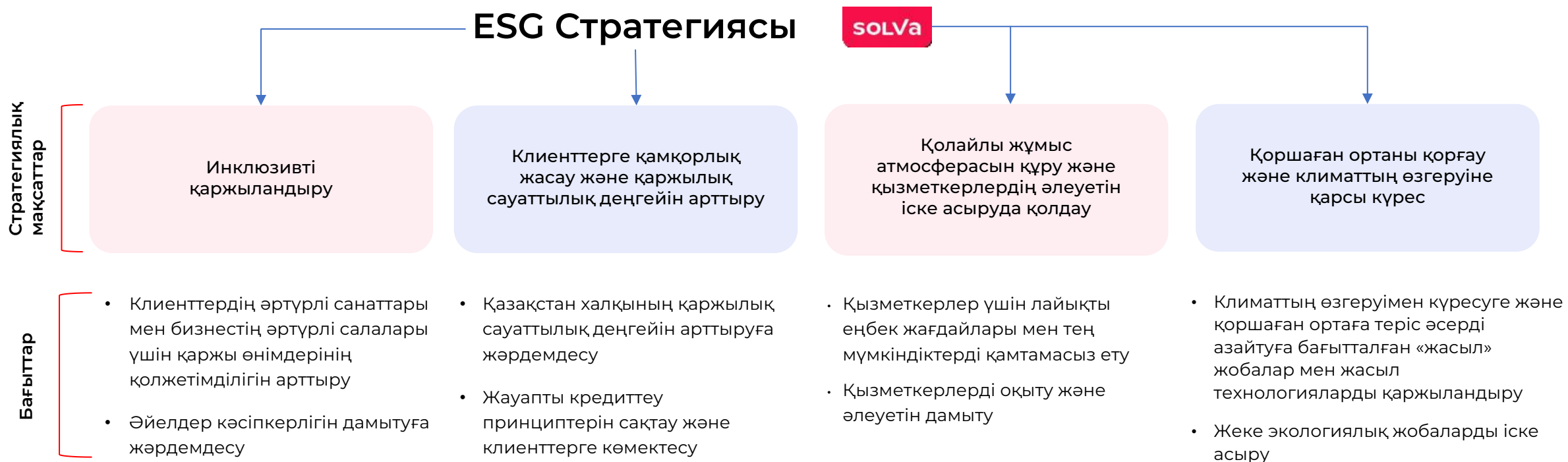
Тұрақты даму жөніндегі директор Компанияда тұрақты дамуды басқаруға жүйелі тәсілді енгізетін, корпоративтік стандарттар негізінде іс-қимыл жоспарын іске асыруды басқаратын, ESG саласындағы басқа бөлімшелерге сараптамалық қолдау көрсететін, осы бағыт бойынша мониторинг пен есептілікті ұсынуға жауапты негізгі үйлестіруші орган болып табылады.

Кейбір функционалды бөлімшелер (HR, ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі және т.б.) тұрақты даму жобаларын жүзеге асыруға қатысады.



# Тұрақты даму стратегиясы

2022 жылы біз Solva стратегиясы мен тұрақты даму саясатының ESG-ін әзірлеу бойынша жұмысты бастадық. Бұл стратегия біз үшін тұрақты даму саласындағы ең маңызды стратегиялық мақсаттарды, бағыттар мен міндеттерді көрсетеді, оларға қол жеткізуге барынша күш-жігерімізді жұмсауды жоспарлап отырмыз.



Біздің ESG тәсіліміз және әрбір мақсат пен бағыт шеңберінде қойылған міндеттеріміз туралы толығырақ Компанияның ресми сайтында жарияланған [Тұрақты даму саласындағы саясатымыздан](#) және [Тұрақты даму стратегиямыздан оқи аласыздар](#).

<sup>1</sup> Тұрақты даму стратегиясы мен саясаты 2023 жылдың маусымында Директорлар кеңесімен бекітіліп, қабылданды. Бұл ақпарат Компания үшін маңызды, сондықтан біз бұл туралы ақпаратты 2022 жылғы есепте жариялаймыз. Компанияның стратегиялық мақсаттарға жету жөніндегі жұмысы 2022 жылы басталды.

# Біздің БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесіміз

Біз тұрақты даму қағидаттарын ұстанамыз. Кәдімгі кредиттеуден тыс, біз бизнестің экономикалық, әлеуметтік және экологиялық жауапкершілігіне көп көңіл бөлеміз.

2023 жылдың басында<sup>1</sup> Solva корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы БҰҰ Жаһандық шартына қосылды және адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласындағы БҰҰ ЖШ он қағидатына өзінің адалдығын білдірді.

Біз сондай-ақ 2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарын (ТДМ) қолдаймыз және оларға қол жеткізуге өз үлесімізді қосуға тырысамыз. Компанияның қызметін БҰҰ ТДМ және ішкі міндеттер контекстінде талдай отырып, біз Solva-ның негізгі қызметі 2022 жылы ең көп әсер еткен **үш басым ТДМ** анықтадық.

WE SUPPORT



Біз Қазақстан халқының қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша бірқатар оқыту бағдарламаларын іске асырдық.

Сондай-ақ біз барлық қызметкерлерімізге кәсіптік білім алуға және олар мен олардың отбасы мүшелері үшін білім беру платформасына қол жеткізуге мүмкіндік береміз.



Біз әйелдердің кәсіби өсуіне, дамуына және көшбасшылығына тең мүмкіндіктер жасаймыз және қызметкерлер арасында гендерлік теңдікті ұстанамыз.

Сондай-ақ біз әйелдерге қаржылық өнімдерге қолжетімділікті және олардың бизнес-жобаларын қаржыландыруға тең мүмкіндіктер береміз. 2022 жылы біз «Әйелдер ісі» мультифункционалды платформасын құрдық.



Біз ұйымшыл және білікті команданы дамытуға, лайықты еңбек жағдайларын қамтамасыз етуге және мансаптық және кәсіби өсу үшін жағдай жасауға ұмтыламыз.

Сондай-ақ біз қаржыға қолжетімділікті жақсарту және Қазақстан халқының әл-ауқатын арттыруға жәрдемдесу үшін ШОБ-қа арналған өнім желісін кеңейту бойынша жұмыс істеп жатырмыз.

Бұдан басқа, біз Компания оң өзгерістерге ықпал еткен 6 қосымша ТДМ анықтадық:



Біздің Компанияның әрбір ТДМ-ға қол жеткізуге қосқан үлесі туралы толығырақ осы Есептің Қосымшасынан оқи аласыздар.

<sup>1</sup> Есеп 2023 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан кейбір маңызды ақпарат 2023 жылдың басында да берілген.

# Жауапты бизнес



**Ернар Оразбаев**

Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау департаментінің директоры

“ Біз корпоративтік мәдениетімізді ашықтық, жауапкершілік, әділдік және құрмет қағидаттарына негіздейміз.

2022 жылы біз Омбудсмендер мен клиенттерді қолдау қызметінің функциясын күшейту арқылы клиенттердің құқықтарын қорғау тәжірибесін жетілдіруді жалғастырдық. Біз өтініштермен жұмыс істеу жүйесін және клиенттердің адалдық индексін өлшеуді жетілдірдік және алаяқтық жағдайларының туындау қаупін азайту үшін қосымша шараларды енгіздік.

Біз сондай-ақ Solva-ның Қазақстандағы шағын және орта бизнесті дамытуға қосқан экономикалық үлесін анықтау бойынша ауқымды зерттеу жүргіздік. Қазір бізге қол жеткізген қарқынымызды бәсеңдетпеу және күнделікті қызметімізге озық тәжірибелерді енгізуді жалғастыру маңызды.

”

# Жауапты кредиттеу

## Біздің жұмысымыздың басымдығы -

клиенттерімізге қамқорлық жасау және оларға жоғары сапалы, ыңғайлы, қолжетімді және технологиялық өнімдер мен қызметтерді ұсыну.

Solva өз жұмысында өзінің қызметі және микрокредит берудің барлық шарттары туралы ұсынылатын ақпараттың ашықтығы, дұрыстығы мен толықтығы қағидаттарын ұстанады, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын ұстанады.

2022 жылы біз клиенттермен өзара іс-қимылдың жалпы принциптерін және өз қызметін жүзеге асыру шеңберінде Компания басшылыққа алатын олардың құқықтары мен мүдделерін қорғауды айқындайтын **Клиенттердің құқықтарын қорғау саясатын әзірледік** және бекіттік. Бұл Саясат Компанияның ресми сайтында ашық түрде орналастырылған.

Біз клиенттермен өзара іс-қимыл тәжірибемізді үнемі жетілдіріп отырамыз және 2022 жылдың соңында біз осы мәселелерді басқарудың жалпы құрылымын трансформациялаудың үлкен процесін бастадық: қарыз алушының құқықтарын қорғау департаментін құру процесі басталды, оның құрамына клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеуге көмек көрсететін Компанияның қаржылық омбудсмендері кіреді.

Бұл өзгерістердің мақсаты клиенттің пайдасына неғұрлым объективті және бейтарап шешімдер қабылдау үшін омбудсмен функциясын тәуелсіз функцияға бөлу болып табылады.

## Біздің негізгі қағидаттарымыз:

Коммуникацияның  
барлық  
деңгейлеріндегі  
ашықтық

Клиенттердің  
құқықтарын  
құрметтеу және  
бизнес этикасы

Тұрақты өзара  
әрекеттесу және  
кері байланыс  
жинау

Әрбір өтінішпен әділ,  
бейтарап, мұқият  
түрде жұмыс істеу

Клиенттерге мерзімі  
өткен берешекті  
реттеуге көмектесу

Дербес деректердің  
қорғалуын және  
құпиялылығын  
қамтамасыз ету



**Solva CERISE+SPTF Client Protection Pathway\*** бастамасына қосылды және CERISE+SPTF әзірлеген Клиенттерді қорғау стандарттарына адалдығын білдірді.

Solva клиенттермен өзара әрекеттесудің өзіндік әдістерін жақсарту үшін осы стандарттарды қолдануға міндеттенеді.

\* Client Protection Pathway — қаржы секторында клиенттердің құқықтарын қорғау бойынша стандарттарды енгізуді жеделдету жөніндегі бастама.

Алаяқтықпен күресу  
шаралары

# Жауапты кредиттеу

Біз микрокредит берудің барлық шарттары әрбір клиентіміз үшін **ашық, толық, түсінікті және қолжетімді** болуы тиіс деген қағиданы қатаң ұстанамыз.

Микрокредит алуға өтінімді ресімдеу процесінде біздің әрбір клиент микрокредит берудің барлық шарттарымен, сондай-ақ шарттың талаптарымен таныса алады. Сондай-ақ Компания микрокредит берудің барлық шарттары мен ережелері туралы толық ақпаратты өз сайтында орналастырады.

Біз кез келген сұраққа жауап беруге және кез келген мәселені жекелей шешуге әрқашан қуаныштымыз.

Компанияда клиентпен жасалатын шарттың нысанасына қатысты жаңылыстыратын ақпаратты, сондай-ақ микрокредит беру шарттарын екіұшты түсіндіруге әкеп соғуы мүмкін ақпаратты ұсынуға жол берілмейді. Сондай-ақ клиентті жаңылыстыруы мүмкін ұсақ қаріптерді немесе басқа амалдарды қолдануға жол берілмейді.

Біз тым көп кредитті болдырмау 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 шарт жасасу алдында Клиенттің қаржылық мүмкіндіктерін мұқият тексеруге ерекше назар аударады.

Микрокредиттер берудің ішкі ережелеріне сәйкес қарыз алушы өз кірістерін ұсынылған тәсілдердің бірімен растауға міндетті, осылайша біз сұралған сома оның қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келетініне көз жеткізе аламыз.

Сондай-ақ біз әрқашан клиенттің кредиттік тарихын кредиттік бюроға сұрау салу арқылы тексереміз. Егер тексеру барысында біз сұралған сома клиенттің мүмкіндігінен асып түсетінін немесе клиенттің бірқатар өтелмеген кредиттік қарыздары бар екенін байқасақ, 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 өзара әрекеттесуі бойынша қатаң стандарттарды ұстанамыз.*

*Біздің іскерлік этика қағидаттарымыз агрессияның, ар-намыс пен қадір-қасиетті қорлайтын сөздердің, қысымның немесе қорқытудың кез келген көрінісіне жол бермейді. Біздің коммуникация әрқашан құрмет, ашықтық, адалдық және ниеттестік қағидаттарына негізделген. Біз үнемі бақылау мен оқытуды жүзеге асыру арқылы қызметкерлеріміздің этикалық емес мінез-құлқының пайда болу қаупін азайтуға тырысамыз.*

# Қарыз алушының құқықтары жөніндегі Омбудсменнің қабылдау бөлмесі



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

2023 жылдың басында омбудсмендер қызметі қарыз алушының құқықтарын қорғау жөніндегі тәуелсіз департаментке бөлінді <sup>1</sup>

Болашақта бұл клиенттеріміздің өтініштері мен шағымдарын қараудың тиімділігі мен тәуелсіздігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

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

Омбудсмен келіп түскен әрбір өтінішті/шағымды жеке өзі қарайды және Қазақстан заңнамасында және Компанияның ішкі құжаттарында көзделген клиенттердің құқықтарының сақталуын бақылайды.

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 клиенттеріміздің тілектеріне түсіністікпен қараймыз және туындаған жағдайларға байланысты қолдау шараларын қабылдаймыз және қарызды қайтару үшін жеке кестелер мен шарттарды ұсыну мәселесін қарастырамыз.

2022 жылы **1600-ден астам клиентке** төлемдерді, оның ішінде негізгі борыш бойынша кейінге қалдыру және қайта құрылымдаудың жеке кестелері берілді.

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

2023 жылы біз Омбудсмендердің функциясын кеңейту арқылы клиенттердің құқықтарын қорғау жөніндегі жұмысты жетілдіруді және персоналды қосымша оқыту арқылы өз құзыретімізді күшейтуді жоспарлап отырмыз, бұл жиынтығында клиенттердің құқықтарын қорғау мәселелерінде Компанияның тиімділігін және команданың кәсіби дағдыларын арттыруға мүмкіндік береді.

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

Сайтта өтінім қалдыру:

[Омбудсменді қабылдау бөлмесі](#)

Өтінішті электрондық пошта мекенжайына жіберу:

[dolg@solva.kz](mailto:dolg@solva.kz)

Сенім телефонына қоңырау шалу:

**+7 701 006 35 35**

<sup>1</sup> Есеп 2023 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан кейбір маңызды ақпарат 2023 жылдың басында да берілген.



# Төтенше жағдайларда клиенттерге көмектесу

Компания әрқашан төтенше жағдайға тап болған клиенттеріне көмекке келуге дайын. Біз Қазақстанда болып жатқан оқиғаларды үнемі қадағалап отырамыз және барынша мүмкін және жедел көмек көрсету үшін белсенді әрекет етеміз.

2022 жылғы қаңтарда Қазақстанда болған оқиғалар біздің клиенттерімізге тікелей әсер етті: жүздеген кәсіпкерлер мүліктік және қаржылық шығындарға ұшырады, біз шетте қала алмадық. Біз қиын жағдайға тап болған қарыз алушылар үшін шаралар кешенін әзірледік. Сондай-ақ біз тікелей материалдық көмек көрсеттік және міндеттемелер бойынша төлеу мерзімін 3 айға кейінге қалдырдық.

Сондай-ақ 2022 жылы Қостанай облысында және Жетісайда (Түркістан облысы) біз өрт салдарынан зардап шеккен клиенттерімізге көмек көрсеттік. Барлық зардап шеккен клиенттерге төлемдерді 5 айға кейінге қалдыру түрінде қолдау шаралары көрсетілді, сондай-ақ мерзімі өткен берешектер кредиттік тарихқа әсер етпеуі үшін кредиттік бюролармен қажетті жұмыс жүргізілді.



# Өтініштермен жұмыс



Біз өз клиенттерімізден алынған барлық өтініштер мен шағымдарға өте байыпты қараймыз. Біз алынған өтініштерді/шағымдарды объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етуге және толық жауап беруге тырысамыз.

Барлық байланыс арналары бойынша клиенттер жіберген барлық өтініштер/шағымдар бірыңғай базаға түседі. Бұл тәсіл бізге клиенттердің барлық өтініштерін біріктіруге және өтініштер тарихын және нақты клиентпен хат алмасуды қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Біз әр өтінішті мұқият қарап, күнтізбелік 15 күннен кешіктірмей жауап береміз.

2022 жылы клиенттерді қолдау қызметінде қызметкерлерді оқыту жобасы іске асырылды, бұл бізге клиенттердің өтініштері мен шағымдарын шешу бойынша жұмыс тиімділігі мен жылдамдығын арттыруға мүмкіндік берді.

2022 жылы коммуникацияның барлық арналары бойынша 6 605 өтініш келіп түсті, оның басым бөлігі мерзімі өткен берешекті реттеу мәселелеріне қатысты және Омбудсменнің қабылдау бөлмесіне жіберілді («Қарыз алушының құқықтары жөніндегі омбудсменнің қабылдау бөлмесі» бөлімін қараңыз).

**Алынған өтініштердің 100%-ын** біздің клиенттерді қолдау мамандары қарады және олар бойынша жауаптар берілді.

Сондай-ақ 2022 жылы біз өз клиенттерімізден 540 шағым алдық, әр шағым бойынша ішкі тергеу жүргізіліп, клиентке жауап жіберілді. Тергеу нәтижелері бойынша 240 өтініш негізделген деп танылды және біз анықталған проблемаларды жою бойынша шаралар қабылдадық. Осылайша, клиенттерден түскен шағымдар санының 2022 жылы берілген кредиттер санына қатынасы 0,7% құрады.

Сондай-ақ, біздің клиенттер ҚМҚҰҚ жанындағы омбудсменге немесе қаржы реттеуші органына (ҚНРДА) шағым жіберуге құқылы. Solva әрқашан ашық және кез келген арналар арқылы келетін даулы мәселені шешуге мүдделі.

2022 жылы реттеуші органдар арқылы 69 шағым тіркелді. Барлық шағымдар өңделді және тергелді, 13 шағым бойынша тергеуден кейін бұзушылықтар анықталды, олар кейіннен жойылды.

