

Приложение №2
к решению Правления
АО «НУХ «Байтерек»
(протокол № 33/21 от 30.06.2021 года)

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
АО «ОТБАСЫ БАНК»
ЗА 2020 ГОД

Алматы, 2021

Содержание

Ключевые показатели	4
Обращение Председателя Совета Директоров	5
Обращение Председателя Правления	6
Ключевые события	8
О Банке	10
Система жилстройсбережений	10
Хронология развития Банка	11
География деятельности	12
Членство в международных организациях	13
Меморандум о сотрудничестве	13
Единственный акционер	14
Структура Центрального аппарата	14
Стратегия	16
Миссия и видение	16
Стратегические цели и задачи развития	16
Работа в рамках стратегических задач в 2020 году	17
Результаты деятельности	19
Экономическая среда	19
Результаты операционной деятельности	23
Информационное развитие	27
Развитие бизнес-процессов	30
Финансовые результаты деятельности	31
Ключевые цели на 2021–2023 годы	36
Система продаж	38
Корпоративное управление	43
Сведения о ценных бумагах	43
Описание системы корпоративного управления	43
Совет директоров	46
Композиция Совета директоров	51
Результаты деятельности совета директоров и комитетов при совете директоров	52
Комитеты при совете директоров	53
Оценка Совета директоров	56
Профессиональное развитие	56
Правление	57
Комитеты, подотчетные Правлению	58
Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению	61
Крупные сделки и сделки с заинтересованностью	62
Основные принципы вознаграждения членов Правления и совета директоров	62
Соблюдение Кодекса корпоративного управления	63
Деловая этика	63
Конфликт интересов	64
Управление устойчивым развитием	64
Внутренний аудит	65
Внешний аудит	65
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	66
Политика управления рисками и система внутреннего контроля	68
Управление рисками	70
Корпоративная социальная ответственность	77
Занятость	77
Состав и структура персонала	78
Практика трудовых отношений	79
Обучение	79
Кадровый резерв	80
Аттестация работников Банка	80
Тестирование работников фронт-офиса	81
Оплата труда работников Банка	81
Мотивация работников Банка	81
Социальная защита	82
Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	83
Спонсорство и благотворительность	84
Противодействие коррупции	85

Экономическая результативность	87
Экологичность	88
Энергопотребление и энергоэффективность	88
Водопотребление	88
Управление отходами.....	88
Охрана окружающей среды	88
Закупки	89
Приложение 1. Об отчете	90
Определение содержания отчета.....	90
Приложение 2. Финансовая отчетность	92
Приложение 3. Индекс GRI	96
Развитие бизнес-процессов, Информационное развитие, Система продаж, Экономическая результативность	97
Экономическая результативность, Операционные результаты деятельности, Финансовые результаты деятельности	97
Список сокращений	100
Контактная информация	101

Ключевые показатели

АО "Отбасы банк" является единственным банком в стране, реализующим систему жилищных строительных сбережений. Система ЖСС направлена на улучшение жилищных условий населения через привлечение денег вкладчиков в жилищные строительные депозиты и предоставления им жилищных займов.

Депозитный и ссудный портфели



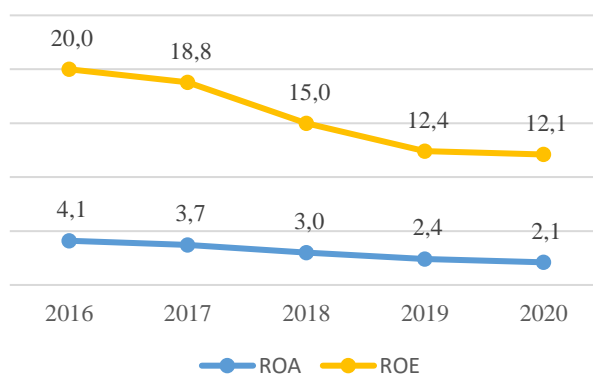
Объем выдачи кредитов на строительство и приобретение жилья



Доходы, расходы и чистая прибыль, млрд тг



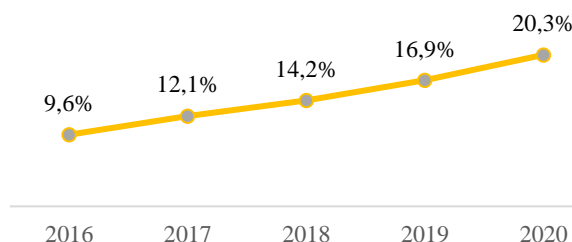
Коэффициенты рентабельности, %



Активы, обязательства и собственный капитал, млрд тг



Доля участников системы жилищных сбережений к экономически активному населению



Обращение Председателя Совета Директоров

Уважаемые клиенты и партнеры!

