

# ANNUAL REPORT 2012



**CENTERCREDIT**

ҚҰНДЫЛЫҚТАРДЫ АРТТЫРА ОТЫРЫП  
ПРЕУМНОЖАЯ ЦЕННОСТИ



# СОДЕРЖАНИЕ

**04**

ОБРАЩЕНИЕ  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

**06**

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

**06**

ПРАВЛЕНИЕ

**07**

РУКОВОДИТЕЛИ  
ДЕПАРТАМЕНТОВ

**08**

КОРПОРАТИВНОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ

**12**

АКЦИОНЕРЫ  
И КАПИТАЛ

**13**

ОБЗОР РАЗВИТИЯ  
ЭКОНОМИКИ  
И БАНКОВСКОГО  
СЕКТОРА

**18**

БАНКОВСКИЙ  
СЕКТОР

**19**

ОБЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
БЦК В 2012 ГОДУ

**20**

РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ

**24**

ИНФОРМАЦИЯ  
ПО ССУДНОМУ  
ПОРТФЕЛЮ АО  
«БАНК ЦЕНТМКРЕДИТ»  
(КРЕДИТЫ)

**25**

РОЗНИЧНОЕ  
КРЕДИТОВАНИЕ

**27**

ИННОВАЦИИ

**27**

ДЕПОЗИТЫ

**28**

МЕЖДУНАРОДНЫЕ  
ОТНОШЕНИЯ

**29**

ОПЕРАЦИИ  
НА ФОНДОВОМ  
И МЕЖБАНКОВСКОМ  
РЫНКАХ

**30**

КАСТОДИАЛЬНАЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**30**

СИСТЕМА  
«ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ»

**30**

СИСТЕМА  
«ДОМАШНИЙ БАНКИНГ»

**31**

SMS-БАНКИНГ

**31**

СИСТЕМА ДЕНЕЖНЫХ  
ПЕРЕВОДОВ «CONTACT»

**31**

СИСТЕМА  
МЕЖДУНАРОДНЫХ  
ДЕНЕЖНЫХ  
ПЕРЕВОДОВ  
WESTERN UNION

**32**

БЫСТРЫЕ ПЕРЕВОДЫ

**32**

БЫСТРАЯ ВЫРУЧКА

**33**

ДИСТАНЦИОННОЕ  
PHONE/E-MAIL  
WEB/FAX  
ОБСЛУЖИВАНИЕ  
КЛИЕНТОВ

**37**

ПЛАТЕЖНЫЕ  
КАРТОЧКИ

**39**

ПЕРСОНАЛ

**40**

ИНФОРМАЦИОННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ

**43**

АО «BCC INVEST»

**46**

АО НПФ «КАПИТАЛ»

**50**

ООО «БАНК  
БЦК – МОСКВА»

**52**

ОТЧЕТ  
НЕЗАВИСИМЫХ  
АУДИТОРОВ

**59**

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ  
«БАНКА ЦЕНТМКРЕДИТ»  
В 2012 ГОДУ

## ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



### Уважаемые акционеры АО «Банк ЦентрКредит»!

В отчетном году банковской системе страны пришлось решать непростые задачи, связанные с качеством активов и, прежде всего, связанные с ростом проблемной задолженности по кредитам.

Банк ЦентрКредит, решая аналогичные задачи, добился определенных и заметных позитивных результатов. Мы продолжили работу по удешевлению стоимости привлеченных ресурсов, включая досрочный возврат до-

рогих внешних займов, планомерно снижали ставки по депозитам. В результате уровень активов стабилизировался на отметке 1 трлн. 87 млрд. тенге. При этом ссудный портфель возрос на 5,7% и составил 851,9 млрд. тенге, в том числе розничный портфель увеличился на 7,6%.

Параллельно Банк решал качественные и структурные задачи. Завершено реформирование филиальной сети, по опыту Кукуминбанка проведена ротация ключевых сотрудников, как в головном офисе, так и в регионах. Советом директоров одобрена

Стратегия развития ИТ на среднесрочный период. Сформирована рабочая группа по разработке Стратегии развития банка на среднесрочный период.

В отчетном году внедрены новые, высокотехнологические продукты в сфере банковских карточек и розничного бизнеса.

В 2013 году перед банком стоят важные задачи – продолжить усилия по кардинальному оздоровлению ссудного портфеля, организации качественного внутреннего контроля в банке, совершенствованию менеджмента на всех уровнях.

С уважением,  
Председатель Совета Директоров  
**Б. Байсеитов**

## СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ



**БАЙСЕЙТОВ БАХЫТБЕК РЫМБЕКОВИЧ**  
Председатель Совета директоров

**ЛИ ВЛАДИСЛАВ СЕДИНОВИЧ**  
Член Совета директоров

**SUN, KI YOUL**  
Член Совета директоров

**АМАНКУЛОВ ДЖУМАГЕЛЬДЫ РАХИШЕВИЧ**  
Член Совета директоров

**YANG, CHEON SIK**  
Член Совета директоров - независимый директор

**WERNER CLAES**  
Член Совета директоров - независимый директор

**ИРКЕГУЛОВ НУРТАЙ ШАЙХИЕВИЧ**  
Корпоративный секретарь

## ПРАВЛЕНИЕ



**ЛИ ВЛАДИСЛАВ СЕДИНОВИЧ**  
Председатель Правления Банка

**АЛЬЖАНОВ МАКСАТ КАБЫКЕНОВИЧ**  
Управляющий директор Бизнес группы

**ОН, KI HONG**  
Управляющий директор Группы по финансам

**АДИЛХАНОВ БУЛАН АДИЛХАНОВИЧ**  
Управляющий директор  
Группы поддержки деятельности

**LEE, NAM KYU**  
Управляющий директор Группы по кредитованию

**SHIM, MOO GIL**  
Управляющий директор Группы по IT

## РУКОВОДИТЕЛИ ДЕПАРТАМЕНТОВ

**БУРАНБАЕВ АСАН БУЛАТОВИЧ**  
Директор Департамента  
корпоративных финансов

**ЖУМАХМЕТОВ АБИЛАКИМ  
СЕЙТМАГАМБЕТОВИЧ**  
Директор Департамента  
розничного бизнеса

**ПОПОВА ТАТЬЯНА ВАЛЕРЬЕВНА**  
Директор Департамента  
банковских карточек

**ВОН ГАЛИНА ДОННЕРОВНА**  
Директор Департамента  
человеческих ресурсов

**ГАБАСОВ ТИМУР РАУФОВИЧ**  
Директор Департамента казначейства

**АБИШЕВ МУРАТ МЕЙРХАНОВИЧ**  
Директор Финансового департамента

**БУТЫРИНА ЛЮДМИЛА ФЕДОРОВНА**  
Директор Департамента учета  
и поддержки операционной деятельности

**ДОРОЖКИН СЕРГЕЙ ИВАНОВИЧ**  
Директор Административного  
департамента

**САВЧЕНКО ВЛАДИМИР  
АЛЕКСАНДРОВИЧ**  
Директор Юридического департамента

**ТАСТАНБЕКОВ БАХЫТЖАН  
БАХАДИРОВИЧ**  
Директор Департамента безопасности

**ВАХИДОВА  
РИЗВАНГУЛЬ САЙДУЛЛАЕВНА**  
Директор Департамента совершенствования  
менеджмента

**АСЫЛБЕК ЕРЖАН АСЫЛБЕКУЛЫ**  
Директор Департамента кредитных рисков

**ЕРМАХАНОВ ЕРЛАН АМИРБЕКОВИЧ**  
Директор Департамента управления кредитами

**АКЫЛОВ ТИМУР АМАНОВИЧ**  
Директор Департамента  
информационных технологий

**ШАЯХМЕТОВА КУЛЯШ ИЗМАГЗАМОВНА**  
Директор Департамента бизнес-процессов

**НУРГАЛИЕВА АЙЖАН ТОЛЕУГАЗИНОВНА**  
Директор Департамента бухгалтерского  
учета и отчетности - Главный бухгалтер

## КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Годовое собрание акционеров состоялось 27 апреля 2012 года. На собрании утвержден Отчет Правления Банка и консолидированная годовая финансовая отчетность АО «Банк ЦентрКредит» за 2011 год, подтвержденный Международной аудиторской компанией «Deloitte», утвержден порядок распределения чистого дохода, избран Совет Директоров, определен количественный состав, срок полномочий счетной комиссии, избраны члены счетной комиссии.

Совет Директоров в количестве 6 человек в действующем составе избран сроком до даты проведения годового общего собрания акционеров в 2017 году.

Советом Директоров банка в 2012 году принято 14 Протоколов заседания, утверждено 159 Постановлений по вопросам организации структуры филиалов, утверждения внутренних документов и процедур Банка, кредитной, тарифной и депозитной политики, об увеличении обязательств и другим вопросам общего руководства деятельностью Банка, относящимся к исключительной компетенции Совета Директоров.

На заседаниях Совета Директоров рассматривались вопросы управленческой отчетности. Правлению было поручено приступить к разработке проекта Стратегии развития банка на среднесрочный период, кроме того, утверждена Стратегия ИТ банка, которая будет реализовываться в течение последующих лет, одобрен Маркетинговый план развития карточного бизнеса, рассмотрены другие вопросы, касающиеся деятельности банка.

Постановлением Совета Директоров от 12 ноября 2012 года продлен срок полномочий действующего состава Правления до 31 декабря 2017 года.

Правлением Банка проведено 27 заседаний, в т.ч. четыре заседания по вопросам управленческой отчетности. На заседаниях было рассмотрено 95 вопросов по основной деятельности Банка. Кроме того, проведено 50 рабочих совещаний исполнительного органа. За рассматриваемый период было принято 504 решения Правления Банка.

При Совете Директоров действуют четыре Комитета: Кредитный, по аудиту, АЛКО, по назначениям и социальным вопросам.

За 2012 год Кредитным комитетом было проведено 88 заседаний, рассмотрено 1013 проектов, из которых: о выдаче гарантий – 72, о лимитах кредитования – 78, об открытии кредитной линии – 51, о выдаче займов – 67, об овердрафтах – 92, по вопросам мониторинга кредитов – 189, об изменении условий финансирования – 97, было введено 3 новых продукта и другие.

Комитетом по аудиту за 2012 год проведено 7 заседаний, рассмотрено 30 вопросов, в том числе: о выполнении плана проведения аудиторских проверок за 2011 год, отчеты о результатах аудита деятельности филиалов, подразделений банка, дочерних организаций, об утверждении программ проверок при проведении аудита подразделений Банка, дочерних организаций, об утверждении Регламента проведения внутреннего аудита, о реорганизации Службы внутреннего аудита и другие.

Комитетом АЛКО за 2012 год проведено 12 очередных и 13 внеочередных заседаний, было принято более 200 решений. В результате проведенной работы сокращены процентные расходы по депозитам, ценным бумагам и межбанковским займам.

Проведены мероприятия по улучшению условий и привлекательности кредитных и депозитных продуктов. Таким образом, стратегия принимаемых решений была направлена на снижение стоимости фондирования, укрепление позиций и улучшение структуры активов и пассивов Банка.

В соответствии с изменениями, внесенными в Закон Республики Казахстан «Об акционерных обществах» при Совете Директоров, в 2012 году создан Комитет по назначениям и социальной политике, упразднен Комитет по назначениям и вознаграждениям.

Основными задачами нового комитета являются: выработка рекомендаций при смене членов Правления; рассмотрение и контроль хода реализации кадровой и социальной политик банка. Комитет возглавил член Совета Директоров, независимый директор Werner Claes. Проведено первое организационное заседание. Даны поручения по подготовке указанных политик.

За отчетный период от акционеров банка не поступало жалоб и обращений.

# ЧАРЫНСКИЙ КАНЬОН

дорога

ВОЗРАСТ

**30 млн. лет**

ДЛИНА

**154 км**

Чарынский каньон является уникальным памятником природы. Его возраст составляет более 30 млн. лет. Подобный природный ландшафт сохранился в нескольких местах мира и их можно пересчитать по пальцам одной руки.

За 30 миллионов лет река Чарын прорезала в горах глубокое ущелье, ставшее величественным Чарынским каньоном, который протянулся на 154 км с северо-востока на юго-запад. Это одна из наиболее полноводных рек северного Тянь-Шаня. Этот

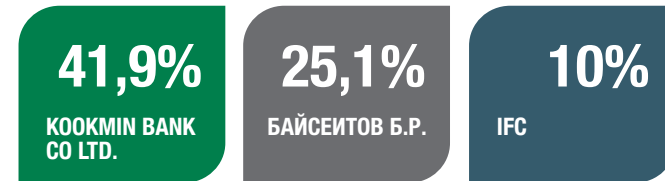
необычный живописный участок имеет разнообразный рельеф, поражающий своим великолепием и величием.

Еще один факт, который подтверждает уникальность этого природного памятника – произрастание ясеня согдианского (реликт времен динозавров), который прорастает на территории Чарынского каньона. Это древнейший вид современной флоры, который отнесен к исчезающему виду.

# АКЦИОНЕРЫ И КАПИТАЛ

По состоянию на 1 января 2013г. количество размещенных простых акций составило **162 456 800** штук, привилегированных акций, конвертируемых в простые акции **39 249 255** штук, уставный капитал оплачен в сумме **69 751** млн. тенге.

**АКЦИОНЕРАМИ, ВЛАДЕЮЩИМИ 5 И БОЛЕЕ ПРОЦЕНТАМИ РАЗМЕЩЕННЫХ АКЦИЙ, ЯВЛЯЮТСЯ:**



**ДОЛЯ АКЦИОНЕРОВ В УСТАВНОМ КАПИТАЛЕ, % 1 ЯНВАРЯ 2013Г.**



Собственный капитал банка на 1 января 2013 г. составил **137 398** млн. тенге.