Өтінішті немесе шағымды келесі арналар арқылы жіберуге болады:

кез келген өтініштер үшін

[post@solva.kz](mailto:post@solva.kz)

WhatsApp чаты

+7 701 493 84 85

Жедел желі

+7 701 006 35 35

Пошта мекенжайына хат жазыңыз:

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

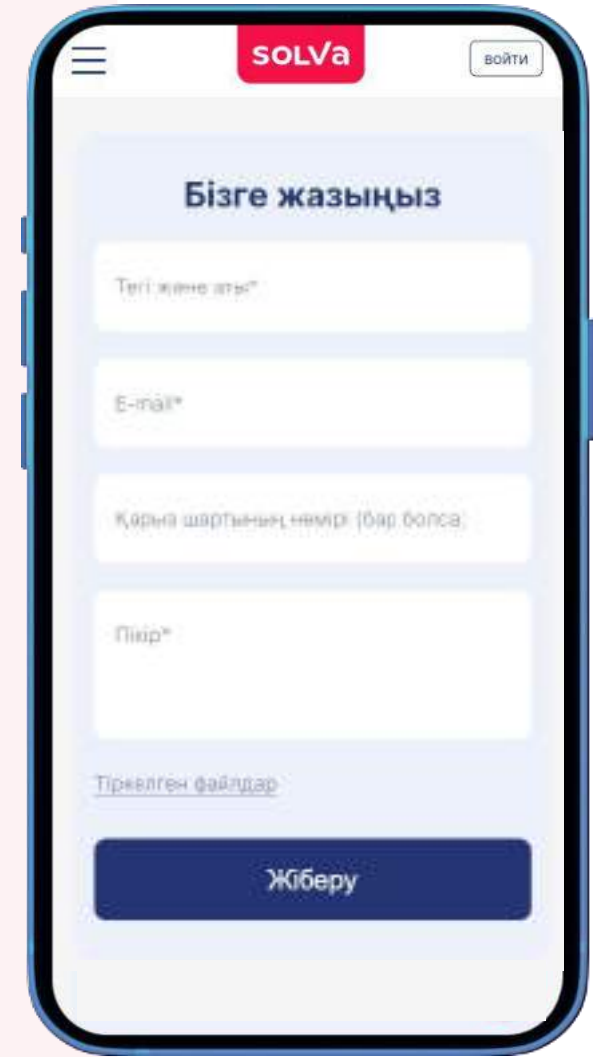
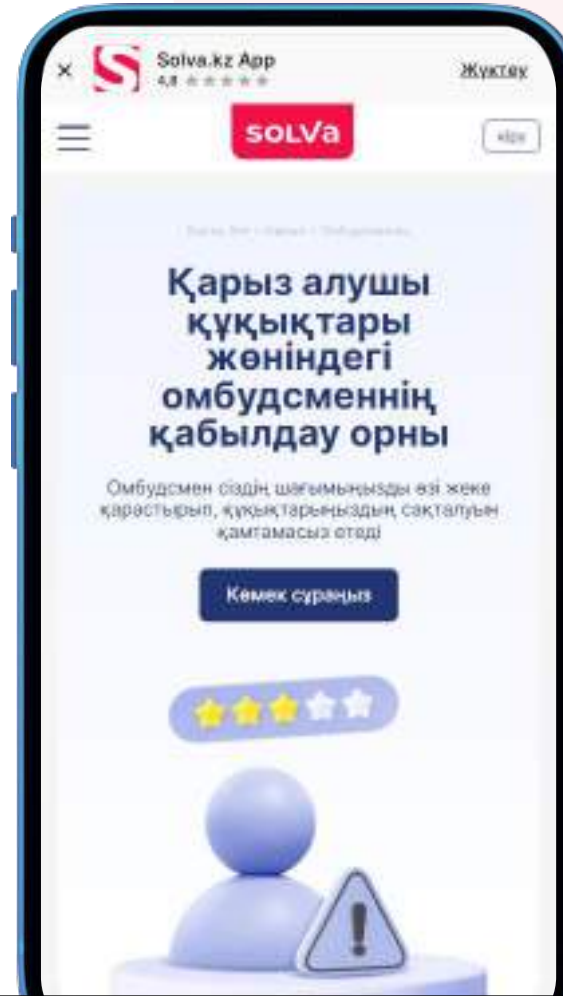
# Өтініштермен жұмыс

Біз клиенттерге бізбен байланысу үшін мүмкіндігінше көп арналар беру маңызды деп санаймыз және әрқашан олардың кері байланысын тыңдауға тырысамыз.

Өйткені олардың қанағаттануы біздің басты мақсатымыз.

2022 жылдың соңында біз өз клиенттерімізге Solva қолданбасында өтініштер мен кері байланыс жазуға мүмкіндік бердік.

Біз қолданбаның функционалдығын жаңартып, оған қолданбаның өзіне немесе біздің жұмысымызға қанағаттану белгісін қою мүмкіндігін қостық.



# Клиенттердің қанағаттануы

2022 жылы біз NPS (Net Promoter Score) клиенттерінің адалдық индексін өлшеу тәсілін өзгерту бойынша үлкен жобаны жүзеге асырдық.

Қазіргі әдіснамаға сәйкес біз клиенттерге телефон арқылы сауалнама жүргіземіз, бұл ең тиімді байланыс әдісі. Сауалнамалар күн сайын жүргізіледі, ал ай сайынғы негізде біз әрбір клиент санаты: жеке тұлғалар, ШОБ клиенттері және Solva Lite клиенттері бойынша бір ай ішінде жүргізілген сауалнамалардың нәтижелерімен егжей-тегжейлі есеп дайындаймыз.

Сондай-ақ ай сайын алынған нәтижелер Компанияның жоғары басшылығына және департамент басшыларына ұсынылады.

Біз әрқашан адалдық көрсеткішінің динамикасын және клиенттермен сөйлесу арқылы алынған кері байланысты мұқият талдаймыз.

Талдау нәтижелері бойынша біз алынған ұсыныстарды енгізуге немесе анықталған кемшіліктерді жоюға тырысамыз. Сондай-ақ қанағаттану көрсеткіші нашарлаған жағдайда, біз кейінірек жоюға тырысатын ықтимал себептерді анықтаймыз.

2023 жылы алынған сауалнама нәтижелерінің қорытындысы бойынша әрбір департамент үшін ай сайынғы міндеттер тізімін қалыптастыруды жоспарлап отырмыз.

# 58

2022 жылғы тұтынушылар арасындағы NPS көрсеткіші <sup>1</sup>

<sup>1</sup> NPS көрсеткіші 2022 жылы 2021 жылға қарағанда төмен, себебі осы көрсеткішті өлшеу бойынша тәсіл мен әдістеме толығымен өзгертілген.

# Жауапты маркетинг

**Solva** — Қазақстанның микрокредиттеу нарығындағы көшбасшылардың бірі.

Біз брендiмiздi үнемі дамытып отырамыз және оның танымалдылығын арттырамыз, соның iшiнде инновацияларды енгiзу және маркетинг саласындағы құзыреттердi күшейту арқылы.

Жауапты бизнес ретiнде бiз Қазақстанның маркетингтiк коммуникациялар және жарнама саласындағы заңнамасын қатаң сақтаймыз. Бiз маркетингтiк коммуникацияларымызда ұқыптымыз және егер ол клиенттiң нақты қаржылық мүмкiндiктерiне сәйкес келмесе, микрокредит алуды ұсынбаймыз.

2022 жылдан бастап бiз заңнаманы бұзбау немесе орналастырылған ақпараттың дұрыс түсiнiлуi үшiн бiздiң барлық маркетингтiк материалдарымызды заң департаментiмен келiсемiз.

Маркетингтiк коммуникациялар мен өнiмдi жылжыту бойынша даулы мәселелер туындаған жағдайда бiз әрқашан консервативтi және қатаң ережелердi ұстанамыз.

## «Құпия сатып алушы»

2022 жылы бiз клиенттермен жұмыс жасау бөлiмдерiне ерекше назар аудардық. Бiз оларды ребрендингке сәйкес қайта ресiмдеу процесiн бастадық, сонымен қатар тәуелсiз компания жүзеге асыратын «Құпия сатып алушы» зерттеуiн бастадық.

Осы зерттеу шеңберiнде бiз барлық қажеттi ақпараттың бөлiмшелерiмiзге орналастырылуын және оның бiздiң стандарттарымыз бен брендiмiзге сәйкестiгiн, бiздiң мамандардың жұмысын, олар ұсынатын кредит беру туралы ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын, қарым-қатынастың әдептiлiгi мен дұрыстығын, сондай-ақ қызмет көрсетудiң жалпы сапасын тексеремiз.

Бұл зерттеу тоқсанына бiр рет тұрақты негiзде жүргiзiледi.

# ШОБ дамуына экономикалық үлес

2022 жылдың қазан айында біз Қазақстандағы Solva микро, шағын және орта бизнесті кредиттеудің экономикалық әсерін анықтау мақсатында клиенттеріміз арасында сауалнама жүргіздік. Сауалнамаға **1 200-ден астам клиент** қатысты.

Бұл зерттеудің нәтижелері біздің күткенімізден асып түсті:

Берілген қаржыландырудың  
әрбір

**1 млн теңгесі**

мыналарға әкеледі



1 жыл ішінде ШОБ түсімінің орта  
есеппен

**5,4 млн теңге**

өсуіне

**\$ 289 млн**

Solva клиенттері 2022 жылғы қаржыландыру нәтижелері бойынша күте алатын кірістің өсімі

**10-нан 1**

Клиент қорландырусыз өз бизнесін жабуға мәжбүр болатынын хабарлады

**26 мың жұмыс орны**

соңғы 2 жылда Solva қаржыландыруының арқасында құрылды

**66%**

клиент кредиттік қаражатты алу салдарынан кірістің өсуін тіркеді

**96%**

Solva микрокредиті олардың бизнесін дамытуға көмектесті деп жауап берді

**80%**

клиент Solva-ға микрокредит алу үшін қайта жүгінер еді

**4-тен 1**

клиент отбасынан, достарынан немесе таныстарынан Solva туралы оң ұсыныстар алды

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 — бұл ең алдымен, біздің бүкіл командамыздың этикалық, адал, ашық, тиімді және қауіпсіз бизнес жүргізу принциптерін ұстануы болып табылады.**

Бұл іс-әрекеттің негізі және Компанияның барлық басшыларына, қызметкерлеріне және серіктестеріне қойылатын сөзсіз талап.

Бизнесті жауапкершілікпен жүргізу тәжірибесін ұстана отырып, біз Компаниямызда іскерлік мінез-құлық пен этика ережелерін бұзуға нөлдік төзімділікті енгізе алдық.

Solva-да іскерлік мінез-құлықтың корпоративтік стандарттарын анықтайтын және біздің құндылықтарымызға сәйкес жұмыс істеуге мүмкіндік беретін Кәсіби этика кодексі бар.

Кодекс Компания ішіндегі және біздің клиенттеріміз бен серіктестерімізбен өзара іс-қимылдың негізгі қағидаттарын, мүдделер қақтығысын болдырмау жөніндегі шараларды, сыбайлас жемқорлыққа қарсы шараларды және басқа да этикалық мәселелерді айқындайды.

Solva қызметкерлері осы Кодекстің талаптарын біліп, оларды өз жұмысында ұстануы керек.

Барлық жаңа қызметкерлер жұмысқа орналасу кезінде Кодекспен танысады.

Сондай-ақ Кодекс барлық жаңа қызметкерлерге автоматты түрде поштаға жіберіледі.

Біз сондай-ақ Кодекстің негізгі ережелерін жұмысқа қабылдау кезінде барлық жаңа қызметкерлер өтетін Welcome тренингке қосуды жоспарлап отырмыз.

Компания монополияға қарсы заңнама қағидаттарын қатаң ұстанады және нарықтағы бәсекелестікке қарсы тұрмайды.

2022 жылы Solva бәсекелестікке қарсы қызметке байланысты айыппұл төлемеді, сондай-ақ бәсекелестіктің кедергісі мен монополияға қарсы заңнаманың бұзылуына байланысты Компанияға қатысты сот қуынымдары берілмеді немесе қаралмады.

# 100%

қызметкерлер Кодекспен 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 жағдайлардан аулақ болу керек.

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



# Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

**Solva кез келген нысандағы алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа нөлдік төзімділік қағидатын ұстанады және осы саладағы тәуекелдерді мониторингілеу және азайту үшін кең ауқымды іс-шараларды іске асырады.**

Біз әрқашан Қазақстан аумағында қолданылатын «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» заңды қоса алғанда, салаға қолданылатын нормативтік құқықтық актілерді қатаң сақтаймыз, сондай-ақ Компанияда сыбайлас жемқорлық пен алаяқтықтың ішкі және сыртқы көріністерінен қорғау процестері мен шараларын айқындайтын бірқатар ішкі құжаттар қолданылады.

Компанияда жұмыскерлер үшін мінез-құлықтың құндылық және моральдық сыбайлас жемқорлыққа қарсы бағдарларын құру жолымен алаяқтық және сыбайлас жемқорлық әрекеттерінің алдын алуға бағытталған Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты. Бұл Саясат 2022 жылы қайта қаралып, жаңартылды: контрагенттермен қарым-қатынаста сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі бөлім қосылды.

Болашақта біз контрагенттермен жасалған барлық шарттарға сыбайлас жемқорлыққа қарсы ескертпе қосуды жоспарлап отырмыз, оның мақсаты шарт тараптарының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерін орындауын қамтамасыз ету болып табылады, ол оны орындау кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың жасалуына жол бермейді.

Саясат сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимылдың негізгі мақсаттарын, міндеттері мен қағидаттарын, профилактика және алдын алу шараларын, алаяқтық немесе сыбайлас жемқорлық жасағаны үшін жауапкершілікті ғана емес, сондай-ақ қызметкерлерді жұмысқа қабылдау немесе саясатты жаңарту кезінде қол қоятын сыбайлас жемқорлыққа қарсы міндеттемелерді қабылдауға келісуді және сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды қамтиды.

Осы Саясаттың сақталуына Компанияның барлық қызметкерлері мен бөлімшелері жауапты болады, ал барлық деңгейдегі басшылар Сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттардың сақталуын қамтамасыз етеді және қарамағындағылар арасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы жұмысты ұйымдастырады.

**Біздің қызметкерлердің 100%-ы** осы Саясаттың 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 Саясат ережелеріне қатысты кез келген бұзушылықтар туралы хабарлауға міндетті екенін біледі. Егер қызметкер кез келген бұзушылық 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.

Саясат ережелерін бұзудың барлық фактілерін ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі дереу тексереді. Бұзушылықтың бар екендігі расталған жағдайда бұзушылық үшін жауаптылар жауапқа тартылады. Болашақта осындай оқиғалардың алдын алу үшін Компания түзету және алдын алу шешімдері мен ұсынымдарын жедел әзірлейді және енгізеді.



# 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 Куәландыру болып табылады.

Куәландыруда деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету және сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық пен мүдделер қақтығысының алдын алу жөніндегі қағидалар ғана емес, сонымен қатар БАҚ-пен өзара іс-қимыл жасау қағидалары, әділ қарым-қатынас және тең мүмкіндіктер қағидалары, рұқсат етілмеген іс-қимылдардың сипаттамасы және бұзушылықтар туралы хабарлау арналары туралы ақпарат қамтылады. Бұл Куәландыруға барлық қызметкерлер жұмысқа қабылдау кезінде және еңбек шартын бұзу кезінде қол қояды.

**2022 жылы «Алаяқтыққа, сыбайлас жемқорлыққа және басқа да заңсыз әрекеттерге қарсы іс-қимыл бойынша» курсы әзірленді, ол Компанияның барлық қызметкерлері үшін және жаңа қызметкерлер жұмысқа қабылданған кезде жыл сайын өтуі үшін міндетті. Бұл курс келесі аспектілерді қамтиды:**

- ▶ Сыбайлас жемқорлық және алаяқтық
- ▶ Мүдделер қақтығысы
- ▶ Құпия ақпарат
- ▶ Дербес деректер
- ▶ Электрондық пошта мен Интернетті пайдалану
- ▶ Құпиясөздерді сақтау және пайдалану
- ▶ Жұмыс орны
- ▶ МҚҰ меншігін қорғау және пайдалану
- ▶ Әділ қатынасу және тең мүмкіндіктер

Курстың соңында барлық қызметкерлер алған білімдерін тексеру үшін міндетті түрде тестілеуден өтеді. Бұл Курс 2023 жылдың көктемінде басталды.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Есеп 2023 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан кейбір маңызды ақпарат 2023 жылдың басында да берілген.

# Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

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. Компания қызметкері тарапынан алаяқтық туралы күдік туындаған жағдайда тергеу жүргізіледі және оның қорытындысы бойынша анықталған тәуекелдерді азайту жөнінде ұсыныстар енгізіледі және бұзушылық дәрежесіне қарай қызметкерге жұмыстан шығарылғанға дейін тәртіптік шаралар қолданылады.

Біз әрқашан клиенттерге Компанияда микрокредит ресімдеу және алу үшін ешқандай комиссия алмайтынын және ешқандай делдал адамға немесе ұйымға ешқандай ақша төлеуді Компания талап етпейтінін хабарлаймыз.

Біздің әрбір клиент міндетті түрде танысу парағына қол қояды, онда біз клиентке микрокредит ресімдеу үшін ешқандай төлем алуға құқығымыз жоқ екенін түсіндіреміз, сондай-ақ сыйақы заңсыз талап етілген жағдайда бізбен байланысу үшін байланыс деректерін ұсынамыз. Біз жүгінген кезде толық құпиялылыққа кепілдік береміз.

Біз Компания қызметкерлері немесе агенттері тарапынан алаяқтық туралы хабарлаған адамға 100 мың теңгеге дейін сыйақы төлейтін Қазақстандағы алғашқы компаниямыз.

Біз өз клиенттерімізге қамқорлық жасаймыз және оларды алаяқтық жағдайлары қаупінен қорғауға күш саламыз. Компания біздің клиенттеріміз тап болған және Компанияға белгілі болған алаяқтықтың барлық жағдайларын зерттейді.

Егер тергеу қорытындысы бойынша клиентке оның рұқсатынсыз/келісімінсіз микрокредит ресімделгені және алаяқтық схема қолданылғаны белгілі болған жағдайда, онда Компания клиенттің барлық борышын толығымен есептен шығарады, кредиттік бюроларға тиісті түзетулер енгізеді және құқық қорғау органдарына дербес жүгінеді.

# Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Клиенттер мен олардың ақшалай қаражаттарын алаяқтықтан қорғау үшін біз оларды алаяқтықтың кең таралған схемалары туралы үнемі хабардар етіп отырамыз.

Біздің сайтта алаяқтарды және алаяқтық түрлерін тану тақырыптары бойынша мақалалар жарияланады, сондай-ақ клиенттермен өзара әрекеттесудің әрбір нүктесінде осы тақырып бойынша ақпараттық тақтайшалар орналастырылған.

