

A smiling man with dark hair and a goatee, wearing a grey t-shirt and a brown apron, is surrounded by various colorful flowers in a shop. The background is filled with more flowers, creating a warm and vibrant atmosphere.

SOLVa

**ТҰРАҚТЫ ДАМУ
ТУРАЛЫ ЕСЕП**



2023

Директорлар Кеңесінің Тәуелсіз мүшесінің үндеуі



«Біз қаржылық құралдардың, біліміміздің, тәжірибеміздің және қолдауымыздың кең таңдауын қамтамасыз ете отырып, клиенттеріміз бен барлық мүдделі тараптар үшін әділ және сенімді болашақты құруға тырысамыз»

Құрметті әріптестер, серіктестер мен клиенттер!

Біз сіздерге коммерциялық банктерге арналған GRI Standards есептілігі және Sustainability Accounting Standards Board (SASB) стандарты бойынша Жаһандық бастама стандарттарына сәйкес дайындалған біздің Тұрақты даму туралы үшінші есебімізді ұсынуға қуаныштымыз.

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

Тұрақты даму принциптері мен бизнесті жүргізуге жауапкершілікпен қарау Solva-ның бизнес моделі мен жаһандық стратегиясына интеграцияланған, соның арқасында Компания қызметкерлер, клиенттер, акционерлер мен серіктестер үшін ұзақ мерзімді құндылықты тиімді қалыптастырады, сондай-ақ БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына (ТДМ) және Қазақстанның Ұлттық даму жоспарына қол жеткізуге елеулі үлес қосады.

2023 жылы біздің Компания корпоративтік басқару құрылымын және барлық жүйелер мен департаменттердің жұмысын банктерге қойылатын талаптарға сәйкес келтіре отырып, екінші деңгейлі банкке трансформациялау процесін жалғастырды. Алдағы жылы біз бұл процесті аяқтаймыз деген үміттеміз.

Сондай-ақ, 2023 жылы Solva-ны иелену құрылымында маңызды өзгерістер болды: БАӘ-нің Neo Crystal Holdings жеке компаниясы біздің акционеріміз болды, бұл бізге Solva микроқаржы ұйымынан екінші деңгейлі банкке жүргізіліп жатқан трансформациялау аясында пайдалануды жоспарлап отырған 20 миллион доллар инвестиция тартуға мүмкіндік берді.

Есепті жылы корпоративтік басқару құрылымында да өзгерістер болды: Директорлар Кеңесі мүшелерінің саны тәуелсіз директорлар санын үшке дейін ұлғайту есебінен беске дейін өсті. ДК жанынан қызметі стратегиялық маңызды мәселелерді тереңірек және тиімді пысықтауға бағытталған үш комитет құрылды.

Біз Қазақстанда кәсіпкерлікті дамытуға жердемдесуге және халықтың әл-ауқатының деңгейін арттыруға бағытталған миссиямызды іске асыруды жалғастырдық. 2023 жылы Solva-ның кредиттік портфеліндегі ШОБ үлесі 60%-ға дейін өсті, біз жасыл қаржыландыру бойынша жаңа пилоттық өнімді іске қостық және кәсіпкер клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қызметтеріміз бен сервистерімізді жетілдіру бойынша жұмысымызды жалғастырдық.

2023 жылы біз Қазақстанда әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға ерекше назар аудардық. Біз ШОБ портфеліндегі әйелдердің үлесін 70% деңгейінде ұстауды жалғастырып келеміз, алайда есепті жылы біз Қазақстан Республикасы тарихында 20 млрд теңге сомасына ESG-гендерлік облигациялардың алғашқы корпоративтік шығарылымын жүзеге асырдық. Барлық тартылған қаражат кәсіпкер әйелдерді қаржыландыруға бағытталды, бұл бізге қолдау деңгейін кеңейтуге және Қазақстанның қаржылық қызметтер саласындағы гендерлік теңдік пен инклюзияны ілгерілетуге елеулі үлес қосуға мүмкіндік берді. Біздің 14 мыңнан астам клиентіміз өз бизнесін дамытуға қажетті қаржыны алды.

Қазақстанда әйелдер кәсіпкерлігін дамыту және қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру үшін қолайлы орта құруға бағытталған «Әйелдер ісі» ауқымды жобаның аясында біз еліміздің әртүрлі өңірлерінде 7 тегін оқыту іс-шарасын өткіздік, оған тек 2023 жылы 500-ден астам адам қатысты.

Клиенттерге деген қамқорлық біз үшін әрдайым бірінші орында тұрғандықтан, біз қаржылық омбудсмендердің санын көбейту және мерзімі өткен берешекті реттеу бойынша жеке шарттар берілген клиенттер санын арттыру, сондай-ақ жаңа алдын алу шараларын енгізу арқылы алаяқтық жағдайларын айтарлықтай азайту және т.б. көптеген шаралар арқылы жауапты кредиттеу тәжірибесін жетілдіруді жалғастырып келеміз.

2023 жылы біз БҰҰ-ның Жаһандық шартына қосылдық және БҰҰ ЖШ 10 принципіне адалдығымызды білдірдік, сондай-ақ БҰҰ ЖШ SDG Ambition Акселераторының бағдарламасынан сәтті өттік.

Біз 2023 жылы Solva Sustainable Fitch халықаралық рейтингтік агенттігінен 3-деңгейде 59 жалпы баллмен ESG-рейтингін алғанын мақтан тұтамыз, бұл Компанияның Қазақстанның Қаржы институттары арасындағы тұрақты даму саласындағы қызметін жоғары бағалаудың көрсеткіші болып табылады.

Біздің қызметкерлер бизнесіміздің жүрегі деп білеміз, сондықтан есепті кезеңде біз оқыту мен мансапты дамыту жүйесін жетілдіру және жаңа қызметкерлерді ынталандыру мен бейімдеу бағдарламаларын одан әрі жетілдіру бойынша үлкен жұмыстар атқардық.

Біз Solva-ның климаттың өзгеруінің салдарына және оның бизнес ретінде қоршаған ортаға әсерді азайтуға қосқан үлесіне баса назар аударатын отырып, жаһандық мәселелерді шешуге белсенді қатысатынын мақтан тұтамыз. 2023 жылы біз көміртекті бейтарап Компания мәртебесін алдық, жасыл қаржыландыру бойынша өнімді іске қостық және кеңседе қалдықтарды бөлек жинауды енгіздік.

Осы Есепте сіз тұрақты дамудың әрбір бағыты бойынша біздің тәсілімізбен және қызмет нәтижелерімен егжей-тегжейлі таныса аласыз.

Біз өз қызметкерлерімізге, клиенттерімізге, акционерлерімізге және серіктестерімізге қолдау мен ынтымақтастыққа дайындығы үшін зор алғысымызды білдіреміз, олардың көмегісіз тұрақты дамуға бағытталған жобалар мен бастамаларды іске асыруда осынау елеулі табыстарға қол жеткізу мүмкін болмас еді.

Біз алдағы уақытта да бизнесті жауапты түрде жүргізу принциптерін ұстануды және алдымызға ең өршіл мақсаттар қоюды жоспарлап отырмыз.

Болатжан Әсем
Тәуелсіз Директор

Мазмұны

Компания туралы	4	Жауапты бизнес	23	Қызметкерлер	46	Қоршаған ортаға қамқорлық	71
Компания туралы қысқаша ақпарат	5	Жауапты кредиттеу	24	Кадр саясаты	47	Климаттың өзгеруі	73
Біздің принциптеріміз	6	Қарыз алушының құқықтары жөніндегі Омбудсменнің қабылдау бөлмесі	26	Біздің құндылықтарымыз	49	Кредиттік процестегі ЭЖӘ бағалау	74
Біздің жетістіктеріміз	7	Клиенттерге төтенше жағдайлар кезінде көмек көртесу	28	Кадрлық құрам	50	Жасыл қаржыландыру	75
Инклюзивті қаржыландыру	8	Өтініштермен жұмыс	29	Жаңа қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу	51	Қосымшалар	76
Біздің өнімдер	9	Клиенттердің қанағаттануы	31	Ынталандыру және сыйақы	53	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік	77
Solva-ның жаңа өнімдері мен сервистері	10	Жауапты маркетинг	32	Оқыту және дамыту	60	БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлес	80
Біздің артықшылықтарымыз	11	ШОБ дамуына экономикалық үлес	33	Еңбек қауіпсіздігі	62	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	84
Біздің онлайн сервистеріміз	12	Іскерлік этика	34	Әлеуметтік бастамалар	63	Есеп туралы	87
Тәуекелдерді басқару	13	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	35	Әйелдер кәсіпкерлігі	64	Маңызды тақырыптар	88
Корпоративтік басқару құрылымы	15	Адам құқықтары	39	Блог. Іс үшін	67	GRI кестесі	89
Тұрақты дамуды басқару құрылымы	18	Дербес деректерді қорғау	41	Қаржылық сауаттылық	68	SASB кестесі	100
Тұрақты даму стратегиясы	19	АЖ/ТҚІҚ ҚІҚ	44	Қайырымдылық және волонтерлік	69	Байланыс	103
Біздің БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесіміз	22			Клиенттерге арналған бастамалар	70		



Компания туралы



Константин Барабанов

Solva Group Ltd холдингінің Бас директоры

“ Solva-да біз Компания ішіндегі процестерді ұдайы жетілдіруге, тұрақты даму стратегиясының мақсаттарына қол жеткізу және озу үшін жаңа жобаларды енгізуге, сондай-ақ өзімізге жаңа өршіл міндеттер қоюға ұмтыламыз. 2023 жылы біз Sustainable Fitch халықаралық рейтинг агенттігінен 3-деңгейде ESG-рейтингін алдық, бұл Компанияның тұрақты даму саласындағы жоғары баға көрсеткіштеріне қол жеткізуінің және біздің дұрыс бағытта қызмет атқарып жүргеніміздің маңызды растауы.

Біз есепті жылы портфельдегі ШОБ үлесін 60%-ға дейін ұлғайта отырып, ШОБ секторын қолдауды арттыруды жалғастырғанымызды және Қазақстан Республикасы тарихында алғаш рет 20 млрд теңге сомасына ESG-гендерлік облигациялардың корпоративтік шығарылымы есебінен әйелдер кәсіпкерлігін қолдауды күшейткенімізді ерекше мақтан тұтамыз.

Біз банкке ауысу процесін жалғастырудамыз және Solva стратегиясына сәйкес болашақ банк ШОБ сегментіндегі жұмысқа баса назар аударатын болады және қаржыландырудан бөлек, кәсіпкерлердің қажеттіліктері үшін арнайы транзакциялық өнімдерді ұсына алады.

Біз сіздерге 2023 жылғы жұмысымыздың қорытындысын осы Есебімізде ұсынуға қуаныштымыз. ”

Компания туралы қысқаша ақпарат

Solva¹ – Қазақстанның кепілсіз бейбанктік қаржыландыру нарығындағы көшбасшы. Біз микро-, шағын және орта бизнеске, сондай-ақ жеке тұлғаларға цифрлық қаржы өнімдерін ұсынамыз.

2023 жылы біз микро-, шағын және орта кәсіпкерлерге арналған өнім желісін жетілдіруді және кеңейтуді, сондай-ақ біздің қызмет көрсету сапасын жақсартуды жалғастырдық. Жалпы портфельдегі ШОБ секторын кредит беру үлесі өткен жылмен салыстырғанда шамамен 14%-ға өсті және шамамен 60% құрды.

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

Біз кәсіпкерлік тің— жынысына, жасына, дініне, білім деңгейіне және әлеуметтік мәртебесіне қарамастан кез келген адам өзін дамыта 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.

Қазіргі сәтте біз екінші деңгейдегі банкке трансформациялану процесінен өтіп жатырмыз.

95,4 млрд ₸

2023 жылдың соңындағы
кредиттік портфель

119 мың+

2023 жылы Solva
клиенттері

85 млрд ₸

2020 жылдың ортасынан
бастап Қазақстандағы ШОБ
секторынан клиенттерге
берілген қарыздар

83 мың+

кәсіпкер Solva клиенттері
қатарына кірді

3 млн +

2023 жылы біздің сайтқа
кірген бірегей
пайдаланушылар

60%

2023 жылдың аяғындағы
жалпы портфельдегі ШОБ
секторына кредит беру
үлесі

70%

ШОБ секторының клиенттері -
кәсіпкер әйелдер

129

бүкіл Қазақстан бойынша
Solva бөлімшелері

¹ «ОнлайнКазФинанс» микроқаржы ұымы» АҚ (бұдан әрі - Компания немесе Solva).

Біздің принциптеріміз

Біз өз қызметімізде келесі негізгі принциптерді басшылыққа аламыз:

Заңдылық

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

Кәсіпқойлық

Біз қызметімізді тек қана кәсіби негізде құрамыз және жұмысқа жоғары білікті мамандарды тартамыз. Біз өз қызметкерлеріміздің біліктілігі және кәсіпқойлығын тиісті деңгейін сақтау және арттыру үшін оларды 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 бойынша ауқымды шаралар қабылдаймыз.

Іскерлік этика стандарттарын сақтау

Біздің барлық қызметкерлеріміз алып отырған лауазымына, қызмет сипаты мен жағдайына қарамастан, өз мақсаттары мен міндеттерін орындау кезінде іскерлік этика нормаларын сақтауға міндетті.

Жауапкершілік

Біз кредитордың микрокредит беру шарттары туралы, соның ішінде ұсақ қаріпті пайдалану және басқа да айла-тәсілдерді қолдана отырып, Клиентті жаңылыстырмауы тиіс 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 жөнінде ашық және шынайы ақпарат береміз.

Ақпараттық айқындық

Біз өз қызметіміз туралы ақпараттың барынша ашық және айқын берілуін қадағалаймыз, сондай-ақ қатысымда ашық болуға және қызметкерлерімізге, клиенттерімізге, серіктестерміз бен инвесторларымызға толық және теңдестірілген ақпаратты ұсынуға тырысамыз.

Біздің жетістіктеріміз

S&P Global
Ratings

«В-»¹
«Тұрақты» болжамы



ESG рейтингі жалпы 59
баллмен «3» деңгейде



Solva корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы БҰҰ ның Жаһандық шартына қосылды және БҰҰ ЖШ он принципіне адалдығын білдірді



Solva БҰҰ² Жаһандық шартының SDG Ambition Акселераторының бағдарламасын сәтті аяқтады



Solva Қазақстандағы 2XGlobal гендерлік капиталды бөлу жөніндегі жаһандық бастамаға қосылған жалғыз Компания болып табылады



Solva компаниясы Digital Almaty 2023 халықаралық форумында «Финтех - жыл компаниясы» болып танылды



Solva МҚҰ шығарған алғашқы карточкалық өнімі үшін Visa сыйлығымен марапатталды



Solva компаниясы «Қаржыдағы үздік ESG бастамасы» номинациясы бойынша 2023 жылғы PLUS Award сыйлығымен марапатталды

2023 жылдың жазында Solva Қазақстан Республикасы тарихында алғашқы болып 20 млрд теңге сомасына ESG-гендерлік облигациялардың корпоративтік шығарылымын жасап шығарды және бірқатар беделді марапаттарға ие болды :



2023 жылы «ESG облигациялар нарығының көшбасшысы» санатындағы KASE сыйлығы



«Қазақстандағы ESG облигацияларын бастапқы орналастырудағы үздік мәміле» номинациясында Csbonds Awards 2023 марапаты



«Қазақстан Республикасындағы облигациялардың жетекші бөлшек эмитенті» номинациясында Csbonds Awards 2023 марапаты



«Жоғары кірісті борыштық міндеттемелер бойынша жыл мәмілесі» номинациясында Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards премиясының сыйлығы

¹ S&P Global Ratings агенттігінің сарапшылары Solva рейтингтерін тұрақты болжаммен «В-/В» дейін көтерді. Сондай-ақ, Компанияның ұлттық шкала бойынша рейтингі «kzB+»-дан «kzBB»-ға дейін көтерілді

² Компаниялардың стратегиялы Осы бағдарлама бойынша оқыту 2023 жылы басталды, алайда қорытынды іс-шаралар 2024 жылдың басында болып өтті. SDG Ambition Акселераторы – бұл БҰҰ сарапшылары мен серіктестері бизнес ық және операциялық қызметіне 17 Тұрақты даму мақсатын біріктіруді жеделдету үшін арнайы әзірлеген алты айлық білім беру курсы.

Инклюзивті қаржыландыру



«Біз барлық тұтынушыларымызға олардың қажеттіліктеріне сәйкес келетін және қолдануға ыңғайлы жоғары сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсынуға тырысамыз.»

Сондай-ақ, біз Қазақстан экономикасындағы ШОБ артып келе жатқан маңыздылығын түсінеміз, сондықтан микро-, шағын және орта кәсіпкерлерді қолдаудағы біздің рөліміз үнемі өсіп келеді. Қатарынан бірнеше жыл бойы біздің басты назарымыз ШОБ сегментін қаржыландыруды дамытуға бағытталған. Осы уақыт ішінде кредиттік портфельдегі ШОБ үлесі 14%-дан 60%-ға дейін артты және өсіп келеді.

Біз кәсіпкерлерге әрқашан олардың негізгі «мәселелерін» шеше алатын қаржылық өнімдерді ұсынуға тырысамыз. Біз кері байланысты мұқият зерделейміз және олармен адал диалог жүргіземіз, бұл Қазақстан кәсіпкерлері үшін шынымен де қажет және сұранысқа ие өнімдерді жасауға көмектеседі.»

Арте́м Че́пурной,

ШОБ өнімдері жөніндегі Директор

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

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

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

Solva-ның

16

жаңа бөлімшесі

Серіктестердің

55

нүктесі

2023 жылы біз клиенттеріміздің кері байланысына бағдарлана отырып, жаңа өнімдерді шығару бойынша жұмысты жалғастырдық. Сондай-ақ, біз 2024 жылы іске қосуды жоспарлап отырған клиенттеріміздің қосымша қызметтер мен сервистерге деген сұранысын анықтауға көмектесетін бірқатар терең зерттеулерді бастадық.

Біз Қазақстанның әрбір азаматы өзіне ыңғайлы тәсілмен қажетті қаржыландыруды алу мүмкіндігіне ие болу үшін өзіміздің сайтымызды және мобильді қосымшамызды жетілдіріп тұрамыз.

Офлайн режимде жүгінуге ниет білдірген клиенттеріміз үшін біз Solva-ның 16 жаңа кеңсесін ашып, бірнеше серіктестермен ынтымақтастықты орнаттық, бұл серіктес нүктелердің санын 55-ке дейін жеткізуге мүмкіндік берді. Сондай-ақ, серіктестерімізден тауар сатып алған кезінде клиенттеріміздің Solva-да микрокредит рәсімдеу мүмкіндігі бар.

Біз кәсіпкер әйелдерге әр түрлі қолдау көрсетіп тұрамыз, соның ішінде ШОБ сегментінде кәсіпкер әйелдерге ай сайын берілетіннің кем дегенде жартысын қамтамасыз етеміз. 2023 жылы жалпы ШОБ портфельдің 70% берілді. Осылайша, біз қатарынан бірнеше жыл бойы ШОБ портфеліндегі кәсіпкер әйелдердің үлесін осы деңгейде ұстап келеміз.

2023 жылы 20 млрд теңге сомасына гендерлік облигацияларды шығардық, бұл бізге Қазақстанның кәсіпкер әйелдерінің бизнес-жобаларын қаржыландыруға қосымша инвестициялар тартуға мүмкіндік.

Сондай-ақ, 2023 жылы біз жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімді іске қостық, онда клиенттерге энергиялық тиімді немесе экологиялық таза жабдықты сатып алуды таңдаған жағдайда жағымды бонус алуға мүмкіндік бердік.

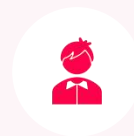
Біздің өнімдер

Solva халықтың қаржылық өнімдерге кең қол жетімділігін қамтамасыз ететін екі негізгі клиенттік сегментпен жұмыс жасайды:



Микро-, шағын және орта бизнес (ШОБ):

- ШОБ микрокредит беру, микрокредит сомасы 10 млн теңгеге дейін 1 жылдан 3 жылға дейінгі мерзімге
- Ауыл шаруашылығына 36 айға дейінгі мерзімге 6 млн теңгеге дейін микрокредит беру
- Solva көмегімен дебиторлық берешекті қаржыландыру Факторинг - 120 күнге дейінгі мерзімге 20 млн теңгеге дейінгі мөлшерде
- Жаңартылатын кредит желісі
- Жасыл қаржыландыру



Жеке тұлғалар:

- Жеке тұлғаларға 5 жылға дейін 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

Solva-ның жаңа өнімдері мен сервистері



Жасыл қаржыландыру

2023 жылы Solva ШОБ сегментінде кәсіпкерлерге арналған «Бизнес үшін жасыл қаржыландыру» пилоттық өнімін іске қосты.

Қаржыны қызметі қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған бизнестер ала алады, оның ішінде қаражат энергиялық тиімді технологиялар мен жабдықтарды сатып алуға жұмсалады. Клиенттерге өз кезегінде ай сайынғы төлемді өтеу үшін пайдалануға болатын кэшбек берілді.

2024 жылы біз қазіргі және әлеуетті клиенттеріміз арасында бұл туралы хабардарлықты арттыру және ынталандыру жағдайларын жақсарту арқылы осы өнімді жақсартуды жоспарлап отырмыз *(Толығырақ «Жасыл қаржыландыру» бөлімінен оқыңыз)*

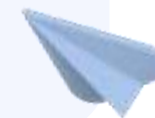


Қазпоштамен ынтымақтастық

2023 жылы Solva кәсіпкерлердің қаржыландыруға берген өтінімдерін Қазпошта бөлімшелерінде қабылдай бастады.

Қазпошта бөлімшелерінде ШОБ клиентіне бизнеске цифрлық микрокредит алуға болады: кәсіпкерлер үшін қаржыландыру мөлшері 4 млн теңгеге дейін құрайды. Кәсіпкерлер Алматыдағы, сондай-ақ Алматы, Жамбыл, Түркістан, Қостанай және Солтүстік Қазақстан облыстарындағы Қазпошта бөлімшелеріне жүгіне алады.

Қазпошта-мен ынтымақтастық төлем нүктелерінің қолжетімділігін едәуір кеңейтті және клиенттен өтеу үшін орташа комиссия құнын азайтты.



Біздің артықшылығымыз

ЖЫЛДАМ

ең аз бастапқы құжатпен қарапайым рәсімдеу

ЫҢҒАЙЛЫ

кеңсеге барудың қажеті жоқ - бәрін қосымшада онлайн тіркеуге болады

КЕПІЛСІЗ

мүлікті кепілге қоюдың немесе кепілгерлерді тартудың қажеті жоқ

КЕЗ КЕЛГЕН МАҚСАТҚА

бизнесті дамыту, айналым капиталын немесе кассалық алшақтықты толықтыру

Біз ШОБ-клиенттерін дербес скорингтеу жүйесін әзірледік және оны бизнес айналымдарын талдау арқылы бағалауды үйрендік.

Біз кәсіпкерлерден көп құжат жинауды, кепілгерлерді тартуды және жылжымайтын мүлік немесе көлік түрінде кепіл беруді сұрамағандықтан, олардың капиталы сақталады. Біз автоматты түрде жиналатын және өңделетін 160-тан астам параметрге негізделген кредиттік шешімді қабылдаймыз.

Сонымен қатар біз процестеріміздің бәсекелестерге қарағанда жоғары жылдамдықпен өтетінімен ерекшеленеміз: өтінімді онлайн немесе офлайн режимінде орта есеппен **7 минут ішінде** рәсімдеу және орта есеппен **30 секундтан 8 минутқа дейін** мақұлдау.

Біздің онлайн сервистеріміз

Біз цифрлық сервистерімізді жақсартуды жалғастырып келеміз:

Біздің сайт <https://solva.kz/>

Solva мобильді қосымшасы

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

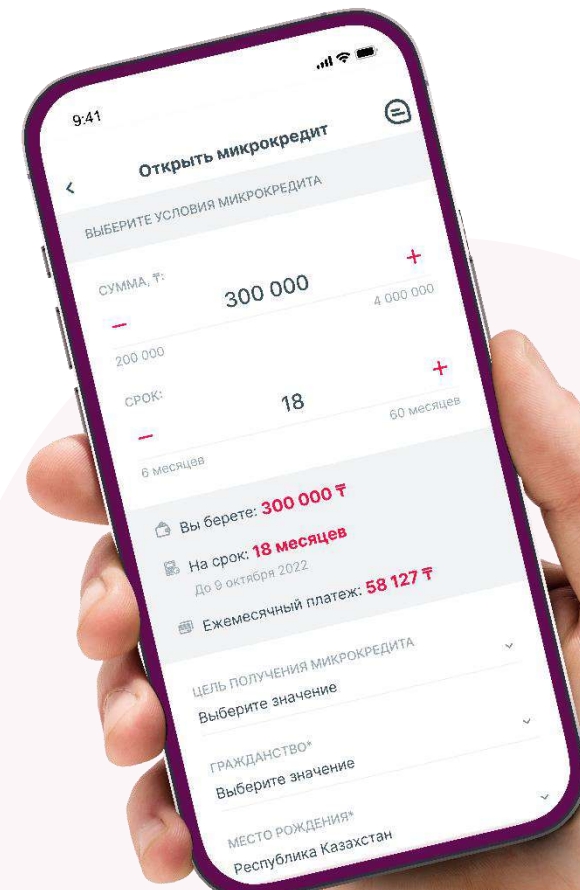
Барлық өзгерістер мен түзетулер клиенттеріміздің жайлылығын арттыруға және олардың уақытын үнемдеуге бағытталған.

2023 жылы біз өз сайтымызда және мобильді қосымшамызда клиенттердің тәжірибесі мен қауіпсіздігін жақсарттық, атап айтқанда :

- Клиенттерге жеке кабинеттегі телефон нөмірін өз бетінше өзгерту функциясын енгіздік, бұл өз кезегінде телефон нөмірін ауыстыру туралы өтінімдер санын едәуір қысқартуға және процесті ыңғайлы етуге мүмкіндік берді.
- Клиенттің тәжірибесін жақсарту және құпия сөзді енгізу кезеңіндегі қателерді азайту үшін құпия сөздерді жасау кезінде қолданылатын арнайы таңбаларсаны азайтылды, сонымен қатар дербес құпия сөз енгізуге мүмкіндік берілді.
- Клиенттерге олардың есептік жазбасымен жеке кабинетіне кірілгені туралы хабарлауды қостық.
- Сайттағы және мобильді қосымшадағы жеке кабинетте төлемнің егжей-тегжейін жақсарттық және төлемді өңдеу жылдамдығын ~6 минуттан ~15 секундқа дейін арттырдық.