**СТРУКТУРА СОБСТВЕННОГО КАПИТАЛА МЛН. ТЕНГЕ**

уставный капитал	69 751
субординированный долг	45 494
бессрочные еврооблигации	12 187
резервы и доходы прошлых лет	9 966

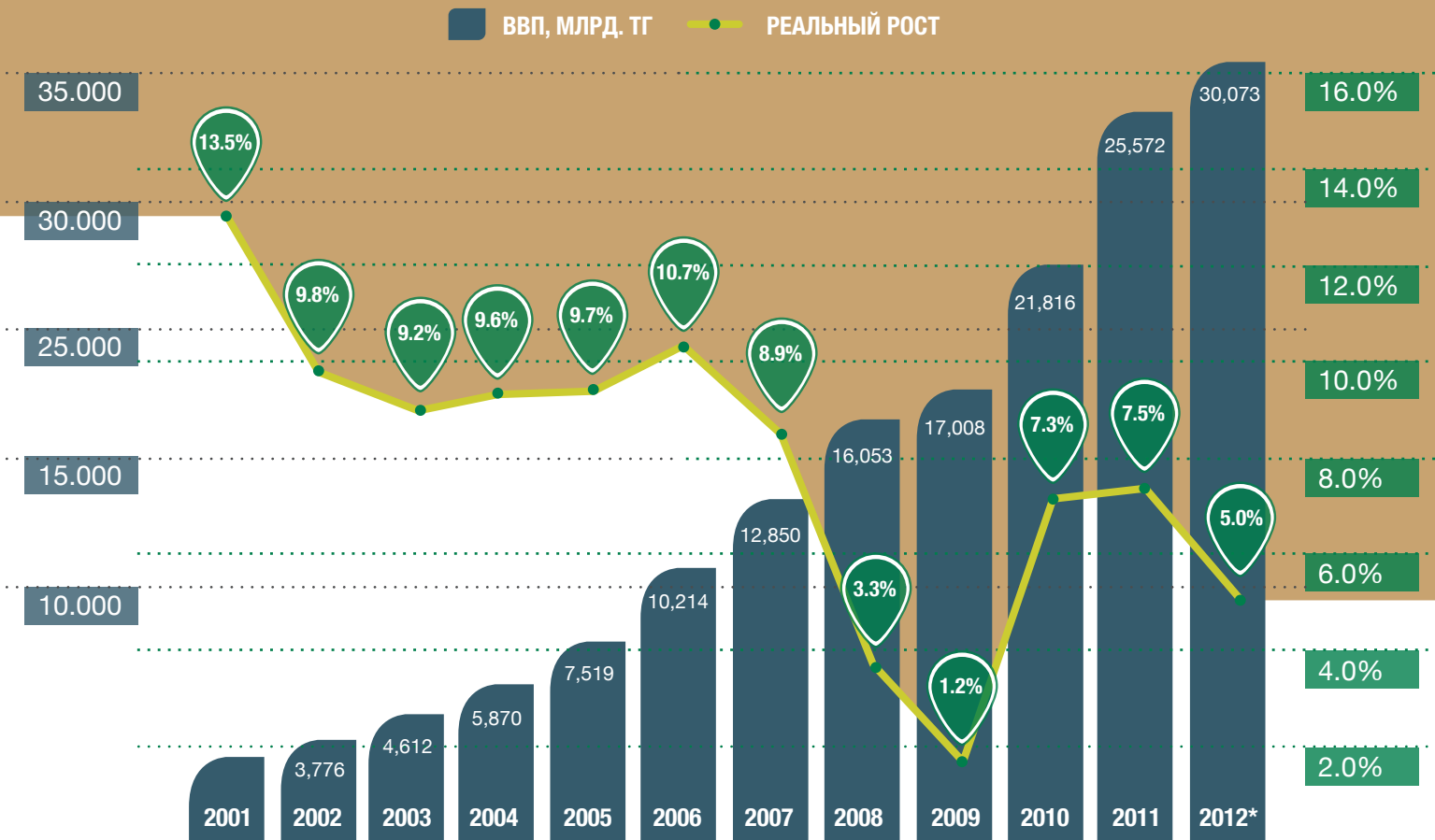


Чарынский каньон

# ОБЗОР РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ И БАНКОВСКОГО СЕКТОРА КАЗАХСТАНА В 2012 ГОДУ

## МАКРОЭКОНОМИЧЕСКИЙ ОБЗОР

ВВП РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



В 2012 году экономический рост в Казахстане демонстрировал некоторое замедление. По предварительным данным Агентства РК по статистике реальный рост валового внутреннего продукта в 2012 году составил 5% против 7,5% в 2011 году, при этом снижение темпов роста промышленного производства частично компенсировалось положительной динамикой развития сектора услуг. По итогам прошедшего года ВВП достиг 30 073 млрд. тенге.

Как и в 2011 году, основной вклад в экономический рост вносит сфера услуг. По предварительным итогам 2012 года интенсивные темпы роста наблюдаются в таких отраслях, как торговля (15,9%), транспорт и связь (6,8%), промышленность (5,2%). Несколько замедлилось развитие строительства (2,6%), в сельском хозяйстве произошло сокращение объемов производства (-12,5%). В структуре ВВП Казахстана за 2012 год производство товаров занимает 40,8%, услуг – 52,8%.



Инфляция в этот же период не превышала прогнозные параметры. Так, по итогам 2012 года годовая инфляция сложилась на уровне 6%, в предыдущем году – 7,4%. В первой половине 2012 года продолжалась тенденция замедления инфляционных процессов, которая наблюдалась со второй половины 2011 года. Начиная с осени 2012 года, наблюдалось незначительное ускорение инфляции. Основные факторы роста инфляции в 2012 году обусловлены рядом факторов, наиболее значимыми из которых стали нестабильная ситуация на мировых товарных рынках, высокий уровень мировых цен на сырье и продовольствие, неэффективность механизма ценообразования внутри Казахстана, низкая конкуренция на отдельных рынках товаров и услуг.

Одним из факторов роста деловой активности в 2012 году стало расширение совокупного спроса в экономике, связанное с нарастанием кредитной активности банковского сектора и увеличением денежных доходов населения. Так, среднемесячная заработная плата в 2012 году по сравнению с 2011 годом выросла на 13,1%, в 2011 году – на 15,4%. При этом уровень безработицы снизился незначительно: с 5,4% в 2011 году до 5,3% в 2012 году.

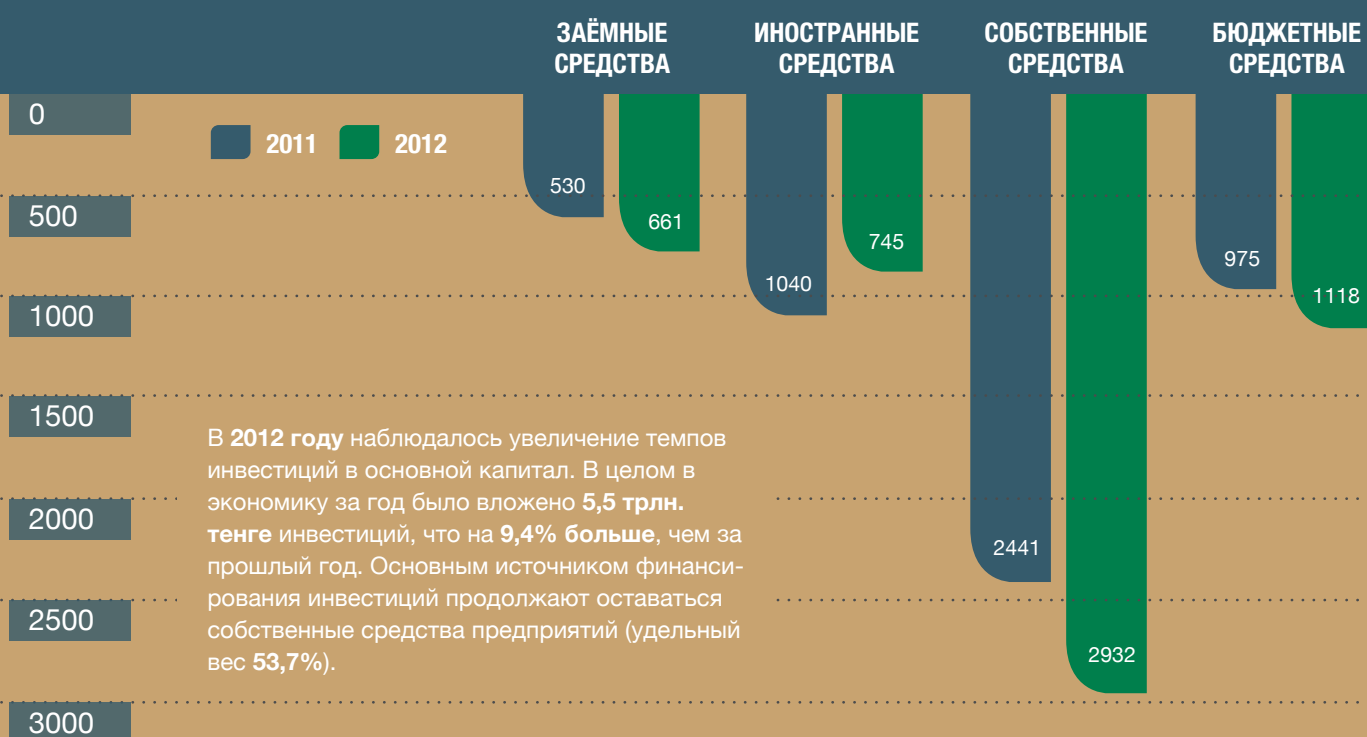
Успешно реализуется Программа «Дорожная карта бизнеса 2020». На сегодняшний день мерами поддержки охвачено более 30 тысяч предпринимателей. В ходе реализации Программы в период с 2010 года по 2012 год всего по трем направлениям к субсидированию было одобрено 2 574 проектов на общую сумму 650 млрд. тенге.

Согласно предварительным итогам года объем промышленного производства составил 16 618,4 млрд. тенге, показав рост на 6,1%. В структуре промышленного производства производство в обрабатывающем секторе увеличилось на 14,6%, что в восемь раз превышает темпы роста в горнодобывающей промышленности 1,8%.

По оперативным данным, в 2012 году объем валового выпуска продукции (услуг) сельского хозяйства составил 1 938,8 млрд. тенге, что меньше на 17,8% показателя 2011 года.

В прошедшем году наблюдался рост в области строительства, по итогам года объемы строительных работ возросли на 8,5% и составили 2,3 трлн. тенге.

#### ИНВЕСТИЦИИ В ОСНОВНОЙ КАПИТАЛ (МЛРД.ТГ.)



Туристы привыкли называть Чарынский каньон «Долиной замков», Ущельем ведьм» или «Каменным мешком». Дорога к каньону не близкая, она составляет примерно 200 км от города Алматы. Каждому, кто хоть раз побывал «на Чарыне», становится ясно, что это место, которое стоит посетить каждому.

Чарынский каньон

За январь-декабрь 2012 года оборот розничной торговли составил 4 319,9 млрд. тенге или увеличился по сравнению с соответствующим периодом 2011 года на 17,6%. Данный показатель характеризует платежеспособность населения и потребительские настроения.

Объем оптовой торговли за отчетный период составил 11 735,2 млрд. тенге и увеличился на 17,3% по сравнению с январем-декабром 2011 года. По предварительным данным 2012 года, внешнеторговый оборот Республики Казахстан составил 136,8 млрд. долларов США и по сравнению с 2011 годом увеличился на 9,8%. За предыдущий год экспорт составил 92,3 млрд. долларов США, что на 5,3% больше, чем в 2011 году. Импорт в 2012 году составил 44,5 млрд. долларов США и вырос на 20,2% по сравнению с 2011 годом.

По итогам работы Таможенного союза в 2012 году отмечается, что взаимная торговля Республики Казахстан со странами Таможенного союза составила 24,6 млрд. долларов США или на 0,4% больше, чем в 2011 году, в том числе экспорт – 6,8 млрд. долларов США (на 10,5% меньше), импорт – 17,8 млрд. долларов США (на 5,3% больше).

Экспорт отечественной продукции в Российскую Федерацию в 2012 году составил 6,7 млрд. долларов США (по сравнению с 2011 годом уменьшился на 10,7%), импорт – 17,1 млрд. долларов США (на 5% больше).

Экспорт в Республику Беларусь в 2012 году составил 90,4 млн. долларов США (по сравнению с 2011 годом уменьшился на 12,7%), импорт – 675,8 млн. долларов США (на 8,4% больше).



Чарынский каньон

В 2012 году улучшились позиции Казахстана в международных рейтингах. Так, по оценке Всемирного экономического форума, Казахстан занял 51 место из 144 стран, улучшив свои позиции на 21 пункт.

Улучшение бизнес климата определено как одно из основных направлений государственной поддержки предпринимательства в республике. Одним из показателей деятельности работы Правительства по улучшению бизнес климата является место в рейтинге «Doing Business» Всемирного Банка, где Казахстан в 2012 году занял 49 место в списке из 185 стран, вновь опередив Китай (91 место), Турцию (71 место), Польшу (55 место), Россию (112 место), Беларусь (58 место), Кыргызстан (70 место).

Агентством «Fitch» в 2012 году повышен суверенный кредитный рейтинг Казахстана с «BBB» до «BBB+», что в условиях кризиса в западных странах, свидетельствует о стабильности и кредитоспособности страны. Таким образом, рейтинг Казахстана стал выше российского, который в разных валютах установлен на уровне «BBB».

Международное рейтинговое агентство Standard & Poor's подтвердило долгосрочный рейтинг Казахстана на уровне «BBB+» со стабильным прогнозом. Кроме того, подтвержден краткосрочный рейтинг страны на уровне «A-2».

S&P ожидает сохранения в Казахстане политической стабильности и предсказуемости, а также отмечает, что рейтинги страны отражают высокие бюджетные показатели и показатели внешнего баланса, значительные запасы природных ресурсов, а также высокий приток прямых иностранных инвестиций.

# БАНКОВСКИЙ СЕКТОР

## АКТИВЫ

Совокупные активы банковского сектора республики в 2012 году показали рост на 8,3% и составили 13 880 млрд. тенге против 12 817,9 млрд. тенге в 2011 году.

В 2012 году, как и в предыдущие 4 года продолжается тенденция снижения отношения совокупных активов банков к ВВП – 46,2%.

Рост кредитования экономики в прошлом году составил 13,4%. Ссудный портфель банков второго уровня увеличился с начала года на 1 185,1 млрд. тенге или на 11,3%.

В отраслевой разбивке наиболее значительная сумма кредитов банков в экономике приходится на такие отрасли, как торговля (20,1%), строительство (14%), промышленность (12%) и сельское хозяйство (3,2%).