**2023 жылы** біз қаржылық сауаттылық бойынша тренингтерімізге осы тақырып бойынша оқытуды енгізу арқылы алаяқтық тақырыбындағы клиенттерге арналған оқу іс-шараларын кеңейтуді жоспарлап отырмыз.

Компанияда алаяқтыққа қарсы іс-қимыл бойынша қабылданған шаралардың арқасында және клиенттерді биометриялық сәйкестендіруді енгізгеннен кейін біз алаяқтық жағдайларын едәуір қысқарта алдық.

Алайда біз әрқашан ықтимал алаяқтық туралы келіп түскен хабарлардың 100%-ын мұқият тексереміз және расталған жағдайда қажетті түзету шараларын қабылдаймыз.

Нақты немесе болжамды бұзушылықтар туралы хабарламаларды былайша жіберуге болады:

Сенім телефонына қоңырау шалыңыз:

**+7 (701) 345 74 64**

Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің электрондық поштасына жазыңыз

**[sb@solva.kz](mailto:sb@solva.kz)**

# Адам құқықтары



Solva адам құқықтарын сақтауға барынша күш салады 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 сақтау, 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 қағидаттарды, БҰҰ-ның Адам құқықтары аспектісіндегі кәсіпкерлік қызметтің басшылық қағидаттарын,

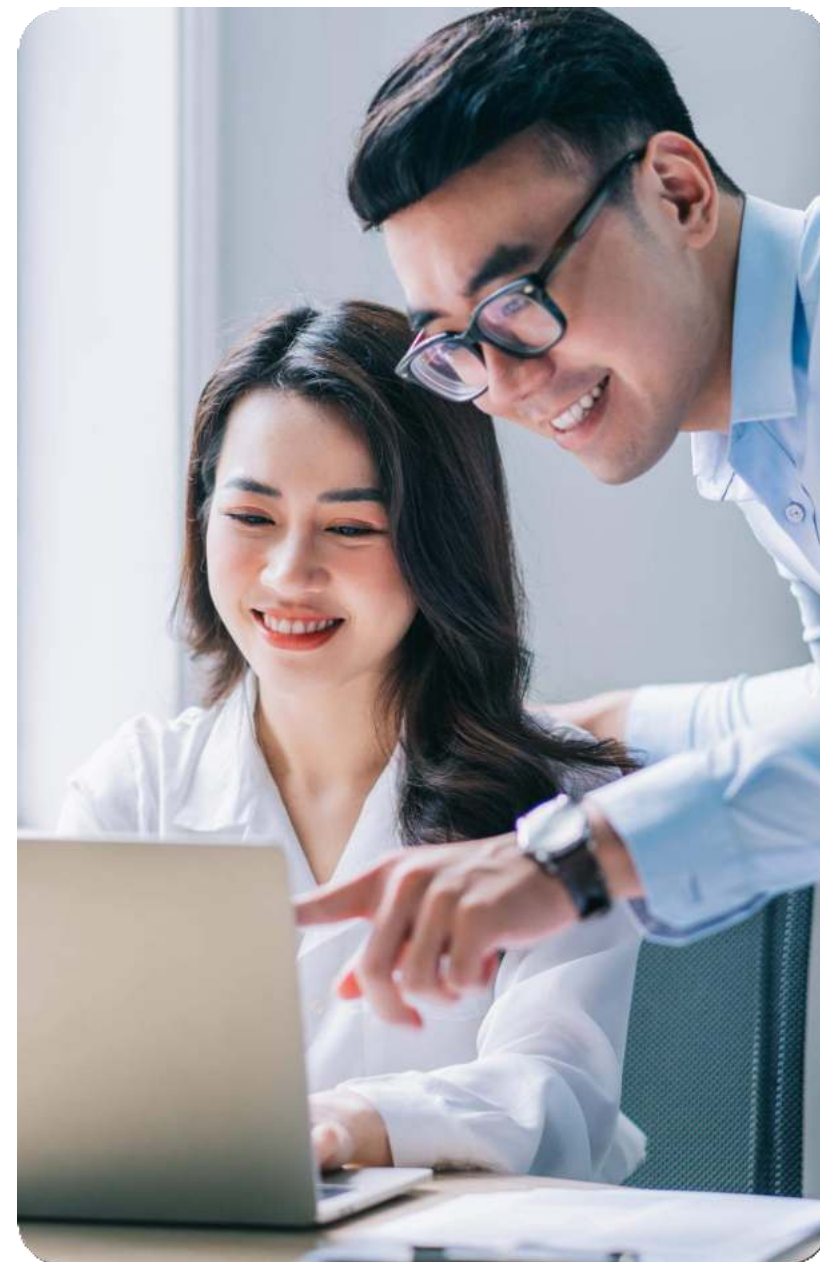
Халықаралық еңбек ұйымының декларациялары мен конвенцияларын және адам құқықтарын қорғау аспектісіндегі басқа да халықаралық нормативтік-құқықтық актілерді басшылыққа алады.

Компанияның адам құқықтарына қатысты ұстанымы 2022 жылы қызметті жүзеге асырудың барлық кезеңдерінде адам құқықтарын сақтау мақсатында Компания басшылыққа алатын тәсілдер мен қағидаттарды қамтитын **Адам құқықтарын қорғау саясатында** бекітілді.

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.

2023 жылы клиенттермен жасалған шартқа адам құқықтарының сақталуына қатысты тармақты, атап айтқанда алынған қарыз қаражатын құл, мәжбүрлі немесе балалар еңбегін қолдануға байланысты қызметке жіберуге тыйым салуды енгізу жоспарлануда.



# Адам құқықтары

Біз өз қызметкерлерімізге, клиенттерімізге және барлық серіктестерімізге құрметпен және жауапкершілікпен қараймыз, агрессивті немесе қорлайтын мінез-құлыққа жол бермейміз. Біз жұмыспен коммуникацияда кез келген ауызша қорлауға, қоқан-лоқыға, жыныстық сипаттағы жағымсыз ұсыныстар мен қорқытуға үзілді-кесілді қарсымыз.

Кез келген қызметкер орынсыз мінез-құлық жағдайлары туралы өзінің тікелей басшысына, жоғары тұрған басшылықтың кез келген өкіліне немесе қызметкерлермен жұмыс жөніндегі бөлімге хабарлай алады. Бұл жағдайда біз Компанияда қолданыстағы қағидалар мен ережелерді бұзу туралы хабарлаған қызметкерге қарсы бағытталған кез келген нысанда қудалауға немесе қудалау қаупіне жол бермейміз. 2022 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 мойындайды. Әрбір қызметкердің бұл құқығы Еңбек шартында, сондай-ақ Адам құқықтарын қорғау саясатында бекітілген.

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

## Әртүрлі мүдделі тараптар үшін адам құқықтарын сақтау

Қызметкерлер	Клиенттер	Серіктестер
Еркін еңбек ету құқығы (құлдық және балалар еңбегіне тыйым салу)	Қаржылық қызметтерге тең қол жеткізу құқығы	Еркін еңбек ету құқығы (құлдық және балалар еңбегіне тыйым салу)
Еңбекке лайықты ақы алу құқығы	Құрметпен және әдепті қатынасу құқығы	Бірлестіктерге қатысу құқығы
Кәсіби өсу, даму және білім алу құқығы	Жеке өмірге қол сұғылмаушылықты қорғау құқығы	Өтініштер мен шағымдарды жіберу құқығы
Құрметпен және әдепті қатынасу құқығы	Дербес деректердің құпиялылығына құқық	Дербес деректердің құпиялылығына құқық
Теңдік және кемсітпеу құқығы	Еркін еңбек ету құқығы (құлдық және балалар еңбегіне тыйым салу)	Құрметпен және әдепті қатынасу құқығы
Бірлестіктерге, кәсіподақтарға және т.б. қатысу құқығы	Өтініштер мен шағымдарды жіберу құқығы	
Демалу құқығы		
Ереуілге құқық		
Ұжымдық шарттар жасасу құқығы		
Жеке өмірге қол сұғылмаушылықты қорғау құқығы		
Дербес деректердің құпиялылығына құқық		

# Дербес деректерді қорғау

**Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің жеке деректерін қорғау Solva-ның негізгі басымдықтарының бірі болып табылады. Біз ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету шаралары мен құралдарын дамыту мен жетілдірудің маңыздылығы мен қажеттілігін түсінеміз.**

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету Қазақстан заңнамасына, сондай-ақ Компанияның ішкі құжаттары мен регламенттеріне сәйкес жүзеге асырылады.

Компанияда ақпараттық қауіпсіздік бөлімі жұмыс істейді, ол деректердің қорғалуын және қауіпсіздігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ осы саладағы барлық мәселелерді басқару бойынша қызметті жүзеге асырады. 2023 жылы Компания ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін жетілдіру үшін бөлімді кеңейтуді жоспарлап отыр.

Осы саладағы негізгі құжат Компаниядағы ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етудің барлық мәселелерін реттейтін Ақпараттық қауіпсіздік саясаты болып табылады. Ол ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етуге біздің көзқарасымызды, жұмыстың негізгі принциптерін, ақпаратты қорғау жөніндегі бағыттар мен талаптарды, деректер қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды және т.б. анықтайды. Бұл Саясаттың ережелері ақпараттық активтерге қол жеткізе алатын немесе ақпарат алмасу процестеріне қатысатын Компанияның барлық қызметкерлеріне қолданылады.

Компания жайылып кету қаупін азайту үшін деректерді сақтаудың тоқсан сайынғы ішкі қауіпсіздік аудитін жүргізеді. Сондай-ақ тұрақты негізде біз мобильді, веб-қолданбаны және ақпараттық жүйелердің инфрақұрылымын осалдықтарға тестілеуді жүргіземіз. Бұл дербес деректер өңделетін жүйелеріміздің қауіпсіздігін үздіксіз жақсартуға мүмкіндік береді.

2022 жылы Компания деректерді қорғау мен қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірқатар техникалық және IT жабдықтарды неғұрлым сапалы және заманауи етіп жаңартты, бұл ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстың тиімділігін арттыруға мүмкіндік берді.

Деректерді сақтау қауіпсіздігінің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін біз үш тәуелсіз дерекқорды қолданамыз. Сондай-ақ біздің клиенттеріміздің барлық дербес деректері тек Қазақстан заңнамасы және ішкі нормативтік құжаттар, атап айтқанда, Дербес деректерді өңдеу және қорғау саясаты 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.

# Дербес деректерді қорғау

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

Біз дербес деректерді қорғау және өңдеу мәселелерін реттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын қатаң сақтаймыз.

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 ақпаратты егжей-тегжейлі береміз.

2022 жылы «Дербес деректерді өңдеу және қорғау жөніндегі саясат» және «Дербес деректерді қорғау жөніндегі ереже» әзірленіп, қабылданды, оның шеңберінде ақпаратты жинау қағидаттары мен шарттары, Компанияның және дербес деректермен жұмыс істеуге жіберілген адамдардың жауапкершілігі мен міндеттері айқындалды, сондай-ақ дербес деректер иесінің құқықтары белгіленді.

Сондай-ақ Компанияда дербес деректерді қорғауға жауапты тұлға анықталды, ол мынадай негізгі міндеттерге ие: 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.

2022 жылы біздің Компания дербес деректерді қорғау жүйесінің сыртқы аудитінен өтті, оның шеңберінде біздің ішкі құжаттарымыз және клиенттердің дербес деректерін қорғау және құпиялылықты қамтамасыз ету тетіктері тексерілді.

Аудит қорытындысы бойынша бірден жұмысқа қабылданған екі ұсыныс жіберілді.



# Дербес деректерді қорғау

Компанияның барлық қызметкерлері Құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімге қол қояды және қызметтік міндеттерін атқаруға байланысты, оның ішінде Компаниядан кеткеннен және ондағы жұмысын тоқтатқаннан кейін өздеріне белгілі болған құпия ақпаратты жария етпеуге міндеттеме алады.

Сондай-ақ, 2022 жылдан бастап әрбір жаңа қызметкер сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл, деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету және т.б. бойынша жалпы нұсқама шеңберінде дербес деректерді қорғау бойынша міндетті түрде нұсқамадан өтеді.

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

Барлық алынған өтініштер міндетті түрде тексеріледі. Тергеу қорытындысы бойынша бұзушылық анықталған жағдайда қызметкерге тіпті жұмыстан шығаруға дейін тәртіптік шаралар қолданылуы мүмкін.

2022 жылы дербес деректердің жайылып кету немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелердің бұзылу жағдайлары тіркелген жоқ.

2023 жылы Solva компаниясы Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) лицензиясын алуды жоспарлап отыр. PCI DSS стандарты — бұл төлем карталарының деректерін қорғау үшін арнайы жасалған халықаралық қауіпсіздік стандарты.

Ол Компанияны және біздің клиенттерімізді қауіпсіздік оқиғаларынан қорғауға мүмкіндік береді және бүкіл төлем жүйесінде қажетті қауіпсіздік деңгейін қамтамасыз етеді.





# 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.

«Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын орындау үшін **Solva-да бірқатар шаралар қолданылады:**

АЖ/ТҚҚ мақсатында ішкі бақылау қағидалары әзірленді, олардың шеңберінде мыналар айқындалды:

- ▶ АЖ/ТҚҚ мақсаттарында ішкі бақылауды ұйымдастыру бағдарламасы;
- ▶ кірістерді жылыстату/терроризмді қаржыландыру тәуекелдерін басқару бағдарламасы (АЖ/ТҚ);
- ▶ клиенттерді сәйкестендіру бағдарламасы;
- ▶ клиенттердің операцияларын бақылау және зерделеу бағдарламасы;
- ▶ АЖ/ТҚҚ және т.б. мәселелері бойынша қызметкерлерді даярлау және оқыту бағдарламасы



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

Ішкі бақылау қағидаларына сәйкес компанияда АЖ/ТҚҚ мақсатында мыналар жүргізіледі:

- ▶ клиенттерді (бенефициарлық меншік иелерін) қызмет көрсетуге қабылдағанға дейін сәйкестендіру жөніндегі іс-шаралар, терроризм мен экстремизмді қаржыландыруға байланысты тұлғалардың тізбесіне, жария лауазымды тұлғалардың тізімдеріне және халықаралық тізімдерге тексеру. Клиенттер мен серіктестерді сәйкестендіру және алдын ала тексеру кезінде олардың қызметінің ерекшелігі, сондай-ақ ақша қаражаттарының шығу тегі мен мақсаты туралы түсінік бар екеніне көз жеткізу керек;
- ▶ күдікті операцияларды және әдеттен тыс мәмілелерді анықтау мақсатында клиенттердің операциялары бойынша тұрақты мониторинг;
- ▶ «АЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша қызметкерлерді даярлау және оқыту» бағдарламасына сәйкес қызметкерлерге нұсқама беру

2022 жылы офлайн және онлайн режимінде АЖ/ТҚҚ мәселелері бойынша Компания қызметкерлерін жоспарлы оқыту және олардың білімін тексеру жүргізілді. Оқытуға **131 қызметкер қатысты**. Оқу қорытындысы бойынша алған білімдерін тексеруге тестілеу өткізілді.

# Қызметкерлер



**Ирина Ященко**

Персоналмен жұмыс басқармасының басшысы

“ Біз күн сайын Solva-ны клиенттеріміз үшін ең жақсы компанияға айналдыру үшін бірге жұмыс істейміз және оның өнімдері ең талғампаз тұтынушылардың күткенінен асып түседі

Біздің қызметкерлер – біздің табысымыздың негізі және кепілі, сондықтан HR командасының міндеті – қызметкерлер үшін жайлы және қауіпсіз ортаны қалыптастыру ғана емес, оларды бірегей клиенттік тәжірибе құру және қолдау үшін үздіксіз кәсіби және жеке дамуға ынталандыру.

”

# Кадр саясаты

## Біздің Компанияның басты құндылығы – біздің қызметкерлеріміз.

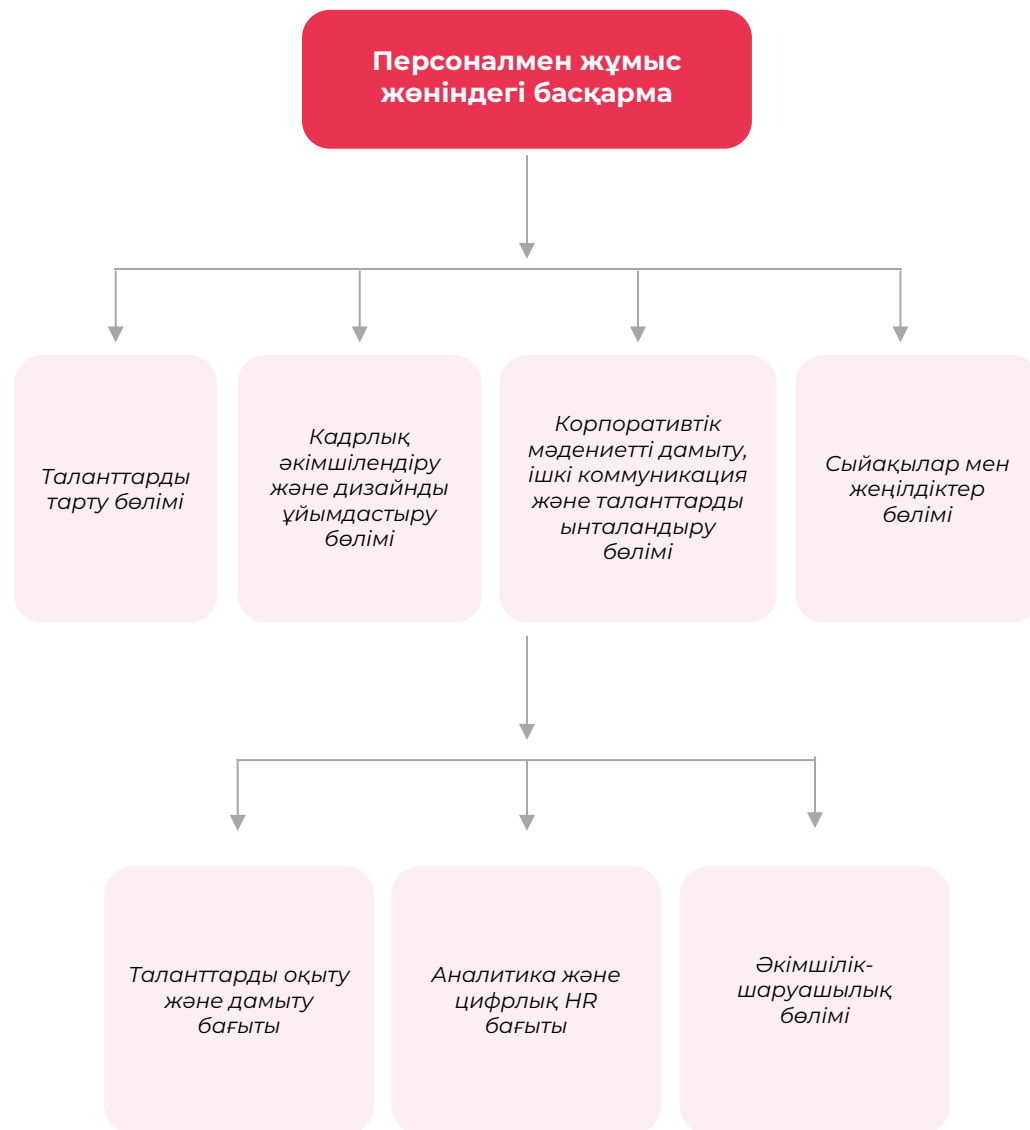
Біз қызметкерлердің амандығына қамқорлық жасайтын, тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ететін және команданың әрбір мүшесінің әлеуетін іске асыру үшін жағдай жасайтын ең жақсы жұмыс берушілердің бірі болуға тырысамыз. Біздің Компания әрқашан өзара құрмет, сенім, ынтымақтастық және ашық диалог ахуалын қолдайды.

