

## «Қаржылық инклюзия»

Банктің тұрақты дамуының негізгі бағыттарының бірі — қаржылық инклюзия. Жыл сайын Банк барлық клиенттерге, олардың әлеуметтік-экономикалық мәртебесі мен орналасқан жеріне қарамастан, қаржылық қызметтер мен өнімдерге қол жеткізу мүмкіндіктерін кеңейтуді жалғастырып келеді.

**Қызметтерді кеңейту және инновацияларды енгізу:** Банк нарықты зерттеу және клиенттердің пікірлері негізінде елдің барлық тұрғындарына және микро-, шағын және орта бизнеске арналған қаржылық қызметтер ауқымын кеңейтіп, жаңартып отырады. Банк клиенттердің қажеттіліктері мен артықшылықтарын анықтау үшін деректерді жинайды және талдайды. Қаржылық қызметтер мен оларды жеткізу арналары клиенттердің пікірлеріне негізделіп әзірленеді. Банк ауылдық жерлердегі және алыс аудандардағы клиенттердің қажеттіліктері мен қалауларын ескере отырып бейімделеді.

**Қаржылық қолдау бағдарламалары:** Банк әлеуетті және ағымдағы клиенттерге қаржылық әл-ауқатын жақсартуға және қаржылық шешімдер қабылдауға көмектесетін бағдарламаларды белсенді түрде ұсынады.

**Әділдік және құрмет:** Банк барлық ағымдағы және болашақ клиенттерге тең, әділ және құрметпен қарайды. Банктің қағидалары клиенттерге қаржылық шешімдер қабылдау үшін түсінікті және уақтылы ақпарат беруді, олардың жеке деректерін қорғауды және құпиялылық құқықтары туралы хабардар етуді қамтиды. Сонымен қатар, Банк шағымдарды беру механизмдерінің қолжетімділігін және оқиғаларды уақытында шешуді қамтамасыз етеді. Клиенттердің шамадан тыс қарыздануына жол бермеу, несие беру төлеу қабілетіне байланысты және банктік қызметтер бойынша ақылға қонымды пайыздық мөлшерлемелер мен әділ комиссияларды белгілеу, сондай-ақ әлеуметтік-экономикалық мәртебесіне немесе басқа факторларға қарамастан, Банктің қызметкерлері тарапынан агрессивті сату әдістері мен құрметсіз қарым-қатынас жасамау процедураларын енгізеді.

**Сыртқы мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу:** Банк реттеуші органдарды қоса алғанда, сыртқы мүдделі тараптармен өзара әрекеттесіп, қолжетімді қаржы нарығын дамыту және салалық стандарттарды жетілдіруді қолдайды.

**Басқарма қадағалауы:** Банктің Директорлар кеңесі тұрақты даму комитетінің өкілеттіктері аясында қаржылық инклюзияға және тиісті процедураларға банктің көзқарасын қоса алғанда, әртүрлі әлеуметтік-экологиялық бастамалардың орындалуын қадағалайды.

Қаржылық инклюзияға деген көзқарасына сәйкес Банк өз клиенттеріне келесі қызметтерді ұсынады:

- Кең ауқымды қаржылық өнімдер мен қызметтер.
- Клиенттерге қаржылық шешімдер қабылдауға көмектесетін кеңес беру қызметтері.
- Клиенттердің құқықтарын қорғау және олардың қаржылық әл-ауқатын жақсарту бойынша бастамалар.

Бұл қызметтер және оларды ұсыну процесі Банктің қаржылық инклюзияға деген адалдығын көрсетеді және барлық клиенттерге, әсіресе осал топтарға, қаржылық қызметтерге қол жеткізуді қамтамасыз етуге бағытталған.

*Қаржылық инклюзияға деген өз ұстанымына сәйкес Банк өз клиенттеріне мынадай қызметтерді ұсынады:*

<b>Қаржылық емес қолдау бағдарламасы»</b>	Әлеуметтік әсерді бағалауға арналған сандық негізгі тиімділік көрсеткіштері
Денсаулығы шектеулі адамдарға арналған дауыстық нұсқаулығы және құлаққап қосқышы бар банкоматтар	Дауыстық нұсқаулықты пайдаланған мүмкіндігі шектеулі адамдар саны
ВСС Junior-дан қаржылық сабақтар	Қаржылық сауаттылық бойынша қорытынды тестте дұрыс жауаптардың үлесі
ВСС Business қосымшасын автоматтандыру (қарсы тараптарды тексеру және онлайн-бухгалтерия мүмкіндігімен):	Микро, шағын және орта бизнеске бөлінген қанағаттанған клиенттер үлесі