2023 жылы біз тұрақты клиенттерімізге жаңа мүмкіндікті пайдалануды ұсындық, атап айтқанда бастапқы төлем сомасын азайту (алғашқы 1-ден 3-ке дейінгі төлем).

Біз клиенттерге негізгі қарыз сомасын төлемей-ақ тек пайыз төлеуге мүмкіндік бердік. Онлайн-арнадағы **клиенттердің 22%-ы** төмендетілген бастапқы төлемді қосып алды.



Тәуекелдерді басқару

Біз Компания қызметінің тұрақтылығын және бизнестің тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін тәуекелдерді басқару процестерін үнемі дамытып тұрамыз. Өз жұмысымызда біз тәуекелге бағытталған тәсілді қолданамыз.

Сондай-ақ, басымдықтарды анықтау, бағалау, басқару және барлық ықтимал тәуекелдерді анықтау үшін біз интеграцияланған тәуекелдерді басқару (IRM) тәсілін пайдаланамыз.

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

- Тәуекелдерді басқарудың және Компанияның ұйымдық құрылымының барабарлығының негізгі принциптерін бекіту және осы принциптердің сақталуын бағалау
- Тәуекелдерді және оларды азайту әдістерін анықтау
- Компанияның тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшелерінің қызметін қадағалау, тәуекелдерді басқарудағы кемшіліктерді анықтау және тиісті шаралар қабылдау

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

Қаржылық тәуекелдерді басқару осы операцияларды 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 қабылдауға қажетті ақпаратпен қамтамасыз ететін басқару есептілігі нысандарын үнемі жасап отырады.

Тәуекелдерді басқару



Кредиттік тәуекел	Қарыз алушының қарызды белгіленген мерзімде толық көлемде өтей алмау тәуекелі	<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. Апта сайын және ай сайын тәуекел бойынша белгіленген нормативтерге сәйкестігін анықтау үшін портфельге талдау жүргізіледі. Тәуекел бойынша нормативтер бюджеттеу процесінде белгіленеді</p>
Өтімділікті жоғалту тәуекелді	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 жағдайларына байланысты қолма-қол ақшаны бөлу және қайта бөлу арқылы реттеледі
Нарықтық жағдаяттың өзгеру тәуекелі	Кредит беруден және инвестицияларды тартудан түсетін болашақ ақша ағындарының нарықтық құны нарықтық жағдаяттың өзгеруіне байланысты құбылуы мүмкін	Біз пайыздық мөлшерлеме мен валюта бағамының өзгеруінің әсерін берілген тәуекел шеңберіндегі негізгі параметр ретінде бағалаймыз. Компания АҚШ долларымен және еуромен көрсетілген қаржылық активтер мен қаржылық міндеттемелерді теңестіру арқылы валюталық тәуекелді басқарады. Компания сонымен қатар ең құбылмалы валюта үшін форвардтық келісімшарттар жасау арқылы валюталық тәуекелді хеджирлейді
Операциялық тәуекел	Жүйедегі ақаулық, адамның қателігі, алаяқтық және т.б., тәуекелі	Компания барлық операциялық тәуекелдерді жоя алмайды, бірақ жетілдірілген бақылау жүйесі мен бақылау және әрекет ету жүйесінің көмегімен Компания осындай тәуекелдерді басқара алады. Бақылау жүйесі міндеттерінің, қол жеткізу құқықтарының, бекіту және келісу рәсімдерінің, персоналды оқытудың және бағалау процедурасының тиімді түрде үлестірілуін қамтамасыз етеді.

Корпоративтік басқару құрылымы

2023 жылы Solva меншігінің акционерлік құрылымында бірқатар өзгерістер орын алды.

БАӘ-нің Neo Crystal Holdings Ltd. жеке компаниясы «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ жарғылық капиталында артықшылықты акциялардың 12% тікелей, сондай-ақ жай акциялардың 7,4% (жанама) сатып алды. Forbes мәлімдемесі бойынша Neo Crystal Holdings Ltd. Египеттің ең бай отбасыларының бірі Савирис отбасы ұсынған Zoser Capital халықаралық қорының еншілес кәсіпорны болып табылады.

Мәміле барысында Solva-ға сыртқы егжей-тегжейлі инвестициялық аудит және кешенді құқықтық сараптама жүргізілді. Solva-ның мықты ESG күн тәртібі мәміленің сәтті аяқталуына әсер еткен негізгі аспектілердің бірі болды.

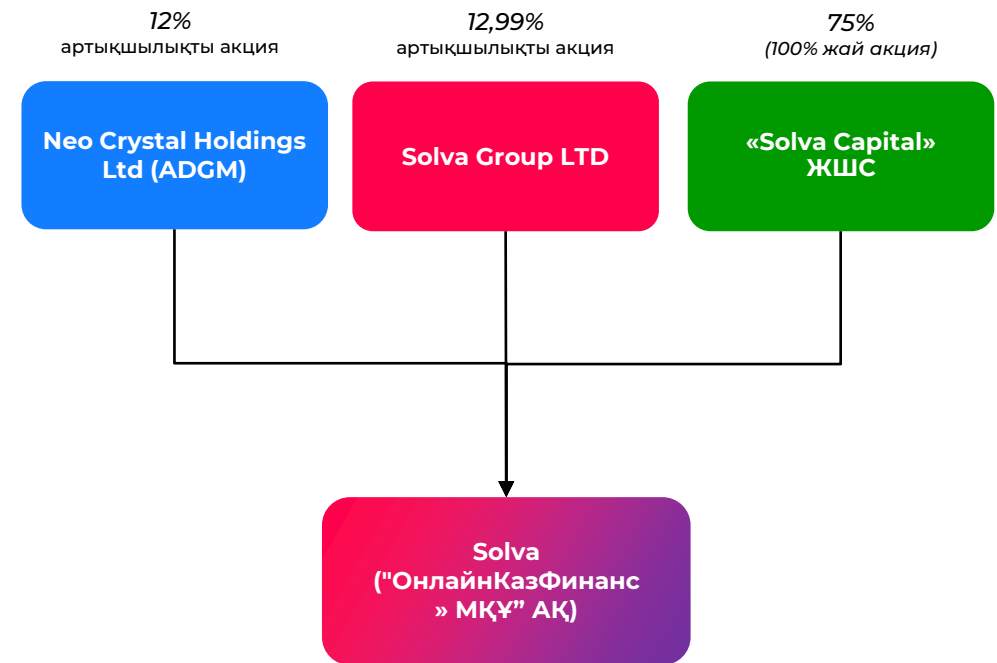
Біз белгілі халықаралық инвестормен серіктес болу және қосымша қаржыландыру Solva-ның аймақтық стратегиясы мен кеңейту жоспарларының іске асырылуын жеделдетеді деп санаймыз. Біздің Компания бейбанктік қаржы ұйымынан екінші деңгейлі банкке трансформацияланудың белсенді кезеңін бастан кешуде және біздің алдағы уақыттағы даму перспективаларымызға деген көзқарасымызды қолдайтын және біз сияқты тұрақты даму принциптерін ұстанатын құзыретті және сенімді халықаралық серіктесіміздің болуы маңызды деп санаймыз.

Бұдан бөлек, Компаниямыздың акционерлерінің құрамына басқа екі қатысушы кіреді: Solva Group Ltd. 12,99% (тек артықшылықты акциялар) және 75% үлесімен «Solva Capital» ЖШС (100% жай акциялар) үлесімен).

Акционерлік құрылымдағы өзгерістерден бөлек, бізде корпоративтік басқару құрылымында да өзгерістер болды: тәуелсіз директорлар санын ұлғайту есебінен Директорлар Кеңесінің құрамы артты және үш комитет құрылды. Корпоративтік хатшы лауазымы ашылды.

2023 жылы корпоративтік басқарудың негізгі органдарына: Акционерлердің жалпы жиналысы, Директорлар Кеңесі және Бас Директор кірді.

Акционерлік құрылым:



Корпоративтік басқару құрылымы

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

Компанияның жарғысын өзгертуді, жылдық қаржылық есептілікті бекітуді, қайта ұйымдастыру және т.б., туралы шешім қабылдауды қоса алғанда, Компания қызметінің аса маңызды мәселелері бойынша шешімдер қабылдайтын Акционерлердің жалпы жиналысы Компанияның Жоғары басқару органы болып табылады.

Компанияның қызметіне жалпы басшылықты бес адамнан: Компанияның екі өкілі және үш тәуелсіз мүшесінен тұратын Директорлар Кеңесі жүзеге асырады.

2023 жылдың соңында Директорлар Кеңесінің құрамына мыналар кірді¹:

- Досумов Серимжан – Директорлар Кеңесінің төрағасы
- Садыров Шухрат – Директорлар Кеңесінің мүшесі
- Вайнстин Майкл – тәуелсіз директор
- Аханов Серік – тәуелсіз директор
- Болатжан Әсем – тәуелсіз директор

Директорлар Кеңесінің құзыретіне Компания қызметінің басым бағыттары мен стратегияларын айқындау, ұзақ мерзімді дамуды жоспарлау, стратегиялық саясаттар мен ережелерді бекіту және өзге де мәселелерді шешу кіреді.

Директорлар Кеңесі жылына кемінде 4 рет жиналады.

Директорлар Кеңесінің жанынан Компанияның Директорлар Кеңесінің функцияларын тиімді орындауға жәрдемдесу және олардың құзыреті саласына кіретін мәселелерді тереңдетіп пысықтау мақсатында құрылған үш Комитет жұмыс жасайды:

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



¹ 2024 жылғы 31 мамырда Садыров Шухрат Директорлар Кеңесінің құрамынан шығып кетті

Корпоративтік басқару құрылымы

Аудит жөніндегі комитет

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

Стратегиялық жоспарлау және корпоративтік даму комитеті

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

Кадрлар, сыйлықақы және әлеуметтік мәселер жөніндегі комитет

Комитет кадр саясаты мен ынталандыру саясатының, тағайындаулар мен сыйақылар жүйесінің тиімділігін арттыру және жақсарту мақсатында құрылды.

Бас директор

Компанияның ағымдағы қызметін басқаруды жүзеге асыратын Бас Директор Компанияның Атқарушы органы болып табылады.

Ол ұйымдық құрылымды және штат санын, ішкі нормативтік құжаттарды бекітеді, Компанияның ағымдағы жұмысын ұйымдастырады және күнделікті қызметке байланысты өзге де мәселелерді шешеді.



Тұрақты дамуды басқару құрылымы

Компанияда тұрақты даму мәселелерін басқару бойынша жауапты тұлғалар.

Компанияның тұрақты даму саласындағы қызметіне жалпы басшылықты Директорлар Кеңесі атқарады.

Директорлар Кеңесі ESG стратегиясын бекітеді және мақсаттарды, миссияларды жаңарту, олардың орындалуын бақылау, тұрақты даму саласындағы саясатты бекіту, осы есепті 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, PR департаменті және т.б.) тұрақты даму жобаларын жүзеге асыруға қатысады.



ESG-рейтингін алу

2023 жылы Sustainable Fitch рейтингтік агенттігі Solva-ға «3» деңгейде жалпы 59 баллмен ESG-рейтингін берді.

ESG-рейтингін алу барысында агенттік Solva-ның Компанияның тұрақты даму, корпоративтік басқару тәжірибесі, сондай-ақ оның әлеуметтік және экологиялық үлесі саласындағы стратегиясы мен бастамаларына жан-жақты баға берді.

Sustainable Fitch Solva компаниясының Қазақстандағы ШОБ секторын дамытуға баса назар аударуына оң баға берді: ШОБ-секторын қолдау және дамыту жөніндегі қызмет жаңа жұмыс орындарын құру, кәсіпкер әйелдердің құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту, елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына жәрдемдесу және БҰҰ ТДМ қол жеткізуге қолайлы жағдайлар жасайды.

Solva корпоративтік басқаруы да рейтингке оң әсер еткен негізгі факторлардың бірі болып табылады. Компания тәуекелдерді басқару процестеріне және ішкі аудитке, сондай-ақ гендерлік тепе-теңдік пен қызметкерлерге жалақы төлеудің тең шарттарын сақтауға көп көңіл бөледі. Сонымен қатар, Sustainable Fitch Компанияның жауапкершілікпен қаржыландыру және клиенттердің құқықтарын қорғау тәжірибесін жоғары бағалады.

Компанияның экологиялық бейінінің скоринг жүргізу кезінде агенттік біздің көміртекті бейтарап компания мәртебесін алуымызға және жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімді шығаруымызға оң баға берді.

Толығырақ Sustainable Fitch ресми [сайтындағы](#) сілтеме бойынша өтіп оқи аласыз.

Тұрақты даму стратегиясы

2023 жылы Solva Директорлар Кеңесі Компанияның ESG стратегиясын және Тұрақты даму саясатын бекітті. Бұл стратегия тұрақты даму саласындағы біз қол жеткізу үшін бар күш-жігерімізді жұмсайтын ең маңызды стратегиялық мақсаттарды, бағыттар мен міндеттерді айқындайды.



Біздің ESG тәсіл және әрбір мақсат пен бағыт аясында қойылған міндеттеріміз туралы толығырақ Компанияның ресми сайтында жарияланған [Тұрақты даму саясатымыздан](#) және [Тұрақты даму стратегиясынан](#) оқи аласыз.

Тұрақты даму стратегиясы

2023 жылы қойылған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу үшін ауқымды жұмыстар атқарылды. Төменде нәтижелермен таныса аласыз:

Стратегиялық жоспар	Бағыт	2023 жылдағы нәтижелер
Инклюзивті қаржыландыру	Әр санаттағы клиенттер мен бизнес салаларының қаржылық өнімдерге қол жетімділігін арттыру	2023 жылы біз жасыл қаржыландыру бойынша жаңа өнімді іске қостық, қолда бар өнім желісінің шарттары мен сапасын жақсартуды жалғастырдық, сондай-ақ қаржылық өнімдерімізге қолжетімділікті арттыруға және оларды ыңғайлы пайдалануға бағытталған бірқатар қосымша мүмкіндіктер мен қызметтерді енгіздік. Біз Solva-ның 16 жаңа бөлімшесін аштық және бірнеше серіктесті тарттық, олардың бірі Қазпошта, бұл бүкіл Қазақстандағы серіктестеріміздің санын арттыруға жол ашады. Біз әрбір қазақстандықтың өзіне немесе бизнесіне қажетті қаржыландыруды қалауы бойынша ыңғайлы тәсілмен алуы үшін сайтымыз бен мобильді қосымшамызды үнемі жетілдіріп тұрамыз.
	Әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға жәрдемдесу	2023 жылы біздің ШОБ портфеліміздегі кәсіпкер әйелдердің үлесін 70% деңгейінде сақтап қалдық. Сондай-ақ, біз Қазақстанда гендерлік облигацияларды корпоративтік шығаруды жүзеге асырған алғашқы Компания атандық. Біз кәсіпкер әйелдерді қаржыландыруға 20 млрд теңгені тартып, 14 000-нан астам әйелді қажетті микрокредитпен қамтамасыз еттік. Біз өзіміздің «Әйелдер ісі» бағдарламасын жүзеге асыруды жалғастырдық, бағдарлама аясында қаржылық сауаттылық бойынша 7 оқыту іс-шарасын өткіздік.
Клиенттерге қамқорлық жасау және қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру	Қазақстан халқының қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға жәрдемдесу	2023 жылы біз серіктестерімізбен бірлесе отырып, «Әйел және ақша» жобасы аясында қаржылық сауаттылық бойынша 7 тегін офлайн оқыту іс-шарасын өткіздік, бұл іс-шараларға 500-ден астам кәсіпкер әйел қатысты. Сондай-ақ, біз қаржылық сауаттылық, алаяқтықты тану және т.б., тақырыптар бойынша бірнеше оқыту мақаласын және бейне сабақтарды жарияладық.
	Жауапты кредиттеу принциптерін сақтау және клиенттерге көмектесу	2023 жылы біз омбудсмендердің функциясын кеңейттік және төлемдерді кейінге қалдыру және қайта құрылымдау арқылы жеке кестелерді алған клиенттер санын көбейттік, сонымен қатар төтенше жағдайдан зардап шеккен 650-ден астам адамға көмек көрсеттік. Біз клиенттерімізді ықтимал алаяқтық схемалар туралы үнемі хабардар етіп отырамыз, алаяқтық тәуекелді анықтау үшін бөлімшелерімізге жасырын тексерулер жүргіземіз және алаяқтық оқиғасы туралы хабарлаушыға 100 мың теңге төлейміз. Сондай-ақ, 2023 жылы біз кредиттік процесте экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді бағалауды іске қостық, ерекшеліктер тізімін кеңейтіп, кредиттік келісімшарттарға жауапкершіліктің жаңа блогын енгіздік.

Тұрақты даму стратегиясы

2023 жылы қойылған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу бойынша үлкен жұмыс жүргізілді. Төменде сіз оның нәтижелерімен таныса аласыз:

Стратегиялық мақсат	Бағыт	2023 жылғы нәтижелер
Қолайлы жұмыс атмосферасын құру және қызметкерлердің әлеуетін іске асыруын қолдау	Қызметкерлер үшін лайықты еңбек жағдайлары мен тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету	2023 жылы біз кез келген еңбек даулары туындаған кезде қызметкерлердің құқықтары мен мүдделерін қорғау үшін келісу комиссиясын құрдық, сондай-ақ 2024 жылдың жазында жасалатын ұжымдық шарт әзірледік. Біз қызметкерлеріміздің ЕМС жүйесін кеңейту және жақсарту үшін сақтандыру компаниясын ауыстырдық, сондай-ақ фитнеске жылдық абонемент алу мүмкіндігін бердік. Біз жаңа қызметкерлердің ұжымға біртіндеп және жайлы бейімделуі үшін тәлімгерлік бағдарламаны іске қостық. 2023 жылы бізде іскерлік этиканы бұзуға және мүдделер қайшылығына қатысты шағымдар немесе еңбек даулары болған жоқ.
	Қызметкерлерді оқыту және әлеуетін дамыту	2023 жылы біз Компаниядағы барлық оқыту мен дамуды түрлендіру процесін, сондай-ақ жаңа бағдарламалар мен курстарды әзірлеу процесін бастаған Оқыту және мансапты дамыту орталығын құрдық. Біз қызметкерлерімізге 500-ден астам курс пен тренингтен тұратын оқыту платформасын ұсынамыз, сонымен қатар әрқашан сұраным бойынша қажетті оқытуды ұйымдастырамыз. Компанияда бағалау және мансап сатысы бойынша жылжудың ашық жүйесі жұмыс істейді, алайда біз мансаптық карталар мен кадрлық резервті құру мақсатында оны жетілдіру процесін қолдана бастадық.
Қоршаған ортаны қорғау және климаттың өзгеруімен күресу	Климаттың өзгеруімен күресуге және қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған «жасыл» жобалар мен жасыл технологияларды қаржыландыру	2023 жылы біз Қазақстан кәсіпкерлеріне қаржыландырудың неғұрлым тиімді шарттарын ұсына отырып, жасыл технологиялар пайдасына таңдау жасауға қолдау көрсету үшін жасыл қаржыландыру жөніндегі пилоттық өнімді іске қостық. 2024 жылы осы өнімді кеңейтуді және жетілдіруді жоспарлап отырмыз. Біз Қазақстанның Ұлттық ESG клубының мүшесі болып табыламыз, сондай-ақ циркулярлық экономика комитетіне де қосылдық.
	Дербес экологиялық жобаларды жүзеге асыру	2023 жылы біз кеңселерімізде пластикті, қағазды және шыныны бөлек жинауға арналған қоқысқа бактарын орнату арқылы қалдықтарды бөлек жинау жобасын бастадық. Сондай-ақ, қалдықтарды қалай дұрыс сұрыптау керектігін егжей-тегжейлі айтып беретін тренинг өткіздік. 2023 жылы шығарындыларымызды өтеу арқылы көміртекті бейтарап компания мәртебесін алдық.

Біздің БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлесіміз

Біз тұрақты даму принциптерін ұстанамыз, әдеттегі кредит беруден бөлек бизнестің экономикалық, әлеуметтік және экологиялық жауапкершілігіне көп көңіл бөлеміз.

2023 жылдың басында Solva корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы БҰҰ-ның Жаһандық шартына қосылып, адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласындағы БҰҰ ЖД-ның он принципіне адалдығын білдірді.

Біз сондай-ақ 2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарын (ТДМ) қолдаймыз және оларға қол жеткізу үшін өз үлесімізді қосуға тырысамыз. Компанияның қызметін БҰҰ ТДМ және ішкі міндеттер мәнмәтінінде талдай отырып, біз 2023 жылы Solva-ның негізгі қызметі ең көп әсер еткен **бес басым ТДМ** анықтадық.

Біз қатысушысы болып табылатын ұйымдар:

WE SUPPORT



Біз халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша онлайн және офлайн оқыту іс-шараларын жүзеге асырып келеміз.

Сондай-ақ, біз барлық қызметкерлерімізге кәсіптік білім алу және қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелеріне білім платформасына қол жеткізу мүмкіндігін аштық.



Біз әйелдердің кәсіби өсуіне, дамуына және көшбасшы болуына тең мүмкіндіктер жасаймыз және қызметкерлер арасында гендерлік теңдікті сақтаймыз.

Сондай-ақ, біз әйелдерге қаржылық өнімдерге тең қол жетімділікті және олардың бизнес-жобаларын қаржыландыруға тең мүмкіндіктерді ұсынамыз.



Біз ұйымшыл және білікті команданы дамытамыз, лайықты еңбек жағдайларын қамтамасыз етеміз және мансаптық және кәсіби өсу үшін жағдай жасаймыз.

Біз өнім желісі мен технологияларды дамыту және кеңейту арқылы ШОБ клиенттерінің экономикалық дамуы мен өркендеуіне ықпал етеміз.



Біз озық технологияларды пайдалана отырып, ШОБ-тың сапалы және ыңғайлы қаржы өнімдері мен қызметтерге қолжетімділігін арттыруға жағдай жасадық.

Қазірдің өзінде Solva-ның кредиттік портфелінің 60% ШОБ құрайды.



Біз CO2 дербес шығындыларын өтеу бойынша жобаларды қаржыландыру есебінен көміртекті-бейтарап компания мәртебесін алдық.

Сондай-ақ біз жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімімізді сіке қостық.

Бұдан бөлек, біз Компания оң өзгерістерге ықпал еткен 4 қосымша ТДМ анықтадық. Біздің Компанияның әрбір ТДМ-ға қол жеткізуге қосқан үлесі туралы толығырақ ақпарат осы есептің қосымшасында берілген.

Жауапты бизнес



Ернар Оразбаев

Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау департаментінің директоры

“ Біздің корпоративтік мәдениетіміз ашықтық, жауапкершілік, әділдік және сыйластық принциптеріне негізделген. Біздің стратегиялық басымдықтарымыздың бірі клиенттерге қамқорлық жасау және Қазақстан халқының қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру болып табылады.

Біз клиенттерімізге әрқашан жоғары сапалы қаржылық өнімдер мен қызметтерді ұсынып қана қоймай, клиенттердің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және қалпына келтіру, қарыз жүктемесін азайтуға көмектесу, қаржы нарығындағы алаяқтыққа қарсы іс-қимыл шараларын әзірлеу және алаяқтар мен төтенше жағдай құрбандарына көмектесу бойынша көптеген бастамаларды жүзеге асырып келеміз. Біз сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығы, сондай-ақ іскерлік этика саласындағы жоғары стандарттарды ұстанамыз.

2023 жылы біз барлық процестеріміз бен жұмыс жүйелерімізді банк саласына қойылатын қатаң талаптарға сәйкес қайта құра отырып, Solva-ны екінші деңгейлі банкке трансформациялау процесін жалғастырдық.



Жауапты кредиттеу

Клиенттерімізге қамқорлық жасау және оларға жоғары сапалы, ыңғайлы, қолжетімді және технологиялық өнімдер мен қызметтерді ұсыну біздің жұмысымыздың бастапқы бағыты болып табылады.

Solva өз қызметінде көрсетілетін қызметтер мен микрокредиттеудің шарттары туралы ұсынылатын ақпараттың ашық, шынайы және толық берілуіне баса назар аударады және Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын ұстанады.

Компания өз қызметін жүзеге асыру аясында басшылыққа алатын клиенттермен әрекеттестіктің және олардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың жалпы принциптерін айқындайтын Клиенттердің құқықтарын қорғау саясаты әрекет етеді. Бұл Саясат Компанияның ресми [сайтында](#) ашық қол жетімділікте орналастырылған.

Біз клиенттермен әрекеттестік тәжірибесін тұрақты түрде жетілдіріп отырамыз және 2023 жылы клиенттерді қолдау басқармасының құрылымына өзгетулер енгіздік: құрамына клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеуге көмек көрсететін Компанияның қаржылық Омбудсмендері кіретін қарыз алушының құқықтарын қорғау жөніндегі тәуелсіз бөлімшені құрдық, сонымен қатар өтініштермен жұмыс жасау бөлімін кеңейттік, басқарма қызметкерлерін дербес оқытуды енгіздік, аналитиканы және т.б. күшейттік.

Сондай-ақ 2023 жылы қызметкерлер мен омбудсмендерді оқыту және олардың біліктілігін арттыру бойынша іс-шараларды жүзеге асырдық.

Біздің негізгі принциптеріміз:

Қатысымның
барлық
деңгейлеріндегі
ашықтық

Клиенттердің
құқықтарын
құрметтеу және
бизнес этика

Тұрақты
әрекеттестік және
кері байланысты
топтау

Әрбір өтінішті әділ,
мұқият, егжей-
тегжейлі қарау

Клиенттерге мерзімі
өткен берешекті
реттеуге көмектесу

Дербес деректердің
қорғалуын және
құпиялылығын
қамтамасыз ету

Алаяқтықпен күресу
жөніндегі шаралар



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 — бұл қаржы секторында клиенттердің құқықтарын қорғау бойынша стандарттарды енгізуді жеделдету жөніндегі бастама.