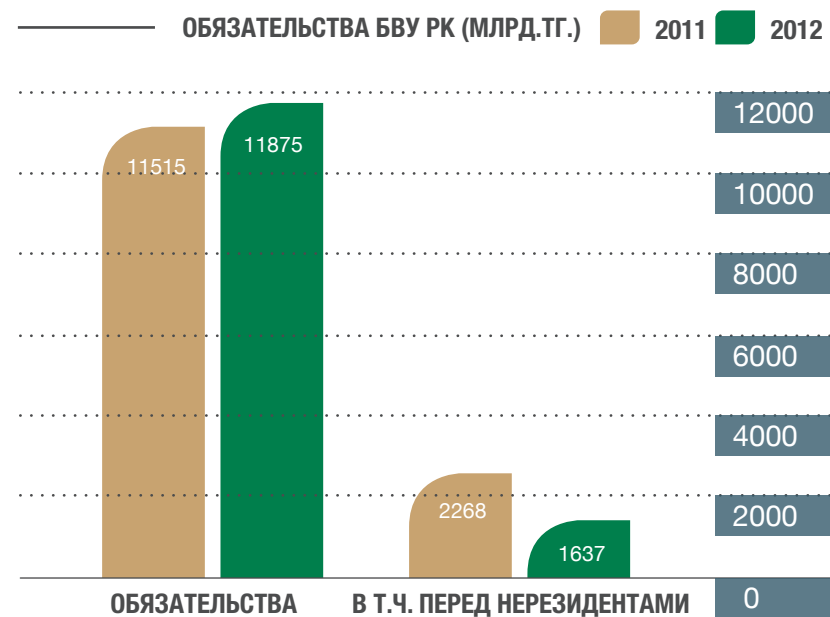
В общем портфеле банков стандартные займы увеличились на 615,3 млрд. тенге (23%), сомнительные уменьшились на 409,4,1 млрд. тенге (-7,5%), безнадежные увеличились на 979,2 млрд. тенге (42,4%). Провизии по займам, сформированным по требованиям уполномоченного органа, увеличились на 642,4 млрд. тенге (19,1%).

## ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Совокупные обязательства банков второго уровня РК за 2012 год увеличились на 360 млрд тенге или на 3,1%. В структуре обязательств произошло увеличение: вкладов юридических лиц на 85 млрд тенге или на 1,7% и вкладов физических лиц – на 651 млрд тенге или на 23,6%. Вклады дочерних организаций специального назначения уменьшились на 1 млрд. тенге.

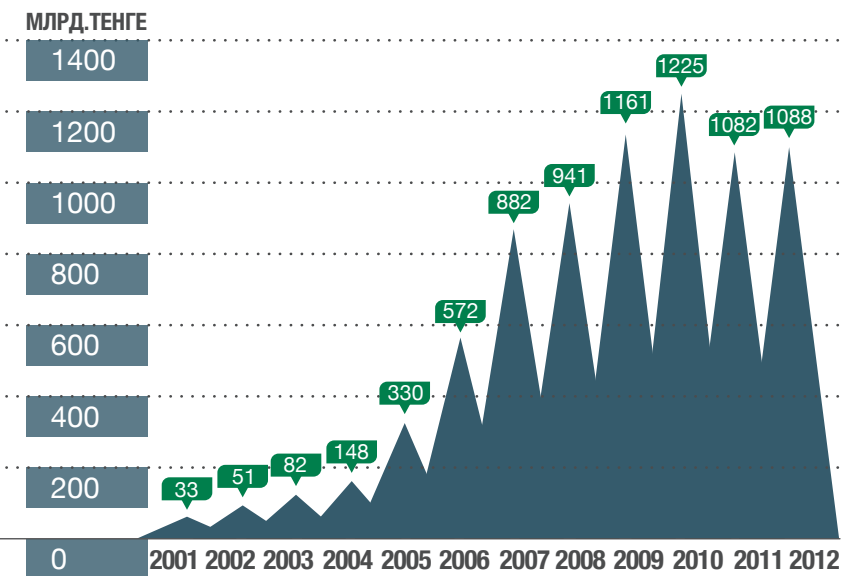
Совокупные обязательства коммерческих банков на 1 января 2013 года увеличились за год на 3,1% и составили 11 875 млрд тенге, из них обязательства перед нерезидентами уменьшились на 27,8% и составили 1 637 млрд. тенге.

	2009г.	2010г.	2011г.	2012г.
ВВП, МЛРД.ТГ.	17008	21816	27572	30073
АКТИВЫ МЛРД.ТГ.	11557	12031	12818	13880
АКТИВЫ К ВВП, %	68,0	55,2	46,5	46,2
КРЕДИТЫ К ВВП, %	56,7	41,6	38,0	38,8
КАПИТАЛ К ВВП, %	- 5,8	6,0	4,7	6,7
ДЕПОЗИТЫ К ВВП, %	35,3	31,3	28,3	28,4



# ОБЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА ЦЕНТРКРЕДИТ В 2012 ГОДУ

## АКТИВЫ



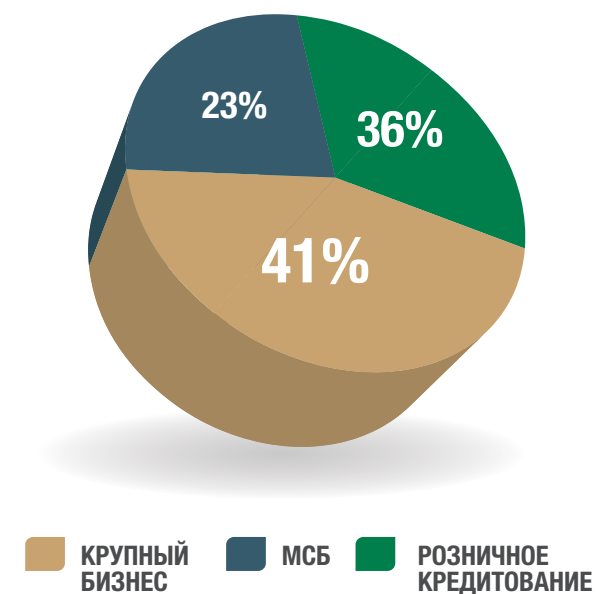
В 2012 году согласно консолидированной финансовой отчетности активы Банка увеличились на 0,5% и достигли уровня в 1 087,8 млрд. тенге. Доля активов «Банка Центр-Кредит» в совокупных активах банковской системы Казахстана по сравнению с предыдущим годом снизилась на 0,6% и составила 7,7%. При этом, Банк сохранил 4 позицию по размеру активов.

В 2012 году займы Банка крупному бизнесу занимают значительную долю в кредитном портфеле – 41%. При этом, если происходит естественное снижение финансирования в такой отрасли экономики, как сельское хозяйство, то в нефтегазовой отрасли экономики, торговле и строительстве Банк сохранил активность.

В сегменте малого и среднего бизнеса займы Банка в объеме ссудного портфеля занимают 23%.

В свою очередь, в 2012 году Банк нарастил объемы розничного кредитования на 7,6%, удельный вес которых в общем ссудном портфеле Банка составил 36%. Так как на сегодняшний день наблюдается значительный спрос на розничные кредиты, Банк планирует в 2013 году укрепить розничный сегмент бизнеса, увеличив ссудный портфель розницы на 12%.

## СТРУКТУРА ССУДНОГО ПОРТФЕЛЯ

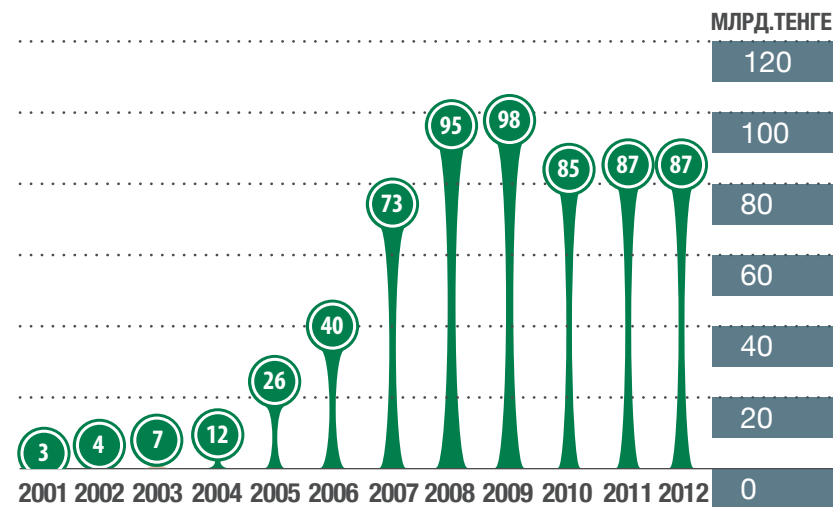


## ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Совокупные обязательства Банка за 2012 год уменьшились на 255 млн. тенге и составили 979,5 млрд. тенге.

В структуре обязательств вклады физических лиц Банка, включая текущие счета и карт-счета, за 2012 год выросли на 4,2% и составили 391,9 млрд. тенге. Доля банка на рынке вкладов физических лиц снизилась за год с 13,6% до 11,5%, при этом на протяжении трех лет Банк в этом сегменте занимает 3 позицию на рынке.

Вклады юридических лиц Банка, включая текущие счета и карт-счета, в 2012 году увеличились на 14,7% и составили 361,7 млрд. тенге.



### Источники информации:

1. Комитет по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Национального Банка Республики Казахстан.
2. Статистический бюллетень Национального Банка Республики Казахстан.
3. Агентство Республики Казахстан по статистике.
4. Статистический бюллетень Министерства Экономического Развития и Торговли Республики Казахстан.

## КАПИТАЛ

В 2012 году, согласно консолидированной финансовой отчетности, капитал Банка увеличился на 0,4% и составил на 1 января 2013 года 87,1 млрд. тенге.

## РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ

В 2012 году показатели рентабельности АО «Банк ЦентрКредит» составили ROA – «0,03%», ROE – «0,40%», при средних показателях по банковской системе ROA – «1,61%», ROE – «26,52%» соответственно.

ROE БЦК	ROE БВУ	ROA БЦК	ROA БВУ	Год
2,25%	12,48%	2,25%	1,72%	2006г.
22,04%	16,89%	2,03%	2,04%	2007г.
6,19%	0,70%	0,65%	0,09%	2008г.
3,59%	-12,59%	0,33%	-1,35%	2009г.
-2,58%	-4,15%	33,69%	-0,46%	2010г.
0,24%	-0,94%	3,19%	-0,10%	2011г.
0,40%	26,52%	0,03%	1,61%	2012г.



# БОРОВОЕ

озеро

ВЫСОТА СИНЕЙ ГОРЫ

**957 м**

ВЫСОТА ГОРЫ БУРАБАЙ

**690 м**

Легенда гласит, что когда Бог создавал землю, он одаривал людей прекрасными землями, лесами, реками, бесконечными синими озерами. Но только казахи, увы, ничего, кроме степей, не получили. Тогда они стали просить создателя дать им хоть маленькую часть той живой природы, которой он одарил всех остальных. И тогда, Бог отдал казахам последние кусочки живописных

утесов, озер, изумрудных лугов. Таким образом, и появился удивительный уголок Казахстана – Боровое.

Холмы Борового низкие, от 300-400 до 500-600 метров над водяной отметкой. Самая высокая точка – Синяя гора – достигает 957 метров. На юге расположен прекрасный панорамный пункт - гора Бурабай (690 м) или Верблюжья гора.

# ИНФОРМАЦИЯ ПО ССУДНОМУ ПОРТФЕЛЮ АО «БАНК ЦЕНТРКРЕДИТ» (Кредиты)

За 2012 год ссудный портфель АО «Банк ЦентрКредит» вырос на 4,6 % или на 41 млрд. тенге и на конец года составил 921 млрд. тенге. При этом структура портфеля существенных изменений не претерпела.

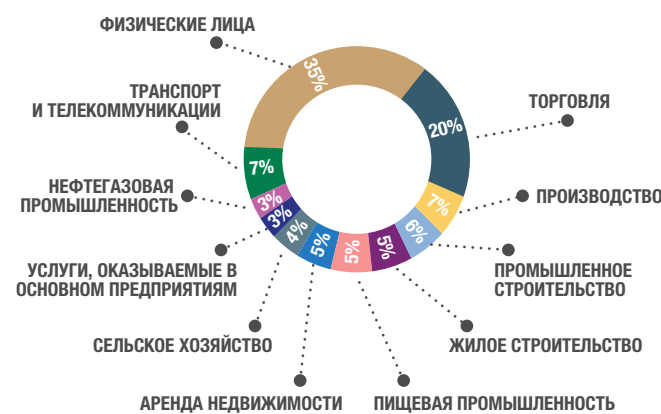
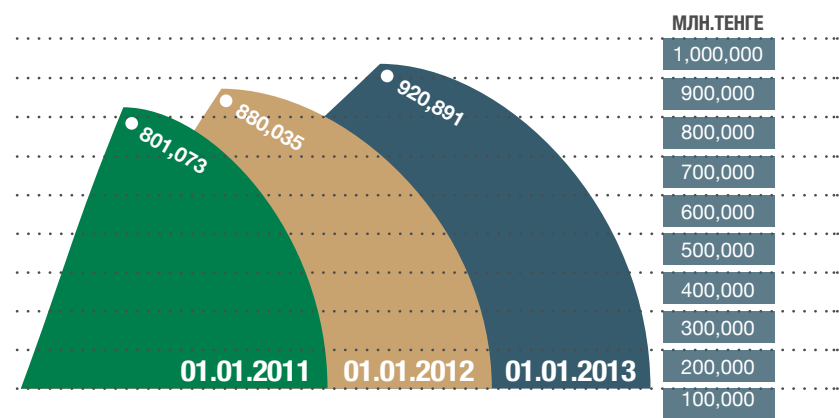
Уровень резервов АО «Банк ЦентрКредит» на 01.01.2013 года составил 137,4 млрд. тенге или 14,9%, уровень NPL – 89 млрд. тенге или 9,8%.

При кредитовании различных секторов экономики АО «Банк ЦентрКредит» придерживался политики диверсификации, основной целью которой является ограничение негативного влияния отраслевого риска на деятельность банка.

В кредитовании отраслей экономики наибольший удельный вес в кредитном портфеле АО «Банк ЦентрКредит» занимают физические лица – 35%, порядка 20% приходится на торговлю и далее – остальные отрасли (структура приведена ниже).

АО «Банк ЦентрКредит» принимает активное участие в государственных программах по оздоровлению и поддержке бизнеса. В 2012 году в рамках этих программ выдано займов на сумму 139,4 млрд. тенге, в том числе:

- Фонд развития предпринимательства «Даму» – 67,5 млрд. тенге, в т.ч.:
  - «Программа посткризисного восстановления (оздоровление конкурентоспособных предприятий)» – 53 млрд. тенге
- ФНБ «Самрук-Казына» – 3,6 млрд. тенге
- «Дорожная карта бизнеса» (ДКБ-2020) – 67,8 млрд. тенге, получено субсидий – 2,9 млрд. тенге. По реализации данной программы АО «Банк ЦентрКредит» занимает 3-е место среди всех БВУ РК (240 проектов).



• Бюджетная программа МСХ «Субсидирование ставки вознаграждения (интереса) по кредитам, выдаваемым БВУ, предприятиям по переработке сельскохозяйственной продукции на пополнение оборотных средств» – 500 млн. тенге, полученные субсидии – 239 млн. тенге.