Біз персоналды басқару жүйесін үздіксіз жетілдіреміз және оның тиімділігін арттырамыз. 2022 жылдың соңында біз персоналды басқару бөлімшесінің ұйымдық құрылымын өзгерту процесін бастадық. Енгізілген өзгерістерге сәйкес барлық кадрлық мәселелерді басқару үшін Персоналмен жұмыс жөніндегі басқарма жауап береді. Бұл Басқарманың ішінде әртүрлі жұмыс бағыттарына жауап беретін бөлімдер бөлінді, мысалы:

- ▶ таланттарды тарту, тиімді бейімдеу және сақтау
- ▶ мотивация және өтемақы жүйесін құру
- ▶ Компанияның HR брендін қалыптастыру
- ▶ ішкі коммуникациялар
- ▶ корпоративтік мәдениетті дамыту
- ▶ қызметкерлердің әлеуетін дамытуға бағытталған тиімді ішкі оқыту жүйесін құру
- ▶ Компанияның ұйымдық құрылымын және штаттық кестесін жүргізу және жұмыстың басқа бағыттары.

Әзірленген ұйымдық құрылымды нығайту жөніндегі жұмыс 2023 жылы да жалғастырылатын болады. Біз жаңа жоғары білікті мамандарды арнайы бағыттарға жалдау арқылы функцияларды кеңейтуді жоспарлап отырмыз.

## HR мәселелерін басқарудың жаңа құрылымы:



# Кадр саясаты



Компанияның тұрақты көшбасшылығын және қазақстандық және халықаралық еңбек нарықтарындағы беделінің өсуін қамтамасыз ету үшін біздің ұзақ мерзімді стратегиямызды және персоналмен жұмыс істеу қағидаттарын айқындайтын Компанияның HR стратегиясы мен Кадр саясатын бекіту біз үшін маңызды қадам болды.

Саясат Компанияның кадрлық құрамы мен жұмыспен қамтудың ынталандырушы жағдайларын қалыптастырудың ашық қағидаттарына, барлық қызметкерлердің стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге, кәсіби дамуға, әрбір қызметкердің жалпы жетістіктерге қосқан үлесін әділ бағалауға және еңбек нәтижелері үшін лайықты сыйақыға негізделеді. Сондай-ақ біз персоналды басқару саласындағы барлық ішкі саясатымызды жаңарттық және бірқатар жаңа ішкі құжаттарды әзірледік.

## **Осы Есепті дайындау кезінде<sup>1</sup> персоналды басқару мәселелерін тиімді реттеу үшін нормативтік құжаттардың мынадай базасы қалыптастырылды:**

- ▶ Кадр саясаты
- ▶ Персоналды іріктеу жөніндегі ереже
- ▶ Іскерлік этика кодексі
- ▶ Қызметкерлерге сыйлықақы беру туралы ереже
- ▶ Еңбекақы төлеу туралы ереже
- ▶ Ішкі еңбек тәртібінің ережелері
- ▶ Кадрлық іс жүргізу жөніндегі нұсқаулық
- ▶ Қызметкерлерді жылдық бонустау туралы ереже
- ▶ Дотация және менторинг туралы ереже және басқа құжаттар.

Сондай-ақ Компания мен қызметкерлер арасында ұжымдық шарт жасасу біз үшін маңызды қадам болады<sup>2</sup>. Осы ұжымдық шарт Solva-ның жұмыс орындарын сақтау, кәсіптік даярлау мен оқытуға жәрдемдесу, еңбекақы төлеу және үстемеақы төлеу, жұмыс уақыты мен демалыс уақытының ұзақтығы, салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын жасау, кәсіподақтар қызметі үшін жағдайлар жасау және қызметкерлердің лайықты еңбек жағдайларына құқықтарын қорғайтын және бекітетін басқа да мәселелер бойынша өз қызметкерлерінің алдындағы міндеттемелерін бекітетін болады. Қызметкерлердің 100%-ы осы ұжымдық шартпен қамтылатын болады.

Сондай-ақ, 2023<sup>2</sup> жылы біз жеке еңбек дауларын қарау бойынша келісім комиссиясын құруды жоспарлап отырмыз, оның шеңберінде қызметкер мен Компания арасындағы еңбек қатынастарының барлық мәселелеріне қатысты, мысалы, еңбекақы төлеу, демалыс беру, тәртіптік жазаларды қолдану, жұмыстан шығару және т.б. даулар қаралатын болады. Бұл тетік бізге қызметкерлердің шағымдары мен даулы жағдайларды бейтарап, жан-жақты және тәуелсіз қарауға кепілдік беруге, сондай-ақ қызметкерлеріміздің құқықтарын қорғауға мүмкіндік береді.

<sup>1</sup> Есеп 2023 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан кейбір маңызды ақпарат 2023 жылдың басында да берілген.

<sup>2</sup> Ұжымдық шарт жасасу және келісім комиссиясын құру 2023 жылғы шілдеге жоспарланған.

# Кадрлық құрам

59%

әйелдер

41%

ерлер

454

штаттық қызметкер 2022 жылы жұмыс істеді

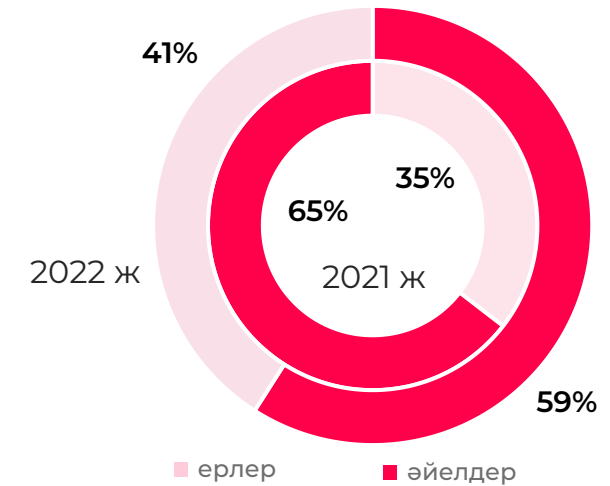
251

адам 2022 жылы жұмысқа қабылданды

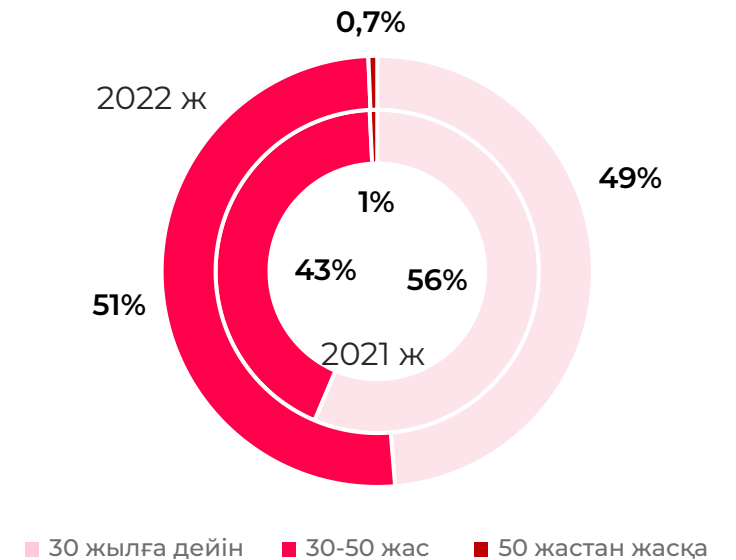
**Біздің команда тез өсіп келеді:** 2022 жылы Solva-да 454 адам жұмыс істеді, бұл өткен жылмен салыстырғанда 70%-ға көп. Қызметкерлер арасында 59%-ды әйелдер құрайды, басшылар арасында 52% әйелдер.

2022 жылы жас құрамы арасында да бізде өзгерістер болды: біздің қызметкерлеріміздің негізгі үлесі 30 мен 50 жас аралығындағы адамдар (51%), ал 2021 жылы қызметкерлердің көп бөлігі 30 жасқа дейінгі адамдар болды. Біз бұл өзгерістер үлкен жұмыс тәжірибесі мен жоғары кәсібилігі бар қызметкерлердің үлесінің артуына байланысты деп санаймыз.

Жынысы бойынша бөлінген қызметкерлер саны



Жасы бойынша бөлінген қызметкерлер саны



# Жаңа қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу

**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 кемсітушілікке жол берілмейді. Жұмысқа қабылдау кезінде ерлер мен әйелдерге, денсаулық мүмкіндіктері шектелген үміткерлерге<sup>1</sup>, байырғы саны аз 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. Біз кадрлық резерв бағдарламасы шеңберінде жаңа позицияға ие болғысы келетін сыртқы кандидаттарға да, ішкі қызметкерлерімізге де тең мүмкіндіктер береміз.

Біз жаңа қызметкерлер үшін барынша қолайлы жағдай жасауға тырысамыз. Дұрыс құрылған бейімделу процесі әріптестермен тез қарым-қатынас орнатуға және жаңа рөлде өздерін жайлы сезінуге мүмкіндік береді. Алғашқы апталарда жаңа қызметкерлерді тәлімгер<sup>2</sup> алып жүреді, ол командаға және жаңа жұмыс атмосферасына біртіндеп интеграциялануды көздейтін бейімделу жоспарын ұстануға көмектеседі.

<sup>1</sup> Ерекше топтардың үміткерлері үшін жұмыс орындары Қазақстан заңнамасына сәйкес және еңбек жағдайлары бойынша тиісті жұмыс орындарының болуымен беріледі. Мысалы, мүмкіндігі шектеулі жандарды Компанияға жұмысқа орналастыру квотасы штаттық қызметкерлердің орташа тізімдік санының 2-4%-ын құрайды.

<sup>2</sup> Біз осы тәлімгерлік жобасын 2023 жылдың көктемінде іске қостық.



# Жаңа қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу

Әрбір жаңа қызметкер міндетті түрде компанияның негізгі ішкі құжаттарымен, оның ішінде Кәсіби этика кодексімен және Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатымен танысу парағына қол қояды.

Сондай-ақ барлық қызметкерлер Құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімге және басқа да міндетті құжаттарға қол қояды.

Бейімделу процесінің шеңберінде қызметкерлер өртке қарсы 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 керек, онда Компания туралы толық ақпарат, оның миссиясы мен құндылықтары, бағалау жүйесі мен жалақы туралы ақпарат, қолжетімді ынталандыру бағдарламалары бар.

Сондай-ақ кредиттік мамандар үшін кіріспе курсы өткізіледі, оның аясында қызметкер Компанияның өнімдері мен қызметтерімен, микрокредиттеу шарттарымен, Клиенттермен жұмыс стандарттарымен және басқа да маңызды аспектілермен танысады.

Бір ай және үш айдан кейін біз бейімделу процесінің қалай жүріп жатқанын білу үшін міндетті түрде қызметкермен кездесеміз және сауалнама жүргіземіз.





# Мотивация және сыйақы



Біз өз қызметкерлерімізге еңбекақының лайықты деңгейін қамтамасыз етуге, сондай-ақ олардың әлеуетінің өсуі мен дамуы үшін барлық қажетті жағдайларды жасауға ұмтыламыз. Компанияда қызметкерлерге еңбекақы төлеу тәртібі мен шарттарын айқындайтын Еңбекақы төлеу туралы ереже және Қызметкерлерге жылдық бонус беру туралы ереже әзірленді.

Біз жалақының бәсекеге қабілетті деңгейін қамтамасыз етеміз және гендерлік немесе жас ерекшеліктеріне қарамастан қызметкерлерді марапаттаудың әділ жүйесін қамтамасыз етеміз. Әр қызметкердің жалақысының мөлшері тек оның біліктілігіне, орындалатын жұмыстың күрделілігіне, жұмсалған жұмыстың саны мен сапасына байланысты.

Компанияда мақсат қою және персоналды бағалау жүйесі (ТНК) жұмыс істейді. Жыл сайын әрбір қызметкер өзінің тікелей басшысымен бірлесіп бір жылға мақсат қояды, ол кейіннен қызметкер тұрақты қол жеткізе алатын Bamboo ішкі платформасында көрсетіледі. Жыл соңында қол жеткізілген нәтижелер талқыланады және қызметкерге кері байланыс беріледі: басшыдан да, басқа қызметкерлерден де. Бағалау процесінің қорытындысы бойынша келесі жылы қызметкердің сыйақысын өзгерту және жылдық сыйлықақы төлеу туралы шешім қабылданады.

Сондай-ақ Компанияда L9 деңгейінен L1 деңгейіне дейін бағалау жүйесі бар. Қызметкер алатын деңгейге және оның бір жылдағы жұмысының нәтижелеріне байланысты жылдық сыйлықақы мөлшері анықталады. Бұл саясат ашық және біздің барлық қызметкерлерімізге белгілі.

## Біздің мотивациялық жүйеміз тек материалдық ынталандыруды ғана емес, сонымен қатар бірқатар материалдық емес мотивациялық құралдарды да қамтиды:

- ▶ Ерікті медициналық сақтандыру (EMC): әрбір қызметкер сынақ мерзімінен кейін амбулаториялық және емханалық қызмет көрсетуді, стоматологиялық қызметтерді, жоспарлы және шұғыл стационарлық емдеуді, сондай-ақ дәрілік препараттарды сатып алу өтемақысын қамтитын EMC корпоративтік жүйесіне қосылады. 2022 жылы біз стоматологиялық қызметтерге лимитті 10 мың теңгеге арттырдық. Сондай-ақ біз таңдауға болатын балама нұсқаны қарастырдық: EMC жүйесіне қосылудың орнына фитнес-клубқа жылдық абонемент
- ▶ Жұмыс берушінің өмірі мен жауапкершілігін сақтандыру
- ▶ Қосымша демалыс күндері: біз қызметкерлерге жылына 28 күн ақылы демалыс береміз, бұл Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде көзделгеннен 4 күнге артық
- ▶ 8 қосымша демалыс күні (days off)
- ▶ Қызметкерлердің балаларына Жаңа жылға арналған сыйлықтар
- ▶ Фитнес абонементтеріне корпоративтік жеңілдіктер
- ▶ Қызметкер немесе оның туысы қайтыс болған жағдайда материалдық көмек
- ▶ Некеге тұру кезінде материалдық көмек
- ▶ Кеңседегі массажист қызметтері
- ▶ Корпоративтік және көшпелі іс-шаралар

# Мотивация және сыйақы

## «Бақыт хаттары» жобасы

2023 жылдың қаңтарында <sup>1</sup> біз қызметкерлерімізді ынталандыруға және көтермелеуге бағытталған «Бақыт хаттары» жобасын іске қостық.

Осы жоба аясында біз қызметкерлеріміздің ата-аналарына арналған хаттар дайындадық, онда оларға балаларының тәрбиесі мен білімінің жоғары деңгейі үшін алғыс білдірдік, сондай-ақ балаларының кәсіби қызметте жоғары нәтижелерге қол жеткізудегі сіңірген еңбегін атап өттік. Бұл жоба біздің барлық қызметкерлеріміз бен олардың отбасыларында үлкен реакция мен жағымды эмоциялар тудырды. Біз бұл бастаманы міндетті түрде жалғастыруды жоспарлап отырмыз.

Сондай-ақ біз Компанияда бес және одан да көп жыл жұмыс істеген қызметкерлерді мерейтойды бүкіл ұжымда кеңінен атап өтіп құттықтаймыз және естелік грамоталар табыстаймыз.

<sup>1</sup> Есеп 2023 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан кейбір маңызды ақпарат 2023 жылдың басында да берілген.



# Мотивация және сыйақы

## Қызметкерлердің спорттық жетістіктері

Біз әрқашан қызметкерлеріміздің спорттық іс-шараларға қатысуға деген ұмтылысын қолдауға тырысамыз. Біздің 40-қа жуық қызметкер 2022 жылдың сәуірі мен қыркүйегінде Алматы жартылай марафоны мен марафонын жүгіріп өтті. Біз өз қызметкерлерімізді мақтан тұтамыз!



# Оқыту және дамыту

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

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

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. 2022 жылы біздің қызметкерлердің оқу сағаттарының саны 3000 сағаттан асты.

Solva-да бизнес-бағыттардың жаңа қызметкерлерін базалық оқыту жүзеге асырылды және тұрақты негізде жүргізіледі, олар болашақта Компанияның клиенттерімен жұмыс істеуге кіріседі.

Оқыту тиісті лауазымдардағы қызметкерлердің жұмысының негізгі аспектілерін, соның ішінде кредиттеудің барлық шарттары мен өнім желісін, бизнес этикасы мен іскерлік қарым-қатынас стандарттарын және т.б. терең білуді қамтиды.

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



2022 жылы орта буын басшыларына арналған бірқатар тренингтер өткізілді, мысалы, кері байланыс беру, коммуникация дағдылары, SMART бойынша мақсат қою, ақпаратты құрылымдау және т.б. бойынша тренингтер өткізілді.

Сондай-ақ барлық қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелері үшін Learna оқыту платформасына қолжетімділік берілді, онда әртүрлі тақырыптар мен бағыттар бойынша 500-ден астам түрлі оқыту курстары мен тренингтер жиналды. Әрбір қызметкер өзінің қажеттіліктері мен тілектеріне сәйкес келетін курстарды таңдай алады.