Жауапты кредиттеу

Біз микрокредиттің барлық шарттары әрбір клиентіміз үшін **ашық, толық, түсінікті және қолжетімді** болуы тиіс деген принципті қатаң ұстанамыз.

Микрокредит алуға өтінімді рәсімдеу барысында біздің әрбір клиентіміз микрокредит берудің барлық шарттарымен, сондай-ақ шарттың талаптарымен таныса алады.

Сондай-ақ, Компания микрокредиттің барлық шарттары мен ережелері туралы толық ақпаратты өз сайтында орналастырады.

Біз әрқашан кез-келген сұраққа жауап беруге және кез-келген мәселені жеке қарастырып шешуге 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 айла-тәсілдерді қолдануға жол берілмейді.

Біз клиенттің шамадан тыс кредит алуына жол бермеу және оған елеулі қаржылық қиындықтар туғызбау үшін клиенттің микрокредит алуға қаржылық мүмкіндіктерін тексеру бойынша жауапкершілігімізді түсінеміз.

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

Микрокредит берудің ішкі қағидасына сәйкес қарыз алушы өз кірістерін тәсілдердің бірімен растауға міндетті, осылайша біз сұралып отырған соманың оның қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келетініне не келмейтініне көз жеткіземіз.

Сондай-ақ, біз әрқашан кредиттік бюроға сұрау салу арқылы клиенттің кредиттік тарихын тексеріп отырамыз.

Егер тексеру барысында біз сұралып отырған сома клиенттің мүмкіндігінен артық екенін немесе клиенттің кредит бойынша бірқатар өтелмеген қарыздары бар екенін анықтасақ, онда біз қарыз алушының табыс деңгейіне сәйкес келетін балама микрокредит беру шарттарын ұсынамыз немесе қызмет көрсетуден бас тартамыз.

Біз қызметкерлеріміздің клиенттермен өзара әрекеттесуі мен қарым-қатынасына қатысты қатаң стандарттарды ұстанамыз. Біздің іскерлік этика қағидамызға сәйкес ке-келген озбыр мінез көрсету көріністеріне, абырой мен қадір-қасиетке нұсқан келтіретін намысқа тиетін немесе кемсітетін сөздерге, қысым жасауға немесе қорқытуға жол бермейді. Біздің қатысымымыз әрқашан құрметтеу, ашықтық, бейілділік және ниеттестік принциптеріне негізделген. Біз жүйелі бақылау мен оқытуды жүзеге асыру арқылы қызметкерлеріміздің тараптынан этикаға сай келмейтін әрекеттерін азайтуға тырысамыз.

Қарыз алушының құқықтары жөніндегі Омбудсменнің қабылдау бөлмесі

Solva клиенттерінің қаржылық әл-ауқатына қамқорлық жасайды, сондықтан Компанияда клиенттерімізде міндеттемелерін орындауын қиындататын жағдайлар туындаған кезде мерзімі өткен берешекті реттеу және тартысты жағдайларды жеке-жеке шешу бойынша жүйелі түрде рәсімдерді өткізіп тұратын Қарыз алушының құқықтары жөніндегі Омбудсменнің қабылдау бөлмесі жұмыс істейді.

2023 жылдың басында омбудсмендер қызметі қарыз алушының құқықтарын қорғау жөніндегі тәуелсіз департамент болып бөлінді. Департамент Директорлар Кеңесіне тікелей есеп береді және Компанияның басқа ішкі құрылымдарынан тәуелсіз. Бұл біздің клиенттеріміздің өтініштері мен шағымдары бойынша шешім қабылдауда үлкен тиімділікті, объективтілікті, дербестікті және тәуелсіздікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

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

Омбудсмен әрбір келіп түскен өтінішті/шағымды жеке өзі қарайды және Қазақстан заңнамасында, ҚНРДА және ҰБ¹ стандарттары мен ұйғарымдамаларында, сондай-ақ Компаниямыздың ішкі нормативтерінде көзделген клиенттердің құқықтарының сақталуын бақылайды.

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

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

Біз әрқашан өз клиенттерімізге жағдай жасаймыз және туындаған мән-жайларға байланысты қолдау шараларын қабылдаймыз және қарызды қайтару үшін жеке кестелер мен шарттарды ұсыну мәселесін қарастырамыз.

2023 жылы біз Микрокредит талаптарына өзгерістер енгізу жөніндегі регламентті әзірлеп бекіттік, оның шеңберінде мерзімі өткен берешекті реттеу жөніндегі тәсілді біріздендірдік. Бұл бізге клиенттерге берешегін реттеу бойынша жеке шарттар ұсыну процестерін оңтайландыруға және жеделдетуге мүмкіндік береді.

Біздің кез келген қарыз алушымыз көмек немесе кеңес алу үшін омбудсменге жүгіне алады:

Өтінімді сайтта қалдыруыте:

[Омбудсменнің қабылдау бөлмесі](#)

Өтінішті электрондық пошта мекенжайына жіберу:

ombudsman@solva.kz

Жедел желіге қоңырау шалу:

+7 701 006 35 36

Бас бөлімшенің мекенжайы:

Алматы қ., Алмалы ауданы, Сейфуллин даңғ.,
502, Тұрар БО, 1-ші қабат (ғимараттың шеткі кіреберісі).

¹ ҚНРДА - Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі; ҰБ - Қазақстан Ұлттық Банкі

Қарыз алушының құқықтары жөніндегі Омбудсменнің қабылдау бөлмесі

Клиенттерімізге ыңғайлы болу үшін біз өтініштер мен шағымдарды қабылдауға арналған бірнеше арналарды ұсынамыз: онлайн және офлайн. 2023 жылы біз азаматтарды жеке қабылдау үшін Алматы қаласындағы орталық кеңсемізде омбудсмен кеңсесін аштық. 2023 жылы біздің **498 клиент** осы кеңсе арқылы бізге жүгінді.

Жалпы 2023 жылы **2,6 мыңнан астам клиентімізге** төлемдерді кейінге қалдыру және қайта құрылымдау бойынша, соның ішінде негізгі борыш бойынша **4 млрд. теңгеден астам сомаға** жеке кестелер ұсынылды.

Сондай-ақ, клиенттеріміздің жеке кабинетте төлемді кейінге қалдыру мүмкіндігін пайдалану мүмкіндігі бар.

2023 жылы біз қызметкерлерді қосымша оқыту арқылы өз құзыреттерімізді күшейту арқылы клиенттердің құқықтарын қорғау бойынша жұмысымызды жетілдірдік, бұл бізге Компанияның клиенттердің құқықтарын қорғау және команданың кәсіби дағдылары бойынша тиімділігін арттыруға мүмкіндік берді.

2024 жылдың басында біз «Қарызсыз қоғам» республикалық маңызы бар жобаға қосылдық. Жобаның негізгі мақсаты - азаматтардың борыштық жүктемесін азайту және проблемалық берешегі бар тұлғалардың қаржылық сауаттылығын арттыру. Осы жоба аясында Қазақстанның бірқатар қалаларында қоғамдық қабылдау бөлмелері жұмыс істейді, онда Solva Қазақстанның МҚҰ-дың ішінде алғашқы болып азаматтарға берешектерді реттеу және борыштық жүктемені төмендету бойынша кеңес беруге және көмек көрсетуге өз маманын ұсынады. Сондай-ақ, Компания халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі іс-шаралардың демеушісі болып табылады («Қаржылық сауаттылық» бөлімін қараңыз).

2023 жылы омбудсменнің қабылдау бөлмесіне

4 000

өтініш келіп түсті

2023 жылы **498**

клиент омбудсменнің жеке қабылдауында болды

2023 жылы **2 600**

клиент төлемдерді кейінге қалдырумен және қайта құрылымдаумен жеке кестелерді алды

АО «МФО «Солва»/Төтенше № 0021-0004-01 де 05.03.2023 г. қазіргі МҚҰ-ға

ВОПРОС-ОТВЕТ

Карточки с простыми вопросами о работе омбудсмена

Листайте, чтобы узнать ответы



Клиенттерге төтенше жағдайлар кезінде көмек көртесу

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

2023 жылы біз Қарағанды қаласындағы Костенко атындағы шахтадағы жарылыс пен өрттен зардап шеккен клиенттерімізге көмек көрсеттік. Компания зардап шеккен 3 клиентіне (қаза тапқандардың отбасыларына және зардап шеккен кеншіге) қолдау шараларын көрсетті: қаза тапқан кеншілердің екі туысының жалпы қарызы белгіленді және одан әрі сыйақы есептеу мен өндіріп алу тоқтатылды, бір зардап шеккен кеншіге сыйақы есебінсіз 3 айға жеңілдікті кейінге қалдыру ұсынылды.

2024¹ жылдың көктемінде Solva елдің бірнеше аймақтарында су тасқынынан зардап шеккен қарыз алушыларға қолдау шараларын ұсынды. Қолдау ретінде Компания **608 млн. теңге** сомасына кредиттері бар зардап шеккен **564 азаматқа** төлемдерді кейінге қалдыруды ұсынды. **96 бизнес субъектісіне** қатысты **247 млн. теңге** сомасына кредиттер бойынша жиынтық берешек кейінге қалдырылды.

Мерзімді әскери қызметке шақырылғандардың төлемдерін кейінге қалдыру

2022 жылдың желтоқсанында Қорғаныс министрлігі мен ҚНРДА мерзімді әскери қызметке шақырылған қарыз алушылардың банктік қарыздары мен микрокредиттері бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды көздейтін Ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойды.

2023 жылы Компания өзінің 8 әскери қызметші клиенті бойынша олардың мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңіне (1 жыл) 3,6 млн теңге жалпы борыш сомасына негізгі қарызды, сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды және берешекті өндіріп алудың барлық нысандарын тоқтата тұруды ұсынды.



¹ 2024 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан 2024 жылдың басындағы кейбір маңызды ақпарат та қоса берілген

Өтініштермен жұмыс



«Solva біздің клиенттерімізбен кері байланыс пен адал диалог орнату ғана Компания қызметін күннен күнге жақсартуға және қаржылық қызметтерді бұрынғыдан да ыңғайлы және жоғары сапалы түрде ұсына отырып, өнім желісін жақсартуға мүмкіндік береді деп сенеді. Біз әрқашан тиімді және жылдам қатысымды орната отырып, барлық келіп түскен өтініштер мен шағымдарды қамқорлықпен және мұқият қарауға тырысамыз. 2023 жылы біз барлық байланыс арналары бойынша барлық өтініштерді біріктіретін бірыңғай базаны іске қосу арқылы клиенттерді қолдауды оңтайландыруға және жетілдіруге ерекше назар аудардық. Біз қызметкерлерді оқытуға және қосымша бақылау шараларына инвестиция жасау арқылы клиенттермен қатысымымыздың сапасын қамтамасыз ететін қатаң стандарттарды ұстанамыз.»

Ассель Маханова,
Клиенттерді қолдау басқармасының басшысы

Клиенттеріміздің қанағаттануы біздің басымдығымыз болып табылады, сондықтан біз барлық өтініштер мен шағымдарға өте байыпты қараймыз.

Біз клиенттердің бізбен байланыста болуы үшін мүмкіндігінше көп байланыс арнасын құру маңызды деп санаймыз және әрқашан кері байланыс орнатуға тырысамыз.

Клиенттер жедел желіге қоңырау шала алады немесе өз өтініштерін немесе шағымдарын электрондық пошта, Whatsapp, біздің сайттағы және мобильді қосымшадағы чат немесе өтініш нысаны арқылы жолдай алады. Біз сондай-ақ әлеуметтік желілеріміз және басқа арналар арқылы келіп түскен барлық хабарламаларды мұқият зерделейміз және қажет болған жағдайда оларды клиенттермен жұмыс жасау бөлімдеріне жібереміз.

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

2023 жылы біз Өтініштерді қарау тәртібін өзектендірдік және жаңарттық, егжей-тегжейлі талдауды енгіздік, сондай-ақ барлық арналар бойынша келіп түскен өтініштерді/шағымдарды барынша тиімді және жылдам өңдеу үшін топтарға бөле отырып, жүйелеп, жіктедік.

Барлық байланыс арналарымен клиенттерден келіп түскен барлық өтініштер/шағымдар бірыңғай базаға түседі.

Осы әдіс бізге клиенттердің барлық өтініштерін біріктіруге және нақты клиенттің өтініштері мен хат-хабарларының тарихын қалыптастыруға мүмкіндік береді.

2023 жылы біз сондай-ақ клиенттердің дербес деректерін қорғауды күшейту үшін клиенттерді дауыстық және мәтіндік форматта сәйкестендіру процесін біріктірдік.

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

Клиенттерді қолдау басқармасының барлық қызметкерлері жүйелі түрде оқытудан өтеді және біліктілігін арттырып тұрады, соның ішінде өнім желісі, кәсіби этика және тиімді қатысымдар бойынша. Сондай-ақ, ай сайын біздің қызметкерлер өнімдерді білу бойынша тест тапсырады, ал тестілеу қорытындысы қызметкердің бонусына тікелей әсер етеді.

Қызметкерлеріміздің клиенттермен әрекеттестігінің және қарым-қатынасының сапасын бақылауды сапа мониторингі бөлімшесі жүзеге асырады. 2023 жылы қызметкерлерді Компанияда клиенттермен өзара әрекеттесу саласында қабылданған ережелер мен принциптерге сәйкестігін бағалаудың ауқымды процесі жүзеге асырылды.

Сондай-ақ, қызметкерлердің клиенттермен әңгімелесулері мен хат-хабарлары үнемі тексеріліп тұрады.

Өтініштермен жұмыс жасау

2023 жылы барлық коммуникация арналары бойынша **52 332 өтініш** келіп түсті, оның басым бөлігі мерзімі өткен берешекті реттеу мәселелеріне қатысты болды және Омбудсменнің қабылдау бөлмесіне жіберілді («Қарыз алушының құқықтары жөніндегі омбудсменнің қабылдау бөлмесі» бөлімін қараңыз).

Алынған өтініштердің 100% біздің клиенттерді қолдау мамандарымыз қарастырып, жауап берді.

Сондай-ақ, 2023 жылы клиенттерімізден 328 шағым келіп түсті, әр шағым бойынша ішкі тексеру жүргізіліп, клиенттерге жауап қайтарылды. Тексеру нәтижелері бойынша 154 өтініш негізделген деп танылды және біздің тарапымыздан анықталған мәселелерді шеттету бойынша шаралар қабылданды. Осылайша, 2023 жылы клиенттерден түскен шағымдар санының берілген кредиттер санына қатынасы 0,6% құрады.

Сондай-ақ, біздің клиенттер ҚНРДА жанындағы омбудсменге немесе қаржы реттеуші органына (ҚНРДА) шағым жіберуге құқылы. 2023 жылы біз қол жетімді байланыс арналарын кеңейту, олардың ыңғайлылығы арқылы, сондай-ақ клиенттерімізге кез келген мәселені немесе шағымды шешу үшін бізге тікелей хабарласу мүмкіндігі туралы хабарлау арқылы ҚНРДА-ға Компания атына түсетін шағымдардың санын азайтуға баса назар аудардық.

Осы тәсілдің арқасында тікелей Solva-ға келіп түскен өтініштер саны арта түсті, ал реттеушінің көмегімен өтініштер саны 20%-ға қысқарды және 2023 жылы 188 өтінішті құрады.

2024 жылы біз нақты бір клиентпен қарым-қатынастың бүкіл тарихын жедел көруге және оның Solva-мен өзара әрекеттесу тәжірибесін жақсартуға мүмкіндік беретін өтініштерді қабылдау мен өңдеудің көп арналы жүйесін жетілдіруді жоспарлап отырмыз. Сондай-ақ, біз өнімдік командалармен тоқсан сайынғы кездесулер өткізуді жоспарлап отырмыз, онда біз өнімдеріміз бен қызметтерімізді жетілдіру бойынша келіп түскен өтініштер мен шағымдарды талдауды жоспарлап отырмыз.

Өтінішті немесе шағымды келесі арналар арқылы жолдауға болады:

кез келген өтініштер үшін

support@solva.kz

Whatsapp чаты

+7 701 493 84 85

Жедел желі

+7 701 006 35 35

Пошта мекенжайына хат жазу:

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

Клиенттердің қанағаттануы



Біздің клиенттеріміздің қанағаттану және бейілділік деңгейі Solva үшін біздің бизнесіміздің тиімділігінің және алға қойылған мақсаттарға жетуінің маңызды көрсеткіштерінің бірі болып табылады. Біз өз клиенттерімізге олардың қажеттіліктері мен тілектерін қанағаттандыратын сапалы өнімдер мен қызметтерді ғана ұсынғымыз келеді. 2023 жылы біз бірқатар жаңа клиенттік зерттеулерді іске қостық, сондай-ақ процестеріміз бен сервистерімізге клиенттерден келіп түскен ұсыныстарды енгізу бойынша жұмысты жалғастырдық.»

*Анна Гаянцева,
Зерттеу департаментінің басшысы*

Біз клиенттеріміздің қанағаттану деңгейін арттыруға тырысамыз, сондықтан үнемі NPS (Net Promoter Score) бейілділік индексін өлшеп отырамыз. Бұл әр кезеңде біздің клиенттеріміздің Компаниямен өзара әрекеттестігі тәжірибесін талдауға көмектеседі.

NPS өлшеу процесінде біз телефон арқылы клиенттермен сауалнама жүргіземіз, бұл ең тиімді байланыс әдісі болып табылады.

Сауалнамалар күн сайын жүргізіледі, ай сайынғы негізде біз клиенттердің әр санаты: жеке тұлғалар, ШОБ клиенттері және Solva Lite клиенттері бойынша бір ай ішінде жүргізілген сауалнамалардың нәтижелерімен егжей тегжейлі есеп дайындаймыз.

Алынған сауалнама нәтижелерінің қорытындысы бойынша біз ай сайын әр департамент үшін тапсырмалар тізімін дайындаймыз. Сондай-ақ, ай сайын алынған нәтижелер Компанияның жоғары басшылығына және департамент басшыларына ұсынылады.

Біз әрқашан бейілділік көрсеткішінің динамикасын және клиенттермен әңгімелесу барысында алынған кері байланысты мұқият талдаймыз.

55

2023 жылы жеке тұлға клиенттер арасындағы NPS көрсеткіші

51

2023 жылы ШОБ клиенттер арасындағы NPS көрсеткіші

40

2023 жылы Solva Lite клиенттер арасындағы NPS көрсеткіші¹

¹ Solva Lite өнімі бойынша NPS төмен көрсеткіші негізінен осы өнімнің жаңа болып табылатындығына және 2022-2023 жылдары іске қосылғанына байланысты. Біз клиенттерімізбен кері байланысқа байланысты оны үнемі жетілдіру процесінен өтіп жатырмыз.

Клиенттердің қанағаттануы

Жасалған талдау қорытындысы бойынша біз алынған ұсыныстарды ендіруге немесе анықталған кемшіліктерді жоюға тырысамыз. Сондай-ақ, NPS көрсеткіші нашарлаған жағдайда, біз кейін жоюға тырысатын ықтимал себептерді айқындаймыз.

Мәселен, 2023 жылы NPS өлшеу кезінде қол жеткізген кері байланыстың арқасында біз алдағы төлемдер мен бар қарыздар туралы СМС-ескертулер жібере бастадық, өйткені клиенттер бізбен телефон қоңырауларының қолайсыздығы туралы пікір бөлісті. Жуық арада біз еске салудың балама әдісінің тиімділігі мен ыңғайлылығын талдау үшін клиенттер арасында сауалнама жүргізуді жоспарлап отырмыз.

Жаңа өнімдер мен қызметтерге қажеттілікті анықтау, кері байланыс пен пікірлерді жинау, экономикалық және әлеуметтік ықпалымызды өлшеу және т.б. мақсатында біз әр түрлі терең зерттеулер мен клиенттермен сауалнама жүргізіп тұрмыз. Мәселен, 2023 жылы біз клиенттеріміздің жаңа бейқаржылық сервистерді іске қосу қажеттілігін анықтау үшін үлкен зерттеу жүргіздік.

2024 жылдың басында біз бүкіл Қазақстан бойынша Solva және біздің өнімдеріміз туралы хабардар болу деңгейін анықтау бойынша жаңа зерттеу жұмысын бастадық. Біз бұл бағыттағы жұмысты жүйелі түрде жүргізуді жоспарлап отырмыз.

Жауапты маркетинг

Solva — Қазақстанның микрокредит беру нарығындағы көшбасшылардың бірі.

Біз брендімізді үнемі дамытып және оның танымалдылығын арттырып келеміз, соның ішінде инновацияларды ендіру және маркетинг саласындағы құзыреттерді күшейту есебінен.

Жауапты бизнес ретінде біз Қазақстанның маркетингтік қатысымдар және жарнама саласындағы заңнамасын қатаң ұстанамыз. Біз маркетингтік қатысымда ұқыптылықты сақтаймыз, және егер ол клиенттің нақты қаржылық мүмкіндіктеріне сай келмесе, микрокредит алуды ұсынбаймыз.

Біз заңнаманы бұзбау немесе орналастырылған ақпараттың дұрыс түсінілмеуіне жол бермеу үшін барлық маркетингтік материалдарды дерлік Заң департаментімен келісіп отырамыз. Маркетингтік қатысымдар мен өнімді жылжыту бойынша даулы мәселелер туындаған жағдайда біз әрқашан консервативті және қатаң ережелерге негізделеміз.

ШОБ дамуына экономикалық үлес

2023 жылы біз клиенттерімізге сауалнама жүргізу арқылы микро-, шағын және орта бизнесті дамытуға экономикалық және әлеуметтік үлесімізді ауқымды зерттеуді қайта жүргіздік. Зерттеуге **1200-ден астам клиент** қатысты.

Біз сіздермен зерттеудің негізгі нәтижелерімен бөлісуге қуаныштымыз:

Берілген қаржыландырудың
1 млн теңгеден



1 жыл ішінде ШОБ түсімінің орта есеппен
6 млн теңгеге өсуіне әкеп соғады,
бұл 2022 жылғы зерттеу нәтижелерімен
салыстырғанда **10%-ға жоғары**

Соңғы жылы Solva қаржыландыруының арқасында

21 мың жұмыс орны

құрылды

10-нан 1

клиент Solva-ның қорландыруынсыз өз бизнесін жабуға мәжбүр екенін мәлімдеді, және осы күнге дейін жұмыс істейді

66%

клиент кредит қаражатын алу салдарынан түсімнің өскенін атап өтті

Соңғы 3 жылда Solva қаржыландыруының

арқасында **48 мың жұмыс орны құрылды**

96%

Solva микрокредиті олардың бизнесін дамытуға көмектескеніне сенімді

\$372 млн

2023 жылғы қаржыландыру қорытындысы бойынша Solva клиенттеріне күтуге болатын түсімнің өсмі.

Solva микро-, шағын және орта кәсіпорындарды ынталандыра отырып, Қазақстан экономикасына және халықтың әл-ауқатының өсуіне өз үлесін қосып отырған маңызды экономикалық агент болып табылады.

Зерттеу нәтижелері бойынша екі жыл ішінде біз ШОБ секторын қаржыландырудың нақты экономикалық әсері кредиттік портфелі көлемінен әлдеқайда көп параметрлермен есептелетініне көз жеткіздік.

Біздің зерттеу нәтижелеріміз біз жасаған қорытындыны растайды: Solva қаржыландыруының арқасында ел экономикасында жаңа жұмыс орындары құрылды, біздің кәсіпкер клиенттеріміз өз бизнесінің табысын арттыра алды, демек олардың ел экономикасындағы үлесі мен жеке әл-ауқаты артты.

Біз сондай-ақ жеке шағын бизнестегі оңтайлы өзгерістер **«толқындық әсер»** тудыратынын түсінеміз: оң экономикалық әсер сәйкесінше кәсіпорын қызметкерлеріне, олардың отбасыларына және үй шаруашылықтарына, сондай-ақ мердігерлер мен жеткізушілерге және олардың бизнесіне әсер етеді.

Қол жеткізілген нәтижелермен 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 — бірінші кезекте біздің бүкіл командамыздың этикалық, адал, ашық, тиімді және қауіпсіз бизнес жүргізу принциптерін ұстануы болып табылады.

Бұл қызметіміздің негізі және Компанияның барлық басшыларына, қызметкерлеріне және серіктестеріне қоятын бірден бір талабы болып табылады.

Бизнесті жауапкершілікпен жүргізу тәжірибесіне сүйене отырып, біз Компаниядағы іскерлік жүріс-тұрыс пен этика ережелерін бұзуға нөлдік төзімділікті сіңіре алдық.

Solva-да Кәсіби этика кодексі қолданылады, ол іскерлік жүріс-тұрыстың корпоративтік стандарттарын айқындайды және біздің құндылықтарымызға сәйкес жұмыс істеуге мүмкіндік береді.

Кодекс Компания ішіндегі және біздің клиенттерімізбен және серіктестерімізбен әрекеттестіктің негізгі принциптерін, мүдделер қайшылығын болдырмау жөніндегі шараларды, сыбайлас жемқорлыққа қарсы шараларды және басқа да этикалық мәселелерді .

Solva-ның қызметкерлері осы Кодекстің талаптарын біледі және оны өз жұмысында қолданады.

Жұмысқа қабылданған барлық жаңа қызметкерлер кезде Кодекспен танысады.

Сондай-ақ, Кодекс барлық жаңа қызметкерлердің поштасына автоматты түрде жіберіледі.

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

Компания монополияға қарсы заңнама принциптерін қатаң ұстанады және нарықтағы бәсекелестікке қайшы келетін әрекеттерге жол бермейді.

2023 жылы Solva-ға бәсекелестікке қайшы келетін қызметке байланысты айыппұл салынбады, сондай-ақ Компанияның атына бәсекелестікке кедергі келтіруге және монополияға қарсы заңнаманы бұзуға қатысты сот талап арыздары түспеді немесе қаралмады.

100%

қызметкер Кодекспен танысты

Мүдделер қайшылығы

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

Дәл осы себептен Компанияда осы мәселелерді реттеуге ерекше назар аударылады.

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

Мүдделер қайшылығы орын алған жағдай туындаған кезде қызметкер шешім қабылдау үшін ол жөнінде тікелей басшыға, HR бөліміне немесе ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне хабарлауы және жүгінуі тиіс.



Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл



«Solva кез келген нысандағы алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа нөлдік төзімділік принципін ұстанады және осы саладағы тәуекелдерге мониторинг жүргізу және оларды азайту үшін кең ауқымды іс-шаралар спектрін жүзеге асырады.

2023 жылы біз барлық қызметкерлер үшін міндетті болып табылатын сыбайлас жемқорлыққа және алаяқтыққа қарсы іс-қимыл бойынша оқыту курсын бастадық. Сондай-ақ, біз микрокредитті рәсімдеу кезінде сәйкестендіру және верификациялау шараларын күшейтіп, қаржылық сауаттылық бойынша тренингтерімізге алаяқтық тақырыптарын қостық.

Біз күнделікті қолданып жүрген тәсілдеміз бен шараларымыздың кешені бізге 2023 жылы 1,7 мыңнан астам алаяқтықтың алдын алуға көмектесті.»

*Сергей Бойко,
Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің басшысы*

Біз әрқашан «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» заңды қоса алғанда, Қазақстан аумағында салаға қатысты 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 қызметкерлер үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы жүріс-тұрыстың құндылық және моральдық бағдарлар жүйесін құру арқылы алаяқтық және сыбайлас жемқорлық әрекеттерінің алдын алуға, сондай-ақ контрагенттермен қарым-қатынас орнату кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылға бағытталған **Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты** жұмыс істейді.

Саясат сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимылдың негізгі мақсаттарын, міндеттері мен принциптерін, профилактика және алдын алу бойынша шараларды, алаяқтық немесе сыбайлас жемқорлық жасағаны үшін жауапкершілікті ғана емес, сондай-ақ жұмысқа қабылдау немесе саясатты жаңарту кезінде қызметкерлердің сыбайлас жемқорлыққа қарсы міндеттемелерді қабылдауға келісім беруін және сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарға қол қоюын қамтиды.

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

Біздің қызметкерлердің 100% осы Саясаттың ережелерімен танысты. Сондай-ақ, әрбір жаңа қызметкер үшін ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл бойынша нұсқамалар жүргізеді.

Біздің қызметкерлер Саясат ережесіне қатысты кез келген бұзушылықтар туралы хабарлауға міндетті екенін біледі.

Егер қызметкер кез-келген туындаған бұзушылық туралы білсе немесе мұндай бұзушылықтың орын алғаны туралы күдіктенсе, ол тікелей басшыға, HR бөліміне немесе ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне жүгіне алады. Біз болжамды бұзушылық туралы хабарлаған қызметкерге қарсы бағытталған кез келген нысандағы қудалаудың немесе қудалау қаупінің туындамауына кепілдік береміз.

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Саясат ережелері бұзушылығының барлық фактілерін ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімі дереу тексереді. Бұзушылық расталған жағдайда оған жол берген жауаптылар жауапқа тартылады. Болашақта мұндай оқиғаларға жол бермеу үшін Компания түзету және алдын алу шаралары мен ұсынымдарын жедел әзірлейді және қолданысқа енгізеді.

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

Куәландыру деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету және сыбайлас жемқорлық және алаяқтық пен мүдделер қайшылығының алдын алу жөніндегі қағидаларды ғана емес, сонымен қатар БАҚ-пен әрекеттесу ережелерін, әділ қарау және тең мүмкіндіктер принциптерін, рұқсат етілмеген іс-қимылдар сипаттамасын және бұзушылықтар туралы хабарлау арналары жөніндегі ақпаратты қамтиды. Жұмысқа қабылдау және еңбек шартын бұзу кезінде барлық қызметкерлер осы Куәландыруға қол қояды.

2023 жылы Компанияның барлық қызметкерлері және жұмысқа қабылданған кезінде жаңа қызметкерлер жыл сайын өтуге міндетті «Алаяқтыққа, сыбайлас жемқорлыққа және басқа да заңсыз әрекеттерге қарсы іс-қимыл бойынша» Курсы іске қосылды және өткізілді. Бұл курс келесі аспектілерді қамтиды:

- Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық
- Мүдделер қайшылығы
- Құпия ақпарат
- Дербес деректер
- Электрондық пошта мен Интернетті пайдалану
- Құпия сөздерді сақтау және пайдалану
- Жұмыс орны
- МҚҰ меншігін қорғау және пайдалану
- Әділ өтініш және тең мүмкіндіктер

«Құпия сатып алушы»

Біз тұрақты негізде клиенттермен жұмыс жөніндегі бөлімшелерімізді тексеру үшін жасырын көшпелі аудит жасаймыз.

Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің қызметкері сатып алушы ретінде бөлімше қызметкерлерінің алаяқтық құқық бұзушылық жасауға дайындығын, оның қарым-қатынасының кәсіби этика талаптарына сәйкестігін, микрокредит беру өнімдері мен шарттарын білуін, сондай-ақ барлық ақпаратты ашық, толық және түсінікті түрде беруін тексереді.

Өткізіліп жатқан іс-шаралардың арқасында осы кезеңге дейін ішкі алаяқтық тәуекелдеріне жол берілген жоқ, сондай-ақ біз сыртқы алаяқтық жағдайларын едәуір қысқарта алдық және бөлімшелердің жұмысындағы негізгі тәуекелдер мен кемшіліктерді анықтай алдық және оларды барынша азайтуға бағытталған шараларды қабылдадық.

Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Біз Компания қызметкерлері тарапынан да, үшінші тұлғалар мен делдалдар тарапынан да ықтимал алаяқтық жағдайларына үлкен мән береміз. Біздің қызметкерлерге алаяқтықтың кез келген схемаларына жол берілмейтіні мәлім.

Қызметкер тарапынан алаяқтық туралы күдік туындаған жағдайда тексеру жүргізіледі және оның қорытындысы бойынша анықталған тәуекелдерді азайту жөнінде ұсыныстар енгізіледі және қызметкерге бұзушылықтың дәрежесіне қарай жұмыстан босатуға және құқық қорғау органдарына жүгінуге дейін тәртіптік шаралар қолданылады.

Біз әрқашан клиенттерге Компания микрокредитті рәсімдеу және алу үшін ешқандай комиссия алмайтынын және ешбір қызметкерге, делдал тұлғаға немесе ұйымға ешқандай ақшалай қаражат төлеудің қажеті жоқ екенін хабарлаймыз.

Сондай-ақ, біз заңсыз сыйақы талап етілген жағдайда берілген байланыс деректері бойынша бізге хабарласуды сұраймыз. Біз толық құпиялылыққа кепілдік береміз.

Алаяқтыққа жол бермеу үшін Solva алаяқтық кредиттердің алдын алу үшін бірқатар шараларды жүзеге асырады. Микрокредитті рәсімдеу кезінде верификация жүйесі алаяқтық әрекеттерді анықтауға бағытталған сценарийлерді қолданады, нақты сұрақтар қойылады және тоғыспалы тексерістер жүргізіледі. Әр түрлі ақпараттық сервистерге қосылудың арқасында Компания клиенттің деректерінің дұрыстығын тексеретін техникалық мүмкіндіктерге ие. Сондай-ақ, бізде клиенттерді биометриялық сәйкестендіру жұмыс істейді, соның арқасында біз алаяқтардың басқа адамға микрокредит рәсімдеу сияқты жағдайларын барынша азайта аламыз.

Біздің Компания алаяқтық әрекет жасаған қызметкерлеріміз немесе агенттеріміз туралы бізге хабарлаған адамға **100 мың теңгеге дейін** сыйақы төлейтін **Қазақстандағы бірден-бір Компания**

Біз ақпараттық жүйе қауіпсіздігінің және клиенттерді сәйкестендіру әдістерінің жоғары деңгейін қолданамыз. 2023 жылы алаяқтыққа қарсы ішкі шаралар **1,7 мыңнан астам** алаяқтықтың алдын алуға мүмкіндік берді.

Біз өз клиенттерімізге қамқорлық жасаймыз және оларды алаяқтық тәуекелінен қорғауға бар күшімізді саламыз. Компания ықтимал алаяқтық туралы келіп түскен хабарламалардың 100% тексереді.

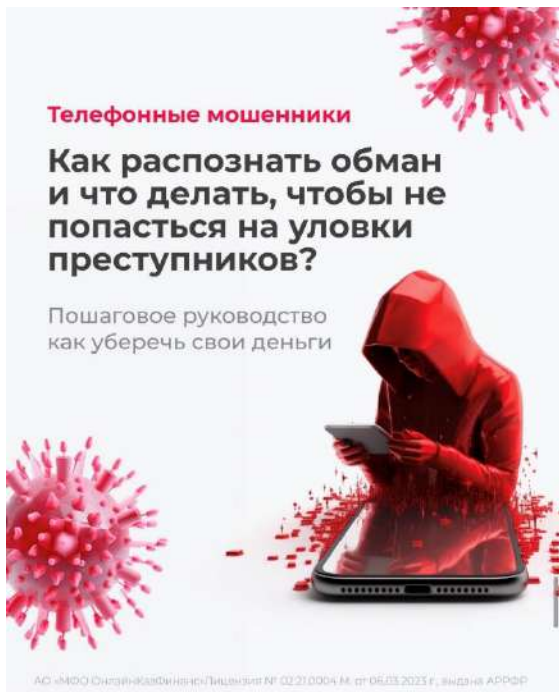
Егер тексеру қорытындысы бойынша клиенттің мәлімдеусіз/келісімінсіз микрокредит рәсімделгені және алаяқтық схема қолданылғаны белгілі болған жағдайда, Компания клиенттің қарызын толығымен есептен шығарады, кредиттік бюроларға тиісті түзетулер енгізеді және құқық қорғау органдарына өз бетінше жүгінеді.

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 және әлеуметтік желілерде алаяқтарды және алаяқтық түрлерін тану тақырыбында мақалалар жарияланады, сондай-ақ клиенттермен жұмыс жасайтын әрбір нүктесінде осы тақырып бойынша ақпараттық тақтайшалар орналастырылады.

2023 жылы қаржылық сауаттылық бойынша тренингтерімізге **алаяқтық тақырыбына арналған тармақ** қосылды, онда біз негізгі алаяқтық схемалар, алаяқтарды қалай тануға, өзіңізді олардан қалай қорғауға болатыны және егер сіз олардың құрбаны болсаңыз не істеу керек екендігі туралы әңгімелеп бердік. 2024 жылы біз клиенттерімізді алаяқтық тақырыбында оқытуды және хабардар етуді жалғастырамыз.



Как соблюдать кибергигиену?

Эта памятка поможет защитить ваши персональные данные от киберпреступников и научит безопасному пользованию интернетом. Что такое кибергигиена? Кибергигиена – это...

 Справочник  #Советы

Нақты немесе ықтиамл бұзушылықтар туралы хабарламаларды қайда жіберуге болады:

Жедел желіге қоңырау шалу:

[+7 \(701\) 345 74 64](tel:+77013457464)

Ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөлімінің e-mail-не жазу

sb@solva.kz

Адам құқықтары

Solva адам құқықтарын қорғайды және ортақ құндылықтар, мәдени әртүрлілік, гендерлік, нәсілдік және өзге де теңдік негізде барлық қызметкерлерге тең мүмкіндіктер беретін жұмыс ортасын құруға тырысады.

Ар-намыс пен абыройды, 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.

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

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

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

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

2023 жылы клиенттермен жасалатын шартқа адам құқықтарының сақталуына қатысты тармақ енгізілді, атап айтқанда алынған қарыз қаражатын құл, мәжбүрлі немесе балалар еңбегін қолдануға байланысты өндіріске және/немесе қызметке жіберуге тыйым салу.



Адам құқықтары

Біз өз қызметкерлерімізге, клиенттерімізге және барлық серіктестерімізге құрметпен және жауапкершілікпен қараймыз, агрессиялық немесе қорлайтын әрекеттерге жол бермейміз. Біз үшін жұмыс пен қарым-қатынаста кез-келген ауызша қорлауға, қорқытуға, жыныстық сипаттағы жағымсыз ұсыныстар мен қорқытуға мүлдем жол берілмейді.

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

Мұндай жағдайда біз Компанияда қолданылатын ережелер мен қағидаларды бұзу туралы хабарлаған қызметкерге қарсы бағытталған кез-келген нысандағы қудалауға немесе қудалау қаупіне жол бермейміз. 2023 жылы қолда бар арналар арқылы адам құқықтарын бұзудың расталған оқиғалары 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 қудалау немесе қудалау қаупінен қорықпай, Компанияның сайтында көрсетілген байланыс арналары арқылы олардың құқықтарының бұзылу немесе орынсыз әрекет жағдайлары туралы хабарлай алады. Барлық өтініштер міндетті түрде тексеріледі.

Қызметкерлер	Клиенттер	Серіктестер
Еркін еңбек етуге құқығы (құл және балалар еңбегіне тыйым салу)	Қаржылық қызметтерге тең қол жеткізу құқығы	Еркін еңбек ету құқығы (құл және балалар еңбегіне тыйым салу)
Лайықты еңбекақы алуға құқығы	Сыйластық және этикалық қарым-қатынасқа құқығы	Бірлестіктерге қатысу құқығы
Кәсіби өсу, даму және білім алу құқығы	Жеке өміріге қол сұғушылықтан қорғау құқығы	Өтініштер мен шағымдарды жіберу құқығы
Сыйластық және этикалық қарым-қатынасқа құқығы	Дербес деректер құпиялылығына құқығы	Дербес деректер құпиялылығы құқығы
Теңдікке және кемсітпеушілікке құқығы	Еркін еңбек ету құқығы (құл және балалар еңбегіне тыйым салу)	Сыйластық және этикалық қарым-қатынасқа құқығы
Бірлестіктерге кәсіподақтарға қатысу құқығы және т.б.,	Өтініштер мен шағымдарды жіберу құқығы	
Демалықа шығу құқығы		
Ереуілге шығу құқығы		
Ұжымдық шарттар жасасуға құқығы		
Жеке өміріге қол сұғушылықтан қорғау құқығы		
Дербес деректер құпиялылығына құқығы		

Дербес деректерді қорғау

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



«Клиенттеріміздің дербес деректерінің қауіпсіздігі әрқашан біздің басымдығымыз болды. Біз деректерді қорғаудың барынша қатаң стандарттарын енгізу, жаңа технологияларды қолдану және ең үздік бағдарламалар мен жабдықтарды орнату арқылы ақпараттық қауіпсіздік жүйесін тұрақты негізде жетілдіріп отырамыз. 2023 жылы біз PCI DSS халықаралық лицензиясын алдық, екі сыртқы аудиттен сәтті өттік, бірқатар жабдықтарды жаңарттық және клиенттеріміздің дербес деректерін қорғау бойынша екі жаңа жүйені орнаттық және тағы көптеген басқа шараларды қолдандық. Сондай-ақ, 2023 жылдың соңына қарай МҚҰ-дан банкке трансформациялау жобасы шеңберінде біздің ақпараттық қауіпсіздік жүйелеріміз заңнама мен реттеуші органдардың Екінші деңгейдегі банктерге (ЕДБ) қойылатын талаптарына толық сәйкес келеді деп мақтанышпен айта аламыз. Осылайша, біз өз клиенттерімізге ақпараттық қауіпсіздіктің және деректер құпиялылығының жоғары деңгейіне кепілдік бере аламыз..»

Станислав Солоха,
Ақпараттық қауіпсіздік департаментінің директоры

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

Компанияда деректердің қорғалуын және қауіпсіздігін қамтамасыз ететін, сондай-ақ осы саладағы барлық мәселелерді басқару бойынша қызметті жүзеге асыратын ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесі жұмыс істейді. 2023 жылы біз бұл бөлімді кеңейту арқылы ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің жетілдірілуіне қол жеткіздік.

Ақпараттық қауіпсіздік саясаты Компанияның ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша барлық мәселелердің реттейтін осы саладағы негізгі құжат 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. айқындайды. Осы саясаттың ережелері ақпараттық активтерге қол жеткізуге рұқсаты бар немесе ақпарат алмасу процестеріне тартылған Компанияның барлық қызметкерлеріне қатысты қолданылады.

Компания жылыстау қаупін азайту үшін деректердің сақталу қауіпсіздігіне тоқсан сайын ішкі аудит жүргізіп тұрады. Сондай-ақ, біз іркілістердің бар-жоғын анықтау үшін мобильді, веб-қосымшаларды және ақпараттық жүйелер инфрақұрылымын жүйелі түрде тексеріп тұрамыз. Бұл дербес деректерді өңдейтін жүйелеріміздің қауіпсіздігін үздіксіз жаңартып отыруға мүмкіндік береді.

Дербес деректерді қорғау



2023 жылы Компания деректерді қорғау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы техникалық және IT жабдықтарды сапалы және заманауи техникалық және IT жабдықтармен жаңарту жұмысын жалғастырды, бұл ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету бойынша жұмыстың тиімділігін арттыруға мүмкіндік берді.

Сондай-ақ, 2023 жылы біз дербес деректерді жылыстаудан қорғау жүйесін және ақпаратты криптографиялық қорғау құралын (АКҚҚ)¹ сатып алдық және орнаттық, оның көмегімен дербес және құпия деректермен жұмыс қауіпсіздігін қамтамасыз ету бөлігінде тәуекелдерді азайтуға қол жеткіздік.

Біздің клиенттеріміздің барлық дербес деректері тек Қазақстан заңнамасы және ішкі нормативтік құжаттары, атап айтқанда Дербес деректерді өңдеу және қорғау жөніндегі саясаты және Дербес деректерді қорғау жөніндегі ережелер аясында сақталады және беріледі. Сондай-ақ, клиенттердің дербес деректерін басқа заңды тұлғаға берген жағдайда, біз әрқашан шарттық қатынастар мен деректердің құпиялылығы туралы жасалған келісімге сүйенеміз.

Дербес деректерді өңдеуге қатысты мәселелерде Solva жеке өмірге қол сұқпаушылық 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 клиенттеріміздің барлығы міндетті түрде біздің сайтта ашық қолжетімділікте орналастырылған Құпиялылық туралы ережемен 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 механизмі туралы ақпаратты егжей-тегжейлі ұсынамыз.

Компанияда дербес деректерді қорғауға жауапты тұлға тағайындалды, оған мынадай негізгі міндеттер жүктелген: дербес деректер саласындағы заңнаманың және Компанияның ішкі талаптары мен регламенттерінің сақталуын бақылау, қызметкерлерді дербес деректерді қорғауға қойылатын талаптар туралы ақпарат беруді ұйымдастыру және өтініштерді қабылдау мен өңдеуді ұйымдастыру.

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

Solva ақпараттық қауіпсіздіктің барлық шараларының, оның ішінде мобильді қосымшаның және клиенттердің жеке кабинетінің заңнамаға және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі әзірлеген электрондық микрокредиттер берудің белгіленген қағидаларына толық сәйкестігін қамтамасыз етеді.

2023 жылы біздің Компания барлық ақпараттық қауіпсіздік жүйесінің, оның ішінде дербес деректерді қорғау жүйесінің кешенді сыртқы аудитінен өтті. Осы аудиттің барысында біздің ішкі құжаттарымыз және ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылықты қамтамасыз ету және клиенттеріміздің дербес деректерін қорғау механизмдері тексерілді. Аудит қорытындысы бойынша анықталған тәуекелдерді азайту және қауіпсіздік жүйесін жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленді.

¹ АКҚҚ (ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары) — бұл ақпаратты шифрлейтін және шифрін ашатын және оған өзгертулер енгізілгенін тексеретін бағдарламалар мен құрылғылар. АКҚҚ деректерді қауіпсіз сақтау және табыстау үшін қолданылады.

Дербес деректерді қорғау

2023 жылы Solva сыртқы сертифицикатталған ұйым жүзеге асырған PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) стандарты бойынша аудиттен сәтті өтті және **PCI DSS лицензиясын** алды. PCI DSS стандарты - бұл төлем карталарының деректерін қорғау үшін арнайы жасалған халықаралық қауіпсіздік стандарты. Ол Компания мен клиенттеріміздің қауіпсіздігін бұзуға жол бермейді және бүкіл төлем жүйесінің қауіпсіздігін қамтамасыз етеді. Компания алынған лицензияны растау және жаңарту үшін жыл сайын қайта сертифицикаттаудан өтеді.

Компанияның барлық қызметкерлері құпия ақпаратты жария етпеу туралы келісімге қол қояды және қызметтік міндеттерін атқаруға байланысты, соның ішінде Компаниядан кеткеннен кейін және жұмысын тоқтатқаннан кейін өздеріне белгілі болған құпия ақпаратты жария етпеу міндеттемесін өзіне алады. Қол жетімділікті ұсыну және құқықтарды кері қайтару тәртібі Компанияның ішкі құжаттарымен реттеледі.

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

Сондай-ақ, ақпараттық қауіпсіздік бөлімі жүйелі түрде қызметкерлердің ақпараттық қауіпсіздікке қойылатын талаптар және дербес деректерді қорғау туралы хабардарлығын арттыруға бағытталған іс-шараларды өткізеді.

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

Егер қызметкерге құпия деректерді жария етпеу туралы ереженің бұзылғаны мәлім болса, ол бұл туралы тікелей басшыға, HR бөліміне, ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесіне немесе ішкі және экономикалық қауіпсіздік бөліміне хабарлауға міндетті.

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

2023 жылы дербес деректердің жария етілмеуі немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелерді бұзу оқиғалары тірке лген жоқ.

2024 жылы біз қызметкерлеріміздің корпоративтік мобильді құрылғыларын қорғау шараларын күшейту жөніндегі жобаны іске асыруды жоспарлап отырмыз.



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 қабылдап келеді

«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/ТҚІҚ мақсатында ішкі бақылау қағидалары әзірленді, олардың шеңберінде мыналар айқындалды :

- АЖ/ТҚІҚ мақсатында ішкі бақылауды ұйымдастыру бағдарламасы;
- кірістерді жылыстату/терроризмді қаржыландыру тәуекелдерін басқару бағдарламасы (АЖ/ТҚІҚ);
- клиенттерді сәйкестендіру бағдарламасы;
- клиенттердің операцияларын мониторингілеу және зерттеу бағдарламасы;
- Қызметкерлерді АЖ/ТҚІҚ және т.б., мәселелері бойынша даярлау және оқыту бағдарламасы.



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

Ішкі бақылау қағидаларына сәйкес Компанияда АЖ/ТҚІҚ 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 қажет;
- күдікті операциялар мен әдеттен тыс мәмілелерді анықтау мақсатында клиенттердің операциялары бойынша тұрақты мониторинг жасау;
- «АЖ/ТҚІҚ мәселелері бойынша қызметкерлерді даярлау және оқыту» бағдарламасына сәйкес қызметкерлермен нұсқама жүргізу»

2023 жылы АЖ/ТҚІҚ мәселелері бойынша Компания қызметкерлерін офлайн және онлайн режимде жоспарлы оқыту және олардың білімін тексеру жүргізілді. Оқытуға **144 қызметкер** қатысты. Оқыту қорытындысы бойынша қызметкерлердің алған білімдерін тексеру үшін тестілеу жүргізілді.



Қызметкерлер



Наталья Лукас

Холдингітің HR басқарушы директоры

“ Біздің қызметкерлер – Компанияның жүрегі болып табылады. Біз олардың өз рөлі мен міндеттерін атқарудың табыстылығы мен тиімділігін арттыруға жағдай жасай отырып, мықты ынталы команданы құра отырып, Solva-ның өсуіне ықпал ету үшін бар күшімізді саламыз.

Қызметкерлердің және олардың отбасыларының әл-ауқаты, олардың өмір сүру сапасын жақсарту және адам құқықтарын сақтау Компанияның басты назарында.

2023 жылы біз келісу комиссиясын құрдық және қызметкерлерімізге олардың құқықтары мен мүдделері әрқашан қорғалатынына сенімді болуға мүмкіндік беретін ұжымдық шартты келісу және жасасу процесін бастадық. Сондай-ақ, біз оқыту және дамыту бағдарламаларын күшейттік, ынталандырушы пакетті жақсарттық және қолданылуын терең зерттедік.



Кадр саясаты

Компаниямыздың басты құндылығы – ол біздің қызметкерлеріміз.

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

Біз персоналды басқару жүйесін үздіксіз жетілдіріп келеміз және оның тиімділігін арттырамыз. Барлық кадрлық мәселелерді басқаруға Персоналмен жұмыс жөніндегі басқарма жауап береді. Осы басқарманың ішінде әртүрлі жұмыс бағыттары үшін жауап беретін бөлімдер құрылды, мысалы:

- таланттарды тарту, тиімді бейімдеу және сақтау
- ынталандыру және өтемақы жүйесін құру
- Компанияның HR-брендін қалыптастыру
- ішкі байланыстар
- корпоративтік мәдениетті дамыту
- қызметкерлердің әлеуетін дамытуға бағытталған тиімді ішкі оқыту жүйесін құру
- Компанияның ұйымдық құрылымы мен штаттық кестесін және жұмыстың басқа да бағыттарын жүргізу

2023 жылдың соңында біз қызметкерлеріміздің барлық оқыту және біліктілігін арттыру бағдарламаларына жауап беретін оқыту және мансапты дамыту орталығын құру процесін бастадық¹. Сондай-ақ, біз бірқатар бағыттарға жаңа жоғары білікті мамандарды жалдау арқылы персоналмен жұмыс жөніндегі басқарманы кеңейттік.

Біз персоналды басқару жүйесін және кадр саясатын ұдайы жетілдіріп отырамыз және 2024 жылы біз функцияларды кеңейтуді жалғастырамыз және оқыту мен таланттарды дамыту тәжірибесін жетілдіруге ерекше назар аударуды жоспарлап отырмыз.

HR мәселелерін басқару құрылымы :



¹ Бұл Орталық өз жұмысын осы есепті дайындау кезінде, атап айтқанда 2024 жылдың мамырында бастады

Кадр саясаты



Компанияның HR стратегиясы мен Кадр саясаты персоналды басқару мәселелерін реттейтін негізгі ішкі құжаттар болып табылады. Олар Компанияның тұрақты көшбасшылығын және қазақстандық және халықаралық еңбек нарықтарындағы беделдің өсуін қамтамасыз ету үшін біздің ұзақ мерзімді стратегиямызды және персоналмен жұмыс істеу принциптерін айқындайды.