Также АО «Банк ЦентрКредит» продолжает активное сотрудничество в международных программах по финансированию МСБ по линиям Немецкого Банка Развития (DEG), Международной финансовой корпорации (IFC), АБР и ЕБРР.

\* Все статистические данные приведены в соответствии со стандартами МСФО.

# РОЗНИЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

С 2011 года кредитование физических лиц осуществляет свою деятельность в двух направлениях:

- Розничные кредитные продукты
- Кредитные продукты для индивидуального предпринимательства

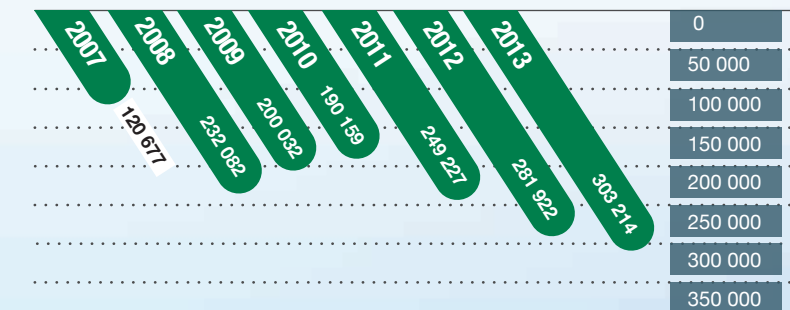
Ссудный портфель по кредитованию физических лиц на 01.01.2013 по количеству включает 97 059 кредитов на сумму 303 214 млн. тенге.

**В сравнении с прошлым 2011 годом портфель увеличился на 7,6%**

За 2012 год было выдано 36 124 кредитов на общую сумму 108 497 млн. тенге, из них:

- По ипотечному кредитованию выдано 5 543 кредитов на сумму 32 576 млн. тенге;
- По потребительским займам выдан 27 471 кредит на сумму 56 305 млн. тенге;
- По кредитованию индивидуального предпринимательства выдано 3 110 кредитов на сумму 19 616 млн. тенге.

## ДИНАМИКА ССУДНОГО ПОРТФЕЛЯ ПО КРЕДИТОВАНИЮ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ (МЛН ТЕНГЕ)



озеро Боровое



Боровое прекраснее любой сказки. Потрясающее сочетание гор, хвойного леса и озера создает не только уникальный пейзаж, но и особый лечебный климат. Сюда не только хочется вернуться, но и остаться насовсем.

озеро Боровое

## ИННОВАЦИИ

С начала года была увеличена филиальная сеть по работе с автосалонами и список партнеров по автокредитованию. Были проведены и проводятся совместные акции по продаже автомобилей в кредит, по акции «Рассрочка» с крупнейшими автосалонами.

В четвертом квартале 2012 года презентован и запущен совместный проект с Фондом развития предпринимательства «Даму» по поддержке начинающих предпринимателей – «Даму StartUP». Данный проект стал инновационным, он не имеет аналогов на рынке.

## ДЕПОЗИТЫ

АО «Банк ЦентрКредит» занимает третью позицию среди банков второго уровня страны по объему депозитного портфеля.

Рыночная доля банка на рынке депозитных средств на конец 2012 года составила 11,60%. По сравнению с показателями 2011 года, остатки на депозитных счетах физических лиц в 2012 году составили 349 865 млн. тенге, прирост составил 5 495 млн. тенге, или + 1,6%.

В 2012 году Банк перешел на использование:

- 1) Договора присоединения по текущим и специальным текущим счетам с физическими лицами;
- 2) Типовые (примерные) условия к Договорам банковского вклада «VIP», «До востребования», «Чемпион», «Краткосрочный», «Простое решение» для физических лиц.

### ДЕПОЗИТЫ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

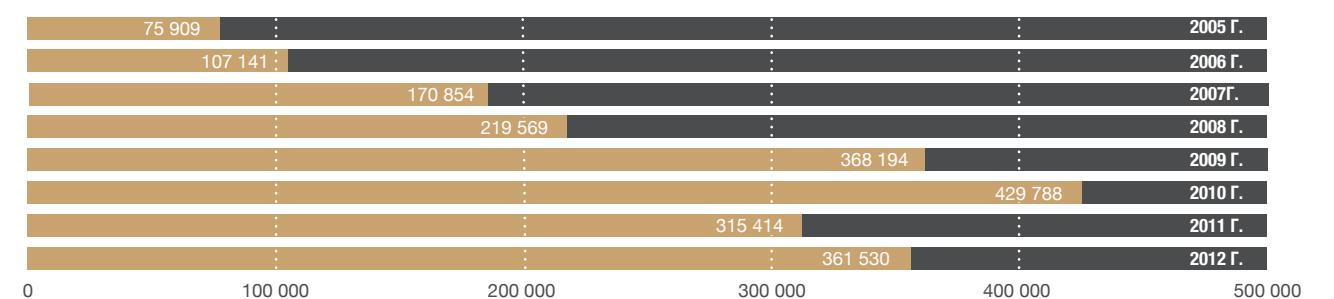
Для бизнес-клиентов в 2012 году разработан и утвержден новый кредитно-депозитный продукт «Чемпион плюс».

Депозит «Чемпион плюс» предназначен для накопления средств с целью получения кредита. При накоплении 1/3 части от общей суммы депозита и соблюдении условий договора вкладчик вправе подать заявку на рассмотрение о выдаче банковского займа, ставка по которому ниже, чем ставки по другим видам займа.

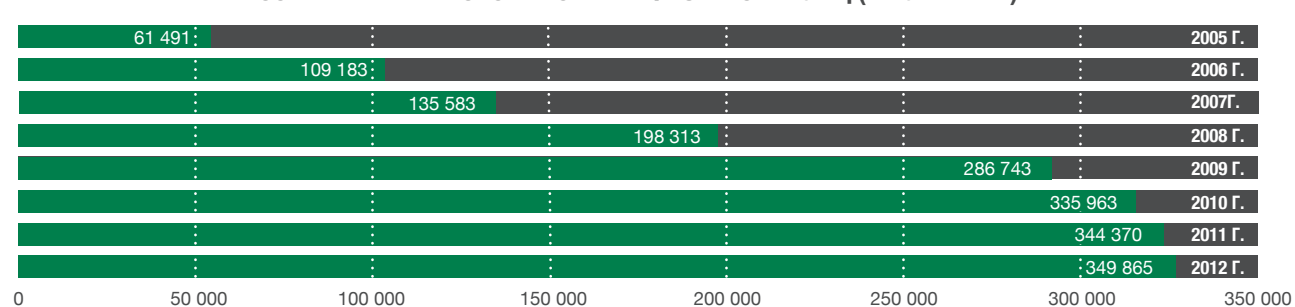
Вклад открывается в тенге, долларах США. Выплата вознаграждения производится в конце срока действия договора.

В декабре 2012 года была проведена оптимизация договоров в системе АО «Банк ЦентрКредит», в том числе, и по договорам банковских вкладов. В результате были разработаны и утверждены Типовые (примерные) условия по банковским вкладам, которые содержат информацию о стандартном порядке начисления вознаграждения, правах и обязанностях сторон, осуществлении операций по счету на основании доверенности, ответственности сторон и иных условиях. Основные же параметры вклада, такие как срок, сумма, дата окончания, неснижаемый минимальный остаток и т. д., содержатся в Договоре соответствующего банковского вклада. С Типовыми (примерными) условиями Клиенты могут ознакомиться в периодическом печатном издании «Егемен Казахстан» № 840-841 (27912) от 21 декабря 2012 года, а также на интернет-ресурсе Банка по адресу [www.bcc.kz](http://www.bcc.kz).

ДИНАМИКА РОСТА ДЕПОЗИТОВ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ (В МЛН ТЕНГЕ)



### ОСТАТКИ НА БАНКОВСКИХ СЧЕТАХ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ (В МЛН ТЕНГЕ)



## МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

«Банк ЦентрКредит» позиционирует себя как банк, развивающийся стабильными и уверенными темпами, что позволяет ему с каждым годом укреплять позиции на международном финансовом рынке. Стратегия международного бизнеса Банка направлена на развитие и укрепление сотрудничества с зарубежными финансовыми институтами, а также на расширение спектра предоставляемых услуг и продуктов в сфере торгового и проектного финансирования, документарных операций, международных заимствований и др.

В отчетном году Банк продолжил активное взаимодействие с мировыми финансовыми институтами развития, такими как Европейский Банк Реконструкции и Развития (ЕБРР), ФМО (Нидерланды), DEG (Германия), Международная финансовая корпорация (МФК), Азиатский Банк Развития (АБР), ОПИС (США) и Евразийский Банк Развития (ЕАБР). Долгосрочное сотрудничество с международными организациями является признанием финансовой стабильности АО «Банк ЦентрКредит», прозрачно-

сти его деятельности, надежности для клиентов и партнеров. Общий объем ресурсов, предоставленных банку от данных институтов на текущий момент, составляет 350 млн. долларов США.

Начиная с 2005 года, Банк осуществил и разместил пять выпусков еврооблигаций на сумму около 1.3 млрд. долларов США, три из которых были успешно погашены.

Банк имеет долгосрочные корреспондентские отношения с финансовыми институтами в Казахстане, странах СНГ и дальнем зарубежье. Это в значительной мере способствует расширению географии торгово-финансовых операций наших клиентов.

Стабильность развития, устойчивое финансовое состояние и кредитоспособность Банка отмечены международными рейтинговыми агентствами. По состоянию на 31.12.2012 год АО «Банк ЦентрКредит» имеет следующие кредитные рейтинги: Fitch B+, Moody's B1 и S&P B+.

### РЕЙТИНГИ БАНКА ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА

FITCH RATINGS	MOODY'S INVESTOR SERVICE	STANDARD&POOR'S
Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента: B +	Долгосрочный рейтинг по банковским депозитам: B1	Долгосрочный рейтинг: B+
Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента: B	Краткосрочный рейтинг по банковским депозитам: NP	Краткосрочный рейтинг: B
Рейтинг поддержки: 5 Рейтинг устойчивости: b+	Рейтинг финансовой устойчивости: E + Долгосрочный рейтинг по национальной шкале: Ba3.kz	Рейтинг по казахстанской национальной шкале: kzBBB
Прогноз: стабильный	Прогноз: негативный	Прогноз: стабильный

## ОПЕРАЦИИ НА ФОНДОВОМ И МЕЖБАНКОВСКИХ РЫНКАХ

АО «Банк ЦентрКредит» является первичным дилером по покупке краткосрочных нот Национального Банка РК и казначейских облигаций Министерства финансов РК, предоставляет услуги брокера по купле-продаже государственных ценных бумаг на Казахстанской фондовой бирже.

По итогам 2012 года АО «Банк ЦентрКредит» является одним из лидеров рынка операций репо и биржевого рынка государственных ценных бумаг. Объем портфеля ценных бумаг на конец 2012 года составил 98 423 млн. тенге, в том числе: государственные ценные бумаги – 70 234 млн. тенге, негосударственные ценные бумаги – 28 189 млн. тенге.

Банк продолжает занимать одно из лидирующих мест на внутреннем валютном рынке, являясь одним из самых активных маркет-мейкеров на межбанковских торгах по валютной паре USD/KZT. Особое внимание уделяется совершенствованию форм сотрудничества с корпоративными клиентами, развитию технологий, улучшению качества обслуживания по валютным операциям на внутреннем и внешнем рынках. Общий объем сделок по USD/KZT составил 15,9 млрд. долларов США, по RUB/KZT 30,8 млрд. рублей, по EUR/USD 2,1 млрд. евро, по EUR/KZT 969 млн. евро, по USD/RUB 892 млн. долларов США.

Визитная карточка Борового – голубой залив на одноименном озере. Прямо из-под залива поднимается скала Жумбактас – Таинственный сфинкс. Если смотреть на эту гору с разных сторон, то можно увидеть лицо девушки с развевающимися волосами, затем гора превращается в лицо женщины и наконец – старухи.

озеро Боровое



# КАСТОДИАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В рамках кастодиальной деятельности Банк оказывает услуги по учету и хранению активов клиентов.

## АКТИВЫ КЛИЕНТОВ КАСТОДИАНА АО «БАНК ЦЕНТРКРЕДИТ»:

КЛИЕНТЫ	2011 ГОД, В МЛН. ТЕНГЕ	2012 ГОД, В МЛН. ТЕНГЕ
Накопительные пенсионные фонды	75 485	85 135
Инвестиционные фонды	7 903	20 693
Юридические лица	115 719	132 910
Юридические лица по Документарному хранению	6 489	0
Юридические лица по Услуге представителя держателей облигаций	80 500	38 500
<b>Итого</b>	<b>286 096</b>	<b>277 238</b>

# СИСТЕМА «ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ»

Система «Интернет-Банкинг» – система удаленного банковского обслуживания для юридических лиц с использованием Интернет.

В 2012 году АО «Банк ЦентрКредит» провел работу по модификации Системы «Интернет-Банкинг» для повышения качества и свойств услуги: улучшен пользовательский интерфейс, увеличена скорость обслуживания, расширены возможности системы и внедрены новые услуги:

- возможность работать в различных браузерах;
- выгрузка выписки в форматах PDF и Excel (XLS);
- совместимость с 1С и др.

Проведена миграция всех клиентов системы «Интернет-Банкинг» на использование сертифицированной Электронной цифровой подписи (ЭЦП) Удостоверяющего центра Казахстанского Центра Межбанковских Расчетов.

Увеличен документооборот по системе «Интернет-Банкинг» до 75% от всего объема исходящих клиентских платежей юридических лиц в 2012 году, а количество компаний, подключенных к Системе «Интернет-Банкинг», увеличилось более чем на 14%.

# СИСТЕМА «ДОМАШНИЙ БАНКИНГ»

«Домашний Банкинг» – интернет-система, предназначенная для дистанционного банковского обслуживания физических лиц в режиме online.

Система позволяет пользователям самостоятельно управлять своими счетами: просматривать информацию о состоянии всех счетов, формировать выписки, осуществлять переводы и платежи, подключаться к другим услугам Банка и др.

В 2012 году расширен список услуг, внедрен ряд новых функций:

- обслуживание в режиме 7/365;
- формирование заявок на выпуск платежных карт;
- возможность отправки платежей с карт-счетов;
- увеличено количество поставщиков услуг/товаров (более 1800), в адрес которых возможен прием платежей в системе.

# SMS-БАНКИНГ

С 2010 года АО «Банк ЦентрКредит» предоставляет своим клиентам возможность контролировать движения, узнавать остатки средств на своих текущих и сберегательных счетах посредством получения SMS-сообщений, также быть уведомленными о предстоящем погашении и просроченной задолженности по кредитам.