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

Біз әрқашан қызметкерлерді оқыту жүйесін жақсарту бойынша жұмысты жалғастырамыз: жақын арада біз жұмыс тиімділігін арттыруға және қолжетімді оқыту бағдарламаларын кеңейтуге мүмкіндік беретін шоғырландырылған оқытуды басқару орталығын құруды жоспарлап отырмыз.

# Еңбек қауіпсіздігі



**Қызметкерлердің денсаулығы мен қауіпсіздігі Solva үшін сөзсіз басымдықтар болып табылады. Компания еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы саласында мынадай тәсілдерді ұстанады:**

- ▶ Компанияның мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу еңбекті қорғау мен қауіпсіздік техникасының барлық белгіленген нормалары сақталған жағдайда ғана мүмкін болады
- ▶ Қызмет нәтижелеріне қол жеткізу процесінде қызметкерлер мен басқа да адамдардың өмірі мен денсаулығының басымдығын тану және қамтамасыз ету

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы жөніндегі негізгі ережелер Бас директор бекіткен Еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықта көрсетілген. Сондай-ақ 2022 жылы біз еңбекті қорғау саласындағы барлық ішкі құжаттарды қайта қарап, жаңарттық.

Компаниядағы еңбек қауіпсіздігіне техникалық қауіпсіздік және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор жауапты болып табылады.

Жұмысқа жаңадан қабылданған әрбір қызметкер жұмысқа кіріспес бұрын еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы және өрт қауіпсіздігі бойынша нұсқаулықтан өтуі керек. Бұл нұсқаулар Компанияда апта сайын өткізіледі.

Сондай-ақ 2022 жылы біз өрт қауіпсіздігі бойынша қызметкерлерге оқыту жүргіздік, онда өрт сөндіргіштерді пайдалануды үйреттік және өрт туындаған кездегі негізгі ережелер мен іс-әрекеттерді айттық.

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

Тергеу нәтижелері бойынша жазатайым оқиғаның себептерін жою бойынша шаралар әзірленеді және оқиғаның қайталану қаупін азайту үшін барынша күш-жігер жұмсалады. 2022 жылы жазатайым оқиғалар тіркелген жоқ.

Коронавирустық инфекцияның таралуынан бастап біз кеңселерімізді тиімді дезинфекциялаймыз, қызметкерлерді жеке қорғаныс құралдарымен қамтамасыз етеміз және олардың денсаулығын қадағалаймыз, соның ішінде компания есебінен тестілеу арқылы. Сондай-ақ ЕМС бағдарламасы шеңберінде дәрі-дәрмектерді сатып алуға жеке лимит бөлінеді.

# Әлеуметтік бастамалар



**Анна Максимова**

Solva Бас директоры

“ Әлеуметтік жауапкершілік біздің Компания үшін маңызды бағыт болып табылады. Біз үнемі қаржылық сауаттылық бойынша тегін вебинарлар өткіземіз, қайырымдылық бастамаларына қатысамыз және өзіміздің әлеуметтік жобаларымызды іске қосамыз.

2022 жылдан бастап біз Қазақстанның кәсіпкер әйелдерін қолдауға, оқытуға және біріктіруге бағытталған «Әйелдер ісі» ауқымды жобасын іске асырып жатырмыз. Бізде жобаны кеңейту және желіге кіру үшін келесі жылға арналған өршіл жоспарлар бар.

Сондай-ақ біз халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі жұмысымызды жалғастырамыз, өйткені бұл біздің еліміздің халқының материалдық әл-ауқатын жақсартудың жалғыз жолы деп санаймыз.

”

# Әйелдер кәсіпкерлігі

Біз гендерлік теңдік мәселелеріне байыпты қараймыз және әйелдерге өздерінің бизнес-жобаларын қаржыландыруда тең мүмкіндіктер беру жөніндегі бастамаларды белсенді түрде дамытамыз, сондай-ақ олардың армандаған бизнесін құру жолында оларға көмек көрсетуге тырысамыз.

Біз цифрлық қаржы өнімдерімізге кәсіпкер әйелдер арасында жоғары сұранысты көріп отырмыз және оларға өздерінің бизнес-жобаларын қаржыландыруда кең мүмкіндіктер беру маңызды деп санаймыз.

**2022 жылы ШОБ портфеліндегі қарыздардың 70%-ы кәсіпкер әйелдерге берілді.**



Solva компаниясы 2XGlobal гендерлік капиталды бөлу жөніндегі жаһандық бастамаға қосылған алғашқы қазақстандық компания болды.

**2XGlobal** — инвестициялауға гендерлік жауапты тәсілді ілгерілету және тұрақты, инклюзивті қаржы жүйелерін құру үшін қаржы нарығының қатысушыларын біріктіру миссиясы бар жаһандық ұйым.



2022 жылы Solva қазақстандық қор биржасында (KASE) гендерлік облигациялар шығару бойынша белсенді жұмысты бастады.\*

Біз гендерлік облигациялар шығару бізге кәсіпкер әйелдерге қолдау көрсету деңгейін кеңейтуге мүмкіндік береді, сондай-ақ Қазақстанның қаржы қызметтері саласындағы гендерлік теңдік пен инклюзияны ілгерілетуге елеулі үлес қосады деп сенеміз.

\* Осы Есепті шығару кезінде Компания KASE-дегі облигациялық бағдарлама шеңберінде Қазақстан Республикасы тарихындағы алғашқы гендерлік облигациялардың корпоративтік шығарылымын бастапқы орналастыруды жүзеге асырды. Гендерлік облигациялардың дебюттік шығарылымы 6,3 млрд теңге тартты.

# Әйелдер кәсіпкерлігі

## «Әйелдер ісі» жобасы

**Кәсіпкер әйелдердің сәттілік тарихы бізді күн сайын шабыттандырады! Сондықтан 2022 жылы біз «Әйелдер ісі» жобасын бастадық.**

Біз мультифункционалды алаң құрдық, оның мақсаты әйелдер кәсіпкерлігін дамыту және Қазақстанда қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру үшін қолайлы орта құру болып табылады. «Әйелдер ісі» бастамасы аясында кәсіпкер әйелдер бизнесті құру және қаржылық сауаттылық саласында қосымша білім ала алады, түрлі тәлімгерлік және білім беру бағдарламаларынан өте алады, тәжірибе және сәттілік тарихымен алмасады, сондай-ақ пікірлес әйелдер қауымдастығының бір бөлігі бола алады.

2022 жылы біз «№1 Қаржылық сауаттылық мектебімен» және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен (ҚНРДА) серіктестікте «Әйел және ақша» бағдарламасы шеңберінде Қаржылық сауаттылық бойынша 5 оқыту тренингін өткіздік. Іс-шаралар Қазақстанның 5 түрлі қаласында: Түркістан, Қарағанды, Астана, Шымкент қалаларында, сондай-ақ Шелек кентінде тегін өткізілді.

Осы тренингтер аясында біз қатысушыларға бюджетті жоспарлау және жүргізу, өз бизнесін дамытуға арналған қаржы құралдары туралы көптеген практикалық білім беруге, сондай-ақ пайдалы таныстар мен тәжірибе алмасуға ұмтылды.

Тренингке **350-ден астам** кәсіпкер әйел қатысты. 2023 жылы біз Қазақстанның басқа қалаларында «Әйел және ақша» циклі шеңберінде іс-шаралар өткізуді жалғастырамыз.

**Біз әйелдерге армандаған бизнесін құруға көмектесеміз!**



артық

# 850

кәсіпкер әйел «Әйелдер ісі» жобасы аясында бірікті



# Әйелдер кәсіпкерлігі

## «Әйелдер ісі» жобасы

Біз жаңа оқыту іс-шаралары мен өзара іс-қимыл форматтарын енгізу арқылы платформамызды белсенді дамытамыз.

Болашақта біз Қазақстанның көптеген кәсіпкер әйелдеріне білім беру бағдарламаларына және қажетті білім алуға ыңғайлы қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін бейне-сабақтар мен онлайн-вебинарлар форматында онлайн-оқытуды іске қосуды жоспарлап отырмыз.

Біз сондай-ақ «Solva.Әйелдер ісі» телеграм арнасын іске қостық, онда біз пайдалы материалдарды, білім беру мақалаларын, іс-шаралар туралы хабарландыруларды, заңнамадағы маңызды өзгерістерді және жазылушыларымыздың бизнесіне әсер етуі мүмкін жаңалықтарды жариялаймыз. Біздің телеграм арнаға 850-ден астам адам жазылған.

2022 жылы біз кәсіпкер болып табылатын әйел клиенттеріміздің арасында «Бизнес хикаялары» байқауын жарияладық. Байқау қорытындысы бойынша біз 6 жеңімпазды іріктеп алдық, олардың хикаяларын әлеуметтік желілерімізде және біздің сайтымызда жарияладық, сондай-ақ олармен үлкен фото-жоба жасадық.



# Әйелдер кәсіпкерлігі

## «Жаңа жылдық сыйлықтар» жобасы

Біз кәсіпкер болып табылатын әйелдерге әртүрлі оқыту тренингтеріне қол жеткізу арқылы ғана емес, сонымен қатар олардың бизнесін тікелей тұтынушы және клиент ретінде дамытуға қатысу арқылы қолдау көрсетуге тырысамыз.

Өйткені осылайша біз жаңа өткізу арналарын табуға, ірі брендпен ынтымақтасуға және оның қолдауына ие болуға көмектесе аламыз.

Осы Жаңа жылға біз кәсіпкер әйелдерден серіктестеріміз бен достарымызға сыйлықтар сатып алу туралы шешім қабылдадық. Біз әлеуметтік желілерде жазылушыларымыздан Жаңа жылға сыйлық бола алатын кез келген өнімді өндірумен немесе сатумен кім айналысатынын бөлісуді сұрадық.

Сауалымызға көп мөлшерде жауап алдық және жобамыз үшін 5 брендті таңдадық. Біз **шамамен 2 500 000 теңгеге 160 жиынтық жинадық**. Біз сондай-ақ серіктестерімізге сыйлық жиынтығындағы әрбір бренд пен зат туралы айтқымыз келді, сондықтан жиынтықтағы әрбір затқа қазақ және ағылшын тілдеріндегі бренд тарихы бар жеке тег бекітілді.

Бұл жолы біздің сыйлық жиынтығымызға кірмеген өндірушілерге қолдау көрсету үшін біз өндірушілерге сілтеме жасай отырып, керемет сыйлық идеяларының таңдауын жасадық және оны барлық әлеуметтік желілерде орналастырдық.



# Әйелдер кәсіпкерлігі

## «Әйелдер ісі» жобасына қатысушыларымыздың хикаялары



### **Құндыз Сәрсекеева,**

*Ұлттық стильдегі көрпе мен жастық жасайтын бренд AZATOM-ның негізін қалаушы*

«2014 жылы біздің отбасымызда үлкен қайғылы оқиға болды, денсаулығымға байланысты мен жұмысқа тұра алмадым. Мен 14 жасымнан бастап ақша табуға дағдыланғанмын, сондықтан ақша табу мүмкіндіктерін іздей бастадым.

Сөйтіп 2014 жылы мен тігін машинасына отырдым. Менің әжем тігін шебері болды, мен оған бала кезімде көмектестім.

Мен өзімнің алғашқы бұйымдарымды туыстарыма және жақындарыма бердім, сондықтан олардың достары мен таныстары олар туралы біле бастады, сөйтіп алғашқы тапсырыстарды алдым. 2016 жылы менің айналамдағы әйелдер маған тігуді үйретші деп хабарласа бастады. Қызымның көмегімен онлайн-курсимды бастадым.

Мен әртүрлі бұйымдарды тігемін – көрпеден тақияға дейін. Әр бұйымның өз клиенті бар. Ою-өрнегі бар көрпе ерекше сұранысқа ие, өйткені олар үйдің ұлттық бұрышына жиі сатып алынады немесе шетелде тұратын туыстарына Отаны туралы еске салу ретінде сыйланады.

Қазір менің брендімді Қазақстанда ғана емес, шетелде де біледі. Мен қолөнершілерге өз ісін алға жылжытуға көмектесу үшін жәрмеңкелер өткіземін.

Сіз мұқтаж адамдарға бергенде, жақсы ниетпен бірдеңе жасасаңыз, бәрі сізге екі есе оралады деп сенемін.»



### **Азиза Ізім,**

*Tubeteikaz брендінің негізін қалаушы*

«Бала кезімде қобызда ойнайтынмын, бізді шетелдік байқауларға жиі шақыратын.

Спектакльдер үшін бізде әдемі және жарқын ұлттық костюмдер болды, бірақ киюге тура келген тақиялар маған ұнамады, сол кезде менің басымда қазір тігіп жатқан бұйымдардың бейнесі пайда болды.

Кейінірек маған идея келді – мен қыздарымызды тақиялармен үйлескен заманауи киімде көргім келді. Менің ұраным пайда болды: «Қазіргі заманды біздің тарихымызбен безендіру».

Қазір біздің тақияларымызды тек Қазақстанда ғана емес, Францияда, Германияда, Ресейде, Өзбекстанда, Қырғызстанда, Қытайда, Америкада және Кореяда киеді.

Мен әлі күнге дейін дефектолог ретіндегі жұмысымды және өз ісімді бірге атқарып жүрмін. Әзірге бірдеңені өзгертемін деген ойым жоқ – мен балалармен жұмыс істегенді ұнатамын және тақиялар жасаудан ләззат аламын.»

# Қаржылық сауаттылық

**Біз қаржылық білім беруді белсенді дамыту – Қазақстан халқының материалдық әл-ауқатын жақсартудың жалғыз жолы деп санаймыз.**

Біздің Компания қаржылық сауаттылықты дамыту жөніндегі бастамаларды белсенді қолдайды. Тұрақты негізде біз әріптестерімізбен бірлесіп, тәжірибелі сарапшылар мен лекторларды тарта отырып, бүкіл Республика бойынша қаржы туралы тренингтер ұйымдастырамыз.

Біздің қаржылық сауаттылық жөніндегі жобаларымыз азаматтарға жетіспейтін білімді толтыруға, қаржы сарапшыларынан кәсіби кеңестер алуға және оларды өмір сапасын жақсарту үшін пайдалануға көмектеседі.

2022 жылдың жазында Компания ҚНРДА-мен бірлесіп ITeachMe қорының тәрбиеленушілері үшін екінші жыл қатарынан қаржылық сауаттылық бойынша тренингтер ұйымдастырды.

Жоба аясында оқушылар қаржы туралы пайдалы білім алды, мысалы, бюджетті жүргізу негіздері, отбасылық кірістер мен шығыстарды қаржылық жоспарлау, алаяқтықтың кең таралған схемалары және өзін-өзі қамтамасыз ету тәсілдері, бизнесті жүргізу негіздері және басқа да көптеген маңызды аспектілер.

Біз оқыту іс-шараларының 6 ағынын өткіздік (үшеуі орыс және үшеуі қазақ тілдерінде).

Жобаға 250-ден астам мүмкіндігі шектеулі адам қатысты.

Сондай-ақ 2022 жылы біз «Әйел және ақша» бағдарламасы аясында қаржылық сауаттылық бойынша 5 оқыту семинарын өткіздік (толығырақ «Әйелдер ісі» бөлімінен оқыңыздар).

2023 жылы біз тұратын жеріне қарамастан барлық тілек білдірушілерге пайдалы және маңызды білімге қол жеткізу үшін Омбудсмендер қызметімізбен бірлесіп қаржылық сауаттылық бойынша онлайн курстар шығаруды жоспарлап отырмыз.



**7 000 +**

қазақстандық қаржылық сауаттылық бойынша іс-шараларымызға қатысты



# Қайырымдылық және еріктілік

- ▶ 2022 жылы біз «**Көмектесу оңай**» акциясын бастадық. Осы акция аясында біз клиенттеріміздің микрокредиттер бойынша төлемдерінен ақшаның бір бөлігін Ұлы Отан соғысы ардагерлеріне көмек қорына жібердік. Осы акция аясында Solva 1 000 000 теңге жіберді, оған қор ардагерлердің лайықты өмір сүруі үшін қажетті тауарларды сатып алды.
- ▶ 2022 жылғы 9 мамырда біздің Компания Бостандық ауданы әкімдігінің өкілдерімен және Алматы мәслихатының «Ақ Жол» партиясының фракциясымен бірлесіп Ұлы Отан соғысының ардагерлерін Жеңіс күнінің 77 жылдығымен құттықтады. Қажетті сыйлықтар мен тұрмыстық техниканы Ардагерлерімізге жеке тапсырдық.
- ▶ Solva компаниясы Алматы қаласындағы XIV Республикалық студенттік пәндік олимпиадада серіктес және қазылар алқасының мүшесі болды. Олимпиаданың тақырыбы «Қазақстанның қаржысы: жаңа сын-тегеуріндерге жауап іздеу» болды және «Тұран» университетінің базасында 14 рет өткізілді. Solva компаниясы іс-шараның серіктесі болып қана қоймай, қазылар алқасы ретінде де қызмет етті.



# Қайырымдылық және еріктілік

Solva қаланың белсенділерімен бірлесіп қаңтар айындағы оқиғалардан кейін Алматының сыртқы келбетін қалпына келтіруге арналған сенбілік ұйымдастырды.

Еріктілер мен қызметкерлердің күш-жігерінің арқасында Solva бүлік кезінде зардап шеккен қаланың бірнеше учаскелерін бірден ретке келтіре алды. Іс-шараға қала кәсіпкерлерінің аумақтары мен мүлкін қалпына келтіруге үлес қосқан бірнеше ондаған еріктілер тартылды.



# Клиенттерге арналған бастамалар

Біз өз клиенттеріміз арасында оларды материалдық сыйлықтармен де, әртүрлі салалардағы кәсіби білімдермен де қолдау үшін үнемі конкурстар өткіземіз.

Біздің барлық конкурстарымыз кез келген клиентке қатысуға ашық, біз әрқашан әлеуметтік желілерімізде және ресми сайтымызда қатысудың барлық шарттарын жариялаймыз.

Сондай-ақ біз өз клиенттерімізге адал болу үшін жеңімпазды таңдау процесін ашық көрсетеміз және айтамыз. 2022 жылы біз барлығы 6 млн теңгеден астам ақшалай сыйлық ойнаттық.



# Клиенттерге арналған бастамалар



## «Бизнесті дамытуға арналған кредит» байқауы

- ▶ 2022 жылы біз бүкіл Қазақстан бойынша шағын және орта кәсіпорындарды қолдауға бағытталған клиенттеріміз арасында «Бизнесті дамытуға арналған кредит» байқауын өткізуді жалғастырдық.