Саясат Компанияның кадрлық құрамын қалыптастырудың ашық принциптеріне және жұмыспен қамтудың ынталандырушы жағдайларына, барлық қызметкерлердің стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге, кәсіби дамуға, әрбір қызметкердің жалпы жетістіктерге қосқан үлесін әділ бағалауға және еңбек нәтижелері үшін лайықты сыйақыға негізделеді.

Осы есепті дайындау кезінде персоналды басқару мәселелерін тиімді реттеу үшін келесі нормативтік құжаттар базасы құрылды

- Кадр саясаты
- Персоналды іріктеу жөніндегі ереже
- Кәсіби этика кодексі
- Қызметкерлерге сыйақы беру туралы ереже
- Еңбекақы төлеу туралы ереже
- Ішкі еңбек тәртібі ережелері
- Кадрлық іс жүргізу жөніндегі нұсқаулық
- Қызметкерлерді жылдық бонустау туралы ереже
- Субсидиялау және менторинг жөніндегі ереже және басқа құжаттар

2023 жылы жеке еңбек дауларын қарау бойынша **келісу комиссиясын** құру біз үшін өте маңызды қадам болды, оның шеңберінде қызметкер мен Компания арасындағы еңбек қатынастарының барлық мәселелеріне қатысты даулар қаралады, мысалы, еңбекақы төлеу, демалыс беру, тәртіптік жазалауды қолдану, жұмыстан шығару және т.б., Бұл механизм бізге қызметкерлердің шағымдары мен даулы жағдайларды бейтарап, жан-жақты және тәуелсіз қарауға кепілдік беруге, сондай-ақ қызметкерлеріміздің құқықтарын қорғауға мүмкіндік береді. Келісу комиссиясының мүшелері барлық қызметкерлер арасында жинақталған дауыс беру арқылы таңдалады, 2023 жылы 7 адам таңдалды. Келісу комиссиясының барлық мүшелері жыл сайын міндетті оқытудан өтеді, оның шеңберінде олар келісу комиссиясының жұмыс процестері мен еңбек құқықтарын егжей-тегжейлі зерделейді. Сондай-ақ әрбір жаңа қызметкер келісу комиссиясының бар екендігі туралы хабардар етіледі, сондай-ақ Компанияда еңбек даулары туындаған жағдайда оның мүдделерін осы комиссияның ұсынатын келісімге қол қояды.

Сондай-ақ, 2023 жылы біз Компания мен қызметкерлер арасындағы **ұжымдық шарттың жобасын** дайындадық, ол Solva-ның қызметкерлердің лайықты еңбек жағдайларына құқықтарын қорғайтын және бекітетін 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 басқа да мәселелер бойынша өз қызметкерлері алдындағы міндеттемелерін белгілейді. Осы ұжымдық шарт қызметкерлердің 100% қамтитын болады. 2023 жылдың соңында бұл ұжымдық шарт келісу процесінде болды, бірақ біз оны аяқтап, 2024 жылдың маусымында жасасуды жоспарлап отырмыз.

Біздің құндылықтар

Іске адалдық

Компания өз қызметкерлерін естиді және әрқашан олардың алдына қойылған уәделерді орындайды. Біз персоналды дамытуға инвестиция саламыз, әлеуметтік пакет пен бәсекеге қабілетті жалақы береміз, қолайлы жұмыс жағдайларымен қамтамасыз етеміз.

Серіктестік

Компанияның және қызметкерлердің өздері үшін барынша тиімді ынтымақтастықты орнату үшін басқа бөлімшелердің әріптестерімен өзара әрекеттестіктегі ашықтық.

Әрқашан бір қадам алда

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

Көшбасшылық принциптері

СТРАТЕГИЯ

- Стратегияны түсіну
- Стратегияға сәйкес басымдықтарды белгілеу
- Сыни тұрғыдан ойлау

ОРЫНДАУ

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

КОМАНДА

- Үздіктерді жалдау, сақтау және дамыту
- Не істеп жатқаныңызға сену және қорғау
- Өзгерістерді ынталандыру

Кадрлық құрам

53%

әйел

47%

ер

2023 жылы

662

2023 жылы штаттық
қызметкер жұмыс істеді

2023 жылы

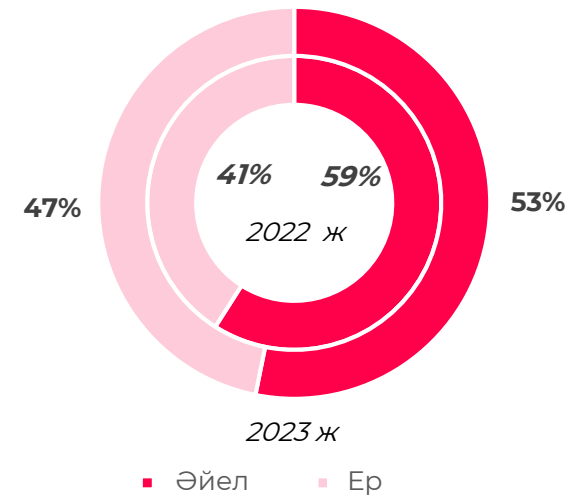
425

адам жұмысқа
қабылданды

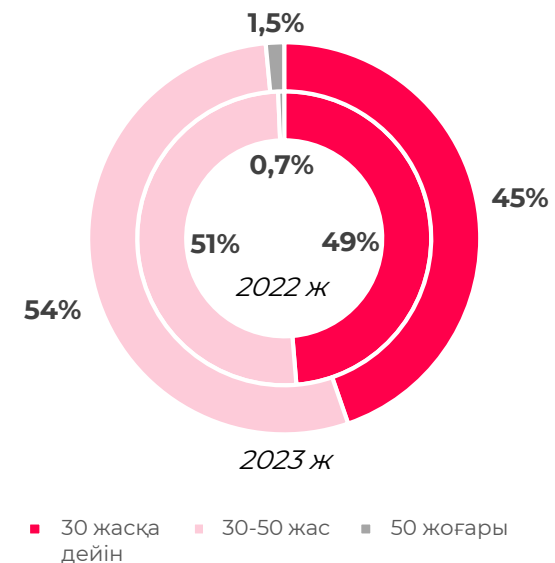
Біздің команда тез дамып келеді: 2023 жылы Solva-да 662 адам жұмыс істеді, бұл өткен жылмен салыстырғанда **45%**-ға артық. Қызметкерлер арасында **53%** әйелдер, басшылар арасында **39%** әйелдер.

2023 жылы жас құрамы арасында қызметкерлеріміздің басым бөлігі 30-50 жас аралығындағы адамдар (54%) болды, алайда біз 30 жасқа дейінгі жастарды (49%) және 30-50 жас аралығындағы тәжірибелі мамандарды (49%) жалдай отырып, есепті жылы командамызды қарқынды түрде ұлғайттық.

Жынысы бойынша бөлінген қызметкерлер саны



Жасына қарай бөлінген қызметкерлер саны



Жаңа қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу

Біздің басты міндеттеріміздің бірі - Компанияның өсуі мен дамуын қолдау, оның жаңа қызметкерлерді жалдау және оларды ұжымымызға бейімдеу қажеттілігін тез және тиімді толтыру.

Solva-ның корпоративтік мәдениетіне сәйкес біз тең құқықтар мен мүмкіндіктерді қамтамасыз ету принципін басшылыққа аламыз және кез келген нысанда және кез келген негізде адамның абыройын қорлау мен кемсітуге жол берілмеуі тиіс деп білеміз. Компанияда гендерлік, нәсілдік, жас және өзге де негіздер бойынша кемсітушілікке жол берілмейді.

Жұмысқа қабылдау кезінде ерлер мен әйелдерге, денсаулығына байланысты мүгедектігі шектеулі үміткерлерге¹, 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 қарым-қатынасты жылдам орнатуға және жаңа рөлде өзін жайлы сезінуге мүмкіндік береді. 2023 жылы біз тәлімгерлік бағдарламасын іске қостық, оның мақсаты жаңа қызметкерге командаға және жаңа жұмыс атмосферасына біртіндеп интеграциялануды көздейтін ыңғайлы және жылдам бейімделуге көмектесу болып табылады. Бағдарлама аясында тәжірибелі тәлімгерлер өз білімі мен инсайттарын Компанияға қызметін жаңадан бастаған қызметкерлермен бөліседі. Жаңа қызметкерлер жеке басшылық алады және Компания мәдениетіне енеді. Барлық тәлімгерлер міндетті түрде қосымша дайындықтан өтеді. 2023 жылы бағдарламаға 22 тәлімгер қосылды, олар үшін біз 3 оқыту тренингін және көшбасшылық құзыреттілік бойынша екі ойын тәжірибесін өткіздік. Болашақта біз тәлімгерлерді бағалау процесін берілген бағдарламаның тиімділік деңгейін қадағалау және жаңа қызметкерлер үшін олардың бейімделу процесінде не ең аз немесе аз құнды екенін түсіну үшін әзірлеуді жоспарлап отырмыз.

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 аясында қызметкерлер өртке қарсы және сейсмикалық қауіпсіздік, сыбайлас жемқорлыққа қарсы шаралар, дербес деректердің құпиялылығын қорғау және басқа да маңызды мәселелер бойынша міндетті нұсқамадан өтеді.

¹ Ерекше топтарға ізденушілер үшін жұмыс орындары Қазақстан заңнамасына сәйкес және еңбек жағдайлары бойынша тиісті жұмыс орындарының болуына байланысты беріледі. Мысалы, мүмкіндігі шектеулі тұлғаларды Компанияға жұмысқа орналастыру квотасы штаттық қызметкерлердің орташа тізімдік санының 2-4% құрайды.

Жаңа қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу

Алғашқы аптада жаңа қызметкер Welcome тренингінен өтуі тиіс, ол Компания туралы толық ақпаратты, оның миссиясы мен құндылықтарын, бағалау жүйесі мен жалақы туралы ақпаратты, қол жетімді ынталандыру бағдарламаларын қамтиды. Сондай-ақ, бұл тренинг тұрақты дамудың негізгі принциптері туралы ақпаратты қамтиды. 2024 жылы біз стратегиялық ESG мақсаттарымызды, іскерлік этиканың негізгі принциптерін, сондай-ақ кеңседегі қалдықтарды бөлек жинау туралы ақпаратты қосу арқылы осы блокты кеңейтуді жоспарлап отырмыз. Сондай-ақ, біз әрбір қызметкерге Компанияның корпоративтік ережелері, қол жетімді ынталандыратын бағдарламалар, әкімшілік ережелер туралы барлық пайдалы ақпараттар жинақталған, мысалы, келіссөз бөлмесін қалай брондау керек, пайдалы байланыстар және т.б., көптеген ақпараттар жинақталған Гайд-букты жолдаймыз.

Кредит мамандары үшін кіріспе курсы өткізіледі, онда қызметкер Компанияның өнімдері мен қызметтерімен, микрокредит беру шарттарымен, клиенттермен жұмыс жасау стандарттарымен және басқа да маңызды аспектілермен танысады. Қажет болған жағдайда басқа бөлімшелердің қызметкерлері де өздерінің лауазымдық міндеттері шегінде бастапқы дайындықтан өтеді.

Бір ай және үш айдан кейін біз қызметкердің бейімделу процесі қалай жүріп жатқанын білу үшін міндетті түрде кездесу мен сауалнама жүргіземіз.



Ынталандыру және сыйақы

Біз жалақының бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етеміз және гендерлік сипатына немесе жас ерекшеліктеріне қарамастан қызметкерлерді марапаттаудың әділ жүйесін құрдық. Әр қызметкердің жалақысы оның біліктілігіне, атқаратын жұмысының күрделілігіне, еңбек көлемі мен сапасына байланысты.

Біз жалақының бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етеміз және гендерлік сипатына немесе жас ерекшеліктеріне қарамастан қызметкерлерді марапаттаудың әділ жүйесін құрдық. Әр қызметкердің жалақысы оның біліктілігіне, атқаратын жұмысының күрделілігіне, еңбек көлемі мен сапасына байланысты.

Компанияда мақсат қою (ТНҚ) және персоналды бағалау жүйесі жұмыс істейді. Жыл сайын әрбір қызметкер өзінің тікелей басшысымен бірлесіп бір жылға мақсат қояды, ол кейіннен қызметкер тұрақты қол жеткізе алатын Bamboo ішкі платформасына шығарылады. Жыл соңында қол жеткізілген нәтижелер талқыланады және қызметкер үшін: басшымен да, басқа қызметкерлермен де кері байланыс орнатылады. Бағалау процесінің қорытындысы бойынша алдағы жылы қызметкердің сыйақысын өзгерту және жылдық сыйлықақы төлеу туралы шешім қабылданады.

2023 жылы біз мақсат қою және жұмыс нәтижелерін бағалау процесі бойынша бірнеше тренинг өткіздік, онда қызметкерлердің негізгі мәселелерін егжей-тегжейлі талдап, бағалау жүйесінің толық процесі туралы жан-жақты әңгімелеп бердік.

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 қол жетімді және барлық қызметкерлерімізге мәлім.

2024 жылы біз қызметкерлерді бағалау процесі мен грейдирлеу жүйесін толығымен қайта қарауды жоспарлап отырмыз.

Сондай-ақ, біз 2024 жылға бірқатар жобаларды жоспарладық, атап айтқанда:

- Ішкі байланысты жақсарту үшін қызметкерлерге арналған телеграмм арнасын дамыту.
- «Кеңседегі салауатты орта» жобасын құру, оның аясында біз тұрақты негізде түрлі ақпараттық-танымдық таратылымдар мен оқытулар, сондай-ақ денсаулық пен салауатты өмір салтын қолдау тақырыбында кездесулер өткізуді жоспарлап отырмыз.
- «Басшымен кофе» жобасын іске қосу, онда қызметкерлер бейресми жағдайда жоғары буын басшыларымен сөйлесу, Компания туралы, кәсіби тәжірибе туралы пайдалы білім алу немесе өз сұрақтарына жауап алу мүмкіндігіне қол жеткізе алады.
- Әр қызметкерге кез-келген бастамамен немесе идеямен бөлісуге мүмкіндік беретін бастамалар байқауын іске қосу, ал басшылық таңдап алынған ең үздік идеяларды қолдайтын және жүзеге асыратын болады.

Ынталандыру және сыйақы

Біздің ынталандыру жүйеміз тек материалдық ынталандыруды ғана емес, сонымен қатар бірқатар материалдық емес ынталандыру құралдарын 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. 2023 жылы біз сақтандыру компаниясын өзгерттік, емдеу лимиттерін ұлғайттық және қол жетімді медициналық мекемелердің тізімін кеңейттік. Сондай-ақ, біз таңдауға берілетін балама опцияны да қарастырдық: EMC жүйесіне қосылудың орнына 1Fit фитнес-клубына жылдық абонемент
- Отбасы мүшелерінің корпоративтік жеңілдікпен EMC бағдарламасына қосылу мүмкіндігі
- 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 (days off)
- LernaCorp платформасында оқытуға корпоративтік жеңілдік. 100-ден астам бағыт, 500 онлайн курс және көптеген басқалары қол жетімді
- Жаңа жыл қарсаңында қызметкерлердің балаларына сыйлықтар
- Қашықтан жұмыс жасау мүмкіндігі
- Қызметкер немесе оның туысы қайтыс болған жағдайда материалдық көмек көрсету
- Некеге тұру және бала туу кезіндегі материалдық көмек көрсету
- Кеңседе массаж алу
- Корпоративтер және көшпелі іс-шаралар
- Корпоративтік такси

Ынталандыру және сыйақы

Қатысу сауалнамасы

Тоқсан сайын біз қызметкерлерімізден сауалнама алып отырамыз (VOE, Voice of the Employee). Барлық қызметкерлер сауалнама аясында өз мәселелерін, шағымдарын, тілектерін немесе кез келген идеяларын жасырын түрде бөлісе алады.

Сауалнамадан кейін біз әрқашан алынған кері байланысты мұқият талдаймыз және оң өзгерістерді ендіру және туындаған мәселелерді шешу арқылы қызметкерлердің мүдде тілектерін орындауға тырысамыз.

Мысалы, 2023 жылы жүргізілген сауалнамалардың көмегімен біз қол жетімді жеңілдіктерді көбейттік, басшылықпен қатынасу процесін жақсарттық, сонымен қатар жұмыс жағдайына бірқатар өзгерістер енгіздік, атап айтқанда жұмыс орны кеңістігін ұлғайту үшін қосымша кеңсе жалдадық¹ және бөлімшенің қызмет бабы жоғары күйзеліске әкеп соғуы мүмкін қызметкерлер үшін психологиялық тұрғыдан жеңілдеу бөлмесін дайындап жатырмыз.

2023 жылы қанағаттану
деңгейі

81,5%

жетті

Ынталандыру және сыйақы

Үздік қызметкер

2023 жылы біз «Жылдың үздік қызметкері» атағына конкурс жарияладық. Осы конкурс аясында біз қызметкерлердің өздеріне жұмысқа жоғары үлес қосқан және жұмысын атап өткісі келетін қызметкердің кандидатурасын ұсынуды тапсырдық.

Бұл конкурстың мақсаты :

- марапаттар мен номинациялар қызметкерлерді жақсы нәтижелерге ұмтылуға ынталандыратындықтан марапаттау және ынталандыру. Бұл Компания ішінде салауатты бәсекелестікті тудырады және мақсаттарға жетуге, өнімділікті жақсартуға және жұмыстағы инновацияларға ынталандырады.
- таланттарды сақтау: қызметкерлердің жетістіктерін мойындау олардың тұрақтауы мен бейімділігін нығайтады. Күш-жігер мен жетістіктерді бағалау қызметкердің жұмысымен қанағаттануын және Компанияға деген адалдығын арттырады, сондай-ақ негізгі қызметкерлерді сақтап қалуға ықпал етеді.
- кәсіби дамуды арттыру: жетістіктер үшін номинациялар қызметкерлердің жаңа қырынан тануға және еңбегін атап өтуге көмектеседі. Бұл қызметкерлердің кәсіби дағдыларын дамытуға және мансаптық өсуге ықпал етуі мүмкін.

¹ Көшу процесі 2024 жылдың басында басталып қойды

Біз көшбасшылық принциптерімізге сәйкес бірнеше номинация дайындадық және жаңа жылдық корпоративте жеңімпаздарды марапаттадық.

«Орындаушылық» Номинациясы



Иван Гойкалов



Жантас Калиев



Клиенттік
операциялар бөлімі

«Стратегия» номинациясы



Алла Клепова

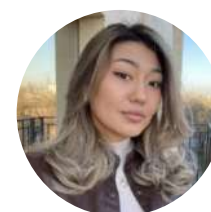


Антон
Протопопов

«Команда» номинациясы



Рустем
Оспанкулов



Алинур
Кусманғалиева



Ынталандыру және сыйақы

«Бақыт хаттары» жобасы және қосқан үлесті атап өту

2023 жылдың қаңтар және желтоқсан айларында біз қызметкерлерімізді ынталандыруға және көтермелеуге бағытталған «Бақыт хаттары» жобасын өткіздік.

Осы жоба аясында біз қызметкерлеріміздің ата-аналарына арналған хаттарды әзірледік, онда оларға балаларының тәрбиесі мен білімінің жоғары деңгейі үшін алғысымызды білдірдік, сондай-ақ баласының кәсіби қызметте жоғары нәтижелерге қол жеткізудегі сіңірген еңбегін атап өттік. Бұл жобамыз барлық қызметкерлеріміз бен олардың отбасыларының көңілінен шығып, жылы қабылданды.

Біз Компанияда бес және одан көп жыл жұмыс істеген қызметкерлерді үнемі құттықтап отырамыз және мерейтойды бүкіл ұжымда кеңінен жариялай отырып, естелік грамоталарды табыстаймыз.

Бірнеше бөлімшеде қызметкерлердің үлесін атап өту бағдарламалары жүзеге асырылды. Біз оларға грамоталар мен естелік сыйлықтарды табыс еттік.

Ынталандыру және сыйақы

Қызметкерлердің спорттық жетістіктері

Біз әрқашан қызметкерлеріміздің спорттық іс-шараларға қатысуға деген ұмтылысын қолдауға тырысамыз. 2023 жылы біздің қызметкерлер Charity Music Run-ға қатысып, Алматы марафонына қатысты.

«Charity Music Run» - салауатты өмір салтын ұстанушыларды, жүгірушілерді және әлеуметтік белсенді адамдарды біріктіретін жыл сайынғы қайырымдылық музыкалық жүгіру жарысы. 2023 жылы жарыстың мақсаты Педиатрия және балалар хирургиясы ғылыми орталығына қаражат жинау және ерекше қажеттіліктері бар балаларға арналған спорттық инфрақұрылым құрылысын қолдау болды.

«Almaty Marathon» Алматы Марафоны 2023 – Орталық Азиядағы ең ірі жүгіру жарысы және қалалық спорт мерекесі.

Сондай-ақ, Solva командасы «KASE-2023» мини-футбол Кубогына қатысты. 2023 жылы **біздің 40-қа жуық қызметкер** спорттық іс-шараларға қатысты.

Біз қызметкерлерімізді мақтан тұтамыз!



Оқыту және дамыту

Solva кадрларды оқыту және құзыретін дамыту маңызды рөл атқаратынына сенімді. Компания өз қызметкерлерінің жеке және кәсіби дамуына қамқорлық жасайды және осы салада әртүрлі жобаларды жүзеге асырады.

Теңдестірілген және құзыретті командасыз, үздіксіз оқытусыз, Компания қызметкерлерінің білімі мен дағдыларын жетілдірусіз стратегиялық мақсаттар мен бизнес-міндеттерге қол жеткізу мүмкін емес.

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

Біз үнемі оқыту тақырыптарын кеңейте отырып, заманауи технологияларды қолдана отырып және оқытудың тиімділігін арттыра отырып, оқыту және дамыту бағдарламаларын жетілдіруге және жақсартуға тырысамыз.

2024 жылы¹ біз қызметкерлердің барлық санаттары үшін оқыту жүйесін құруға және бағалау мен дамытудың жаңа жүйесін құруға бағытталған шоғырландырылған Оқыту және мансапты дамыту орталығын құрдық.

Solva-да оқыту кәсіби және адал команда құруға және жұмыс тиімділігін арттыруға бағытталған. Даму қызметкерлерге өздерінің кәсіби мүмкіндіктері мен әлеуетін анықтауға, мансапты жоспарлауға және құруға, бизнестің өзгеруі жағдайында жаңа технологиялар мен құралдарға тез бейімделуге көмектеседі. 2023 жылы біздің қызметкерлерді оқыту уақыты **6000 сағаттан асты**.

Solva-да алдағы уақытта Компанияның клиенттерімен жұмыс істейтін бизнес-бағыттардың жаңа қызметкерлерін базалық оқыту тұрақты түрде жүргізіледі. Оқыту тиісті лауазымдардағы қызметкерлердің негізгі жұмыс аспектілерін, соның ішінде кредит берудің барлық шарттары мен өнім желісін білуді қоса алғанда, бизнес этикасы мен іскерлік қарым-қатынас стандарттарын және т.б., қамтиды.



Кәсіби және жеке дағдыларды дамыту бөлігінде қызметкерлерге біліктілікті арттыру, қатысым дағдыларын дамыту және шет тілдерін оқыту бойынша оқыту бағдарламалары ұсынылады.

Сондай-ақ, барлық қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелері үшін Learna оқыту платформасы қол жетімді, онда әртүрлі тақырыптар мен бағыттар бойынша 500-ден астам түрлі оқыту курстары мен тренингтер жинақталған.

Әрбір қызметкер курсты өз қалауы бойынша таңдай алады.

В2023 жылы біз барлық қызметкерлерге көшбасшылық, эмоционалды зияткерлік және қарым-қатынас орнатуға байланысты soft skills – «жұмсақ» дағдыларды дамытуға бағытталған бес онлайн курсқа қол жетімділікті ұсындық:

- Эмоционалды зияткерлік және көшбасшылық, ол жұмыс істеуге және эмоцияларды басқаруға және команда құруға бағытталған.
- Тартысты жағдайларды басқару және одан шығу дағдыларын дамыту үшін жанжалдарды басқару.
- Күйзеліс оқиғаларын басқара білуге қажетті стресс-менеджмент.
- Жұмыс және жеке уақытты жоспарлауға арналған тайм-менеджмент.
- Қарым-қатынас құру дағдыларын арттыруға бағытталған қарым-қатынас өнері.

¹ Есеп 2024 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан 2024 жылдың басындағы кейбір маңызды ақпарат та қоса берілген

Оқыту және дамыту

Егер қызметкерге сыртқы ұйымда біліктілігін арттыру үшін оқыту талап етсе, онда біз бұл оқытуды тікелей басшымен келісу кезінде және жеке тәртіппен өтеуге әзірміз.

Біз әрқашан қызметкерлерді оқыту жүйесін жетілдіріп келеміз және 2024 жылы алдымызға өршіл мақсаттарды қойдық, атап айтқанда:

- Қызметкерлердің барлық санаттары үшін оқыту бағдарламаларын әзірлеу және енгізу, соның ішінде қашықтықтан оқытуды енгізу.
- Негізгі позициялар пулын және кадрлық резервке қажеттілікті қалыптастыру, сондай-ақ позицияға ауысу үшін қажетті құзыреттер тізімін анықтау үшін мансаптық карталарды құру.
- Қызметкерлерді бағалаудың жаңа жүйесі мен әдіснамасын әзірлеу және бір грейдтен екіншісіне ауысудың нақты әдіснамасын әзірлеу арқылы грейдирлеу жүйесін қайта қарау.
- Кадр резерві үшін оқыту жүйесін әзірлеу.

Қазақ тілі сабақтары және Қазақстан мәдениетімен танысу

Біздің қызметкерлерімізге кәсіби дағдыларды үйрету ғана емес, сонымен қатар басқа оқу мүмкіндіктерге жол ашу өте маңызды деп санаймыз. Біздің ұжымда Қазақстанға басқа елдерден көшіп келген көптеген қызметкерлер жұмыс істейді, сондықтан олар үшін мәдениетті білу және оған ену, сондай-ақ тіл үйрену маңызды.

Дәл осы себептен 2023 жылы біз қазақ тілін оқытумен қатар 3 айлық «Қазақстан мәдениетіне ену» бағдарламасын іске қостық. Бағдарлама Қазақстанның мәдениеті мен дәстүрлерін, географиясын, қазақ тілінің грамматикасын мен лексикасын зерделеуді, түрлі ұлттық ойындарды, сондай-ақ практикалық жаттығулар мен қазақ халқының көрнекті тұлғалары туралы пайдалы ақпаратты қамтиды.