Данная услуга, позволяя клиентам в минимальные сроки получать от Банка актуальную информацию о своих денежных средствах, способствует повышению доверия к Банку.

В течение 2012 года в SMS-Банкинг зарегистрировались около 24 000 клиентов. Это высокий показатель востребованности услуги клиентами Банка.

# CONTACT

АО «Банк ЦентрКредит» осуществляет операции по системе денежных переводов «Contact» с июля 2001 года.

Система «Contact» позволяет физическим лицам без открытия банковского счета осуществлять денежные переводы в долларах США, EURO и RUB по странам СНГ и дальнего зарубежья. В некоторых странах возможна безадресная выплата пере-

водов по Системе «Contact». Система позволяет осуществлять выплату денежных переводов путем зачисления денежных средств на банковский счет, на мобильный кошелек.

С 2010 года в системе «Contact» реализована услуга по приему платежей физических лиц без открытия счета в пользу юридических лиц, операторов и провайдеров услуг.

# WESTERN UNION

АО «Банк ЦентрКредит» является первым официальным представителем международной компании Western Union в Центральной Азии и предоставляет услуги международных переводов физических лиц с 1998 года.

По системе Western Union, кроме переводов между физическими лицами, Банк осуществляет прием платежей Quick Pay (платежи от физических лиц в пользу юридических лиц, подключенных к системе Western Union) и Quick Cash (платежи от юридических лиц в пользу физических лиц).

По состоянию на 31 декабря 2012 года агентская сеть АО «Банк ЦентрКредит» включает 970 пунктов обслуживания.

Суб-представителями нашего Банка являются 14 казахстанских банков: «Альянс Банк», «АТФ Банк», «Темірбанк», ForteBank, «Цеснабанк», «Евразийский банк», ДБ «Сбербанк России», ДО «Банк ВТБ (Казахстан)», Delta Bank, «Банк Астана-Финанс», ДБ PNB Казахстан («Дана Банк»), ТАИБ «Казахский Банк», Банк Kassa Nova. В 2012 году к ним присоединился Банк RBK.

## БЫСТРЫЕ ПЕРЕВОДЫ

Система «Быстрые переводы» является собственной разработкой Банка и успешно функционирует с июля 2000 года.

Система позволяет осуществлять переводы физических лиц без открытия счета по всему Казахстану. Уникальность системы заключается в мгновенной скорости доставки перевода, которая достигается за счет использования интернет-технологий и корпоративной сети Банка. На данный момент зафиксирована рекордная скорость перевода – 2 секунды.

Пользователям системы Банк предоставляет услугу уведомления об отправке или выдаче денежного перевода на мобильный телефон.

В 2012 году объем денежных переводов физических лиц на территории Республики Казахстан по системе «Быстрые переводы» превысил 5,0 млрд. тенге. Всего по данной системе в 2012 году было осуществлено более 72 тысяч переводов.

## БЫСТРАЯ ВЫРУЧКА

Предоставляемая Банком услуга «Быстрая выручка» дает возможность осуществления быстрого сбора платежей по всей территории Республики Казахстан в пользу компаний, подключенных к данной системе, а также позволяет им располагать оперативной информацией о поступающих платежах в режиме реального времени.

В 2012 году расширены каналы самообслуживания приема платежей по системе «Быстрая выручка». В частности, реализован функционал, позволяющий

оплатить услуги юридических лиц через банкоматы, путем вноса наличных или списания денежных средств с карточного счета.

На данный момент услугами системы «Быстрая выручка» пользуется более 1900 юридических лиц во всех регионах Республики. В 2012 году по системе «Быстрая выручка» было принято более 2,4 млн. платежей и зачислено на счета юридических лиц более 98,5 млрд. тенге.

Кербулакский район, с. Шокан  
(родное село Ч. Валиханова)

## ДИСТАНЦИОННЫЕ ФОРМЫ PHONE/E-MAIL/WEB/FAX -ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

**Call Center** (продажи и консультации по банковским продуктам, телефон (727) 244 30 00):

– за **2012** год исполнено **3 650 404/3 106 840** запросов на консультацию и обращений по качеству обслуживания (здесь и далее через дробь для сравнения показатели 2011 года), поступивших по различным техническим каналам связи с клиентами, в том числе **325 287/319 418** телефонных запросов/обращений клиентов, при уровне обслуживания (SL) **64:20/74:20** (пояснение: 64%/74% клиентов дозвонились в Банк в пределах 20 секунд), при этом недозвон в Call Center «Банка ЦентрКредит» составил в среднем **10.37%/5.857%**, скорость ответа оператора Call Center 15/11 секунд (т.е., в среднем через 15 секунд с момента телефонного соединения абонент вступил в диалог со свободным оператором Call Center).

**Auto Call Center** (групповые исходящие автообзвоны клиентов, телефонная автоматическая справочная служба, автодозвон внешних телефонных абонентов на внутренние телефоны фин. группы БЦК, обслуживание круглосуточно, непрерывно, телефон (727) 244 3 244):

– проведено **847/97** кампаний по исходящим групповым автоматическим обзвонам банковских клиентов (рост почти в 9 раз).

Всего массовому телефонному обзвону за год подверглись **179 406/26 790** клиентов (физические лица, ИП, представители юридических лиц), по которым имеется **105 489 /17 760** положительных результатов дозвона (средний уровень дозвона 58.799%). В 2012 году усовершенствован алгоритм реализации исходящих групповых автоматических обзвонov;

– **84 326/98 422** запросов клиентов обработано в круглосуточном режиме автоматической банковской справочной службой;

– **1 480 313 /1 422 157** коммутаций внешних абонентов проведено через Автоматический Телефонный Центр (АТЦ) Банка на внутренние телефонные номера финансовой группы БЦК.

**Через Систему Телефонный Банкинг (СТБ –**

конфиденциальный телефонный универсальный сервис, обслуживание круглосуточно непрерывно на казахском, русском, английском языках, телефон (727) 244 30 30):

– исполнено **696 087/586 290** запросов клиентов в Системе Телефонный Банкинг (СТБ), в т.ч., в автоматическом режиме **430 618/376 449** СТБ-транзакций между счетами и картами пользователями СТБ. При этом, количество подключенных к СТБ клиентов увеличилось за год на **19 152/+22 478**. Приоритетный показатель в СТБ – активность клиентов в использовании функционала этой системы. Предоставляется этот дистанционный сервис полностью бесплатно. Если зарегистрированный клиент в СТБ не пользуется свыше 6 месяцев, он автоматически отключается. Это обстоятельство стимулирует клиента к использованию данной системы, минуя в определенных ситуациях обращение в кассу Банка. Благодаря комплексу мер, удалось за год поднять активность обслуживания клиентов в СТБ до **57%/50%** (рост +7%). С 09.11.2012 в СТБ введен новый функционал «Блокировка карты Клиентом» в случае ее утери/кражи. С 09.07.2012 продлен временной режим работы СТБ (переводы между счетами и картами в одинаковой валюте) сервис доступен в рабочие дни в период с 00:01 до 18:00 (по времени Астаны в выходные и праздничные дни).

**Contact Center** (документальная индивидуальная и массовая переписка с клиентами по e-mail/web/fax-коммуникациям, e-mail: hotline@bcc.kz):

– проведено за год, **60/68** кампаний массовых личностных и корпоративных e-mail-рассылок писем, в стандартизированном виде, на различные темы определенным категориям клиентов. Всего разослано **835 367/551 186** таких писем.

При документальной переписке использовалась собственная база шаблонов писем (до 100 вариантов образцов).

Принято и направлено на реализацию по филиальной сети БЦК 852 обращения от банковских клиентов по качеству обслуживания и предложений по совершенствованию банковского сервиса в целом.

# МАНГИСТАУ, БОСЖИРА

ВЫСОТА ПИКОВ  
БОЛЕЕ 200 М

Мангистау – полуостров на восточном побережье Каспийского моря, к которому примыкает плато Устюрт. Мангистау или Мангышлак имеет богатую историю. В средние века Мангистау и Устюрт служили воротами торгово-экономической связи между Востоком и Западом. Издавна в этих местах живут адаевцы. Легенда гласит, что адаевцы ведут свой

род от Адая. Когда умер отец Адая – Лакбыбай – то между сыновьями разделили все наследство, но Адаю досталась лишь лошадь да сабля. Тогда молодой джигит разозлился, собрал удальцов и увел их на край степи, в Мангышлак. Там он и образовал новое племя гордых адаевцев, которые защищали всех обиженных.

**КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ  
(ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА И ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА)**

<b>КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ</b>	1 505 736
<b>КРУПНЫЙ БИЗНЕС</b>	954
<b>МАЛЫЙ БИЗНЕС</b>	3 951
<b>СРЕДНИЙ БИЗНЕС</b>	2 480
<b>МИКРО БИЗНЕС</b>	65 745
<b>VIP</b>	6 519
<b>МАССОВЫЙ СЕГМЕНТ</b>	1 402 803
<b>СРЕДНИЕ</b>	16 816
<b>СРЕДНИЕ СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ</b>	6 401

С 22.10.2012 успешно функционирует отдельное новое направление исходящего удаленного обслуживания заемщиков розничного кредитования и ИП, а также по исполнению проекта бизнес-кредитования BCC+DAMU [www.startme.kz](http://www.startme.kz).

С 25.12.2012 начато внедрение проекта **Collector Call Center BCC**. Проект предполагает использование стажерского ресурса. Стажеры будут совмещать участие в проекте с обучением.

**Центр Авторизации БЦК** (поддержка держателей карт Visa/MasterCard, телефон (727) 244 77 77):  
- исполнено **523 176/353 340** входящих телефонных запросов/обращений от держателей карт, исполнено **1 727** входящих запросов клиентов по голосовой почте, в режиме мониторинга сомнительных карт-транзакций проведено **11 130** исходящих телефонных обращений к держателям карт.

**Help Desk** (техническая поддержка по phone/e-mail/web-коммуникациям) пользователей банковских интернет-продуктов («Интернет-Банкинг», «Домашний Банкинг», «StarBanking», Аппаратно-программная система «Штрих-код» (для юридических лиц, телефон (727) 244 30 44):

– исполнено за год всего **72 508/27 623** (рост более чем 3.8 раза) входящих запросов/обращений клиентов технического профиля, в том числе: 64 317 – по телефону, 6 045 – по e-mail, 2 146 – по web.

**Contact Center ВЭД** (бизнес-новости/обзоры по внешней экономической деятельности, информационная поддержка персонала по БЦК и отдельных корпоративных клиентов):

– сформировано и разослано пользователям/подписчикам **233/195** РК-обзоров ВЭД.

Расширение коммуникаций в 2012 году для клиентов БЦК:

– **Web Free Phone** (инновационный голосовой бесплатный телефонный канал для клиентов с определенными подразделениями БЦК и участниками фин. группы БЦК с сайта [www.bcc.kz](http://www.bcc.kz), Skype не нужен)

– **Web-communications** для посетителей сайта [www.bcc.kz](http://www.bcc.kz)

(Чат-каналы: два отдельных направления – Call Center и HelpDesk пользователей Интернет-продуктов):

1 – продажи и консультации по банковским продуктам (Call Center)

2 – HelpDesk (техническая поддержка) пользователей банковских интернет-продуктов

Внедрены **4 новых телефонных линий для приоритетного дозвона VIP-клиентов БЦК** (для абонентов операторов мобильной связи Beeline и KCell), минуя существующие телефонные линии:

(727) 244 77 77

– в Центр Авторизации БЦК (два номера);

(727) 244 30 44

– в HelpDesk пользователей банковских интернет-продуктов (два номера).

## ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТОЧКИ

На 1 января 2013 года рыночная доля АО «Банк ЦентрКредит» по количеству карточек в обращении составила 6,8%. Количество выпущенных карт за 2012 год превысило 300 тыс. карт. В сравнении с началом 2012 года прирост объема карт в обращении составил 9%.

Обороты в торговой сети возросли на 14% и составили 3,3 млрд. тенге. Объем безналичных платежей по карточкам АО «Банк ЦентрКредит» за 2012 год составил 28,2 млрд. тенге.

Количество действующих банкоматов составляет 765 единиц. На предприятиях торговли и сервиса установлены 1605 POS-терминалов, 410 POS-терминалов функционируют в филиалах Банка.

В июне 2012 года «Банк ЦентрКредит» успешно прошел сертификацию в Международной платежной системе MasterCard International по проекту «Торговый эквайринг» по приему чиповых карт в сети POS-терминалов Банка. В целях расширения линейки премиальных платежных карт в июне 2012 года Банком запущен новый карточный продукт для VIP-клиентов Visa Platinum Credit.


В 4-м квартале 2012 запущен проект «host2host» с банками Казахстана, что позволит использовать значительную сеть банкоматов банков-партнеров.

Реализована новая система удаленного управления всеми видами счетов через мобильные устройства «StarBanking». Данная система позволяет производить с мобильного телефона следующие операции: просмотр баланса, формирование выписок, оплата платежей, осуществление переводов и др.

В рамках расширения услуг на банкоматах Банка внедрена оплата платежей за коммунальные услуги, кабельное телевидение, Интернет/IP-телефонию, за услуги охранных агентств, детских садов, сетевых компаний, а также запущен проект по сотрудничеству с Агрегатором платежей «Казахстанский Центр Межбанковских Расчетов».

В целях расширения каналов обслуживания клиентов в 2013 году планируется запустить в эксплуатацию терминалы самообслуживания. Особое внимание в 2013 году Банк уделит расширению продуктовой линейки по карточкам, развитию инновационных проектов и усовершенствованию действующих сервисов.

Босжира, на дне высохшего океана



Полуостров Мангистау считается уникальным природным заповедником, на котором собран весь арсенал разнообразнейших проявлений природы пустыни. Одно из самых уникальных мест занимает урочище Босжира, которое имеет свои неповторимые пейзажи, которые могут увидеть только опытные путешественники и исследователи.

## ПЕРСОНАЛ

Численность персонала АО «Банк ЦентрКредит» на конец 2012 года составила **4018** человек (по сравнению с началом года снизилась на **520** человек).

Из общей численности – более **80%** составляет персонал региональной сети. В 2012 году в Банке проведены значительные организационно-структурные изменения филиальной сети, связанные с совершенствованием процесса кредитования и разделением прав, полномочий и меры ответственности по указанному процессу. В результате к концу года филиальная сеть была сконцентрирована на продаже продуктов и оказании операционного обслуживания клиентам – **1 934** сотрудника, что составляет более **48%** от общей численности персонала Банка. В региональных центрах кредитного анализа и операционной поддержки на конец года работали **949** сотрудников. Средний возраст сотрудников АО «Банк ЦентрКредит» – 33 года.