Қатысушылар Solva-да бизнес мақсаттарына шағын кредит ресімдеген кәсіпкерлер болды. Сондай-ақ әрбір қатысушы өз бизнесін құрудың шынайы тарихын еркін түрде айтып, оны бізге жіберді.

Дауыс беру арқылы 6 жеңімпаз таңдалды, содан кейін олардың әрқайсысына микрокредитті өтеуге 500 мың теңге бас жүлде табыс етілді.

Байқау барысында біз жеңімпаздарымыздың нәтижелері мен тарихын біздің сайтта және әлеуметтік желілерде жарияладық.

## «Solva-дан сыйлық ретінде заңды сүйемелдеу» байқауы

- ▶ 2022 жылы Solva өз клиенттеріне «Құқықтық сүйемелдеу» адалдық бағдарламасы аясында «Еуропалық Заң Қызметінен» 100 құқықтық қызмет сертификатын сыйлады. Бағдарлама аясында клиенттерге 3 ай мерзімге заңгерлік сүйемелдеуге арналған сертификаттар тегін табыс етілді.

Сертификат біздің клиенттерімізге құқықтық көмектің кең спектрін алуға мүмкіндік берді, соның ішінде: кәсіпкерлік қызметке байланысты кез келген заң мәселелері бойынша консультациялар, қажетті құжаттардың үлгілері, бизнеске арналған заңнаманың ерекшеліктерімен танысу, сондай-ақ ЖК және өзін-өзі жұмыспен қамтығандардың қызметі туралы ең өзекті сұрақтарға жауаптар.

Сыйлық ретінде заңгерлік сүйемелдеу сертификатын алған клиенттер үшін заң мәселелері бойынша 6 консультация, құжаттарға шектеусіз қолжетімділік, сондай-ақ қызметтер пакетіне кірмейтін қосымша сервистерге жеңілдік қолжетімді болды.



# Клиенттерге арналған бастамалар

## «Өз бизнесіңе дем бер!» байқауы

- ▶ 2022 жылы Solva шағын және орта бизнес өкілдері үшін «Өз бизнесіңе дем бер!» байқауын өткізді.

Байқауға 2 700-ден астам қатысушы қатысты. Үш жеңімпаз 500 000 теңге сомасына Instagram-да «дайын» бизнес-аккаунт алды.

Instagram-да профильді ресімдеуге профильдің толық аудиті, дизайн коды, жылжыту стратегиясы, бір айға арналған жарияланымдар жоспары және мақсатты жарнаманы орнату кірді.

Бұдан басқа Solva кәсіпқойлар командасы бизнесті интернетте жылжыту үшін жеңімпаздарды маркетинг негіздеріне үйретті. Біз қатысушылар арасында Solva-дан естелік сыйлықтар ойнаттық.



# Клиенттерге арналған бастамалар



## «Мен қалай кәсіпкер болдым» байқауы

- ▶ 2022 жылы біз өзіміздің кәсіпкер клиенттеріміз үшін «Мен қалай кәсіпкер болдым» атты екі рет конкурс өткіздік.

Байқауға қатысу үшін бизнестің ашылуы немесе дамуы туралы өз хикаяңызды айтып беру керек болды. Біз Instagram-да бізге жіберілген барлық хикаяларды жарияладық, онда біздің жазылушыларымыз дауыс беру арқылы жеңімпаздарды таңдады.

Байқаудың бірінші ағымында-ақ үш жеңімпаз таңдалды, оларға 100 000 теңге жүлде табысталды, сондай-ақ біз кейбір қатысушыларға жүлделер сыйладық және кейіннен түрлі ресурстарда жариялау үшін олармен фотосессия мен сұхбат өткіздік. Байқаудың екінші ағымында 5 адам жеңімпаз деп жарияланды, олардың әрқайсысы 100 000 теңге жүлдеге ие болды.

## «Жаңа жылға жарты миллион теңге!» байқауы

- ▶ Жаңа жыл қарсаңында біз клиенттеріміз үшін тағы бір байқау өткіздік, оған 2022 жылдың желтоқсанында микрокредит ресімдегендердің барлығы қатысты.

Байқауға 6000-ға жуық клиент қатысты. Жеңімпаз біздің Instagram-дағы барлық қатысушылардың нөмірлері арасында кездейсоқ анықталды.

Байқауда Абдувалиев Учкун жеңіске жетті, ол кейіннен Solva-дан жарты миллион теңге алды.

Сондай-ақ біз көрермендер арасында 10 000 теңгеден 3 жүлдені тікелей эфирде ойнаттық.

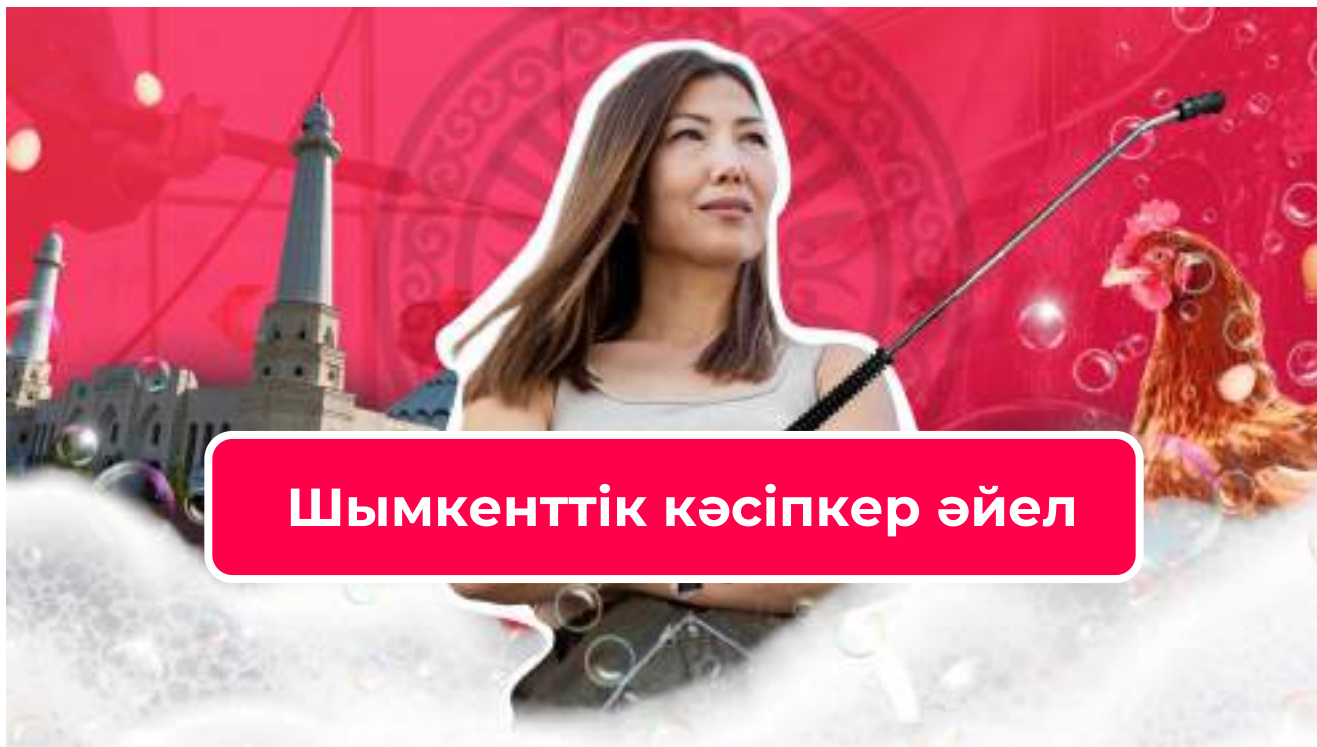
# Клиенттерге арналған бастамалар



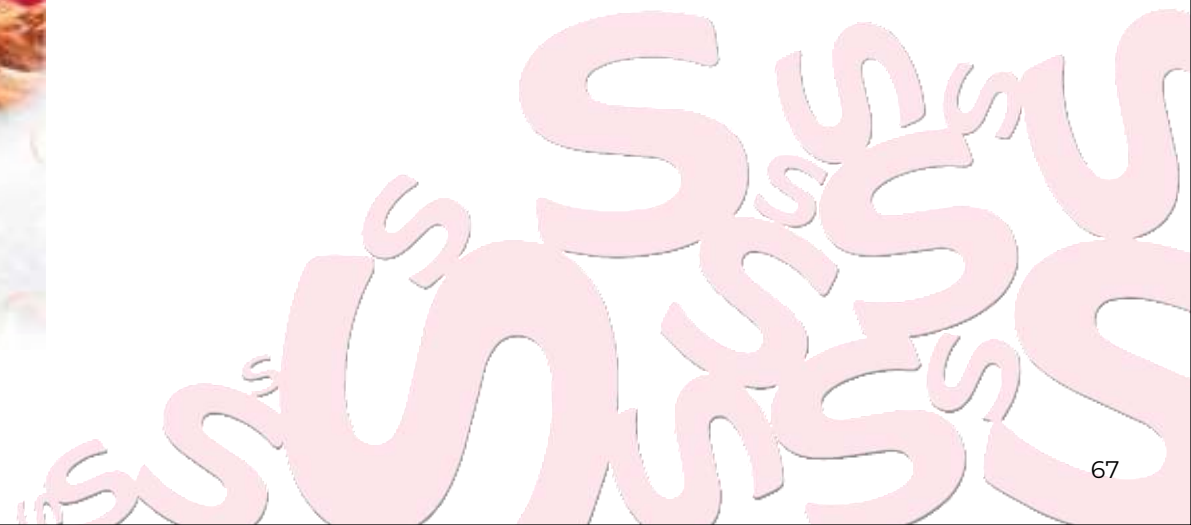
## Клиенттеріміздің бизнесін жарнамалау

Сондай-ақ біз әрқашан өз клиенттерімізге 50 мыңнан астам жазылушысы бар әлеуметтік желілерде олардың бизнестерін жарнамалау арқылы көмектесеміз.

Біз клиенттеріміз өткізетін іс-шаралар (жәрмеңкелер және т.б.), тауарлар мен қызметтер туралы қуана айтып береміз, сондай-ақ клиенттерге қосымша өткізу арналарын табуға және пайдалы байланыстар табуға көмектесеміз.



**Шымкенттік кәсіпкер әйел**



# Қоршаған ортаға қамқорлық



**Оксана Синельникова**

Тұрақты даму жөніндегі  
директор

“ Біздің Компания қоршаған ортаға тікелей теріс әсер етпесе де, біз өз Компаниямызға және әрқайсымызға жүктелген экологиялық жауапкершілікті мойындаймыз.

Біздің ESG стратегиямызды әзірлеу кезінде біз басты мақсаттардың бірі ретінде қоршаған ортаны қорғау мен климаттың өзгеруімен күресуді атап өттік.

Осы бағыт бойынша біз 2022 жылдың соңында бастап кеткен көптеген жұмыстарымыз күтіп тұр. Біздің жоспарларымыз парниктік газдардың тікелей шығарындыларын толығымен өтеу және көміртекті бейтарап компания болу, сондай-ақ жасыл технологиялар мен жасыл жобаларға арналған өнім желісін іске қосу болып табылады.

”

# Қоршаған ортаға қамқорлық

Компанияның қызметі қоршаған ортаға тікелей теріс әсер етпейді. Дегенмен біз қоршаған ортаны қорғау саласындағы келесі принциптерге бейілділігімізді жариялаймыз:

- ▶ Біз энергия үнемдеу технологиялары мен электрондық құжат айналымын енгізу арқылы теріс әсерді барынша азайтуға ұмтыламыз
- ▶ Біз қызметкерлерге табиғи ресурстарға ұқыпты қараудың және экологиялық жауапкершілікті арттырудың маңыздылығы туралы еске салып отыруға тырысамыз
- ▶ Біз қалдықтарды қолданыстағы заңдар мен ережелерге сәйкес кәдеге жаратамыз.

Біз табиғи ресурстарды пайдалануға жауапкершілікпен және ұқыптылықпен қарауға тырысамыз. Біздің кеңсе заманауи жабдықталған бизнес орталығында орналасқан және бізде энергияны үнемдейтін шамдар орнатылған.

Сондай-ақ біздің қызметкерлер кеңседе ресурстарға, атап айтқанда электр энергиясы мен суға ұқыпты және экологиялық тұрғыдан қарау ережелерін ұстанады.

Біз жұмыс барысында қағазды пайдалануды азайту және қағаз тасымалдағыштардан біртіндеп бас тарту үшін электронды құжат айналымына көштік.

Алайда біздің кеңседе пайдаланылған қағазды кейінірек қайта өңдеуге тапсыру үшін оны жинауға арналған бөлек контейнерлер орнатылған.

## 72 396

электр энергиясын тұтыну, ГДж

## 280

кеңседегі суды тұтынудың жалпы көлемі, мың м<sup>3</sup>

# Қоршаған ортаға қамқорлық

## Климаттың өзгеруі

Solva климаттың өзгеруі мен жаһандық жылыну мәселесіне байыпты қарайды, сондықтан осы мәселедегі өз жауапкершілігіміздің бір бөлігі ретінде біз CO<sub>2</sub> шығарындыларының орнын толтыру жобасын қаржыландыру арқылы көміртекті бейтарап компания мәртебесін алуды жоспарлап отырмыз.<sup>1</sup>

## Біздің 2023 жылға арналған жоспарларымыз

Қоршаған ортаны қорғау және климаттың өзгеруіне қарсы күрес ESG стратегиясын әзірлеу процесінде алдымызға қойған негізгі басымдықтарымыздың бірі болды. Осы бағыт бойынша біз алдымызға өршіл жоспарлар қойдық:

- ▶ 2023 жылы біз экологиялық және әлеуметтік (ЭжәнеӘ) бағалау процесін кредиттік процеске енгізуді жоспарлап отырмыз. Осы жоба аясында біз осы тізімге көбірек экологиялық көрсеткіштер мен бағыттарды қосу арқылы өзіміз қаржыландыру бөлмейтін салалар мен қызмет түрлерінің тоқтатым-парағын кеңейтуді жоспарлап отырмыз (тоқтатым-парақ EBRD және IFC ерекшеліктер тізіміне сәйкес жасалған). Сондай-ақ біз қаржыландыру алуға өтінімді мақұлдау кезеңінде клиенттерімізді бағалаудың ЭжәнеӘ қосымша кезеңін енгізуді және клиенттермен кредиттік шарттарға экологиялық және әлеуметтік жауапкершілік жөніндегі блоктарды енгізуді жоспарлап отырмыз.<sup>2</sup>
- ▶ Біз қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға үлес қосатын жобаларды қолдау маңызды деп санаймыз, сондықтан 2023 жылы біз «жасыл» жобалар мен «жасыл» технологияларды қаржыландыруды қамтамасыз ету үшін өнім желісін әзірлеу процесін бастауды жоспарлап отырмыз.

<sup>1</sup> Компания бұл мәртебені 2023 жылдың жазында алуды жоспарлап отыр.

<sup>2</sup> Есеп жарияланған кезде кредиттік шарттар жаңартылды, тоқтатым-парақ кеңейтілді және кредиттік саясатқа тиісті өзгерістер енгізілді.



# Қосымшалар



# Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимыл Solva үшін тұрақты дамудың басым бағыты болып табылады. Компанияның негізгі мүдделі тараптары қызметкерлер, клиенттер, акционерлер мен инвесторлар, билік және бейінді қауымдастықтар, серіктестер мен жеткізушілер, БАҚ, жергілікті қауымдастықтар болып табылады.

Біз мүдделі тараптардың әр тобымен тиімді қарым-қатынас жасау үшін әртүрлі байланыс арналарын қолданамыз.