2023 жылы 15-тен астам қызметкер осы бағдарламадан өтті.



Еңбек қауіпсіздігі

Қызметкерлердің денсаулығы мен қауіпсіздігі Solva үшін сөзсіз басымдыққа ие. Компания еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы саласындағы 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 тұлғалардың өмірі мен денсаулығының басымдығын тану және қамтамасыз ету

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы жөніндегі негізгі ережелер Бас Директор бекіткен Еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықта көрсетілген. Компаниядағы еңбек қауіпсіздігіне қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор жауапты болып табылады.

Қызметке жаңадан қабылданған әрбір қызметкер жұмысқа кіріспес бұрын еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы және өрт қауіпсіздігі бойынша нұсқаулықтан өтуі тиіс. Сондай-ақ, 2024 жылдың басында біз сейсмикалық қауіпсіздік туралы жаңа оқытуды енгіздік¹: біз жер сілкінісі кезінде өзін қалай ұстау керектігі туралы бірқатар нұсқаулықтар өткіздік, сонымен қатар барлық қызметкерлерге осы ақпаратты қамтитын таратылымдарды жібердік.

Өрт қауіпсіздігі бойынша нұсқаулықтар Компанияда апта сайын өткізіледі. Сондай-ақ, біз өрт қауіпсіздігі бойынша оқу-жаттығулар өткіземіз, онда өрт туындаған кездегі негізгі ережелер мен іс-қимылдар туралы айтамыз және оқу-жаттығу эвакуациясын өткізіп тұрамыз.

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

Тексеру нәтижелері бойынша жазатайым оқиғаның себептерін жою бойынша шаралар әзірленеді және оқиғаның қайталану қаупін азайту үшін барынша күш-жігер жұмсалады. 2023 жылы жазатайым оқиғалар тіркелген жоқ.

¹ Есеп 2024 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан 2024 жылдың қаңтар және наурыз айларында Алматыда сейсмикалық белсенділікке қатысты маңызды ақпарат осы есепте қамтылған.

Әлеуметтік бастамалар



Анна Максимова
Solva-ның Бас директоры

“ Біз әлеуметтік жауапкершілікті бизнесіміздің және күнделікті қызметіміздің ажырамас бөлігі ретінде қарастырамыз. Біз өз клиенттеріміздің әл-ауқатын жақсартуға және олардың бизнесін дамытуға көмектесуге тырысамыз.

Біз клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеу арқылы олардың борыштық жүктемесін төмендетуге және бүкіл ел бойынша тұрақты онлайн және офлайн тренингтер арқылы қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға көмектесуден бастап, Қазақстанның әйел кәсіпкерлерін қолдау және біріктіру жөніндегі ірі жобаға дейін алға қойылған миссияға қол жеткізудің бүкіл процесін құрдық.

Біз қоғамдағы нақты проблеманы шешуге бағытталған бірқатар жобалардың кешенді тәсілі мен іске асырылуы ең тиімді болып табылады 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 кәсіпкер әйелдер арасында цифрлық қаржы өнімдерімізге жоғары сұранысты байқап отырмыз және оларға өздерінің бизнес-жобаларын қаржыландыруда кең мүмкіндіктер беру маңызды деп санаймыз. Біз ісін жаңадан бастаған кәсіпкер әйелдерге де, өз бизнесімен ұзақ уақыт бойы айналысатындарға да әртүрлі қолдау көрсетеміз.

ШОБ секторынан біздің клиенттеріміздің 70%-дан астамы - кәсіпкер әйелдер.

2023 жылдың жазында Solva **Қазақстан Республикасы тарихында 20 млрд теңгеге ESG-гендерлік облигациялардың алғашқы корпоративтік шығарылымын жүзеге асырды.** Тартылған қаражаттың 100% кәсіпкер әйелдерді қаржыландыруға бағытталды.

Гендерлік облигациялар шығару бізге кәсіпкер әйелдерге қолдау көрсету деңгейін кеңейтуге мүмкіндік берді, сондай-ақ Қазақстанның қаржылық қызметтер саласында гендерлік теңдік пен инклюзияны ілгерілетуге елеулі үлес қосуға көмектесті. Біздің **14 мыңнан астам** клиентіміз өз бизнесін дамытуға қажетті қаржыға қол жеткізді.

Гендерлік облигациялар шығару арқылы қаржыландыруға қол жеткізген кәсіпкер әйелдердің 67% алынған микроқарыздың арқасында түсімнің артқанын растады. Осылайша, берілген қаржыландырудың **әрбір 1 млн теңгесі 1 жыл ішінде** ШОБ түсімінің орта есеппен **5,3 млн теңгеге** өсуіне алып келеді. Біздің әрбір клиентіміз есепті кезеңдегі қаржыландыру қорытындылары бойынша түсімнің **орта есеппен 7 млн теңгеге** өсуін күте алады, ал экономикадағы түсімнің жалпы өсімі **100 млрд.теңгеден астам** соманы құрауы мүмкін. Сондай-ақ, Solva-дан қарызға алынған қаражатының арқасында **7400-ден астам қосымша жұмыс орындары құрылды.**

Solva шығарған **гендерлік облигацияларды сатып алушылардың 90% - бөлшек инвесторлар.** Осылайша, біз Қазақстан халқына әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға өз үлесін қосуға мүмкіндік береміз.

Корпоративтік индекстелген ESG-облигацияларын шығару жөніндегі мәміле үшін біздің Компания Cbonds Awards борыштық бағалы қағаздар нарығында беделді сыйлықпен марапатталды және **«Қазақстандағы ESG облигацияларын бастапқы орналастырудың үздік мәмілесі» номинациясы бойынша марапатқа ие болды».**

Сондай-ақ біз беделді Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards сыйлығының мемлекеттік, корпоративтік және қаржы институттарының эмитенттері мен қарыз алушыларынан ең инновациялық және революциялық мәмілелер үшін берілетін **«Жоғары кірісті борыштық міндеттемелер бойынша жыл мәмілесі» номинациясы бойынша марапатты иеленік.**



Solva Компаниясы «Қазақстандағы ESG облигацияларын бастапқы орналастырудың үздік мәмілесі» номинациясы бойынша Cbonds Awards 2023 сыйлығымен марапатталды»



Bonds, Loans & ESG Capital Markets CEE, CIS & Türkiye Awards сыйлығының «Жоғары кірісті борыштық міндеттемелер бойынша жыл мәмілесі» номинациясы бойынша марапаты



Solva 2XGlobal Жаһандық гендерлік капиталды бөлу бастамасының бөлігі болып табылады*.

**2XGlobal – бұл миссиясы инвестициялауға гендерлік жауапты тәсілді ілгерілету және тұрақты, инклюзивті қаржы жүйелерін құру үшін қаржы нарығының қатысушыларын біріктіру болып табылатын жаһандық ұйым*

Әйелдер кәсіпкерлігі

«Әйелдер ісі» жобасы

Кәсіпкер әйелдердің табысқа жету тарихы бізді күн сайын шабыттандырады! Дәл осы себептен біз 2 жылдан бері «Әйелдер ісі» жобасын жүзеге асырып келеміз.

Біз мультифункционалды алаң құрдық, оның мақсаты әйелдер кәсіпкерлігін дамыту және Қазақстанда қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру үшін қолайлы орта құру болып табылады.

«Әйелдер ісі» бастамасының 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 алмаса алады, сондай-ақ пікірлес әйелдер қауымдастығы қатарына қосыла алады.

2023 жылдың күзінде біздің «Әйелдер ісі» платформасы «Қаржы саласындағы үздік ESG бастамасы» номинациясы бойынша PLUS Award 2023 сыйлығын алды. Бұл марапат әйелдердің мүмкіндіктерін кеңейтуге және тұрақты экономикалық өсуге ықпал етуге деген ұмтылысымыздың куәсі ретінде қызмет етеді.

«Әйелдер ісі» бастамасы аясында біз «№1 Қаржылық сауаттылық мектебімен» және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен (ҚНРДА) серіктестікте «Әйел және ақша» қаржылық сауаттылығы бойынша тұрақты түрде тегін оқыту тренингтерін өткізіп тұрамыз.

2022 жылы біз Қазақстанның түрлі қалаларында: Түркістан, Қарағанды, Астана, Шымкент және Шелек кентінде 5 семинар өткіздік. Ал 2023 жылы Қызылорда, Өскемен, Петропавл, Атырау, Ақтау, Павлодар және Талдықорған қалаларында **7 оқыту тренингі өткізілді**.

Біз әйелдерге армандаған бизнесін құруға көмектесеміз!

Осы тренингтер аясында біз қатысушыларға бизнесті жүргізу ерекшеліктері, бюджетті жоспарлау және жүргізу, бизнесті дамыту үшін пайдалы қаржы құралдары туралы көптеген практикалық білім беруге тырыстық, сондай-ақ пайдалы танысуларға және тәжірибе алмасуға мүмкіндік бердік.

Әр тренингке орта есеппен қалалар мен жақын ауылдардан **80-нен астам қатысушы қатысты**. Жалпы біздің тренингтерге **900-ден астам** кәсіпкер әйел қатысты.



Solva компаниясы
«Қаржыдағы үздік ESG-
бастама» номинациясы
бойынша PLUS Award 2023
сыйлығымен марапатталды

950
артық

кәсіпкер әйел «Әйел және
ақша» офлайн
семинарларына қатысты

[Әйелдер ісі сайты](#)

Әйелдер кәсіпкерлігі



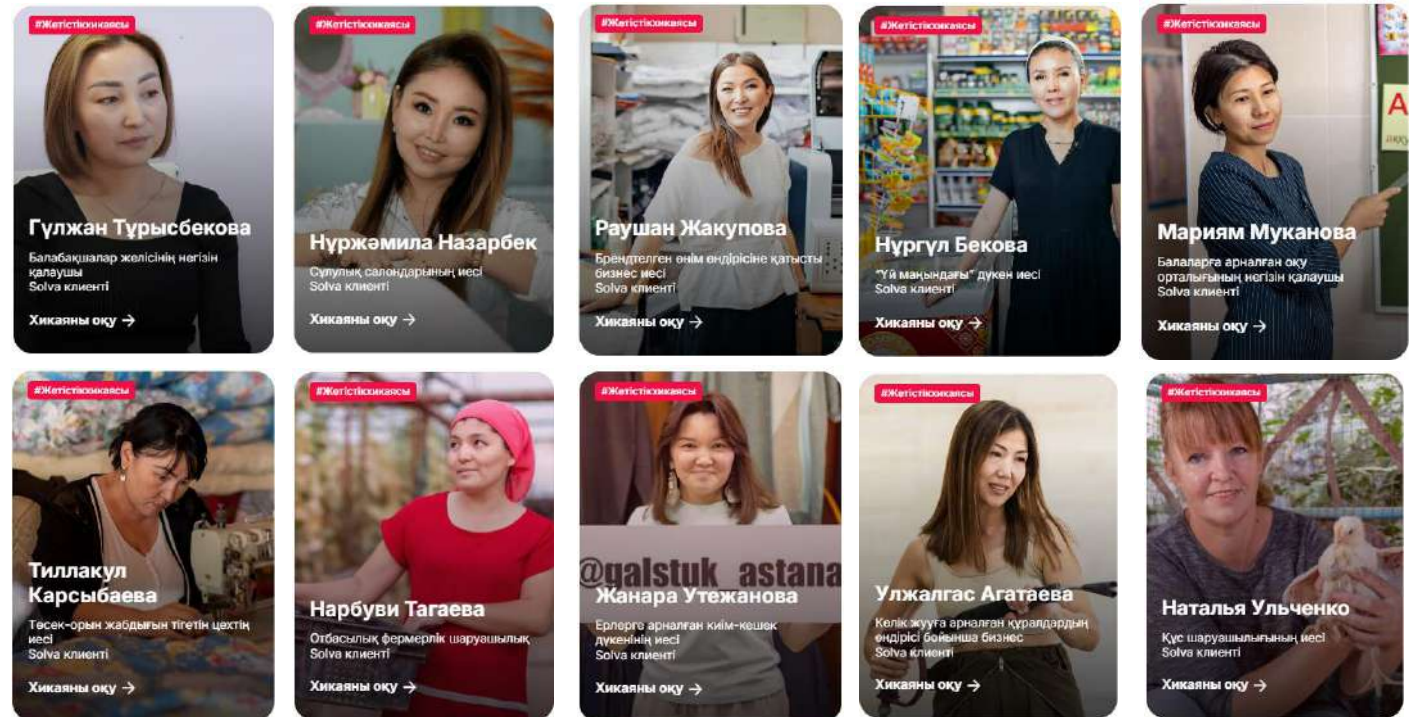
«Әйелдер ісі» жобасы

Біз жаңа оқыту іс-шаралары мен өзара әрекеттестік форматтарын ендіре отырып, платформамызды белсенді түрде дамытып келеміз.

Сондай-ақ, 2023 жылы біз ҚНРДА-мен және «№1 Қаржылық сауаттылық мектебімен» бірлесе отырып Қаржылық сауаттылық тақырыбында бірқатар тікелей эфирлер өткіздік, бұл Қазақстанның көптеген кәсіпкерлеріне білім беру бағдарламаларына және қажетті білім алуға ыңғайлы қолжетімділікті ұсынуға көмектесті.

Біздің «Solva. Әйелдер ісі» телеграм-арнамызда бізге жазылушыларымыздың бизнесіне ықпал етуі мүмкін пайдалы материалдарды, білім беру мақалаларын, іс-шаралар туралы хабарландыруларды, заңнамадағы маңызды өзгерістерді және жаңалықтарды жариялап тұрамыз. Біздің телеграм арнаға 700-ден астам адам жазылды.

Сондай-ақ, біз кәсіпкер әйелдердің жетістіктері туралы үнемі айтып отырамыз және әлеуметтік желілерде және біздің сайтта жариялап тұрамыз.





Нұржәмила оқиғасы, сұлулық салондарының иесі

Сұлулық салондарының иесі Solva клиенті

Әйел ісі #Әйелісі



«Сапалы өнім жарнаманы қажет етпейді»: Терезе дайындаумен шұғылданатын алматылық кәсіпкер бизнес бастаудың қыр-сырын бөлісті

Алматылық кәсіпкер Төрехан Бодықов – пластик терезе мен есік шығаратын шағын цехтің иесі. Осыдан 5 жыл бұрын басталған кәсібі қазір ешқандай жарнамасыз-ақ өркендеп отыр. Мұның себебін ол өнімінің сапасымен байланыстырды. Қала сыртында орналасқан цехте 4 адам жұмыс істейді екен, ал келешекте кадр санын көбейтпек. Stan.kz тілшісі Төрехан Бодықовпен тілдесіп, кәсіп ашу және оны жүргізудің қыр-сырын сұрап көрді. Шағын [...]

Интервью #ЖақынБизнес



Жалпыға бірдей декларациялау: маңызды ақпарат

2024 жылдың 1 қаңтарынан бастап Қазақстанда жалпыға бірдей декларациялаудың үшінші кезеңі* басталды, осы декларациялау заңды тұлғалардың басшылары, құрылтайшылары, жеке кәсіпкерлер мен олардың жұбайларына қатысты. Біз Solva салық департаментінің басшысы Абылай Ысқақовпен бірге келесі мәселелерді анықтадық: Осы және өзге де сауалдарға жауапты тікелей эфиріміздің жазбасынан таба аласыз. Пайдалы материалдар: Эфир презентациясы СЕН 250.00 нысаны СЕН 270.00 [...]

Анықтамалық #Көрсетер



Желтоқсан дайжесті: Қызылордада өткен «Әйел мен ақша» семинары және жыл қорытындылары

Осы жылы соңғы рет 1 желтоқсанда Қызылордада қаржылық сауаттылық бойынша «Әйел мен ақша» семинары өтті. Білім беру интенсификациясында қатысушылар бюджетті жоспарлауға, шығын есебін талдап жүргізуге, «жағымды» кредитті «жағымсыздан» ажырата білуге, жеке кәсіпті кеңейтуді жоспарлауға қатысты білім алды. Тренинг қонақтары, олардың ішінде бизнеске жаңадан қадам басқан қыз-келіншектер мен тәжірибелі кәсіпкер ханымдар семинарға өз бағаларын берді: [...]

Іс-шаралар #ӘйелменАқша

Блог. Іс үшін

2023 жылы біз кәсіпкерлер үшін пайдалы ресурс - [Блог. Іс үшін](#) аштық, онда біз кәсіпкерлерге мыналар жөнінде айтамыз:

- Әйелдер ісі: біздің кәсіпкер әйелдер қауымдастығының жаңалықтары мен арнайы жобалары
- Бұл қалай құрылған: бизнес түрін таңдаймыз және сіз үшін оның қыр-сырын талдаймыз
- Кеңестер: бизнесті бастау және дамыту бойынша ұсыныстар мен сараптамалық пікірлер
- Сұхбат: кәсіпкерлердің шынайы оқиғалары
- Сұхбат: кәсіпкерлердің шынайы оқиғалары

Сондай-ақ, біз ШОБ клиенттерімен сұхбаттар сериясын шығара бастадық, танымал қазақ тілді Stan порталында олардың тарихы жайлы айтып бердік. Барлығы 5 оқиға жарияланды.¹

¹ Оқиғалар 2024 жылдың басында жарияланды.

Қаржылық сауаттылық

Біз қаржылық білімді белсенді дамыту - Қазақстан халқының материалдық әл-ауқатын жақсартудың бірден-бір жолы деп сенеміз.

Біздің Компания Қазақстан халқының қаржылық сауаттылығын дамыту жөніндегі бастамалар мен жобаларды белсенді қолдайды.

Тұрақты негізде біз серіктестерімізбен бірлесе отырып, тәжірибелі сарапшылар мен лекторларды тарта отырып, бүкіл Республика бойынша қаржы туралы тренингтер ұйымдастырамыз.

Қаржылық сауаттылық бойынша біздің жобаларымыз азаматтарға жетіспейтін білімді толықтыруға, қаржы сарапшыларынан кәсіби кеңестер алуға және оларды өмір сапасын жақсарту үшін пайдалануға көмектеседі.

2023 жылы біз «№1 Қаржылық сауаттылық мектебімен» және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен (ҚНРДА) серіктестікте «Әйел және ақша» бағдарламасы аясында Қаржылық сауаттылық бойынша 7 оқыту семинарын өткіздік (Толығырақ «Әйелдер ісі» бөлімінен оқыңыз).

Сондай-ақ, 2023 жылы біздің әлеуметтік желілерде біз Омбудсмендер қызметімен бірлесіп тұрғылықты жеріне қарамастан барлық ниет білдірушілердің пайдалы және маңызды білімге қол жеткізуі үшін қаржылық сауаттылық бойынша бірнеше онлайн сабақ шығардық.

Біз БАҚ-пен өзара белсенді әрекеттестікті құрдық және үнемі теле-сұхбаттар мен мақалалар жариялап тұрамыз, онда қаржылық жоспарлау, кредиттік өнімдерді сауатты пайдалану, клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеуге көмектесу механизмдері және т.б., туралы сөз қозғаймыз.

2024 жылдың басында біз «Қарызсыз қоғам» республикалық маңызы бар жобасына қосылдық. Жобаның негізгі мақсаты - азаматтардың борыштық жүктемесін азайту және проблемалық берешегі бар тұлғалардың қаржылық сауаттылығын арттыру. Осы жоба аясында біздің Компания бүкіл Қазақстан бойынша қаржылық сауаттылық бойынша тренингтердің демеушісі бірі болды.

7 500 +

қазақстандық біздің қаржылық сауаттылық туралы іс-шараларымызға қатысты



Қайырымдылық пен волонтерлық

Біз мұқтаж жандарға қайырымдылық немесе волонтерлық көмек көрсетуге кез келген уақытта дайынбыз. Біздің қызметкерлер бірігіп, бейжай қарамайтын адамдарды көбірек тарта отырып, әртүрлі әлеуметтік бастамаларға белсенді қатысады.

Біздің қызметкерлер қаңғыбас үй жануарларын орналастыруға және емдеуге, табиғи апаттардан зардап шеккендерге гуманитарлық көмек жинауға, қайырымдылық спорттық шараларға қатысуға және т.б. көмектеседі.

Сондай-ақ, 2023 жылы Solva қызметкерлері біздің айналамызды тазарту үшін таудағы табиғатқа саяхат жасады. Біз Алматы тауларындағы туристер ең көп жүретін жолдардың бірімен жүріп өттік және жолда кездескен барлық қоқыстарды жинап шықтық.

2024 жылы біз тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандары мен сирек кездесетін аурумен ауыратын балаларға көмектесу үшін бірқатар қайырымдылық бастамаларды жоспарладық.



Клиенттерге арналған бастамалар

Біз өз клиенттерімізге әртүрлі материалдық сыйлықтармен қолдау көрсету үшін үнемі конкурстар өткізіп келеміз. Біздің барлық конкурстарымызға кез келген клиентіміз қатыса алады, біз барлық шарттарды әрқашан әлеуметтік желілерімізде және ресми сайтымызда жариялап тұрамыз.

Сондай-ақ, біз өз клиенттерімізге адал болу үшін жеңімпазды таңдау процесін ашық көрсетеміз және айтамыз. 2023 жылы біз **3,5 млн теңгеден астам** ақшалай сыйлықты ойнаттық.

2023 жылы біз Solva lite цифрлық картасымен сатып алғаны үшін бонустарды есептеу акциясын іске қостық.

Біз Solva Lite картасы бойынша әрбір сатып алудан 1% ақшаны қайтарамыз. Кэшбэкті төлем кестесіне сәйкес немесе микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу кезінде кезекті төленбеген ай сайынғы төлемді өтеу үшін ғана пайдалануға болады.

«Мен қалай кәсіпкер болдым» конкурсы

2023 жылы біз кәсіпкер клиенттерімізге арналған «Мен қалай кәсіпкер болдым» конкурсын жалғастырдық. Конкурсқа қатысу үшін қатысушыға өз бизнесін ашу немесе оны дамыту туралы әңгімелеп беру керек болды.

Бізге жіберілген барлық оқиғалар Instagram парақшамызда жарияланып тұрды, ал біздің жазылушыларымыз дауыс беру арқылы жеңімпаздарды анықтады. Конкурс қорытындысы бойынша бес жеңімпаз іріктеліп, әрқайсысына 100 000 теңгеден жұлде табысталды.



Қоршаған ортаға қамқорлық



Оксана Синельникова

Тұрақты даму жөніндегі директор

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

2023 жылы Solva экологиялық бастамаларды күшейтуге баса назар аударды: біз жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімді іске қостық, көміртекті бейтарап компания мәртебесін алдық, кеңседе қалдықтарды бөлек жинау жобасын іске қостық, сондай-ақ микрокредит беру шарттарына экологиялық талаптарды қостық және экологиялық тәуекелі жоғары бизнес бағыттарын қосу арқылы ерекшеліктер тізімін кеңейттік.

Біз экологияға қатысты жоғары жауапкершілікті одан әрі жалғастыруды, соның ішінде «жасыл» қаржыландыру саласындағы жобаларды кеңейтуді және біздің ШОБ клиенттеріміздің шығарындыларын есептеу жөніндегі жобаны іске қосуды жоспарлап отырмыз.



Қоршаған ортаға қамқорлық

Компанияның қызметі қоршаған ортаға тікелей теріс әсер етпейді. Дегенмен, біз қоршаған ортаны қорғау саласындағы келесі принциптерге сүйенетінімізді мәлімдейміз:

- Біз теріс әсерді энергия үнемдеу технологиялары мен электрондық құжат айналымын енгізу арқылы барынша азайтуға тырысамыз
- Біз қызметкерлердің табиғи ресурстарға ұқыпты қараудың және экологиялық жауапкершілікті арттырудың маңыздылығы жөніндегі білімін арттыруға 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 біз энергияны үнемдейтін шамдарды пайдаланамыз.

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

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

2023 жылдың соңында біз кеңсемізде **қалдықтарды бөлек жинай бастадық**. Пластикті, шыныны және қағазды бөлек жинауға арналған қоқыс бақтарын орнаттық. Біз қалдықтарды қалай дұрыс сұрыптау керектігі, қойылған бақтарға қалдықтардың қай түрін тастауға болатыны не болмайтыны және т.б., туралы толық ақпаратты қамтитын бірқатар ақпараттық таратылым жасадық.

Сондай-ақ, біз қалдықтарды дұрыс сұрыптау тақырыбында оқыту тренингін өткіздік.¹

596

электр энергиясын тұтыну,
ГДж

5 413

кеңседегі суды тұтынудың
жалпы көлемі, м³

964

жылу энергиясын тұтыну,
ГДж

Климаттың өзгеруі



Solva климаттың өзгеруі мен жаһандық жылыну мәселесіне байыпты қарайды, сондықтан 2023 жылы осы мәселе бойынша дербес жауапкершілік аясында біздің Компания тәуелсіз компания жүргізген көміртегі аудитінен өтті.

Аудит Solva Group¹ холдингтік компаниясының 2022 жылғы парниктік газ шығарындыларын талдаудан және есептеуден тұрады, есептеу 3 заңды тұлғаға: ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ, «ID Collect» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ» ЖШС жүргізілді. Есептеулер үш салаға жүргізілді (score 1, score 2 және score 3). Тәуелсіз бағалау шығарындылардың ең маңызды көзі қызметкерлердің жұмысқа бару және кері қайту жолы екенін көрсетті – бұл Solva Group-тың көміртегі ізінің шамамен 55% -ын құрайды. Аудиттің қорытындысы бойынша тәуелсіз консалтингтік компания Компанияның өз қызметін жүзеге асыру процесінде алдағы уақытта CO₂ шығарындыларын одан әрі қысқарту бойынша бірқатар ұсыныстар дайындады.