Рад приветствовать Вас и представить Вашему вниманию годовой отчет акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»» за 2020 год.

В течение отчетного года Банк успешно реализовал поставленные перед ним стратегические и социально-значимые задачи, в том числе активно участвовал в реализации государственной программы "Нұрлы жер" и ее нового направления - кредитование очередников акиматов в рамках пилотного проекта "Шаңырақ".

В рамках программы "Нұрлы жер" казахстанцам было выдано 10 759 займов на сумму 100 млрд тенге по сниженной ставке в 5% годовых. Дополнительно к этому по направлению "Бақытты отбасы" из республиканского бюджета Банку было выделено 49 млрд тенге. В 2020 году за счет этих средств многодетным и неполным семьям, а также семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями было выдано 4 415 займов на сумму 46,7 млрд тенге. Еще 183 человек на конец отчетного года получили одобрение по кредитным заявкам.

Банком достигнуты и другие ключевые плановые показатели деятельности. В 2020 году АО «Отбасы банк» занял первое место на рынке долгосрочных вкладов с долей в 34%. Доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению страны увеличилась и составила 20,3%. Этот показатель говорит о развитии культуры накопления у казахстанцев. По итогам 2020 года Банк лидирует на рынке кредитов, выданных на строительство и приобретение жилья с долей 58%. По активам Банк занял 6 место среди 26 банков второго уровня, а по количеству капитала ему принадлежит 4 строка в рейтинге.

Согласно закону "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан" вклады клиентов жилищного строительного сберегательного банка ежегодно поощряются премией государства (20% от суммы вклада, максимальная сумма поощряемого вклада до 200 МРП) вне зависимости от формы собственности. По итогам 2020 года 1 490 874 вкладчиков АО «Отбасы банк» получили премию от государства на общую сумму в 50,5 млрд тенге.

На сегодняшний день согласно заключениям международных рейтинговых агентств Moody's Investors Service (Baa3) и Fitch Ratings (BBB), Банк обладает всеми лучшими показателями среди БВУ РК по уровню конкурентоспособности и показывает лучшие результаты развития.

В 2021 году Банк продолжит развивать систему жилстройсбережений в Казахстане, решая важную социальную задачу по улучшению жилищных условий населения Республики Казахстан.

С уважением,

Каирбек Ускенбаев
Председатель Совета Директоров
АО "Отбасы банк"

Обращение Председателя Правления

Уважаемые дамы и господа, клиенты и партнеры!

Для АО «Отбасы банк» 2020 год стал знаковым. Это был год новоселий, активизации накоплений граждан и старта нового направления государственной программы «Нұрлы жер» (пилотный проект Шаңырақ «5-10-20»). Для приобретения жилья по ставке 5% (ГЭСВ от 5,2%), с минимальным первоначальным взносом 10% и сроком займа до 20 лет для очередников акиматов, которые встали на учет с 1986 по 2020 год. В рамках программы "Нұрлы жер" казахстанцам было выдано 10 759 займов на сумму 100 млрд тенге.

По итогам минувшего периода с помощью АО «Отбасы банк» новоселье смогли отметить 51 926 казахстанца. Год стал рекордным в истории работы Банка по количеству выданных займов. Всего клиенты АО «Отбасы банк» получили доступные займы на сумму 609,4 млрд тенге.

Большой спрос на наши продукты объясняется их доступностью, а также социальной направленностью финансового института. Немаловажную роль в этом играет и большой индекс доверия населения к Банку. Уровень культуры сбережений, которую пропагандирует АО «Отбасы банк».

Уровень культуры сбережений, которую пропагандирует АО «Отбасы банк» у наших граждан с каждым годом становится выше. Подтверждение тому – открытые в 2020 году 419 957 новых депозита. Всего по данным на 1 января 2021 года в Банке действовало 1 862 410 действующих сберегательных счетов с общей суммой накопления 1 034 млрд тенге.