## Мүдделі тараптың мәселелері мен мүдделері

## Өзара әрекеттесу формалары мен құралдары

### Қызметкерлер

- Жұмысбастылығы
- Еңбегі үшін сыйақы
- Әлеуметтік қолдау
- Қауіпсіз және жайлы еңбек жағдайлары
- Кәсіби және мансаптық өсу мүмкіндіктері
- Оқыту және дамыту

- Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне толық сәйкес ресімдеу
- Еңбекақы төлеудің және бонустар/сыйлықақылар төлеудің ашық жүйесі
- Өтемақылар мен жеңілдіктер бағдарламаларын іске асыру
- Ерікті медициналық сақтандыру жүйесі
- Кеңседе қауіпсіз және жайлы жұмыс жағдайларын қамтамасыз ету
- Қызметкерлерді еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі саласында оқыту
- Қызметкерлерді алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс қимыл мәселелеріне оқыту
- Қызметкерлерді бағалаудың және бір жылға мақсат қоюдың ашық жүйесі
- Оқыту бойынша мүмкіндіктер беру, оқыту іс-шаралары мен семинарлар өткізу
- Білім беру курстарының кең таңдауы бар оқыту платформасына қол жеткізу
- Корпоративтік іс-шаралар
- Ұжымдық шарт жасасу және еңбек дауларын шешу бойынша келісу комиссиясын құру

### Акционерлер мен инвесторлар

- Компания қызметінің нәтижелері
- Стратегияны және қойылған мақсаттарды іске асыру
- Корпоративтік басқару

- Корпоративтік есептілікті, оның ішінде жылдық және жартыжылдық қаржылық нәтижелерді дайындау
- Инвесторлармен кездесулер және тұрақты өзара әрекеттесу
- Кәсіби қауымдастықтар мен инвесторларға арналған презентациялар
- Интернетте және БАҚ-та жарияланымдар және міндетті түрде жариялау
- Жеке сұраулар бойынша есептер мен материалдарды дайындау
- Қажет болған жағдайда due diligence процесінің өтуі



# Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

## Мүдделі тараптың мәселелері мен мүдделері

## Өзара әрекеттесу формалары мен құралдары

### Клиенттер

- Клиенттерге жоғары сапалы өнімдердің кең спектрін ұсыну
- Клиенттермен жедел және оңай қолжетімді өзара іс-қимылды қамтамасыз ету, өтініштер мен шағымдарға ден қою
- Мерзімі өткен берешекті реттеу және клиенттерге көмек көрсету
- Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және клиенттердің дербес деректерін қорғау
- Жауапты маркетингтік қызмет
- Этикалық іскерлік тәжірибелер
- Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлықтың алдын алу

- Өнім желісін кеңейту және оларды тұтынушылардың қажеттіліктеріне бейімдеу
- Клиенттермен өзара әрекеттесу әдістерін жақсарту, соның ішінде сайт пен мобильді қолданбаны жетілдіру
- Клиенттің қанағаттануын тұрақты өлшеуді (NPS) жетілдіру және «құпия сатып алушы» зерттеуін бастау
- Кез келген сұрақтар туындаған жағдайда қарапайым және жылдам өзара әрекеттесу
- Әрбір келіп түскен шағымға компанияның арналары мен реттеуші органдардың арналары арқылы жауап беру және тергеу
- Қарыз алушының құқықтары жөніндегі виртуалды қабылдау бөлмесі шеңберіндегі Омбудсменнің жұмысы
- Берешекті төлеу (борышты қайта құрылымдау) бойынша жеке шарттар беру
- Ақпараттық қауіпсіздікті және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, оның ішінде «Жарнама туралы» заңнаманы қатаң сақтау
- Клиенттермен қарым-қатынас жасау, оның ішінде берешекпен жұмыс істеу кезінде қатаң этикалық стандарттарды енгізу
- Клиенттерді танысу парағы, мақалалар, бейне курстар, ақпараттық плакаттар арқылы алаяқтық схемалар туралы хабардар ету
- Алаяқтық фактісі туралы хабарлаған адамға сыйақы төлеу

### Билік органдары және бейінді қауымдастықтар

- Саланың жұмыс істеуі және реттеу мәселелері
- Заңнама талаптарына сәйкес лицензияланатын қызмет түрлерін жүзеге асыру
- Салық заңнамасын сақтау
- Ұлттық жобаларды іске асыруды қолдау және ұлттық салалық заңнаманы жақсарту үшін билік өкілдерімен және бейінді мекемелермен ынтымақтастық

- 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 мүшелік
- Ұлттық ESG клубына мүшелік
- Конференцияларға, дөңгелек үстелдерге және өзге де іс-шараларға қатысу

# Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

## Мүдделі тараптың мәселелері мен мүдделері

## Өзара әрекеттесу формалары мен құралдары

### Серіктестер мен жеткізушілер

- Өзара іс-қимыл мен сатып алудың ашық шарттары
- Этикалық нормалар мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды сақтау

- 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

### БАҚ

- Ақпараттық ашықтықты арттыру
- Solva брендінің танымалдылығының артуы және мүдделі тараптардың адалдығының артуы
- БАҚ-пен теңдестірілген диалог құру




- Компания қызметін, негізгі оқиғалар мен жаңалықтарды, соның ішінде ESG-де белсенді жариялау
- Негізгі жобаларды ілгерілету
- Компания спикерлерінің бейіндік іс-шараларға, конференцияларға және т.б. белсенді қатысуы.
- Компанияның HR брендін күшейту
- PR стратегиясын күшейту және ребрендинг

### Жергілікті қауымдастықтар


- Халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі бағдарламаларды іске асыру
- «Әйелдер ісі» жобасын іске асыру
- Түрлі қайырымдылық бағдарламаларын іске асыру
- Компанияның ағымдағы қызметі және оның даму жоспарлары туралы хабардар ету

- Халықтың әртүрлі топтары үшін қаржылық сауаттылық бойынша тұрақты негізде семинарлар, дәрістер және оқыту тренингтерін өткізу
- «Әйелдер ісі» жобасы шеңберінде Қазақстанда әйелдер кәсіпкерлігін қолдау жөніндегі бағдарламаны дамыту
- Түрлі әлеуметтік жобаларды іске асыру, қайырымдылық қорларымен өзара іс-қимыл жасау
- БАҚ-та және Компанияның сайтында жариялау
- Компанияның әлеуметтік желілерін жүргізу
- Тұрақты даму туралы есептерді үнемі шығару

# БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесі

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p><b>1.4</b> 2030 жылға қарай барлық ерлер мен әйелдердің, әсіресе ауқатсыз және осал әйелдердің экономикалық ресурстарға тең құқықтарын, сондай-ақ негізгі қызметтерге, жерді және басқа да меншік нысандарын иелену мен билік етуге, мұраға қалған мүлікке, табиғи ресурстарға, жаңа технологиялар мен қаржылық қызметтерге, соның ішінде микроқаржыландыруға қол жеткізуін қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Азаматтардың әртүрлі санаттары үшін қаржы өнімдеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз ету</li> <li>• Халық үшін қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша бірқатар іс-шараларды іске асыру</li> <li>• ШОБ үшін өнім желісін кеңейту есебінен кәсіпкерлікті дамытуға жәрдемдесу</li> <li>• Әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға жәрдемдесу жөніндегі жобаны іске асыру</li> </ul>
	<p><b>3.8</b> Денсаулық сақтау қызметтерімен жалпы қамтуды, оның ішінде қаржылық тәуекелдерден қорғауды, сапалы негізгі медициналық-санитарлық қызметтерге қол жеткізуді және барлығына қауіпсіз, тиімді, сапалы және арзан негізгі дәрілік заттар мен вакциналарға қол жеткізуді қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Компанияның барлық қызметкерлері үшін қосымша медициналық сақтандыру (ҚМС) бағдарламасын іске асыру</li> <li>• Кеңседе тегін тексерулер мен сынақтар өткізу және COVID-19 пандемиясы кезінде ниет білдіруші қызметкерлерді тегін вакцинациялау</li> <li>• Қызметкерлерге профилактикалық медициналық көмек көрсету</li> </ul>
	<p><b>4.4</b> 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.</p> <p><b>4.5</b> 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.</p> <p><b>4.6</b> 2030 жылға қарай ерлер де, әйелдер де барлық жастардың және ересек халықтың едәуір бөлігінің оқи, жаза және санай білуін қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қызметкерлер үшін оқыту бағдарламалары мен біліктілікті арттыру курстарын өткізу</li> <li>• Қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелеріне арналған оқыту платформасына қол жеткізу</li> <li>• Шет тілдері бойынша сабақтар өткізу</li> <li>• Халықтың (оқушылар мен студенттердің, халықтың әлеуметтік осал топтарының) қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі бағдарламаны іске асыру</li> <li>• Қазақстан әйелдерінің қаржылық білім деңгейін арттыру бойынша іс-шаралар өткізілетін «Әйелдер ісі» бағдарламасын іске қосу</li> <li>• Қаржылық сауаттылық және алаяқтарды тану бойынша оқыту мақалалары мен бейне курстарын еркін жариялау</li> </ul>

# БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесі

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p><b>5.5</b> Саяси, экономикалық және қоғамдық өмірде шешім қабылдаудың барлық деңгейлерінде көшбасшылық үшін әйелдердің жан-жақты және нақты қатысуын және олар үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Жалдау, еңбекақы төлеу және мансаптық даму мәселелерінде кемсітушіліктің болмауы</li><li>• Әйел қызметкерлердің 59%-ы Solva-да жұмыс істейді</li><li>• Әйелдердің 52%-ы Solva-да көшбасшылық позицияларда</li></ul>
	<p><b>5.A</b> Әйелдерге экономикалық ресурстарға тең құқықтар беру, сондай-ақ ұлттық заңдарға сәйкес жерді және басқа да меншік нысандарын, қаржылық қызметтерді, мұраға қалған мүлік пен табиғи ресурстарды иеленуге және иелік етуге қол жеткізу мақсатында реформалар жүргізу.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Шағын және орта бизнеске (ШОБ) қарыз беру сегментіндегі әйелдердің жоғары үлесін қолдау: клиенттердің шамамен 70% -ы әйелдер басқаратын кәсіпорындар</li><li>• «Әйелдер ісі» Қазақстан кәсіпкер-әйелдерінің қоғамдастығы шеңберінде әйелдерге арналған қаржылық сауаттылық бойынша семинарлар мен тренингтер өткізу</li><li>• «Әйелдер ісі» жобасынан кәсіпкер әйелдерден жаңа жылдық сыйлықтар сатып алу</li><li>• KASE-де гендерлік облигация шығару (2023 жылы жүзеге асырылды)</li></ul>
	<p><b>5.B</b> Әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейтуге жәрдемдесу үшін жоғары тиімді технологияларды, атап айтқанда ақпараттық-коммуникациялық технологияларды белсенді пайдалану.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2XGlobal гендерлік капиталды бөлу жөніндегі жаһандық бастамаға қатысу</li><li>• Тәжірибе алмасу, пайдалы байланыстар табу және тиімді серіктестіктер құру үшін кәсіпкер әйелдер қауымдастығын құру</li></ul>



# БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесі

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p><b>8.3</b> Өнімді қызметке, лайықты жұмыс орындарын құруға, кәсіпкерлікке, шығармашылыққа және инновациялық қызметке ықпал ететін дамуға бағдарланған саясатты жүргізуге жәрдемдесу және микро, шағын және орта кәсіпорындарды ресми тануға және дамытуға, оның ішінде оларға қаржылық қызметтерге қол жеткізуді ұсыну арқылы көтермелеу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қызметкерлер үшін оқыту іс-шараларын, оның ішінде шет тілі сабақтарын өткізу</li> <li>• Клиенттер арасында конкурстар өткізу</li> <li>• Қаржы ресурстарына неғұрлым ыңғайлы қол жеткізу үшін ШОБ қарыздарын беру үшін өнім желісін дамыту және жақсарту</li> <li>• Solva Lite және жаңартылатын кредит желісін іске қосу</li> </ul>
	<p><b>8.4</b> 2030 жылдың соңына дейінгі бүкіл мерзім ішінде тұтыну және өндіріс жүйелерінде ресурстарды пайдаланудың жаһандық тиімділігін біртіндеп арттыру және Тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдерін пайдалануға көшу жөніндегі онжылдық іс-қимыл стратегиясында көзделгендей, экономикалық өсудің қоршаған орта жағдайының нашарлауымен қатар жүрмеуіне ұмтылу, бұнымен бірінші болып дамыған елдер айналысуы тиіс.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кеңселерде қағаз тұтынуды азайту және электрондық құжат айналымы</li> <li>• CO2 шығарындыларын есептеу және кейіннен көміртекті бейтарап компания мәртебесін алу жөніндегі жобаны іске қосу</li> </ul>
	<p><b>8.5</b> 2030 жылға қарай барлық әйелдер мен ерлер, оның ішінде жастар мен мүгедектер үшін толық және нәтижелі жұмыспен және лайықты жұмыспен және бірдей құнды еңбек үшін бірдей ақы төлеуді қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мүгедектігі бар адамдарды және егде жастағы адамдарды жұмысқа орналастыру жөніндегі еңбек заңнамасын сақтау</li> <li>• Ерлер мен әйелдер үшін еңбекақы төлеудің тең жағдайларын қамтамасыз ету</li> <li>• Ашық бағалау және марапаттау жүйесі</li> <li>• Мансаптық өсудегі мүмкіндіктердің ашықтығы мен теңдігі</li> </ul>
	<p><b>8.7</b> Мәжбүрлі еңбекті жою, қазіргі заманғы құлдық пен адам саудасын тоқтату және балалар еңбегінің ең нашар түрлеріне, соның ішінде сарбаз-балаларды жалдау мен пайдалануға тыйым салуды және жоюды қамтамасыз ету үшін шұғыл және тиімді шаралар қабылдау және 2025 жылға қарай балалар еңбегін оның барлық түрлерінде жою.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қазақстан заңнамасына толық сәйкестік</li> <li>• Компанияда, сондай-ақ Компания серіктестері үшін мәжбүрлі, құл немесе бала еңбегіне жол бермеуді көздейтін адам құқықтарын қорғау саясатын әзірлеу</li> <li>• Кредиттік процеске экологиялық және әлеуметтік бағалауды енгізу жөніндегі жобаны іске қосу, оның ішінде мәжбүрлі және балалар еңбегін пайдалануға жол бермеу туралы тармақтарды қамтитын болады</li> </ul>
	<p><b>8.10</b> Ұлттық қаржы институттарының адамдардың барлығы үшін банктік, сақтандыру және қаржылық қызметтерге қолжетімділікті ынталандыру және кеңейту қабілетін нығайту.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кедейлік деңгейін төмендету және экономикалық өсуді қолдау мақсатында халықтың қаржылық қызметтерге тұрақты қол жеткізуін қамтамасыз ету мақсатында Қазақстанның микроқаржыұйымдары қауымдастығына мүшелік</li> </ul>

# БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесі



БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p><b>9.3</b> Шағын өнеркәсіптік және өзге де кәсіпорындардың, әсіресе дамушы елдердегі қаржылық қызметтерге, оның ішінде арзан кредиттерге қолжетімділігін кеңейту және олардың өндірістік-өткізу тізбектері мен нарықтарға интеграциялануын күшейту.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ШОБ сегментінде қарыз берудегі бизнестің үлесін ұлғайту</li> <li>• ШОБ клиенттері үшін өнім желісін кеңейту, соның ішінде Solva Lite және жаңартылатын кредит желісін іске қосу</li> </ul>
	<p><b>10.1</b> 2030 жылға қарай халықтың ең аз қамтылған 40 пайызы табысының өсуін ел бойынша орташа деңгейден жоғары деңгейде біртіндеп қол жеткізу және қолдау.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қаржыландыруға қолжетімділікті кеңейту және қарыз беру туралы шешім қабылдау кезінде кемсітушіліктің болмауы</li> <li>• Қауіпсіз қаржы өнімдерін құру және қаржы секторында алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі шараларды іске асыру</li> <li>• Әлеуметтік-экономикалық теңсіздікті азайтуға бағытталған әлеуметтік және қайырымдылық жобаларға қатысу</li> </ul>
	<p><b>13.2</b> Ұлттық деңгейдегі саясатқа, стратегияларға және жоспарлауға климаттың өзгеруіне ден қою шараларын енгізу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CO2 шығарындыларын есептеу және көміртекті бейтарап Компания мәртебесін алу жобасын іске қосу</li> </ul>
	<p><b>16.5</b> Сыбайлас жемқорлық пен паракорлықтың ауқымын олардың барлық нысандарында айтарлықтай қысқарту.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корпоративтік этикалық қағидаттар мен саясаттардың, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың сақталуын бақылау</li> <li>• Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың ережелеріне байланысты бұзушылықтар туралы хабарламалар берудің бірқатар тетіктерінің болуы</li> <li>• Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты бұзу жағдайларын тергеу</li> </ul>

# Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері

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

	2022	2021
<b>Мерзімсіз еңбек шарты бар қызметкерлер саны</b>	<b>189</b>	<b>258</b>
оның ішінде әйелдер	126	163
оның ішінде ер адамдар	63	95
<b>Мерзімді еңбек шарты бар қызметкерлер саны</b>	<b>265<sup>1</sup></b>	<b>10</b>
оның ішінде әйелдер	142	10
оның ішінде ер адамдар	123	-
<b>Толық жұмыс күні жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлер саны (full-time)</b>	<b>447</b>	<b>262</b>
оның ішінде әйелдер	265	170
оның ішінде ер адамдар	182	92
<b>Толық емес жұмыс күні жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлер саны (part-time)</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
оның ішінде әйелдер	3	3
оның ішінде ер адамдар	4	3

**2-кесте.** Жынысы мен жасына байланысты бөлінген жаңа қызметкерлер

	2022			2021		
	30 жасқа дейін	30-50 жас	одан үлкен 50 жас	30 жасқа дейін	30-50 жас	одан үлкен 50 жас
<b>Жаңа қызметкерлер саны</b>				<b>94</b>	<b>82</b>	<b>2</b>
<b>оның ішінде әйелдер</b>				<b>65</b>	<b>46</b>	<b>-</b>
<b>оның ішінде ер адамдар</b>				<b>29</b>	<b>36</b>	<b>2</b>

**3-кесте.** Бала күтімі бойынша демалыс

	2022	2021
<b>Бала күтімі бойынша демалыстағы қызметкерлер саны</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
оның ішінде әйелдер	13	1
оның ішінде ер адамдар	-	-
<b>Ата-анасының демалысынан кейін жұмысқа оралған қызметкерлердің жалпы саны</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Бала күтімі бойынша демалыс аяқталғаннан кейін жұмысқа оралған және жұмысқа оралғаннан кейін 12 айдан кейін жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы саны</b>	<b>2<sup>2</sup></b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Қазақстан заңнамасына сәйкес бір жылға дейінгі еңбек шарты мерзімді болып саналады, бір жылдан кейін ол мерзімсіз болады.

<sup>2</sup> 2022 жылдың қазан-қараша айларында оралған қызметкерлер есепке алынбады, өйткені олар қайтып келген сәттен бастап 12 ай өткен жоқ.

# Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері

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

	2022			2021		
	30 жасқа дейін	30-50 жас	одан үлкен 50 жас	30 жасқа дейін	30-50 жас	одан үлкен 50 жас
<b>Жетекші кадрлар</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>1</b>
оның ішінде әйелдер	1	12	1	5	14	-
оның ішінде ер адамдар	-	12	1	3	13	1
<b>Қызметкерлер</b>	<b>220</b>	<b>206</b>	<b>1</b>	<b>143</b>	<b>88</b>	<b>1</b>
оның ішінде әйелдер	140	114	-	101	53	-
оның ішінде ер адамдар	80	92	1	42	35	1

**5-кесте.** Кадрлардың тұрақтамауы көрсеткіші

	2022
Жоғары буын басшылары арасындағы кадрлардың тұрақтамауы	0%
Орта буын басшылары арасындағы кадрлардың тұрақтамауы	4%
Желілік персонал арасындағы кадрлардың тұрақтамауы	29,7%
Фронт-офис қызметкерлерінің тұрақтамауы (клиенттермен тікелей жұмыс істеуге жауапты бөлімшелер)	19,3%
Бэк-офис қызметкерлері арасындағы кадрлардың тұрақтамауы (бөлімшелер, клиенттермен өзара әрекеттеспейтін бөлімшелер)	10,4%

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

	2022
Басшылар	~12 сағат
Қызметкерлер	~ 8 сағат
Әйелдер	~ 9 сағат
Ерлер	~ 8 сағат

**7-кесте.** Ресурстарды тұтыну<sup>1</sup>

	2022	2021
Кеңседегі суды тұтынудың жалпы көлемі, мың. М <sup>3</sup>	280,5	254,46
электр энергиясын тұтыну, ГДж	72 396	28 333
Жылу энергиясын тұтыну, ГДж	133	49

<sup>1</sup> 2021 жылмен салыстырғанда 2022 жылы су мен энергия тұтыну мандерінің өсуі Компанияның Тұрар бизнес орталығында кеңселік үй-жайын тек 2021 жылдың ортасында жалға алуымен байланысты, сондықтан 2021 жылғы деректер тек жарты жыл үшін, ал 2022 жыл үшін – толықтай бір жыл үшін ұсынылған.