Кадровая политика Банка основана на принципах и ценностях, где высшей ценностью являются сотрудники. Банк предоставляет равные профессиональные и карьерные возможности для каждого работника, исходя из проявляемых им компетенций и результативности, профессионализма, инициативности и творческого подхода к работе. Так, при наличии вакансии в Банке объявляется внутренний конкурс из числа работников.

При заполнении начальных позиции Банком уделяется особое внимание привлечению молодых талантливых кадров. В 2012 году разработан институт стажировки, что позволяет Банку как работодателю отобрать лучших из молодых специалистов, создать резерв на начальные позиции, а выпускникам ВУЗов получить практические навыки работы.

В целях совершенствования процесса управления персоналом АО «Банк ЦентрКредит» внедрена личная оценка руководителей среднего звена, основанная на показателях результативности и уровне компетентности.

Результаты оценки работников являются основанием для принятия решений по их карьерному росту,

ротации, обучению и развитию с целью совершенствования профессионализма и навыков.

За прошедший год внешнее обучение прошел 521 слушатель, внутреннее обучение – 2 760 слушателей, в том числе в региональных классах – 2 408 слушателей.

В целях совершенствования системы обучения Банк активно развивает дистанционное обучение, в рамках которого дополнительно импортированы в программное обеспечение 20 дистанционных курсов, из них 16 разработаны структурными подразделениями Банка. В целом, в рамках дистанционного обучения охвачено 3 867 слушателей.

В целях передачи технологий и бизнес-процессов стратегического партнера 50 сотрудников Головного офиса и филиалов прошли четырехнедельное обучение в Kookmin Bank, г. Сеул, Южная Корея.

Внедрена новая система оплаты труда, основанная на структурировании должностных окладов по следующим составляющим: базовый оклад, стоимость должности, стоимость направлений деятельности и личной надбавки, отражающей индивидуальные заслуги сотрудников.

Централизованы отдельные HR-процессы в части принятия решений по приему/перемещению/повышению и установлению должностных окладов.

В Банке успешно функционирует Управление переводов, которое обеспечивает перевод письменных документов на государственный, английский и корейский языки, синхронный перевод заседаний руководства и коллегиальных органов Банка на английский и корейский языки, языковую поддержку в рамках передачи бизнес-технологий стратегического инвестора Kookmin Банка.

Банк уделяет особое внимание внедрению и развитию сферы применения государственного языка в своей деятельности. При этом идет активное внедрение государственного языка не только в делопроизводство, но и в автоматизированные бан-

ковские информационные системы (АБИС), во все программные обеспечения, используемые в деятельности Банка. Поддержка государственного языка обеспечена на должном уровне. Имеется возможность автоматического формирования всех платежных документов на государственном и русском языках одновременно, проведена большая работа по переводу на казахский язык программных обеспечений, предназначенных для удаленного банковского обслуживания клиентов, таких как

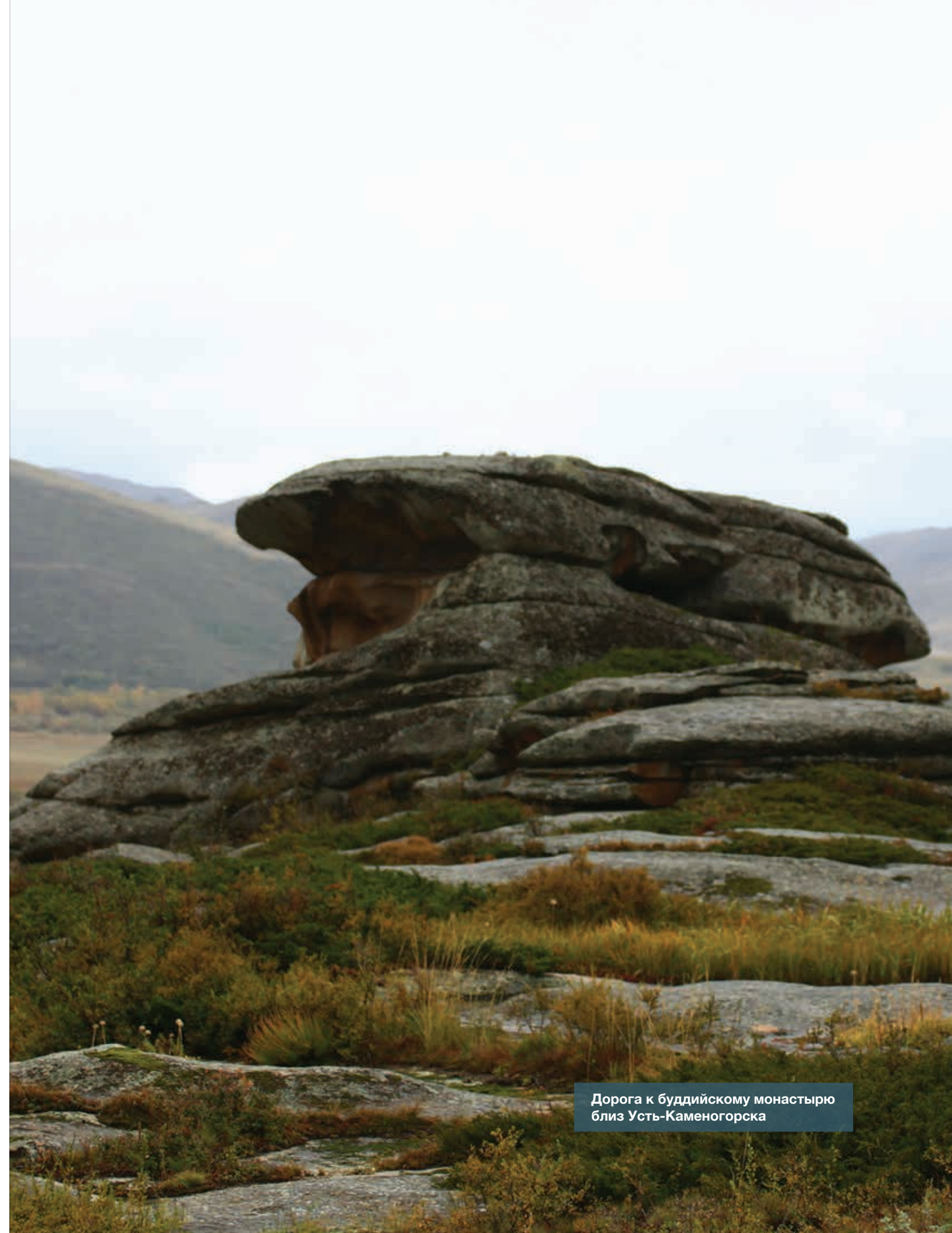
«Телефонный Банкинг», «Банкоматы», «Интернет-Банкинг», «Домашний Банкинг», «Быстрая выручка», «Быстрая оплата», «StarBanking». Клиенты имеют возможность в автоматическом режиме пользоваться удаленными услугами Банка, проводить все банковские операции, получать все платежные и справочные документы на государственном языке.

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В целях обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов произведена модернизация оборудования ядра ИТ-системы Банка, оптимизирована работа ИТ-систем. Все ИТ-услуги централизовано контролируются внедренной системой HelpDesk, повышен уровень удовлетворенности внутренних пользователей. Высокий уровень безопасности карточных транзакций обеспечивается ежегодными работами обеспечения соответствия требованиям стандарта безопасности PCIDSS.

Банк повысил доступность, качество и спектр банковских услуг: модернизирована система дистанционного обслуживания юридических лиц – «Интернет-Банкинг», расширен спектр услуг банкоматов, внедрена система мобильного банкинга для физических лиц («StarBanking»), запущен совместный проект «Host2Host» с АО «Народный Банк Казахстана», позволивший использовать значительную сеть банкоматов банков партнеров.

Банком обеспечиваются требования законодательства и успешно модернизирована ИТ-система Банка при переходе на использование ИИН/БИН, внедрена Система начисления провизий по методике АФН и МСФО.



Дорога к буддийскому монастырю  
близ Усть-Каменогорска

## АО «BCC INVEST»

АО «BCC Invest» – профессиональный участник рынка ценных бумаг Республики Казахстан, который обладает всеми законодательно закрепленными лицензиями и разрешениями. АО «BCC Invest» является стопроцентной дочерней организацией АО «Банк ЦентрКредит».

### **Миссия:**

АО «BCC Invest» – инвестиционная компания, одна из главных задач которой – содействие клиентам в достижении их целей через фондовый рынок. Принципы компании: честность и профессионализм.

АО «BCC Invest» предлагает клиентам следующие виды услуг:

- Инвестиционные фонды;
- Брокерские услуги;
- Финансовое консультирование;
- Индивидуальное доверительное управление;
- Услуги номинального держателя;
- Организация финансирования;
- Аналитическая поддержка.

### **Итоги деятельности компании в 2012 году:**

- Чистая прибыль составила 164,2 млн. тенге.
- Собственный капитал вырос на 9,5% и составил 2,04 млрд. тенге.
- Активы Компании выросли на 24% и составили 3,3 млрд. тенге.

В 2012 году АО «BCC Invest» выступил финансовым консультантом и официальным андеррайтером по следующим выпускам облигаций:

- Финансовый консультант по включению простых акций АО «НПФ «Капитал» в официальный список Казахстанской фондовой биржи;
- Финансовый консультант и официальный андеррайтер по выпуску и размещению купонных облигаций АО «Аграрная кредитная корпорация» (дочерняя компания АО «Национальный управляющий холдинг «КазАгро», два выпуска – на сумму 5 млрд. тенге);
- Финансовый консультант по выпуску купонных облигаций АО «Golden Compass Capital» (100% владение ТОО «Golden Compass Jambyl», разведка и добыча золота на месторождении Коккия, распо-

ложенном в Джамбульской области РК) (объем выпуска – 8 млрд. тенге).

- Со-андеррайтер по размещению купонных облигаций АО «Евразийский банк развития».

Инвестиционный фонд «ЦентрКредит – Разумный баланс», несмотря на не самый удачный год для фондового рынка, продемонстрировал доходность в 10.5%. Таким образом, была выполнена стратегическая цель – показывать доходность выше депозитной. Средняя ежегодная доходность с момента основания фонда (май 2007 года) – 11,5% годовых.

Структура активов Фонда более чем на 70% состоит из надежных высокодоходных облигаций. Остальные 30% инвестируются в акции растущих компаний, а также в сырьевые активы: золото и нефть. Кроме того, по итогам 2012 года компания оказалась лидером по рэнкингу активности членов KASE в секторе государственных ценных бумаг и заняла первое место в рэнкинге Cbonds по услуге андеррайтинга.

В конце 2012 года компания провела подготовку к программе «Народное IPO». Был создан отдельный промо-сайт, посвященный программе (ipo-prosto.kz), организовано личное консультирование в РКО материнской организации АО «Банк ЦентрКредит», и BTL-акции. В итоге более 6% всего объема акций по компании АО «КазТрансОйл» были выкуплены клиентами компании.

Также, проанализировав успешные результаты первого «Народного IPO», компания отдала приоритет развитию розничного сегмента в 2013-2015 годах. Поэтому в 2013 году компания приступила к реорганизации всей продуктовой линейки, фокусированию ее под нужды розничного клиента. В процессе подписания находится соглашение о торговле на международных рынках через Saxobank, что позволит активно участвовать в торговле акциями и клиентам с небольшими суммами.

Кроме того, компания для роста розничных продаж выбрала концепцию лояльности клиента и сервиса высочайшего уровня. Поэтому сейчас идет реорганизация бизнес-процессов и обучение сотрудников.

# ОЗЕРО МАРКАКОЛЬ

ВПАДАЕТ ВОДОТОКОВ

95 ШТ

Маркаколь – одно из красивейших озер в Восточном Казахстане. Вода в Маркаколе очень прозрачная, а его живописные берега изрезаны заливами. Каждый залив прекрасен по-своему – некоторые заросли лесами или обрываются скалами, а другие покрыты лугами.

Озеро имеет овально-вытянутую форму и простирается с северо-востока на юго-запад. Всего в озеро впадает 95 водотоков, основными являются Тополевка, Тихушка, Еловка, Карабулак, Жиренька, а вытекает из озера единственная река Кальджир.



# АО НПФ «КАПИТАЛ»

АО Накопительный пенсионный фонд «Капитал» – Дочерняя организация АО «Банк Центр Кредит». НПФ «Капитал» работает на рынке пенсионных услуг с октября 2001 года. Направления деятельности: привлечение пенсионных взносов и осуществление пенсионных выплат, деятельность по инвестиционному управлению пенсионными активами.

## Миссия Фонда:

Слагаемые нашего успеха – ответственность, добросовестность, компетентность – создают достойное будущее каждому вкладчику пенсионного фонда «Капитал».

## Корпоративные ценности:

Уважительное и заботливое отношение к людям. Создание лучшего опыта на рынке пенсионных услуг.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА ПО ИТОГАМ 2012 ГОДА:

### ПЕНСИОННЫЕ АКТИВЫ

– 184 491 млн. тенге (прирост 26,5%)

### КОЛИЧЕСТВО ВКЛАДЧИКОВ

– 463 701 человек (прирост 8,6 %)

### СУММА ВЫПЛАТ

– 13 млрд. тенге

### УСТАВНОЙ КАПИТАЛ

– 2 000 млн. тенге

### СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ

– 4 383 млн. тенге (прирост 13,6 %)

### ДОЛЯ РЫНКА ПО ОБЪЕМУ ПЕНСИОННЫХ АКТИВОВ

– 5,8%

По состоянию на 1 января 2013 года общее число вкладчиков Фонда возросло на 35 500 и составило 463 701 человек.

Прирост пенсионных активов Фонда за 2012 год составил 38,6 млрд. тенге. По размерам пенсионных активов Фонд занимает шестое место среди пенсионных фондов Республики Казахстан. Средняя сумма пенсионных накоплений на одного вкладчика на начало 2013 года составила около 398 тысяч тенге.

Темпы прироста пенсионных активов НПФ Капитал по итогам прошедшего года были обеспечены

поступлением пенсионных взносов на сумму более 29 млрд тенге и эффективной инвестиционной деятельностью Фонда, выраженной в чистом инвестиционном доходе, начисленном на счета вкладчиков – 4,41 млрд. тенге.