В 2020 году перед Банком стояла еще одна важная государственная задача – запуск второго этапа программы "Бақытты отбасы" для семей с невысоким доходом. Из республиканского бюджета Банку было выделено 49 млрд тенге. В 2020 году за счет этих средств многодетным и неполным семьям, а также семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями было выдано 4 415 займов на сумму 46,7 млрд тенге. Еще 183 человека на конец отчетного года получили одобрение по кредитным заявкам.

Можно сказать, что с задачей, поставленной перед нами государством и президентом страны Касым-Жомартом Токаевым, мы справились. Теперь тысячи маленьких казахстанцев будут жить в собственных квартирах, в тепле и безопасности.

Те граждане, которые не прошли по условиям программы "Бақытты отбасы", могли принять участие в программе «Нұрлы жер». В ее рамках Банком было выдано 10 759 займов.

Дополнительно к этому мы выдали 2 362 займа казахстанским военнослужащим. Специально для них третий год подряд АО «Отбасы банк» реализует отдельную жилищную программу, на которую не был потрачен ни один тенге из бюджетных средств. Банк задействовал собственные и привлеченные с рынка средства - всего порядка 152 млрд тенге. За два года на эти деньги смогли решить свой жилищный вопрос 8 959 военнослужащих.

Помимо отдельных социальных программ, система жилищных строительных сбережений в целом позволяет любому казахстанцу приобрести жилье по доступным условиям. И важно, что платежи по займам, которые предоставляет Банк, не становятся в дальнейшем тяжелым бременем для семейного бюджета граждан. В зависимости от срока и суммы накоплений, выплата кредитов посильна любой категории клиентов. Именно поэтому в Банке на протяжении многих лет сохраняется самый низкий уровень NPL (займы с просрочкой более 90 дней). По итогам 2020 года показатель был на уровне 0,16% при среднем банковском уровне в 7%.

В соответствии с поручением главы государства Касым-Жомарта Токаева, АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (дочерняя организация холдинга «Байтерек») изменило

свое официальное наименование на «Отбасы банк». В следующем году Банк станет полноценным институтом развития и поддержки, который будет централизованно осуществлять учет, постановку и распределение жилья. Для реализации поставленных задач планируется передать существующую систему очередности из акиматов в АО «Отбасы банк» и создать «Центр обеспечения жильем», который будет работать по принципу «одного окна» для всех нуждающихся в жилье граждан. В этом случае у граждан отпадет необходимость обращаться в несколько инстанций для того, чтобы подтвердить свой статус нуждающегося в жилье, вставать в очередь, а затем обращаться в Банк для получения займа.

Значительно ускорило и улучшило клиентский сервис в Банке внедрение в нашем колл-центре CRM-системы, которая теперь позволяет все коммуникации с клиентом производить в едином информационном пространстве и за короткое время.

Мы продолжим свою работу по реализации жилищных программ и цифровизации процессов, чтобы каждый нуждающийся в жилье казахстанец смог приобрести свой дом. Ведь наличие жилья – это фактор веры в будущее, в свое государство.

**С наилучшими пожеланиями,
Ляззат Ибрагимова
Председатель Правления
АО "Отбасы банк"**

Ключевые события

Январь

– Избран новый член Правления Банка на заседании Совета директоров Банка – Исламбек Урумбаевич Каирбеков.

Февраль

– Внедрен новый сервис в интернет-банкинге – переводы между счетами.

Март

– Начат прием заявлений по программе "Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов".

– Запущен совместный проект акимата г.Алматы и Банка «Алматы жастары» для категорий граждан, которые работают в государственных городских и республиканских организациях г. Алматы.

– Открыт первый депозит оператором контакт центра посредством сервиса «Видеоконсультация».

– 20 марта 2020 года международное рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочные рейтинги дефолта эмитента Банка на уровне «BBB-». Прогноз по рейтингам «Стабильный».

Апрель

– Банком получены дипломы финалистов в номинациях "Лучшая программа обучения" и "Лучшая команда исходящего взаимодействия" международного конкурса "Хрустальная гарнитура 2020" среди 100 контакт-центров из России, Казахстана и Беларуси.

– Начат прием заявлений от клиентов на отсрочку по займам в связи с введением режима Чрезвычайного положения в Республике Казахстан.

– Внедрен сервис «Видеозвонок» на сайте Банка по получению услуг – открытие текущего счета, изменение реквизитов, изменение условий вклада, деление вклада.

– Запущен модуль "Отсрочки Платежа" в интернет-банкинге.