# Есеп туралы



«ОнлайнҚазҚаржы микроқаржы ұйымы» АҚ (бұдан әрі – Solva, Компания) тұрақты даму саласындағы қызмет туралы есепті екінші рет жариялайды.

Есеп 2021 жылғы редакциядағы жаһандық Есеп беру бастамасының стандарттарына (Global Reporting Initiative Standards, GRI Standards), сондай-ақ коммерциялық банктер үшін Sustainability Accounting Standards Board (SASB) стандартына сәйкес дайындалды.<sup>1</sup>

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 нәтижелерді көрсетеміз.

Осы Есепте қамтылған ақпарат «ОнлайнҚазҚаржы микроқаржы ұйымы» АҚ заңды тұлғасын қамтиды және 2022 жылғы 1 қаңтар мен 31 желтоқсан аралығында ұсынылған.

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

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

<sup>1</sup> Solva-ның екінші деңгейлі коммерциялық банкке трансформациялануына байланысты (2023 жылдың соңына дейін жоспарланған) біз коммерциялық банктер үшін SASB салалық ашылуына сәйкес деректерді ашу туралы шешім қабылдадық.

# 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 маңызды болып саналады. Дәл осындай маңызды тақырыптар Есепте толық және егжей-тегжейлі ашылуы керек.

Осы Есеп үшін маңызды тақырыптарды анықтау процесі бірнеше кезеңнен тұрды. Бірінші кезекте біз салалық үрдістерге, заңнама талаптарына және нормативтік-құқықтық базадағы өзгерістерге талдау жасадық, сондай-ақ рейтингтік агенттіктердің және бірқатар халықаралық стандарттардың (GRI, SASB, БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына және т.б.) талаптарына терең талдау жасадық. Әрі қарай біз ірі халықаралық және қазақстандық қаржы компанияларының есептеріне салыстырмалы талдау жүргіздік. Соңғы кезең біздің тұрақты диалогымызға және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесуімізге 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 кредиттеу
2. Инклюзивті қаржыландыру
3. Құпиялылық және деректер қауіпсіздігі
4. Іскерлік этика
5. Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл
6. Әділ және қолайлы еңбек жағдайлары
7. Гендерлік теңдік
8. Оқыту және кәсіби даму
9. Халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру
10. Қоршаған ортаға теріс әсерді азайту



# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
2-1	Ұйымның атауы	Компания туралы қысқаша ақпарат	Компания өз қызметін Қазақстанда жүзеге асырады. Бас кеңсе Алматы қаласында орналасқан.
2-2	Есептілікке енгізілген заңды тұлғалар	Есеп туралы	
2-3	Есепті кезең, кезеңділік және байланыс ақпараты	Есеп туралы Байланысу деректері	Тұрақты даму туралы есеп жыл сайын жарияланады Бұл Есеп 2023 жылдың маусым айында жарияланды.
2-4	Ақпаратты қайта қарау		Есепті кезеңде қаржылық емес ақпарат беруде айтарлықтай өзгерістер болған жоқ.
2-5	Сыртқы растау		Қаржылық емес ақпаратты сыртқы растау жүргізілген жоқ.
2-6	Қызмет, құн тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар	Компания туралы	
2-7	Қызметкерлер	Кадрлық құрам Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Деректер есепті кезеңнің соңында берілген.
2-8	Жұмысшылар жалдамалы жұмыскерлер болып табылмайды		2022 жылы Компанияда мұндай қызметкерлер болған жоқ.

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
2-9	Корпоративтік басқару құрылымы және оның құрамы	Корпоративтік басқару құрылымы	2022 жылы Директорлар кеңесінің мүшелері үш адам болды. Директорлар кеңесінде әйелдердің үлесі 33,3% құрады. Директорлар кеңесінің бір мүшесі тәуелсіз мүше болып табылады.
2-10	Жоғары басқару органының мүшелігіне кандидаттарды ұсыну және іріктеу		Директорлар кеңесінің мүшелері кумулятивті дауыс беру арқылы сайланады. Жалғыз Акционер Директорлар кеңесінің мүшелерін тағайындайды. Директорлар кеңесінің төрағасы жасырын дауыс беру арқылы таңдалады.
2-11	Жоғары басқару органының төрағасы	Корпоративтік басқару құрылымы	2022 жылы Директорлар кеңесінің төрағасы - Шухрат Әбдірасұлы Садыров.
2-12	Әсерді басқаруды бақылаудағы жоғары басқарушы органның рөлі	Тұрақты дамуды басқару құрылымы	
2-13	Жауапкершілікті әсерді басқаруға табыстау	Тұрақты дамуды басқару құрылымы	
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 жағдайында әрекет ету тәртібі анықталған. Директорлар кеңесіне және басқа да жоғары тұрған басқару органына айқас мүшелік кезінде мүдделер қақтығысының туындау қаупі мәселелерінде біз Қазақстан заңнамасын қатаң басшылыққа аламыз және сақтаймыз.

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
2-16	Маңызды мәселелер туралы есеп беру		Барлық маңызды мәселелерді заң бөлімінің бастығы міндетті түрде шоғырландырады және мәселеге байланысты Бас директорға немесе Директорлар кеңесіне жеткізіледі. 2022 жылы Директорлар кеңесі деңгейінде шешуді талап ететін маңызды мәселелер болған жоқ.
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 беру саясаты	Мотивация және сыйақы	Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақысы бойынша ақпарат құпия болып табылады.
2-20	Сыйақыны анықтау процесі		Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақысын айқындау процесі бойынша ақпарат құпия болып табылады.
2-21	Жылдық жалпы сыйақы коэффициенті		Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақысы бойынша ақпарат құпия болып табылады.
2-22	Тұрақты даму стратегиясы туралы мәлімдеме	Тұрақты даму стратегиясы	
2-23	Саясат бойынша міндеттемелер	Іскерлік этика Адам құқықтары	

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
2-24	Саясаттар бойынша міндеттемелерді енгізу	Тұрақты даму стратегиясы Іскерлік этика Адам құқықтары	
2-25	Теріс әсерлердің алдын алу процестері	Адам құқықтары	
2-26	Кеңес алу және проблемалар туралы хабарлау механизмдері	Адам құқықтары Өтініштермен жұмыс	
2-27	Заңдар мен ережелерді сақтау		2022 жылы 3 бұзушылық тіркелді, әрбір бұзушылық бойынша оларды жою және Компания қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына толық сәйкестендіру бойынша жұмыстар жүргізілді. Айыппұлдар анықталған бұзушылықтардың екеуі бойынша ғана тағайындалды.
2-28	Мүшелік қауымдастықтар		Компания Қазақстанның микроқаржы ұйымдары қауымдастығының (ҚМҚҰК), Ұлттық ESG клубының, 2X Global жаһандық бастамасының, «Астана» халықаралық қаржы орталығының, БҰҰ Жаһандық шартының мүшесі болып табылады
2-29	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау тәсілі	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл Адам құқықтары	Компания барлық мүдделі тараптардың адам құқықтарын құрметтеуге тырысады. Біз әртүрлі байланыс арналарын пайдалана отырып, мүдделі тараптарымызбен белсенді қарым-қатынас жасаймыз, сондай-ақ өзара әрекеттесу кезінде адам құқықтары мен іскерлік этикаға қатысты іскери серіктестерге үміт артамыз.
2-30	Ұжымдық шарттар	Кадр саясаты	

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
3-1	Маңызды тақырыптарды анықтау процесі	Маңызды тақырыптар	
3-2	Маңызды тақырыптардың тізімі	Маңызды тақырыптар	
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару		Әрбір маңызды тақырыпты басқару деректері тақырыптар бойынша тиісті бөлімдерде орналасқан.
201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	Негізгі қаржылық көрсеткіштер	Қаржылық нәтижелермен толығырақ біздің аудиттелген қаржылық есептілігімізден таныса аласыздар.
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты мен әдістері туралы ақпараттандыру 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	2022 жылы сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар анықталған жоқ.
206-1	Бәсекелестік кедергісіне және монополияға қарсы заңнаманы бұзуға байланысты ұйымға қатысты құқықтық әрекеттер жағдайларының жалпы саны және олардың нәтижелері		2022 жылы бәсекелестік кедергісіне және монополияға қарсы заңнаманы бұзуға байланысты Компанияға қатысты құқықтық іс-қимыл жағдайлары тіркелген жоқ.

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
207-1	Салық салу саласындағы стратегия		Solva салық стратегиясы Қазақстанның салық заңнамасын толық сақтауға негізделді. Барлық жоғары басқару органдары осы стратегияның орындалуын тұрақты негізде бақылайды.
302-1	Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну	Қоршаған ортаға қамқорлық Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Компания жаңартылатын энергия көздерінен отын тұтынбайды. Компанияда салқындату үшін бу мен энергияны тұтыну тәжірибесі жоқ. Компанияда өндірілген энергияны тұтыну тәжірибесі жоқ. Энергияны тұтыну туралы деректерді жалға беруші ұсынады.
303-1	Ортақ ресурс ретінде сумен өзара әрекеттесу		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.
303-3	Су алу	Қоршаған ортаға қамқорлық Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
401-1	Жаңа қызметкерлердің жалпы саны, кадрлардың тұрақтамауы	Кадрлық құрам Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
401-2	Уақытша немесе толық емес жұмыс күні жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін толық жұмыс күні жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлерге арналған жеңілдіктер	Мотивация және сыйақы Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	



# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
401-3	Бала күтімі бойынша демалыс	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
402-1	Ұйымның қызметіндегі өзгерістерге қатысты хабарламаның ең аз кезеңі		Біз Қазақстан заңнамасын қатаң сақтаймыз. Лауазым қысқартылған/ұйым таратылған кезде Компания Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ұстанады және қызметкерді жұмыстан шығарылған күнге дейін кемінде бір ай бұрын хабардар етеді.
403-1	Еңбекті қорғау мәселелерін басқару жүйесі	Еңбек қауіпсіздігі	
403-3	Еңбекті қорғау жөніндегі бөлімшелердің қызметі	Еңбек қауіпсіздігі	<p>Компанияда Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі инженер еңбекті қорғауға жауапты тұлға болып табылады. Оның міндеттеріне мыналар кіреді:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ұйымда және оның бөлімшелерінде еңбекті қорғау жөніндегі заңнамалық және өзге де нормативтік құқықтық актілердің сақталуын бақылауды жүзеге асыру;</li> <li>• жұмыс орындарындағы еңбек жағдайын зерделеу, неғұрлым жетілдірілген еңбек жағдайларын әзірлеу және енгізу туралы ұсыныстар дайындау және енгізу;</li> <li>• Ғимараттардың, құрылыстардың, жабдықтардың, машиналар мен механизмдердің техникалық жай-күйіне, желдеткіш жүйелері жұмысының тиімділігіне, санитариялық-техникалық құрылғылардың, санитариялық-тұрмыстық үй-жайлардың, жұмыскерлердің ұжымдық және жеке қорғану құралдарының жай-күйіне тексерулер, зерттеулер жүргізуге және т.б. қатысу.</li> <li>• кәсіпорынның басқа бөлімшелерімен бірлесіп жұмыс орындары мен өндірістік жабдықтардың еңбекті қорғау талаптарына сәйкестігін аттестаттау және сертификаттау жөніндегі жұмыстарды жүргізу;</li> <li>• 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.</li> </ul>

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
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 қатысты.
403-9	Өндірістік жарақаттанушылық		2022 жылы жазатайым оқиғалар тіркелген жоқ.
403-10	Кәсіби аурулар		2022 жылы Компанияда тіркелген кәсіптік аурулар мен кәсіптік ауруларға байланысты елім-жітім болған жоқ.
404-1	Бір қызметкердің орташа жылдық оқу сағаты	Оқыту және дамыту Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Оқыту компанияның даму қажеттіліктері мен талаптарына және ұлтына, жынысына және жасына қарамастан барлық қызметкерлер үшін ұсынылады.
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		Қызметкерлердің 100%-ы жыл сайынғы қызметті бағалау процедурасы аясында тұрақты кері байланыс алады.

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
405-1	Басшылар мен қызметкерлер арасындағы әртүрлілік	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
405-2	Әйелдер мен ер адамдардың базалық жалақысының қатынасы	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Базалық жалақы мөлшері қызметкердің жынысы мен жасына байланысты емес. Бұл тек қызметкердің біліктілігіне, орындалатын жұмыстың күрделілігіне, жұмсалған жұмыстың саны мен сапасына байланысты. Осылайша, Компанияда бір лауазымды атқаратын ерлер мен әйелдердің базалық жалақысы тең.
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және қабылданған әрекеттер	Іскерлік этика Адам құқықтары	2022 жылы кемсітушілік жағдайлары тіркелген жоқ.
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 жағдайларының елеулі тәуекеліне ұшырайтын операциялар мен жеткізушілер		Компанияның қызметі, сату кеңселерінің, сондай-ақ мердігерлік ұйымдардың қызметін қоса алғанда, мәжбүрлі еңбекті пайдалануға тыйым салуды көздейтін Қазақстан Республикасының заңнамасымен қамтылады.

# GRI кестесі



Индикатор нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Ашуға түсініктеме
411-1	Байырғы және саны аз халықтардың құқықтарына әсер ететін бұзушылық жағдайларының жалпы саны және қабылданған іс-әрекеттер		2022 жылы байырғы және саны аз халықтардың құқықтарын бұзу жағдайлары болған жоқ.
413-1	Компанияның жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл 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	2022 жылы мемлекеттік органдар тарапынан дербес деректерді қорғау жөніндегі шараларды бұзуға қатысты бір нұсқама алынды. Бұзушылық кейіннен жойылды.



2022 жылы біз Solva-ны 2023 жылы аяқталуы тиіс екінші деңгейлі коммерциялық банкке айналдыру процесін бастадық. Осыған байланысты SASB (Sustainability Accounting Standard) салалық ашу ретінде біз коммерциялық банктерге арналған талаптарға сәйкестік тұрғысынан ESG тәжірибемізді бағалау үшін коммерциялық банктерге арналған ақпаратты таңдадық.

Тақырыбы	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Коды	Ашуға түсініктеме
Деректер қауіпсіздігі	(1) Деректердің ағып кету саны, (2) дербес деректердің ағып кету үлесі, (3) зардап шеккен дербес деректер иелерінің саны	Дербес деректерді қорғау	FN-CB-230a.1	2022 жылы дербес деректердің жайылып кету немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелердің бұзылу жағдайлары тіркелген жоқ.
	Деректер қауіпсіздігі тәуекелдерін анықтау және жою тәсілінің сипаттамасы	Дербес деректерді қорғау	FN-CB-230a.2	
Қаржылық қызметтерге қол жеткізу және әлеуетті арттыру	Шағын бизнес пен қоғамдастықты дамытуға бағытталған бағдарламаларға сәйкес келетін өтелмеген кредиттердің (1) саны және (2) сомасы.	Компания туралы	FN-CB-240a.1	ШОБ үшін 2022 жылдың соңына өтелмеген қарыздар саны - 2 621 ШОБ үшін 2022 жылдың соңына өтелмеген қарыздар сомасы – 3 163 724 мың теңге
	Шағын бизнес пен қоғамдастықты дамытуға бағытталған бағдарламалардың талаптарына жауап беретін мерзімі өткен және төленбеген кредиттердің (1) саны және (2) сомасы.		FN-CB-240a.2	Мерзімі өткен және төленбеген қарыздар саны - 649 Мерзімі өткен және төленбеген қарыздар сомасы - 504 460 мың теңге
	Бұрын банктік қызметтерді пайдаланбаған немесе алмаған клиенттерге берілген тегін бөлшек есеп айырысу шоттарының саны		FN-CB-240a.3	Компания есеп айырысу шоттарын немесе депозиттік қызметтерді ұсынбайды
	Қызмет көрсетілмейтін, жеткілікті қамтылмаған немесе жеткілікті қызмет көрсетілмейтін клиенттер үшін қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі бастамаларға қатысушылардың саны	Қаржылық сауаттылық	FN-CB-240a.4	7 000 мыңнан астам адам

<sup>1</sup> Қазіргі уақытта біз стандартқа енгізілген барлық SASB көрсеткіштерін толық көлемде аша алмаймыз. Алайда біз осы бағытта жұмысты жалғастырамыз. Біз сондай-ақ әрқашан өз инвесторларымызға сәйкес, пайдалы және мазмұнды ақпаратты ашуды қамтамасыз етуге тырысамыз.



Тақырыбы	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Коды	Ашуға 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	2023 жылы біз экологиялық және әлеуметтік (ЭжәнеӘ) бағалау процесін кредиттік процеске енгізуді жоспарлап отырмыз.
Бизнес этика	Алаяқтыққа, инсайдерлік саудаға, монополияға қарсы және бәсекелестікке қарсы мінез-құлыққа, нарықты манипуляциялауға, қызметтік жағдайды теріс пайдалануға немесе қаржы саласының басқа да тиісті заңдарына немесе ережелеріне байланысты сот процестері нәтижесінде ақшалай шығындардың жалпы сомасы.	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	FN-CB-510a.1	2022 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	



Тақырыбы	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есептегі ашылу орны	Коды	Ашуға түсініктеме
Тәуекелдерді жүйелі басқару	Жаһандық жүйелік маңызды банк (G-SIB) санаттар бойынша бағалау		FN-CB-550a.1	Бұл көрсеткіш қазіргі уақытта қолданылмайды, өйткені Компанияның банкке трансформациялануы 2023 жылдың соңында аяқталады.
	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 метрикасы	Коды	Есептегі орын	Ашуға түсініктеме
Сегменттер бойынша есеп айырысу және жинақ шоттарының (1) 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
Сегменттер бойынша кредиттердің (1) саны және (2) құны: (а) жеке тұлғалар, (б) шағын бизнес және (в) корпоративтік	FN-CB-000.B		<p>2022 жылдың соңындағы кредиттік портфель:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• жеке тұлғалар: 40,2 млрд теңге</li> <li>• ШОБ: 33,7 млрд теңге</li> </ul> <p>2022 жылдағы бірегей клиенттер саны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• жеке тұлғалар: 37,9 мың</li> <li>• ШОБ: 14,4 мың</li> </ul>

# Байланысу деректері



Біздің кеңсенің мекенжайы: Сейфуллин даңғылы 502, 9 қабат, Тұрар бизнес Орталығы, 050012, Алматы, Қазақстан



Телефон: +7 (701) 006 35 35



E-mail: [esg@solva.kz](mailto:esg@solva.kz)



Веб-сайт: [solva.kz](http://solva.kz)