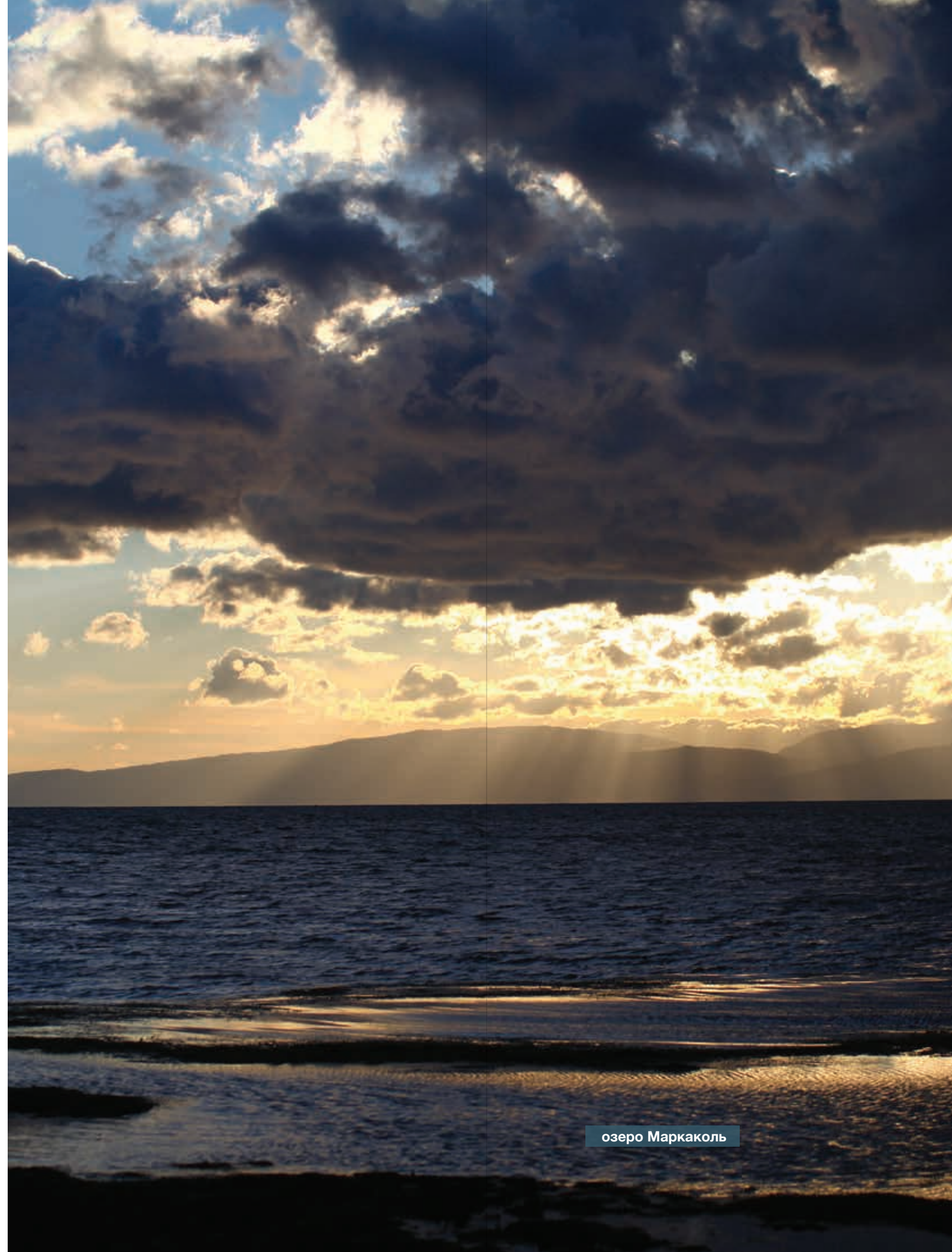
Работа Фонда характеризуется положительным показателем притока пенсионных накоплений из других фондов – 34,5 млрд. тенге за 2012 год. Коэффициент номинального дохода (К60) за 5 лет составил 30,84 пункта, что превышает средневзвешенный показатель доходности по системе на 7,36 (23,48).

Озеро Маркаколь – это удивительная цветовая палитра, которая сочетает в себе сине-голубые цвета в ясную погоду и серо-черную в пасмурные дни. В течение суток цвет глади может измениться множество раз

По состоянию на 1 января 2013 года 63,35% пенсионных активов Фонда размещены в высоконадежные государственные ценные бумаги Республики Казахстан. Доля корпоративных облигаций в портфеле составляет 24,67%. Инвестиционный портфель пенсионных активов НПФ Капитал на 1 января 2013 года представлен следующим образом:

- Ценные бумаги, выпущенные Национальным банком РК и Министерством финансов РК (ГЦБ) – 63,35%
- Негосударственные ценные бумаги, выпущенные организациями Республики Казахстан – 26,28%
- Негосударственные ценные бумаги иностранных эмитентов – 1,08%
- Ценные бумаги международных финансовых организаций – 2,63%
- Вклады в Национальном Банке и банках второго уровня РК – 5,48%
- Средства на инвестиционном счете и прочие активы – 0,33%

Результатом успешной финансовой деятельности Фонда явилось повышение рейтинговым агентством «Эксперт РА Казахстан» рейтинга надежности фонда до уровня А+ «Очень высокий уровень надежности» с ранее действовавшего рейтинга А «Высокий уровень надежности». Положительное влияние оказали динамика прироста пенсионных накоплений, стабильность инвестиционного портфеля, развитая региональная сеть фонда и высокая вероятность финансовой поддержки со стороны акционеров.



озеро Маркаколь

В 2012 году Фонд был признан лауреатом специальной премии Оргкомитета фестиваля-конкурса «Выбор года №1 в Казахстане» в номинации «Business Grand-Prix «Высокое качество услуг 2012 года в Казахстане», как самая клиентоориентированная компания 2012 года.

Фонд осуществляет работу в соответствии с передовыми стандартами качества и использует современные маркетинговые инструменты по продвижению пенсионных услуг. В 2012 году был открыт собственный Контакт-Центр, который работает с использованием новейших технологий. Центр позволил значительно сократить число потерянных вызовов и режим ожидания, который теперь составляет не более 20 секунд. Успешно развивается партнерская сеть «Capital Club», сегодня – это более 670 партнеров, предлагающие вкладчикам Фонда скидки от 3% до 40%. Впервые среди пенсионных фондов в городах Алматы и Атырау были проведены Форумы партнеров «Синергия бизнеса» для действующих и потенциальных участников Дисконт-клуба. По итогам форумов была консолидирована программа лояльности для вкладчиков Фонда, а также увеличена поддержка и приверженность работе компаниями в рамках партнерства «Capital Club».

НПФ «Капитал» активно предоставляет консультационные услуги пользователям посредством интернет-ресурсов – внешнего сайта фонда [www.npfcapital.kz](http://www.npfcapital.kz) и аккаунтов в социальных сетях, таких как «ВКонтакте», Facebook и Twitter.

Фонд предоставляет свои услуги во всех регионах республики, для вкладчиков открыты двери 53 региональных офисов НПФ «Капитал».

## ООО «БАНК БЦК-МОСКВА»

ООО «Банк БЦК-Москва» – дочерняя организация АО «Банк ЦентрКредит» – основано в декабре 2007 года.

За время работы Банка сформирован штат квалифицированных сотрудников, разработаны и внедрены продукты для малых и средних предприятий и розницы, создана стабильная база клиентов.

В течение 2012 года Банк «БЦК-Москва» стремился создать условия для всестороннего решения широкого круга задач своих клиентов, физических и юридических лиц. Для укрепления позиций в сфере обслуживания представителей малого и среднего бизнеса в Банке были реализованы новые возмож-

ности. Например, в марте было подписано бессрочное соглашение с Европейским Банком Реконструкции и Развития (ЕБРР) о вступлении в программу поддержки торгового финансирования в качестве выпускающего банка. Участие в этой программе значительно расширяет возможности Банка в предоставлении клиентам услуг по проведению международных сделок с участием иностранных банков и зарубежных партнеров, в том числе благодаря снижению стоимости этих услуг для клиентов.

Банк активно развивает и повышает качество обслуживания клиентов, имеющих деловые отношения с южнокорейскими партнерами, через подразделение KoreanDesk. Для развития данного

направления было осуществлено взаимное открытие корреспондентских счетов Банка «БЦК-Москва» в Kookmin Bank, и Kookmin Bank в Банке «БЦК-Москва».

В апреле 2012 года международное рейтинговое агентство Fitch Ratings повысило банку долгосрочный рейтинг дефолта эмитента (РДЭ) в иностранной валюте и национальной валюте с уровня «В» до «В+», национальный долгосрочный рейтинг банка повышен с уровня «BBB-(rus)» до «A-(rus)». Прогноз по всем трем рейтингам «Стабильный». Также Fitch Ratings подтвердило краткосрочный РДЭ Банка «БЦК-Москва» в иностранной валюте на уровне «В» и рейтинг поддержки - на уровне «4».

Для развития межбанковских операций на российском рынке Банком был получен лимит на операции РЕПО, включая операции прямого и внебиржевого репо на бирже ММВБ-РТС, на предоставление кредитов без обеспечения и кредитов, обеспеченных активами и поручительствами. В октябре Банк обновил программу по брокерскому обслуживанию клиентов и запустил полный комплекс услуг по доверительному управлению. Банк установил минимальную сумму, необходимую для инвестирования, в размере от 100 тыс. руб., что делает новую услугу доступной для большого числа клиентов, в том числе в сегменте малого и среднего бизнеса.

Дорога к буддийскому монастырю  
близ Усть-Каменогорска

## ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМЫХ АУДИТОРОВ

Акционерам и Совету директоров Акционерного общества «Банк ЦентрКредит»:

Мы провели аудит прилагаемой консолидированной финансовой отчетности Акционерного общества «Банк ЦентрКредит» и его дочерних компаний, которая включает в себя консолидированный отчет о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2012 года, консолидированный отчет о прибылях и убытках, консолидированные отчеты о совокупной прибыли, об изменениях в капитале и о движении денежных средств за год, закончившийся на эту дату, а также раскрытие основных принципов учетной политики и прочих пояснений.

### Ответственность руководства за консолидированную финансовую отчетность

Руководство несет ответственность за подготовку и достоверное представление данной консолидированной финансовой отчетности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, а также за создание системы внутреннего контроля, которую руководство считает необходимой для подготовки финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

### Ответственность аудиторов

Наша ответственность состоит в выражении мнения о достоверности данной финансовой отчетности на основе проведенного нами аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Эти стандарты требуют соблюдения аудиторами этических норм, а также планирования и проведения аудита таким образом, чтобы получить достаточную уверенность в том, что консолидированная финансовая отчетность не содержит существенных искажений.

Аудит включает проведение процедур, необходимых для получения аудиторских доказательств в отношении числовых показателей и примечаний к финансовой отчетности. Выбор процедур основывается на профессиональном суждении аудитора, включая оценку рисков существенного искажения консолидированной финансовой отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок. Оценка таких рисков включает рассмотрение системы внутреннего контроля за подготовкой и достоверностью финансовой отчетности с целью разработки аудиторских процедур, применимых в данных обстоятельствах, но не для выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля. Аудит также включает оценку надлежащего характера применяемой учетной политики и обоснованности допущений, сделанных руководством, а также оценку представления консолидированной финансовой отчетности в целом.

Мы считаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточным и надлежащим основанием для выражения нашего мнения.

Наименование «Делойт» относится к одному либо любому количеству юридических лиц, входящих в «Делойт Туш Томасу Лимитед», частную компанию с ответственностью участников в гарантированных ими пределах, зарегистрированную в соответствии с законодательством Великобритании; каждое такое юридическое лицо является самостоятельным и независимым юридическим лицом. Подробная информация о юридической структуре «Делойт Туш Томасу Лимитед» и входящих в нее юридических лиц представлена на сайте [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about). Подробная информация о юридической структуре «Делойта» в СНГ представлена на сайте [www.deloitte.com/ru/about](http://www.deloitte.com/ru/about).

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

## Мнение

По нашему мнению, консолидированная финансовая отчетность достоверно во всех существенных аспектах отражает финансовое положение Акционерного общества «Банк ЦентрКредит» и его дочерних компаний на 31 декабря 2012 года, а также результаты их деятельности и движение денежных средств за год, закончившийся на эту дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.



Эндрю Викс  
Партнер по заданию  
Дипломированный бухгалтер  
Сертификат по общественной  
практике 78586,  
Австралия



ТОО «Делойт»  
Государственная лицензия на осуществление  
аудиторской деятельности в Республике Казахстан  
№0000015, серия МФЮ - 2, выдана  
Министерством финансов Республики Казахстан  
от 13 сентября 2006 года



Нурлан Бекенов  
Квалифицированный аудитор  
Республики Казахстан  
Квалификационное свидетельство № 0082  
от 13 июня 1994 года,  
Генеральный директор  
ТОО «Делойт»



15 февраля 2013 года  
г. Алматы

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК ЦЕНТРКРЕДИТ»**

**КОНСОЛИДИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ О ПРИБЫЛЯХ И УБЫТКАХ  
ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА**

(в миллионах казахстанских тенге, за исключением прибыли на акцию, которая выражена в тенге)

	Примечания	Год, закончившийся 31 декабря 2012 года	Год, закончившийся 31 декабря 2011 года
Процентные доходы	4, 28	73,631	87,558
Процентные расходы	4, 28	(54,154)	(62,057)
<b>ЧИСТЫЙ ПРОЦЕНТНЫЙ ДОХОД ДО ФОРМИРОВАНИЯ РЕЗЕРВОВ ПОД ОБЕСЦЕНЕНИЕ АКТИВОВ, ПО КОТОРЫМ НАЧИСЛЯЮТСЯ ПРОЦЕНТЫ</b>		<b>19,477</b>	<b>25,501</b>
Формирование резерва под обесценение активов, по которым начисляются проценты	5	(11,932)	(18,379)
<b>ЧИСТЫЙ ПРОЦЕНТНЫЙ ДОХОД</b>		<b>7,545</b>	<b>7,122</b>
Чистая прибыль по операциям с финансовыми активами и обязательствами, отражаемыми по справедливой стоимости через прибыли или убытки	6	634	877
Чистая реализованная прибыль/(убыток) от выбытия и обесценения инвестиций, имеющихся в наличии для продажи	7	94	(975)
Чистый убыток от выкупа выпущенных долговых ценных бумаг	23	(1,483)	-
Чистая прибыль по операциям с иностранной валютой	8	3,849	4,044
Доходы по услугам и комиссии полученные	9	20,059	18,652
Расходы по услугам и комиссии уплаченные	9	(1,797)	(1,955)
(Формирование)/восстановление резервов под обесценение по прочим операциям	5	(1,400)	586
Прочие (расходы)/доходы		(18)	90
<b>ЧИСТЫЕ НЕПРОЦЕНТНЫЕ ДОХОДЫ</b>		<b>19,938</b>	<b>21,319</b>
<b>ОПЕРАЦИОННЫЕ ДОХОДЫ</b>		<b>27,483</b>	<b>28,441</b>
<b>ОПЕРАЦИОННЫЕ РАСХОДЫ</b>	10, 28	<b>(26,882)</b>	<b>(25,812)</b>
<b>ОПЕРАЦИОННАЯ ПРИБЫЛЬ ДО НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ</b>		<b>601</b>	<b>2,629</b>
(Расходы)/экономика по налогу на прибыль	11	(251)	102
<b>ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ</b>		<b>350</b>	<b>2,731</b>
Относящаяся к:			
Акционерам материнского Банка		222	2,579
Неконтрольным долям владения		128	152
		<b>350</b>	<b>2,731</b>
<b>ПРИБЫЛЬ НА ОДНУ АКЦИЮ</b>			
Базовая (тенге)	12	1.10	12.79
Разводненная (тенге)	12	1.10	12.79

От имени Правления Группы:

Ли В.С.  
Председатель Правления

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

О Ги Хонг  
Управляющий директор

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

Нургалиева А.Т.  
Главный бухгалтер

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

Примечания на стр. 10-90 являются неотъемлемой частью настоящей консолидированной финансовой отчетности.