Алынған мәліметтердің негізінде Solva Group қоршаған ортаға теріс әсерін өтеу және климаттың өзгеруіне ықпал ету туралы шешім қабылдады. Компания жаһандық CO₂ шығарындыларын азайту үшін әрекет етіп жүрген елдердегі бірқатар жасыл жобаларға қосылды. Қаржыландыру Үндістан мен Бразилиядағы екі жобаға бағытталды, бұл Solva Group-қа 2022 жылғы CO₂ шығарындыларын толығымен өтеуге және **көміртекті бейтарап компания мәртебесін алуға мүмкіндік берді.**

2024 жылдың басында біз 2023 жылғы шығарындыларымызды қайта тексеру және есептеу процесін бастадық және көміртекті бейтарап компания мәртебесін растадық². Компанияның 2023 жылғы шығарындыларын өтеу үшін Solva Түркия, Үндістан және Қытайдағы үш жобаға қаржы бөлді.

Біз бұл мәртебені жыл сайын растауды жоспарлап отырмыз.

0

2023 жылғы тонна CO₂ баламасы SOLVA Group-тың тікелей CO₂ шығарындыларын құрады (1-тарau)¹

101,4

2023 жылғы тонна CO₂ баламасы SOLVA Group-тың жанама CO₂ (score 2) шығарындыларын құрады¹

2,04

2023 жылы тонна CO₂ баламасы Solva Group-тың бір қызметкерге шаққанда шығарындыларын құрады¹

¹ Парниктік газдар шығарындыларын есептеу 3 заңды тұлғаға: ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ, «ID Collect» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ» ЖШС жүргізілді. Есептеулер бірден шоғырландырылғандықтан, Solva шығарындыларын бөлек бөлу мүмкін емес болды, сондықтан біз осы шоғырландырылған деректерді ұсынамыз.

² Есеп 2024 жылдың көктемінде дайындалды, сондықтан 2024 жылдың басындағы кейбір маңызды ақпарат та қоса берілген



Кредиттік процестегі экологиялық және әлеуметтік бағалау

Қоршаған ортаны қорғау және климаттың өзгеруімен күресу біздің ESG Стратегиямыздың аясында біз алдымызға қойған негізгі басымдықтарымыздың бірі болып табылады.

2023 жылы біз кредиттік процесімізге экологиялық және әлеуметтік (ЭЖӘ) бағалау процесін қостық.

Бірінші кезекте, біз осы тізімге көбірек экологиялық және әлеуметтік көрсеткіштер мен бағыттарды қоса отырып, қаржы бөлінбейтін салалар мен қызмет түрлерінің тоқтату парағын кеңейттік. Осы тоқтату парағы EBRD және IFC ерекшелік тізімдеріне сәйкес әзірленген. 2024 жылы біз ерекшеліктер тізімін IFC ерекшеліктер тізіміне толық сәйкестендіруді жоспарлап отырмыз.

ШОБ-клиенттің қаржыландыруды алуға өтінімін мақұлдау процесінде экономикалық қызмет түрлерінің жіктеуіші (ЭҚЖЖ) бойынша жүйе клиенттің айналысатын қызметінің біздің ерекшеліктер тізіміне кірмейтінін автоматты түрде тексереді. Алайда, Solva тоқтату парағы өзінің ЭҚЖЖ жоқ бірқатар бағыттарды қамтитындықтан, осы кезеңде біз клиенттермен кредит шарттарына экологиялық және әлеуметтік жауапкершілік блоктарын қостық, онда біз клиентке Solva-ның қаржыландыруы жоғары әлеуметтік және экологиялық тәуекелге әкеп соғатын және біздің ерекшеліктер тізіміне енгізілген белгілі бір қызмет түріне бағытталмауы тиіс екенін ескертеміз.

Сондай-ақ біз жеке тұлға клиенттер үшін қаражатты құмар ойындар, қару-жарақ, әскери құрал-жабдықтар сатып алу және олармен сауда жасау, алыпсатарлық валюталық операцияларға қатысу, Қазақстан Республикасының Қызыл кітабына енгізілген жануарлар түрлерін аулау және аулау, қоршаған ортаға зиян келтіру және т.б. сияқты белгілі бір қызмет түрлеріне жұмсамау жөніндегі ұсыныстарды қостық.

Болашақта біз клиенттерімізді бағалаудың және тексерудің қосымша кезеңін енгізу арқылы ЭҚЖЖ тәуекелдерін бағалау жүйесін жетілдіруді жоспарлап отырмыз.

Жасыл қаржыландыру

Solva бизнестің қаржыландыруға деген қажеттіліктерін барынша қанағаттандыру үшін клиенттердің ШОБ арналған өнім желісін үнемі кеңейтіп отырады. Сондай-ақ, біз өзіміздің қоршаған ортаға теріс әсерімізді де, клиенттеріміздің әсерін де азайтуға күш салуға тырысамыз.

Біз жасыл технологияларды, экологиялық таза және энергиялық тиімді жабдықты таңдай отырып, қоршаған ортаға қамқорлық жасайтын кәсіпкерлерге қолдау көрсетеміз.

Біз ШОБ секторының экологиялық жауапкершілікке деген қызығушылығының артып келе жатқанын көріп отырмыз, сондықтан 2023 жылдың тамызында Solva ШОБ сегментінде кәсіпкерлер үшін [«Бизнес үшін жасыл қаржыландыру»](#) пилоттық өнімін іске қосты.

Қаржыландыруға қызметі қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған бизнестер қол жеткізе алады, сонымен қатар қаражат энергиялық тиімді технологиялар мен жабдықтарды сатып алуға жұмсалып жатыр. Клиенттер өз кезегінде ай сайынғы төлемді өтеу үшін пайдалануға болатын кэшбек алады.

Біз қоршаған ортаға деген қамқорлық және табиғи ресурстарды тұтынуға жауапкершілікпен қарау бизнесті тұрақты жүргізудің және оны дамытудың ажырамас бөлігі болып табылатынына сенеміз, сондықтан біз Қазақстан кәсіпкерлеріне қаржыландырудың неғұрлым тиімді шарттарын ұсына отырып, жасыл технологиялардың пайдасына таңдау жасауға қолдау көрсетуге дайынбыз.

2024 жылы біз «жасыл» қаржыландыру саласындағы жобаларымызды арттыруды жоспарлап отырмыз, бұл клиенттердің жасыл және энергиялық тиімді жабдықты таңдауға деген ынтасын арттыру үшін жағдайды жақсарту түседі.

Біздің ШОБ клиенттеріміздің жасыл қаржыландыру өнімдеріне деген сұранысын бағалау үшін біз жыл сайынғы зерттеуімізге бірқатар сұрақтарды қостық және келесі нәтижелерге қол жеткіздік :

10-нан 1

клиент бұрын су тұтынуды азайту бойынша жұмыстарды жүргізу үшін Solva-дан микрокредит алған

10-нан 1

клиент бұрын энергиялық тиімді жабдықты сатып алуға қарыз алған

5-тен 1

клиент кредит берудің тиімді шарттары ұсынылған жағдайда энергиялық тиімді жабдықты таңдар

Сөйтіп, 2023 жылы Solva-ның кем дегенде 4 мың клиенті оларға микрокредит берудің неғұрлым тиімді қаржылық шарттары ұсынылған жағдайда экологиялық таза технологиялардың пайдасына таңдау жасауға дайын болды.

Алынған деректер жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімді іске қосудың өзектілігін және жасыл қаржы саласындағы өнім желісін одан әрі жетілдіру мен кеңейту қажеттілігін көрсетеді.

Қосымшалар

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік

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

Біз мүдделі тараптардың әрбір тобымен тиімді әрекеттестікті құру үшін әртүрлі коммуникация арналарын пайдаланамыз.

Мүдделі тараптың мәселелері мен мүдделері	Өзара әрекеттестік нысандары мен құралдары
<p>Қызметкерлер</p> <ul style="list-style-type: none">• Жұмыспен қамтылу• Еңбегі үшін сыйақы• Әлеуметтік қолдау• Қауіпсіз және жайлы еңбек жағдайлары• Кәсіби және мансаптық өсу мүмкіндіктері• Оқыту және дамыту	<ul style="list-style-type: none">• Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне толық сәйкес рәсімдеу• Ұжымдық шарт жасасу және еңбек дауларын шешу жөніндегі келісім комиссиясының жұмысы• Еңбекақыны және бонустарды/сыйлықақыларды төлеудің ашық жүйесі• Өтемақылар мен жеңілдіктер бағдарламаларын іске асыру• Ерікті медициналық сақтандыру жүйесі• Кеңседе қауіпсіз және жайлы жұмыс жағдайларын қамтамасыз ету• Қызметкерлерді еңбекті қорғау, өрт және сейсмикалық қауіпсіздік саласында оқыту• Қызметкерлерді алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс қимыл мәселелеріне оқыту• 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
<p>Акционерлер мен инвесторлар</p> <ul style="list-style-type: none">• Компания қызметінің нәтижелері• Стратегия мен қойылған мақсаттарды жүзеге асыру• Корпоративтік басқару	<ul style="list-style-type: none">• Корпоративтік есептілікті, оның ішінде жылдық және жартыжылдық қаржылық нәтижелерді дайындау• Инвесторлармен кездесу және өзара тұрақты әрекеттестік орнату• Кәсіби қауымдастықтар мен инвесторларға арналған презентациялар• Жарияланымдар және міндетті түрде интернет пен БАҚ-та жариялау• Жеке сұрау салу бойынша есептер мен материалдарды дайындау• Қажет болған жағдайда due diligence процесінен өту

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік

Мүдделі тараптың мәселелері мен мүдделері

Өзара әрекеттестік нысандары мен құралдары

Клиенттер

- Клиенттерге жоғары сапалы өнімдердің кең спектрін ұсыну
- Клиенттермен жедел және оңай қол жетімді өзара әрекеттесуді қамтамасыз ету, өтініштер мен шағымдарға жауап қайтару
- Мерзімі өткен берешекті реттеу және клиенттерге көмек көрсету
- Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және клиенттердің дербес деректерін қорғау
- Жауапты маркетингтік қызмет
- Этикалық бизнес-тәжірибелер
- Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлықтың алдын алу

- Өнім желісін кеңейту және оларды клиенттердің қажеттіліктеріне бейімдеу
- Клиенттермен өзара әрекеттесу әдістерін жақсарту, соның ішінде сайт пен мобильді қосымшаны жетілдіру
- Клиенттің қанағаттануын тұрақты өлшеуді (NPS) жетілдіру және бірқатар терең зерттеулер жүргізу
- Кез-келген мәселелер мен өтініштер туындаған жағдайда қарапайым және жылдам өзара әрекеттесу
- Компанияның арналары мен реттеуші органдардың арналары арқылы келіп түскен әрбір шағымға жауап беру және тексеру
- Қарыз алушының құқықтары жөніндегі қабылдау бөлмесі шеңберіндегі Омбудсменнің жұмысы және омбудсмендердің тәуелсіз бөлімшесінің болуы
- Берешекті төлеу (борышты қайта құрылымдау) бойынша жеке шарттар ұсыну
- Ақпараттық қауіпсіздікті және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, оның ішінде «Жарнама туралы» заңнаманы қатаң сақтау
- Клиенттермен қарым-қатынас жасау бойынша, соның ішінде берешекпен жұмыс істеу кезінде қатаң этикалық стандарттарды ендіру
- Клиенттерді танысу парағы, мақалалар, бейне курстар, ақпараттық плакаттар және тренингтер арқылы алаяқтық схемалар туралы хабардар ету
- Клиенттерді танысу парағы, мақалалар, бейне курстар, ақпараттық плакаттар және тренингтер арқылы алаяқтық схемалар туралы хабардар ету
- Алаяқтық фактісі туралы хабарлаушыға сыйақы төлеу

Билік органдары мен бейінді қауымдастықтар

- Саланың жұмыс істеуі және оны реттеу мәселелері
- Лицензияланатын қызмет түрлерін заңнама талаптарына сәйкес жүзеге асыру
- Салық заңнамасын сақтау
- Ұлттық жобаларды жүзеге 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 кез-келген бұзушылықтарды жою және ұсынымдарды енгізу
- Жұмыс және сараптама топтарының, комиссиялардың, комитеттердің отырыстарын, жеке кездесулері мен келіссөздерін өткізу
- Қазақстанның Микроқаржы ұйымдары қауымдастығына мүшелік
- Ұлттық ESG клубына және циркулярлық экономика комитетіне мүшелік
- Конференцияларға, дөңгелек үстелдерге және өзге де іс-шараларға қатысу

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік

Мүдделі тараптың мәселелері мен мүдделері

Өзара әрекеттестік нысандары мен құралдары

Серіктестер мен жеткізушілер

- Өзара әрекеттестік пен 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
- Қажетті ақпаратты, есептілікті және т.б. соның ішінде жария есептілікті ұсыну

БАҚ

- Ақпараттық ашықтықты одан әрі дамыту
- Solva брендінің танылуын арттыру және мүдделі тараптардың адалдығын арттыру
- БАҚ-пен теңдестірілген диалог құру

- Компания қызметін, оның ішінде ESG саласында негізгі оқиғалар мен жаңалықтарды белсенді түрде жариялау
- Негізгі жобаларды ілгерілету
- Компания спикерлерінің бейіндік іс-шараларға, конференцияларға және т.б., белсенді қатысуы
- Компанияның HR брендін күшейту
- PR стратегиясы мен мықты брендтің болуы
- Компания мен оның қызметі туралы ашық және ашық ақпарат беру

Жергілікті қауымдастықтар

- Халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі бағдарламаларды жүзеге асыру
- «Әйелдер ісі» жобасын жүзеге асыру
- Түрлі әлеуметтік бастамаларды жүзеге асыру
- Компанияның ағымдағы қызметі және оны дамыту жоспарлары туралы хабардар ету

- Халықтың әртүрлі топтары үшін қаржылық сауаттылық бойынша тұрақты негізде онлайн және офлайн семинарлар, дәрістер және оқыту тренингтерін өткізу
- «Әйелдер ісі» жобасы шеңберінде Қазақстанда әйелдер кәсіпкерлігін қолдау жөніндегі бағдарламаны дамыту
- Әртүрлі әлеуметтік жобалар мен волонтерлік іс-шараларды жүзеге асыру
- БАҚ-та және Компанияның сайтында жарияланымдар жасау
- Компанияның әлеуметтік желілерін жүргізу
- Тұрақты даму туралы есептерді тұрақты түрде шығарып отыру

БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлес

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p>1.4 2030 жылға қарай барлық ерлер мен әсіресе аз қамтылған және осал әйелдердің, экономикалық ресурстарға тең құқықтарын, сондай-ақ негізгі қызметтерге, жерді және басқа да меншік нысандарын иелену мен иелік ету, мұраға қалған мүлікке, табиғи ресурстарға, жаңа технологиялар мен қаржылық қызметтерге, соның ішінде микроқаржыландыруға қол жеткізуін қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Азаматтардың әртүрлі санаттары үшін қаржы өнімдеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз ету • Халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша бірқатар іс-шараларды іске асыру • ШОБ үшін өнім желісін кеңейту және жаңа өнімдер мен қызметтерді іске қосу есебінен кәсіпкерлікті дамытуға жәрдемдесу • Әйелдер кәсіпкерлігін дамытуға жәрдемдесу жөніндегі жобаны іске асыру
	<p>3.8. 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"> • Компанияның барлық қызметкерлері үшін қосымша медициналық сақтандыру (ЕМС) бағдарламасын іске асыру • Кеңседегі массаж жасау қызметі • «Кеңседегі салауатты орта» жобасын іске қосу және психологиялық тұрғыдан жеңілдеу бөлмесін құру • Қызметкерлерге профилактикалық медициналық көмек көрсету
	<p>4.4 2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты жұмысқа тұру және кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін қажетті дағдыларға, соның ішінде кәсіптік-техникалық дағдыларға ие жастар мен ересектер санын едәуір арттыру.</p> <p>4.5 2030 жылға қарай білім беру саласындағы гендерлік теңсіздікті жою және халықтың осал топтары, соның ішінде мүгедектер, байырғы халық өкілдері мен осал жағдайдағы балалар үшін барлық деңгейдегі білім мен кәсіптік-техникалық даярлыққа тең қолжетімділікті қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Қызметкерлерді оқыту және мансаптық дамыту орталығын құру • Қызметкерлер үшін оқыту бағдарламаларын, тренингтер мен біліктілікті арттыру курстарын өткізу • Қызметкерлер мен олардың отбасы мүшелеріне арналған оқыту платформасына қол жеткізу • Қазақстан мәдениеті мен қазақ тілін оқыту бағдарламасын орындау • Қазақстан әйелдерінің қаржылық білім деңгейін арттыру бойынша іс-шаралар өткізілетін «Әйелдер ісі» бағдарламасын жүзеге асыру • Қаржылық сауаттылық және алаяқтарды тану бойынша оқыту мақалалары мен бейне курстарын еркін қол жетімді түрде жариялау

БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлес

БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p>5.5. Саяси, экономикалық және қоғамдық өмірдегі шешім қабылданатын барлық деңгейлерінде әйелдердің жан-жақты және нақты қатысуын және олардың көшбасшылығы үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Жалдау, еңбекақы төлеу және мансаптық даму мәселелерінде кемсітушіліктің болмауы Solva-да 53 % әйел қызметкер жұмыс істейді Әйелдердің 39 %-ы Solva-да көшбасшылық позицияларда қызмет атқарады
	<p>5.A. 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 басқаруға қол жеткізу мақсатында реформалар жүргізу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Шағын және орта бизнеске (ШОБ) қарыз беру сегментіндегі әйелдердің үлесін жоғары деңгейде ұстау: клиенттердің шамамен 70%-ы әйелдер басқаратын кәсіпорындар құрайды Кәсіпкер әйелдерді қаржыландыруды ұлғайту үшін гендерлік облигациялар шығару Біздің «Әйелдер ісі» жобасы аясында әйелдерге арналған қаржылық сауаттылық бойынша семинарлар мен тренингтер өткізу Қоғамдастықтың телеграмм арнасында «Әйелдер ісі» түрлі пайдалы мақалалар мен бейнематериалдарды жариялау
	<p>5.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"> 2XGlobal гендерлік капиталды бөлу жөніндегі жаһандық бастамаға қатысу Тәжірибе алмасу, пайдалы байланыстарды іздеу және тиімді серіктестіктерді құру үшін кәсіпкер әйелдер қауымдастығын құру



БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлес



БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p>8.3. Қызмет өнімділігіне, лайықты жұмыс орындарын құруға, кәсіпкерлікке, шығармашылыққа және инновациялық қызметке ықпал ететін дамуға бағдарланған саясатты жүргізуге жәрдемдесу және микро-, шағын және орта кәсіпорындарды ресми танылуын және дамуын, оның ішінде оларға қаржылық қызметтерге қол жеткізуді ұсыну арқылы көтермелеу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Қызметкерлер үшін оқыту іс-шараларын, оның ішінде шет тілі сабақтарын (қазақ тілі) өткізу • Клиенттер арасында конкурстар өткізу және Solva Lite шеңберінде кэшбэк ұсыну • Қаржы ресурстарына неғұрлым ыңғайлы қол жеткізу үшін ШОБ қарыз беру үшін өнім желісін дамыту және жақсарту • Жасыл қаржыландыру өнімін іске қосу және тұтынушыларға жаңа қызметтер мен мүмкіндіктер ұсыну
	<p>8.4. 2030 жылдың соңына дейінгі бүкіл мерзім ішінде Тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдерін пайдалануға көшу жөніндегі онжылдық іс-қимыл стратегиясында көзделгендей тұтыну және өндіріс жүйелерінде ресурстарды пайдаланудың жаһандық тиімділігін біртіндеп арттыру және экономикалық өсудің қоршаған орта жағдайының нашарлауымен қатар жүрмеуіне ұмтылу, бұнымен бірінші кезекте дамыған елдер айналысуы тиіс.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Кеңселерде қағаз тұтынуды азайту және электрондық құжат айналымы • Кеңседе қағаз, пластик және шыны санаттары бойынша қалдықтарды бөлек жинау • Көміртекті бейтарап компания мәртебесі
	<p>8.5. 2030 жылға қарай барлық әйелдер мен ерлердің, оның ішінде жастар мен мүгедектердің толық және нәтижелі және лайықты жұмыспен қамтылуын және атқарған еңбегіне құны сай ақы төлеуді қамтамасыз ету.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Мүгедектігі бар адамдарды және егде жастағы адамдарды жұмысқа орналастыру жөніндегі еңбек заңнамасын сақтау • Ерлер мен әйелдер үшін еңбекақы төлеудің тең жағдайларын қамтамасыз ету • Бағалау мен марапаттаудың ашық жүйесі • Мансаптық өсудегі мүмкіндіктердің ашықтығы мен теңдігі
	<p>8.7. 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 еңбегінің барлық түрлерін жою.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Қазақстан заңнамасына толық сәйкестік • Компанияда, сондай-ақ Компания серіктестерінде мәжбүрлі, құл немесе бала еңбегіне жол бермеуді көздейтін адам құқықтарын қорғау жөніндегі саясаттың болуы • Кредиттік процеске экологиялық және әлеуметтік бағалауды енгізу, оның ішінде мәжбүрлі, құл және балалар еңбегін пайдалануға жол бермеу туралы тармақтарды қамтиды
	<p>8.10. Ұлттық қаржы мекемелерінің барлығына банктік, сақтандыру және қаржылық қызметтерге қол жетімділікті ынталандыру және кеңейту қабілетін нығайту.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Кедейлік деңгейін төмендету және экономикалық өсуді қолдау мақсатында халықтың қаржылық қызметтерге тұрақты қол жеткізуін қамтамасыз ету мақсатында Қазақстанның микроқаржы ұйымдары қауымдастығына мүшелік

БҰҰ ТДМ-ға қосқан үлес



БҰҰ ТДМ	Міндеттер	Біздің үлесіміз
	<p>9.3. Шағын өнеркәсіптік және өзге де кәсіпорындардың, әсіресе дамушы елдердегі қаржылық қызметтерге, соның ішінде арзан кредиттерге қолжетімділігін кеңейту және олардың өндірістік-өткізу тізбектері мен нарықтарға интеграциялануын күшейту</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ШОБ сегментінде қарыз берудегі бизнестің үлесін 60%-ға дейін ұлғайту • ШОБ клиенттері үшін өнім желісін кеңейту, оның ішінде жаңа өнімдер мен қызметтерді іске қосу • Жобаны іске қосу блогы. Кәсіпкерлер үшін пайдалы ақпараты бар іс үшін
	<p>10.1 2030 жылға қарай ең аз қамтылған халықтың 40 пайызының табысын ел бойынша орташа деңгейден жоғары деңгейге жеткізу және оны ұстап тұру</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Қаржыландыруға қолжетімділікті кеңейту және қарыз беру туралы шешім қабылдау кезінде кемсітушіліктің болмауы • Қауіпсіз қаржы өнімдерін құру және қаржы секторында алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі шараларды іске асыру • Әлеуметтік-экономикалық теңсіздікті азайтуға бағытталған әлеуметтік және қайырымдылық жобаларға қатысу
	<p>13.1 Ұлттық деңгейдегі саясатқа, стратегияларға және жоспарлауға климаттың өзгеруіне ден қою шараларын енгізу</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Меншікті CO2 шығарындыларын өтеу арқылы көміртекті бейтарап компания мәртебесін алу (score 1,2,3) • Қазақстан кәсіпкерлерін қолдау үшін жасыл қаржыландыру бойынша пилоттық өнімді іске қосу, оларға қаржыландырудың неғұрлым тиімді шарттарын ұсына отырып, жасыл технологиялардың пайдасына таңдау жасау
	<p>16.5 Сыбайлас жемқорлық пен парақорлықтың барлық нысандағы ауқымын барынша қысқарту.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Корпоративтік этикалық қағидаттар мен саясаттардың, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың сақталуын бақылау • Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың ережелеріне байланысты бұзушылықтар туралы хабарламалар берудің бірқатар тетіктерінің болуы • Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты бұзу жағдайларын тексеру

Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері

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

	2023	2022
Мерзімсіз еңбек шарты бар қызметкерлер саны	237	189
соның ішінде әйелдер	144	126
соның ішінде ерлер	93	63
Мерзімді еңбек шарты бар қызметкерлер саны¹	425	265
соның ішінде әйелдер	208	142
соның ішінде ерлер	217	123
Толық жұмыс күні жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлер саны (full-time)	614	447
соның ішінде әйелдер	338	265
соның ішінде ерлер	276	182
Толық емес жұмыс күні жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлер саны (part-time)	48	7
соның ішінде әйелдер	14	3
соның ішінде ерлер	34	4

2-кесте. Жынысы мен жасы бойынша бөлінген жаңа қызметкер

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

3-кесте. Баланы күтуге берілетін демалыс

	2023	2022
Баланы күтуге берілетін демалыстағы қызметкерлер саны	31	13
соның ішінде әйелдер	31	13
соның ішінде ерлер	-	-
Баланы күтуге берілетін демалыстан кейін жұмысқа оралған қызметкерлердің жалпы саны	8	6
Баланы күтуге берілетін демалыс аяқталғаннан кейін және жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай өткен соң бұрынғыдай жұмыс істеп жатқан жұмысқа оралған қызметкерлердің жалпы саны	1	2

¹ Қазақстан заңнамасына сәйкес бір жылға дейінгі еңбек шарты мерзімді болып саналады, бір жылдан кейін мерзімсіз болады.

Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері

4-кесте. Басқарушы кадрлар мен қызметкерлердің жынысы мен жасы бойынша әлеуметтік-мәдени әртүрлілігі

	2023			2022		
	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан асқан
Басшы кадрлар	5	91	2	1	24	2
соның ішінде әйелдер	1	36	1	1	12	1
соның ішінде ерлер	4	55	1	-	12	1
Қызметкерлер	291	265	8	220	206	1
соның ішінде әйелдер	162	146	6	140	114	-
соның ішінде ерлер	129	119	2	80	92	1

6-кесте. Жынысы мен лауазымы бойынша бөлгенде бір қызметкерді оқыту сағаттарының орташа жылдық саны

	2023	2022
Басшылар	~11 сағат	~12 сағат
Қызметкерлер	~ 10 сағат	~ 8 сағат
Әйелдер	~ 9 сағат	~ 9 сағат
Ерлер	~ 8 сағат	~ 8 сағат

5-кесте. Кадрлардың тұрақтамауының көрсеткіші

	2023	2022
Жоғары буын басшылары арасындағы тұрақтамау	11%	0%
Орта буын басшылары арасындағы тұрақтамау	4%	4%
Желілік персонал арасындағы тұрақтамау	30,1%	29,7%
Фронт-кеңсе қызметкерлерінің тұрақтамауы (клиенттермен тікелей жұмыс істеуге жауапты бөлімшелер)	20,4%	19,3%
Бэк-кеңсе қызметкерлері арасындағы тұрақтамау (бөлімшелер, клиенттермен өзара әрекеттеспейтін бөлімшелер)	11,5%	10,4%

Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері

7-кесте. Ресурстарды тұтыну¹

	2023	2022
Кеңседегі суды тұтынудың жалпы көлемі, м ³	5 413	7 195
Электр қуатын тұтыну, ГДж	596	587
Жылу энергиясын тұтыну, ГДж	964	975

8-кесте. Парниктік газ шығындылары², тонна CO₂-эквиваленті

	2023	2022 ³
Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (scope 1)	0	0
Парниктік газдардың жанама шығарындылары (scope 2)	101,4	122,7
Парниктік газдардың өзге жанама шығарындылары (scope 3) <i>Біз 2022 жылғы ресурстарды тұтыну көрсеткіштерін қайта есептедік, өйткені бұрын тұтыну туралы ақпаратты бизнес-орталық ұсынған және 2023 жылы біз үлкен дәлсіздіктерді таптық. Нақты және шынайы деректерді қамтамасыз ету үшін 2022 және 2023 жылдардағы тұтынуды өз бетімізше есептедік</i>	1 868	703

¹ Біз 2022 жылғы ресурстарды тұтыну көрсеткіштерін қайта есептедік, өйткені бұрын тұтыну туралы ақпаратты бизнес-орталық ұсынған және 2023 жылы біз үлкен дәлсіздіктерді таптық. Нақты және шынайы деректерді қамтамасыз ету үшін 2022 және 2023 жылдардағы тұтынуды өз бетімізше есептедік.

² CO₂ шығарындыларын есептеу Solva Group Ltd холдингілік компаниясы үшін жүргізілді. Оған 3 заңды тұлғаның шоғырландырылған шығарындылары кіреді: ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ, «ID Collect» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ» ЖШС 964 қызметкер бойынша.

³ Басқа жанама шығарындылар санының (scope 3) айтарлықтай өсуі бірнеше факторларға байланысты, атап айтқанда: қызметкерлер санының айтарлықтай өсуі (scope 3 шығарындыларының 73-% қызметкерлердің жұмысқа және кері қайту жолы), сондай-ақ сауалнамаға қатысқан қызметкерлердің үлгісінің өзгеруі (2023 жылы шығарындыларды есептеу үшін сауалнаманы толтырған қызметкерлердің көпшілігі машинаны қозғалыс үшін пайдаланды).

9-кесте. Негізгі қаржылық көрсеткіштер

	2023, мың ₸	2022, мың ₸	2023 vs 2022
Кредиттік портфель	86 497 905	69 296 721	24,8%
Капитал	17 672 448	18 937 510	-6,7%
Түсім	37 394 965	29 633 364	26,2%
Қаржылық және операциялық шығындар	36 107 371	24 748 535	45,9%
Операциялық түсім	1 287 594	4 884 829	-73,6%
Салық салуға дейінгі түсім	-183 407	4 264 997	-104,3%
Таза түсім	225 415	3 700 599	-93,9%

Есеп туралы ▶ ▶ ▶

«ОнлайнКазФинанс» микроқаржы ұйымы» АҚ (бұдан әрі – Solva , Компания) тұрақты даму саласындағы қызметі туралы есепті үшінші рет жариялап отыр.

Есеп 2021 жылғы редакциядағы Есептілік бойынша Жаһандық Бастаманың (Global Reporting Initiative Standards, GRI Standards) стандарттарына, сондай-ақ коммерциялық банктерге арналған Sustainability Accounting Standards Board (SASB) стандартына сәйкес дайындалды.¹

Есепте біз Компаниямыздың тұрақты даму саласындағы ілгерілеуі туралы ақпаратты ашуға және бизнесті жауапты жүргізу, қызметкерлерімізді, жергілікті қауымдастықтарды дамыту және қоршаған ортаны қорғау саласында қол жеткізген нәтижелерді көрсетуге тырыстық.

Осы Есепте қамтылған ақпарат «ОнлайнКазФинанс» микроқаржы ұйымы» АҚ заңды тұлғасын қамтиды және 2023 жылғы 1 қаңтар мен 31 желтоқсан аралығындағы кезең қарастырылды.

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

Есепті Компанияның Бас Директоры және Директорлар Кеңесінің мүшелері тексеріп, мақұлдады.

¹ 2022 жылы Solva-ның екінші деңгейлі коммерциялық банкке трансформациялану процесіне байланысты біз деректерді коммерциялық банктерге арналған SASB саласын ашуға сәйкес ашу туралы шешім қабылдадық.

Маңызды тақырыптар

GRI Стандарттарына сәйкес маңызды тақырыптарды анықтау Тұрақты даму туралы есепті дайындаудың негізгі кезеңдерінің бірі 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 болып табылатын тақырып маңызды болып саналады. Есепте маңызды тақырыптар толық және егжей-тегжейлі ашылуы тиіс.

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 мақсаттарының және т.б.) талаптарына терең талдау жасадық.

Бұдан әрі біз ірі халықаралық және қазақстандық қаржы компанияларының есептеріне салыстырмалы талдау жүргіздік. Соңғы кезең біз мүдделі тараптармен құрған тұрақты диалогымызға және өзара әрекеттесуімізге негізделген. Бұл кезең біздің стейкхолдерлердің әр тобы үшін маңызды тақырыптарды анықтауға көмектесті.

Алынған деректердің барлығын талдай отырып, біз осы Есепте толық және егжей-тегжейлі ашқан маңызды тақырыптардың тізімін жасай алдық.

Маңызды тақырыптар:

1. Жауапты кредиттеу
2. Инклюзивті қаржыландыру
3. Әйелдер кәсіпкерлігін дамыту
4. Деректердің құпиялығы және қауіпсіздігі
5. Іскерлік этика және сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл
6. Әділ және қолайлы еңбек жағдайлары
7. Қызметкерлер мен басшылар арасындағы гендерлік теңгерім
8. Оқыту және кәсіби даму
9. Халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру
10. Климаттың өзгеруімен күресу



GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
2-1	Ұйымның атауы	Компания туралы қысқаша ақпарат	Компания өз қызметін Қазақстанда жүзеге асырады. Бас кеңсе Алматы қаласында орналасқан.
2-2	Есептілікке қосылған заңды тұлғалар	Есеп туралы	«ОнлайнКазФинанс» микроқаржы ұйымы» АҚ
2-3	Есепті кезең, кезеңділік және байланыс ақпараты	Есеп туралы Байланыс	Тұрақты даму туралы есеп жыл сайын жарияланады Осы Есеп 2024 жылдың шілдесінде жарияланды.
2-4	Ақпаратты қайта қарау		Есепті кезеңде қаржылық емес ақпарат беруде елеулі өзгерістер болған жоқ.
2-5	Сыртқы растау		Қаржылық емес ақпаратты сыртқы растау жүргізілген жоқ.
2-6	Қызмет, құнын құру тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар	Компания туралы	
2-7	Қызметкерлер	Кадрлық құрам Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Деректер есепті кезеңнің соңына ұсынылды.
2-8	Жалдамалы емес жұмысшылар		2023 жылы Компанияда мұндай қызметкерлер болған жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
2-9	Корпоративтік басқару құрылымы және оның құрамы	Корпоративтік басқару құрылымы	2023 жылы бес адам Директорлар Кеңесінің мүшесі болды. Директорлар Кеңесінде әйелдер үлесі 20% құрады. Директорлар Кеңесінің үш мүшесі тәуелсіз директорлар болып табылады.
2-10	Жоғары басқару органының мүшелігіне кандидаттарды ұсыну және іріктеу		Директорлар Кеңесінің мүшелері кумулятивті дауыс беру арқылы сайланады. Акционер Директорлар Кеңесінің мүшелерін тағайындайды. Директорлар Кеңесінің төрағасы жасырын дауыс беру арқылы таңдалады.
2-11	Жоғары басқару органының төрағасы	Корпоративтік басқару құрылымы	2023 жылы Досумов Серимжан Тулеуович Директорлар Кеңесінің Төрағасы болған.
2-12	Әсерлерді басқаруды бақылаудағы жоғары басқарушы органның рөлі	Тұрақты дамуды басқару құрылымы	
2-13	Әсерді басқару бойынша жауапкершілікті табыстау	Тұрақты дамуды басқару құрылымы	
2-14	Жоғары басқарушы органның Тұрақты даму туралы есебіндегі рөлі		Директорлар Кеңесі Тұрақты даму туралы есепті бекітеді.
2-15	Мүдделер қайшылығы	Іскерлік этика	Solva-да Кәсіби этика кодексіне сәйкес мүдделер қайшылығының алдын алу және жою бойынша барлық қажетті шаралар қабылданады. Сондай-ақ, Кодексте мүдделер қайшылығы туындаған жағдайда әрекет ету тәртібі анықталған. Директорлар Кеңесіне және басқа да жоғары тұрған басқару органына тоғысалы мүшелік болған кезде мүдделер қайшылығының туындау қаупі мәселелерінде біз Қазақстан заңнамасын қатаң басшылыққа аламыз және сақтаймыз.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
2-16	Маңызды мәселелер туралы есеп беру		Заң бөлімінің бастығы барлық маңызды мәселелерді міндетті түрде шоғырландырады және мәселеге байланысты Бас Директорға немесе Директорлар Кеңесіне жеткізеді. 2023 жылы Директорлар Кеңесі деңгейінде шешуді талап ететін маңызды мәселелер қарастырылған 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 саясаты	Ынталандыру 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



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
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 механизмдері және проблемалар туралы хабарлау	Адам құқықтары Өтініштермен жұмыс жасау	
2-27	Заңдар мен ережелерді сақтау		2023 жылы 2 бұзушылық тіркелді, әрбір бұзушылық бойынша оларды жою және Компанияның қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына толық сәйкестендіру бойынша жұмыстар жүргізілді.
2-28	Мүшелік қауымдастықтар		Компания Қазақстанның микроқаржы ұйымдары қауымдастығының (ҚМҰҚ), Ұлттық ESG клубының, «Циркулярлық экономика» комитетінің, 2x Global жаһандық бастамасының, «Астана» халықаралық қаржы орталығының, БҰҰ Жаһандық Шартының мүшесі болып табылады және Клиенттердің құқығын қорғау жөніндегі стандарттардың бөлігі болып табылады CERISE+SPTF
2-29	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу тәсілі	Мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік Адам құқықтары	Компания барлық қатысқан тараптардың адам құқықтарын құрметтеуге тырысады. Біз әртүрлі байланыс арналарын пайдалана отырып, біздің мүдделі тараптармен 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



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
3-1	Маңызды тақырыптарды анықтау процесі	Маңызды тақырыптар	
3-2	Маңызды тақырыптар тізімі	Маңызды тақырыптар	
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару		Әрбір маңызды тақырыпты басқару деректері тақырыптар бойынша тиісті бөлімдерде орналастырылған.
201-1	Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Қаржылық нәтижелермен толығырақ біздің аудиттелген қаржылық есептілігімізден таныса аласыз.
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың саясаты мен әдістері туралы хабардар ету және оларды оқыту	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	
205-3	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары және қабылданған шаралар	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	2023 жылы сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар анықталған жоқ.
206-1	Бәсекелестіктің кедергісіне және монополияға қарсы заңнаманың бұзылуына байланысты ұйымға қатысты құқықтық әрекеттер жағдайларының жалпы саны және олардың нәтижелері		2023 жылы бәсекелестікке кедергі келтіруге және монополияға қарсы заңнаманы бұзуға байланысты Компанияға қатысты құқықтық іс қимыл оқиғалары тіркелген жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
207-1	Салық салу саласындағы стратегия		Solva-ның салықтық стратегиясы Қазақстанның салық заңнамасын толық сақтау болып табылады. Барлық жоғары басқару органдары осы стратегияның орындалуын тұрақты негізде бақылайды.
302-1	Ұйым ішіндегі энергияны тұтыну	Ынталандыру және сыйақы Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Компания жаңартылатын энергия көздерінен отын тұтынбайды. Компанияның салқындатылатын бу мен қуатты тұтыну тәжірибесі жоқ. Компанияның өндірілген қуаттытұтыну тәжірибесі жоқ. Қуатты тұтыну туралы деректерді жалға беруші ұсынады.
303-1	Ортақ ресурс ретінде сумен өзара әрекеттесу		Компания суды тек тұрмыстық және техникалық мақсаттарда пайдаланады, Компанияның кеңселері - судың жалғыз тұтынушылары болып табылады. Суды алу және ағызу жалға берушімен жасалған шартқа сәйкес муниципалды су көздеріне/-нен (су айналымы) жүзеге асырылады. Компания су тапшылығы бар аудандарда суды тұтынуды жүзеге асырмайды.
303-3	Су алу	Ынталандыру және сыйақы Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
305-1	Парниктік газдардың тікелей шығарындылары (scope 1)	Климаттың өзгеруі Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	CO2 шығарындыларын есептеу 3 заңды тұлға кірген: ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ, «ID Collect» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ» ЖШС Solva Group Ltd холдингтік компаниясы үшін жүргізілді. Сөйтіп, Solva Group Ltd үшін шығарындылар мөлшері беріледі. Есептеуге алынған газдар: CO2 2023 жылы CO2 биогендік шығарындылар болған жоқ Шығарындылар көлемінің өзгеруі бойынша салыстыру жүргізілетін базалық жыл - 2022, өйткені дәл 2022 жылы Solva Group Ltd есептеуін алғаш рет жүзеге асырды. CO2-ден басқа парниктік газдарды CO2e-ге түрлендіру IPCC немесе ұлттық (үкіметтік) басылым шығарған 100 жылдағы жаһандық жылыну әлеуеті туралы деректерге негізделген. Тәуелсіз ұйым есептеуді парниктік газдар хаттамасының корпоративтік стандартына сәйкес әзірледі.
305-2	Парниктік газдардың жанама шығарындылары (scope 2)	Климаттың өзгеруі Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	CO2 шығарындыларын есептеу 3 заңды тұлға кірген: ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ, «ID Collect» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ» ЖШС Solva Group Ltd холдингтік компаниясы үшін жүргізілді. Осылайша, Solva Group Ltd үшін шығарындылар мөлшері беріледі. Есептеуге алынған газдар: CO2 Шығарындылар көлемінің өзгеруі бойынша салыстыру жүргізілетін базалық жыл - 2022, өйткені дәл 2022 жылы Solva Group Ltd есептеуін алғаш рет жүзеге асырды. CO2-ден басқа парниктік газдарды CO2e-ге түрлендіру IPCC немесе ұлттық (үкіметтік) басылым шығарған 100 жылдағы жаһандық жылыну әлеуеті туралы деректерге негізделген. Тәуелсіз ұйым есептеуді парниктік газдар хаттамасының корпоративтік стандартына сәйкес әзірленді.
305-3	Парниктік газдардың өзге жанама шығарындылары (scope 3)	Климаттың өзгеруі Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	CO2 шығарындыларын есептеу 3 заңды тұлға кірген: ОнлайнКазФинанс МҚҰ АҚ, «ID Collect» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ФинтехФинанс» МҚҰ» ЖШС Solva Group Ltd холдингтік компаниясы үшін жүргізілді. Осылайша, Solva Group Ltd үшін шығарындылар мөлшері беріледі. Қалған тармақтар бойынша ақпарат жоғарыда 305-1 және 305-2 индикаторлары үшін берілген ақпаратқа барабар.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
305-5	Парниктік газдар шығарындыларын қысқарту	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	2023 жылы парниктік газ шығарындылары 2022 жылмен салыстырғанда айтарлықтай артты. Алайда, 2023 жылы score 2 шығарындылары 17%-ға дейін төмендеді. Жалпы шығарындылардың айтарлықтай артуы басқа жанама шығарындылардың артуына байланысты орын алды (score 3). 2023 жылы Solva Group-тың жалпы шығарындыларының 73%-ы қызметкерлердің жұмысқа бару және кері қайту жолының шығарындыларын құрайды. Есеп қызметкерлер толтырған қатынау әдісі туралы ақпаратты қамтитын сауалнама негізінде жүргізілді. 2022 жылы және 2023 жылы іріктеудің айырмашылығы көп болды, және 2022 жылға қарағанда 2023 жылы сауалнаманы жұмысқа машинамен қатынайтын қызметкерлер көбірек толтырды. Дегенмен, нақты өсу де орын алды, өйткені қызметкерлер саны айтарлықтай өсті. Есепке алынған газдар: CO2 Шығарындылар көлемінің өзгеруі бойынша салыстыру жүргізілетін базалық жыл-2022, өйткені Solva Group Ltd алғашқы есептеуін 2022 жылы жүзеге асырды.
401-1	Жаңа қызметкерлердің жалпы саны, кадрлардың тұрақтамауы	Ынталандыру және сыйақы Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
401-2	Жұмыспен уақытша қамтылған немесе жұмыспен толық қамтылмаған қызметкерлерге берілмейтін жұмыспен толық қамтылған қызметкерлерге арналған жеңілдіктер	Ынталандыру және сыйақы Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
401-3	Бала күтуге берілетін демалыс	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
402-1	Ұйымның қызметіндегі өзгерістерге қатысты хабарлаудың ең аз кезеңі		Біз Қазақстан заңнамасын қатаң сақтаймыз. Лауазымы 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	

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
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"> • ұйымда және оның бөлімшелерінде еңбекті қорғау жөніндегі заңнамалық және өзге де нормативтік құқықтық актілердің сақталуын бақылауды жүзеге асыру; • жұмыс орындарындағы еңбек жағдайын зерттеу, неғұрлым жетілдірілген еңбек жағдайларын әзірлеу және енгізу туралы ұсыныстар дайындау және енгізу; • ғимараттардың, құрылыстардың, жабдықтардың, машиналар мен механизмдердің техникалық жай-күйіне, желдету жүйелерінің жұмыс тиімділігіне, санитарлық-техникалық құрылғылардың, санитарлық-тұрмыстық үй-жайлардың, қызметкерлердің ұжымдық және жеке қорғану құралдарының жай-күйіне және т.б., жүргізілетін тексерулерге, қарауларға қатысу; • кәсіпорынның басқа бөлімшелерімен бірлесіп жұмыс орындарының және өндірістік жабдықтардың еңбекті қорғау талаптарына сәйкестігін аттестаттау және сертификаттау жөніндегі жұмыстарды жүргізу; • кәсіби аурулар мен жазатайым оқиғалардың алдын алу, еңбек жағдайларын жақсарту және оларды еңбекті қорғау жөніндегі нормативтік құқықтық актілердің талаптарына жеткізу жөніндегі іс-шараларды әзірлеуге қатысу, сондай-ақ әзірленген іс-шараларды орындау бойынша ұйымдастырушылық көмек көрсетеді.
403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау саласында оқыту	Еңбек қауіпсіздігі	
403-8	Еңбекті қорғау және өндірістік қауіпсіздікті басқару жүйесі қолданылатын қызметкерлер		Еңбекті қорғау және өндірістік қауіпсіздікті басқару жүйесі қызметкерлердің 100%-на қолданылады.
403-9	Өндірістік жарақаттану		2023 жылы жазатайым оқиғалар тіркелген жоқ.
403-10	Кәсіби аурулар		2023 жылы Компанияда тіркелген кәсіби аурулар мен кәсіби ауруларға байланысты өлім оқиғасы болған жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
404-1	Бір қызметкерді оқытудың орташа жылдық сағат саны	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 байланысты алады.
405-1	Басшылар мен қызметкерлер арасындағы әртүрлілік	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	
405-2	Әйелдер мен мужчин негізгі жалақысының қатынасы	Есепті кезеңдегі қызмет нәтижелері	Негізгі жалақы мөлшері қызметкердің жынысы мен жасына байланысты емес. Ол тек қызметкердің біліктілігіне, орындалатын жұмыстың күрделілігіне, атқаратын жұмысының күрделілігіне, еңбек көлемі мен сапасына байланысты. Осылайша, Компанияда бір лауазымғадағы ерлер мен әйелдердің негізгі жалақысы тең.
406-1	Кемсітушілік жағдайлары және қабылданған әрекеттер	Іскерлік этика Адам құқықтары	2023 жылы кемсітушілік оқиғалары тіркелген жоқ.

GRI кестесі



Индикатордың нөмірі	Индикатордың сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
408-1	Балалар еңбегі инциденттеріне 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	Балалардың мәжбүрлі еңбегі 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.
411-1	Байырғы саны аз халықтардың құқықтарына әсер ететін бұзушылықтардың жалпы саны және қабылданған әрекеттер.		Байырғы саны аз халықтардың құқықтарын бұзу оқиғалары тіркелген жоқ.
413-1	Компанияның жергілікті қоғамдастықтармен өзара әрекеттестік саласындағы қызметі, жергілікті қоғамдастықтарға әсерді бағалау, жергілікті қоғамдастықтарды дамыту бағдарламалары	Әлеуметтік бастамалар	
418-1	Тұтынушының жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзуға және тұтынушылар туралы деректердің жоғалуына қатысты шағымдар	Дербес деректерді қорғау	2023 жылы клиенттің жеке өмірін бұзуға және клиенттер туралы деректердің жоғалуына қатысты шағымдар мен ұйғарымдамалар болған жоқ.

SASB¹ кестесі



2022 жылы біз Solva-ны екінші деңгейлі коммерциялық банкке трансформациялау процесін бастадық, ол 2024 жылы аяқталады деп үміттенеміз. Осыған байланысты, SASB (Sustainability Accounting Standard) салалық ашылу ретінде біз қазірден бастап ESG тәжірибеміздің Коммерциялық банктерге арналған талаптарға сәйкестігі тұрғысынан бағалау үшін Коммерциялық банктерге арналған ашылуды таңдадық.

Тақырып	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Код	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
Деректер қауіпсіздігі	(1) деректердің жылыстау саны, (2) дербес деректердің жылыстау үлесі, (3) мүддесі қозғалған дербес деректер иелерінің саны	Дербес деректерді қорғау	FN-CB-230a.1	2023 жылы жеке деректердің жария етілмеуі немесе құпия деректерді жария етпеу туралы ережелерді бұзу оқиғалары тіркелген жоқ.
	Деректер қауіпсіздігі тәуекелдерін анықтау және жою тәсілінің сипаттамасы	Дербес деректерді қорғау	FN-CB-230a.2	
Қаржылық қызметтерге қол жеткізу және әлеуетті арттыру	(1) Шағын бизнес пен қоғамдастықты дамытуға бағытталған бағдарламаларға сәйкес келетін өтелмеген кредиттердің саны және (2) сомасы.	Компания туралы	FN-CB-240a.1	ШОБ үшін 2023 жылдың соңына өтелмеген қарыздар саны – 39 309 ШОБ үшін 2023 жылдың соңына өтелмеген қарыздар сомасы – 50 791 894 мың теңге
	(1) шағын бизнес пен қоғамдастықты дамытуға бағытталған бағдарламалардың талаптарына жауап беретін мерзімі өткен және төленбеген кредиттердің саны және (2) сомасы.		FN-CB-240a.2	Мерзімі өткен және төленбеген қарыздар саны – 2 923 Мерзімі өткен және төленбеген қарыздар сомасы – 2 723 936 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, қамтылмаған немесе қызмет көрсетілмейтін клиенттер үшін қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі бастамаларға қатысушылардың саны	Қаржылық сауаттылық	FN-CB-240a.4	7500-ден астам адам

¹ Осы сәтте біз стандартқа енгізілген SASB барлық көрсеткіштерін толық көлемде аша алмаймыз. Алайда, біз осы бағыттағы жұмысымызды жалғастыратын боламыз. Сондай-ақ біз инвесторларымызға релевантты, пайдалы және мазмұнды ақпаратты ашуға тырысамыз.

SASB кестесі



Тақырып	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Код	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
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 кредиттік процеске экологиялық және әлеуметтік (ЭжӘ) бағалау процесі енгізілді, атап айтқанда ерекшеліктер тізімі кеңейтіліп, клиенттермен кредиттік шарттарға экологиялық және әлеуметтік блок қосылды
Бизнес этика	Алаяқтыққа, инсайдерлік саудаға, монополияға қарсы және бәсекелестікке қарсы іс-қимылға, нарықты манипуляциялауға, қызметтік жағдайды теріс пайдалануға немесе қаржы саласының басқа да тиісті заңдарына немесе ережелеріне байланысты соттың істі қарау нәтижесінде ақшалай шығындардың жалпы сомасы.	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	FN-CB-510a.1	2023 жылы осы мәселелер бойынша сот процестері мен шығындар болған жоқ.
	Бұзушылықтар туралы хабарлау саясаты мен рәсімдерінің сипаттамасы	Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы іс-қимыл	FN-CB-510a.2	

SASB кестесі



Тақырып	Көрсеткіштің сипаттамасы	Есепте ашып көрсетілген жері	Код	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
Жүйелік тәуекелдерді басқару	Жаһандық жүйелік маңызды банк (GSIB) санаттар бойынша бағалау		FN-CB-550a.1	Бұл көрсеткіш қазіргі уақытта қолданылмайды, өйткені Компанияны банкке трансформациялау әлі аяқталған жоқ.
	Капиталдың жеткіліктілігін жоспарлауға, ұзақ мерзімді корпоративтік стратегияға және басқа да қызмет түрлеріне міндетті және ерікті стресс-тест нәтижелерін енгізу тәсілінің сипаттамасы	Тәуекелдерді басқару	FN-CB-550a.2	

Белсенділік метрикасы	Код	Есептегі орны	Ашып көрсетілгендерге қатысты пікір
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 саны (1) және (2) құны: (а) жеке тұлғалар, (б) шағын бизнес және (в) корпоративтік	FN-CB-000.B		<p>2023 жылдың соңындағы кредиттік портфель:</p> <ul style="list-style-type: none"> • жеке тұлғалар: 44,7 млрд теңге • ШОБ: 50,7 млрд теңге <p>2023 жылғы бірегей клиенттер саны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • жеке тұлғалар: 80,1 мың • ШОБ: 39,3 мың

Байланыс



Кеңсеміздің мекенжайы: Сейфуллин даңғ., 502, 9-шы қабат, Тұрар Бизнес-орталығы, 050012, Алматы, Қазақстан



Телефон: +7 (701) 006 35 35



E-mail: esg@solva.kz



Веб-сайт: solva.kz