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК ЦЕНТРКРЕДИТ»**

**КОНСОЛИДИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ  
ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА**

(в миллионах казахстанских тенге)

	Примечания	31 декабря 2012 года	31 декабря 2011 года
<b>АКТИВЫ:</b>			
Денежные средства и их эквиваленты	13,28	149,129	148,771
Финансовые активы, отражаемые по справедливой стоимости через прибыли или убытки	14	25,178	16,331
Инвестиции, имеющиеся в наличии для продажи	15	57,549	86,369
Инвестиции, удерживаемые до погашения	16	26,373	20,778
Средства в банках	17	2,036	6,010
Ссуды, предоставленные клиентам и банкам	18,28	789,096	764,806
Активы по текущему налогу на прибыль		2,148	2,713
Активы по отложенному налогу на прибыль	11	2,036	2,008
Прочие активы	19	11,058	10,747
Основные средства и нематериальные активы	20	23,214	23,384
<b>ИТОГО АКТИВЫ</b>		<b>1,087,817</b>	<b>1,081,917</b>
<b>ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ</b>			
<b>ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:</b>			
Средства и ссуды банков и финансовых организаций	21,28	106,176	106,176
Средства клиентов и банков	22,28	790,550	727,334
Выпущенные долговые ценные бумаги	23	65,204	121,565
Прочие обязательства	24	5,520	6,642
Субординированные облигации	25	33,249	33,392
<b>Итого обязательства</b>		<b>1,000,699</b>	<b>995,109</b>
<b>КАПИТАЛ:</b>			
Капитал, относящийся к акционерам материнского Банка:			
Уставный капитал	26	69,798	69,797
Фонд переоценки инвестиций, имеющихся в наличии для продажи		32	666
Фонд курсовых разниц		(26)	(619)
Специальный резерв		3,723	1,633
Нераспределенная прибыль		12,385	14,253
<b>Итого капитал, относящийся к акционерам материнского Банка</b>		<b>85,912</b>	<b>85,730</b>
Неконтрольные доли владения		1,206	1,078
<b>Итого капитал</b>		<b>87,118</b>	<b>86,808</b>
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ</b>		<b>1,087,817</b>	<b>1,081,917</b>
Балансовая стоимость одной простой акции (тенге)	12	452	449
Балансовая стоимость одной привилегированной акции (тенге)	12	300	300

От имени Правления Группы:

Ли В.С.  
Председатель Правления

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

О Ги Хонг  
Управляющий директор

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

Нургалиева А.Т.  
Главный бухгалтер

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

Примечания на стр. 10-90 являются неотъемлемой частью настоящей консолидированной финансовой отчетности.

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК ЦЕНТМКРЕДИТ»**  
**КОНСОЛИДИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В КАПИТАЛЕ**  
**ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ НА 31 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА**  
*(в миллионах казахстанских тенге)*

	Уставный капитал	Фонд переоценки инвестиций, имеющихся в наличии для продажи	Фонд курсовых разниц	Специальный резерв	Нераспределенная прибыль	Итого капитал, относящийся к акционерам материнского Банка	Исконтрольные доли владения	Итого капитал
31 декабря 2010 года	69,841	754	(25)	-	13,307	83,877	904	84,781
Чистая прибыль	-	-	-	-	2,579	2,579	152	2,731
Чистое изменение справедливой стоимости инвестиций, имеющихся в наличии для продажи	-	(88)	-	-	-	(88)	-	(88)
Курсовая разница, возникшая при пересчете зарубежной деятельности	-	-	(594)	-	-	(594)	-	(594)
<b>Итого совокупный (убыток)/прибыль</b>	-	(88)	(594)	-	2,579	1,897	152	2,049
Перевод в специальный резерв	-	-	-	1,633	(1,633)	-	-	-
Покупка собственных акций	(44)	-	-	-	-	(44)	-	(44)
Изменение неконтрольных долей владения	-	-	-	-	-	-	22	22
<b>31 декабря 2011 года</b>	69,797	666	(619)	1,633	14,253	85,730	1,078	86,808
Чистая прибыль	-	-	-	-	222	222	128	350
Чистое изменение справедливой стоимости инвестиций, имеющихся в наличии для продажи	-	(634)	-	-	-	(634)	-	(634)
Курсовая разница, возникшая при пересчете зарубежной деятельности	-	-	593	-	-	593	-	593
<b>Итого совокупный (убыток)/прибыль</b>	-	(634)	593	-	222	181	128	309
Перевод в специальный резерв	-	-	-	2,090	(2,090)	-	-	-
Продажа приобретенных собственных акций	1	-	-	-	-	1	-	1
<b>31 декабря 2012 года</b>	69,798	32	(26)	3,723	12,385	85,912	1,206	87,118

От имени Правления Группы:

Ли В.С.  
 Председатель Правления

15 февраля 2013 года  
 г. Алматы

О Гя Хонг  
 Управляющий директор

15 февраля 2013 года  
 г. Алматы

Нурғалиева А.Т.  
 Главный бухгалтер

15 февраля 2013 года  
 г. Алматы

Примечания на стр. 10-90 являются неотъемлемой частью настоящей консолидированной финансовой отчетности.

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК ЦЕНТМКРЕДИТ»**

**КОНСОЛИДИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**  
**ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА**  
*(в миллионах казахстанских тенге)*

	Год, закончившийся, 31 декабря 2012 года	Год, закончившийся, 31 декабря 2011 года
<b>ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:</b>		
Проценты, полученные по финансовым активам, отражаемым по справедливой стоимости через прибыли или убытки	1,126	946
Проценты, полученные по инвестициям, имеющимся в наличии для продажи	2,531	2,777
Проценты, полученные по инвестициям, удерживаемым до погашения	1,406	2,805
Проценты, полученные по средствам в банках	303	518
Проценты, полученные по ссудам, предоставленным клиентам и банкам	69,288	74,210
Штрафы, полученные по ссудам, предоставленным клиентам	1,384	866
Проценты, уплаченные по средствам и ссудам банков и финансовых организаций	(6,857)	(8,012)
Проценты, уплаченные по средствам клиентов и банков	(32,696)	(41,778)
Проценты, уплаченные по выпущенным долговым ценным бумагам	(11,333)	(14,486)
Проценты, уплаченные по субординированным облигациям	(2,977)	(3,632)
Доходы, полученные по услугам и комиссии полученные	20,089	18,634
Расходы, уплаченные по услугам и комиссии уплаченные	(2,033)	(1,704)
Прочие (расходы) уплаченные/доходы полученные	(18)	264
Операционные расходы уплаченные	(26,279)	(24,167)
<b>Приток денежных средств от операционной деятельности до изменения операционных активов и обязательств</b>	<b>13,934</b>	<b>7,241</b>
<b>Изменение операционных активов и обязательств (Увеличение)/уменьшение операционных активов:</b>		
Финансовые активы, отражаемые по справедливой стоимости через прибыли или убытки	(8,140)	(1,890)
Средства в банках	3,966	(4,347)
Ссуды, предоставленные клиентам и банкам	(39,174)	(78,564)
Прочие активы	757	258
<b>Увеличение/(уменьшение) операционных обязательств:</b>		
Средства и ссуды банков и финансовых организаций	25	(40,232)
Средства клиентов и банков	61,142	(41,380)
Прочие обязательства	(1,729)	(235)
<b>Приток/(отток) денежных средств от операционной деятельности до налогообложения</b>	<b>30,781</b>	<b>(159,149)</b>
Налог на прибыль возвращенный/(уплаченный)	286	(764)
<b>Чистый приток/(отток) денежных средств от операционной деятельности</b>	<b>31,067</b>	<b>(159,913)</b>

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК ЦЕНТРКРЕДИТ»**

**КОНСОЛИДИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ  
ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2012 ГОДА (ПРОДОЛЖЕНИЕ)**  
(в миллионах казахстанских тенге)

	Год, закончившийся, 31 декабря 2012 года	Год, закончившийся, 31 декабря 2011 года
<b>ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:</b>		
Поступления от продажи инвестиций, имеющихся в наличии для продажи	113,165	250,952
Приобретение инвестиций, имеющихся в наличии для продажи	(86,758)	(241,027)
Поступления от погашения инвестиций, удерживаемых до погашения	9,889	246,381
Приобретение инвестиций, удерживаемых до погашения	(13,630)	(100,623)
Приобретение основных средств и нематериальных активов	(2,098)	(3,979)
Поступления от продажи основных средств	10	1,158
<b>Чистый приток денежных средств от инвестиционной деятельности</b>	<b>20,578</b>	<b>152,862</b>
<b>ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:</b>		
Поступления от продажи выкупленных собственных акций	1	-
Выкуп собственных акций	-	(44)
Погашение долговых ценных бумаг	(56,122)	(52,954)
Поступления от выпущенных долговых ценных бумаг	2,221	859
Погашение субординированных облигаций	-	(2,000)
<b>Чистый отток денежных средств от финансовой деятельности</b>	<b>(53,900)</b>	<b>(54,139)</b>
<i>Влияние изменения курса иностранных валют по отношению к денежным средствам и их эквивалентам</i>	2,613	798
<b>ЧИСТОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ/ (УМЕНЬШЕНИЕ) ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ИХ ЭКВИВАЛЕНТОВ</b>	<b>358</b>	<b>(60,392)</b>
<b>ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА И ИХ ЭКВИВАЛЕНТЫ, на начало года</b> (Примечание 13)	<b>148,771</b>	<b>209,163</b>
<b>ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА И ИХ ЭКВИВАЛЕНТЫ, на конец года</b> (Примечание 13)	<b>149,129</b>	<b>148,771</b>

От имени Правления Группы:

Ли В.С.  
Председатель Правления

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

О Ги Хонг  
Управляющий директор

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

Нургалиева А.Т.  
Главный бухгалтер

15 февраля 2013 года  
г. Алматы

Примечания на стр. 10-90 являются неотъемлемой частью настоящей консолидированной финансовой отчетности.

# ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ «БАНКА ЦЕНТРКРЕДИТ» ЗА 2012 ГОД

## Февраль

В головном офисе банка в г.Алматы состоялась Пресс-конференция по финансовым показателям АО «Банк ЦентрКредит» за 2011 год.

## Март

ООО «Банк БЦК-Москва» подписало бессрочное соглашение с Европейским Банком Реконструкции и Развития (ЕБРР) о вступлении в программу поддержки торгового финансирования в качестве выпускающего банка. Таким образом, Банк «БЦК-Москва» стал единственным из дочерних банков казахстанских финансовых институтов на территории России, получившим доступ к ресурсам программы.

Запущена программа развития сотрудников фронт-офиса Банка – Center Smart.

## Апрель

Проведено годовое Общее собрание акционеров АО «Банк ЦентрКредит», на котором приняты решения об утверждении отчета Правления АО «Банк ЦентрКредит» о результатах деятельности за 2011 год, об утверждении консолидированной годовой финансовой отчетности АО «Банк ЦентрКредит» за 2011 год, об утверждении порядка распределения чистого дохода АО «Банк ЦентрКредит» за 2011 год, об избрании Членов Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит» и об определении количественного состава и срока полномочий счетной комиссии, избрании членов счетной комиссии АО «Банк ЦентрКредит».

Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings-Лондон/Москва повысило долгосрочный рейтинг дефолта эмитента (РДЭ) Банка ЦентрКредит (БЦК) с 'B' до 'B+'. Одновременно Fitch повысил долгосрочный РДЭ БЦК-Москва, российского дочернего банка БЦК, с уровня 'B' до 'B+'. Прогноз по рейтингам «Стабильный».

Стартовала программа стимулирования продающего персонала банка - Center Star.

## Май

Тарифы по системе Western Union становятся более доступными. Снижены тарифы на отправку денежных переводов по системе Western Union из Казахстана в Китайскую Народную Республику.

## Сентябрь

Запущен новый продукт для юридических лиц Center Contract – финансирование контрактов.

## Октябрь

Выход на рынок модифицированной версии Системы «Интернет-Банкинг».

## Ноябрь

В Головном офисе Банка ЦентрКредит состоялась Презентация нового продукта «DAMU StartUp».

## Декабрь

Система CONTACT расширила возможности отправки денежных переводов в Чехию. Денежные переводы CONTACT стало возможным получить в 645 отделениях банка Ceska Sporitelna, расположенных по всей Чехии.

Внедрена новая услуга Star Banking\* - Система удаленного управления счетом.

В банке введен в эксплуатацию новый модуль "Централизованные форексные операции" (ЦФО), автоматизировавший бизнес-процесс и способствовавший единому ценообразованию курсов по FX-операциям, гибкому подходу к каждому клиенту, централизации бух/учета и переходу банка на единую валютную позицию.



Места нетронутые и отдаленные – таят в себе удивительные богатства самой природы. Свои особенности есть в каждом уголке Казахстана. Именно такие уголки природы, от пребывания в которых возникает чувство восторга, изумления, запечатлел фотограф Влад Крикунов.

Более трех лет он собирал материалы о природе с самых отдаленных и нетронутых мест нашей родины. Вот мир многовековых деревьев и зеленых холмов, рек и прекрасных долин, мир природных комплексов с неповторимым ландшафтом. Эти фотографии не только показывают красоты нашей родины, но и пронизаны любовью и особым трепетом, с которыми фотограф относится к каждому своему снимку.

*Ваш Банк ЦентрКредит*

Фотограф:  
**ВЛАД КРИКУНОВ**





**CENTERCREDIT**

ҚҰНДЫЛЫҚТАРДЫ АРТТЫРА ОТЫРЫП  
ПРЕУМНОЖАЯ ЦЕННОСТИ