– Реализована интеграция с информационной системой "Центр обмена идентификационными данными" КЦМР НБРК для оказания дистанционных банковских услуг.

Май

– Реализован сервис по омниканальной рассылке E-mail, Push, SMS сообщениями в CRM системе АО «Отбасы банк».

– Подписано соглашение между Банком и Евразийской Группой по льготному кредитованию (кредитование без первоначального взноса) сотрудников некоторых предприятий Eurasian Resources Group (ERG).

Июнь

– Запущен новый продукт - детский депозит "Арнау" (ставка вознаграждения по кредиту 2% годовых, минимальный срок накопления по депозиту составляет 10 лет).

– Получены средства из республиканского бюджета в размере 49 млрд тенге на реализацию программы «Бакытты Отбасы».

– Внедрен новый вид услуги по подаче документов на оформление займа через консультантов Банка.

Июль

– С 1 июля 2020 года запущена новая жилищная программа для молодых семей - «Жас отбасы» (ставка по кредиту 6% годовых в первые два года, затем она снижается до 5%).

Август

– 4 августа 2020 года в г.Туркестан открыт филиал Банка (с августа 2020 года в региональной сети Банка - 18 филиалов).

– Начат прием заявлений на участие в Государственной программе жилищно-коммунального развития "Нұрлы жер" на 2020-2025 годы по направлению "Кредитование участников пилотного проекта "Шаңырақ".

Сентябрь

– Открыт первый вклад в интернет-банке и в мобильном приложении ЖССБ24.
– Реализована услуга по самостоятельному скачиванию клиентом графика платежей по кредиту как отдельный документ в интернет-банкинге.

– Избран новый Председатель совета директоров Банка – первый вице-министр индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан Каирбек Ускенбаев.

Октябрь

– Проведена осенняя ярмарка недвижимости – лучшая площадка для встречи покупателей и застройщиков (с соблюдением всех санитарных норм в связи с пандемией коронавируса).

– Запущена новая совместная программа Банка и строительной компании «VI Group», позволяющая приобретение жилья со сниженным первоначальным взносом в 36% под 7% годовых (ГЭСВ от 7,4%) с дальнейшим понижением ставки без предоставления дополнительного залога.

Ноябрь

– Подписано соглашение о сотрудничестве между Банком и строительной компанией «VI Group» в рамках программы Шаңырақ «5-10-20».

– Запущен функционал системы CRM для работников филиалов Банка.

– Решением Совета директоров Банка утверждена новая организационная структура Банка (действующая с 5 января 2021 года).

Декабрь

– Реализованы услуги по самостоятельному выбору клиентом депозита, на который по итогам года будет начислена премия государства, а также самостоятельному объединению депозитов вкладчиком в интернет-банкинге или в мобильном приложении ЖССБ24.

– 20 декабря 2020 года проведена перерегистрация акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» на акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

О Банке

АО "Отбасы банк" (прежнее название АО "Жилстройсбербанк Казахстана" до 20 декабря 2020 года) создан в 2003 году в целях совершенствования и повышения эффективности долгосрочного финансирования жилищного строительства и развития системы жилстройсбережений, направленной на улучшение жилищных условий населения.

Основными видами деятельности Банка являются:

- прием вкладов (депозитов) в жилищные строительные сбережения, открытие и ведение счетов вкладчиков;
- предоставление вкладчикам жилищных, предварительных жилищных и промежуточных жилищных займов на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий;
- прием вкладов, открытие и ведение банковских счетов вкладчиков накоплений средств на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума и предоставление им жилищных займов.

Учредителем Банка является Правительство Республики Казахстан в лице Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов Республики Казахстан, обладающего правом распоряжения государственным пакетом акций Банка. С августа 2013 года Единственным акционером Банка является АО "НУХ "Байтерек".

Рейтинги

Moody's:

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Ваа3

Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Prime-3

Базовая оценка кредитоспособности: ба2

Прогноз по рейтингам: позитивный

Fitch Ratings:

Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: ВВВ-

Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: F3

Прогноз по рейтингам: стабильный

Система жилстройсбережений

Для Казахстана одним из важных направлений социальной политики является обеспечение граждан доступным и качественным жильем. Экономический рост и социальная ориентированность государства стали базой для становления системы жилищных строительных сбережений (ЖСС), которая регламентирована Законом РК "О жилищных строительных сбережениях в РК" от 7 декабря 2000 года.

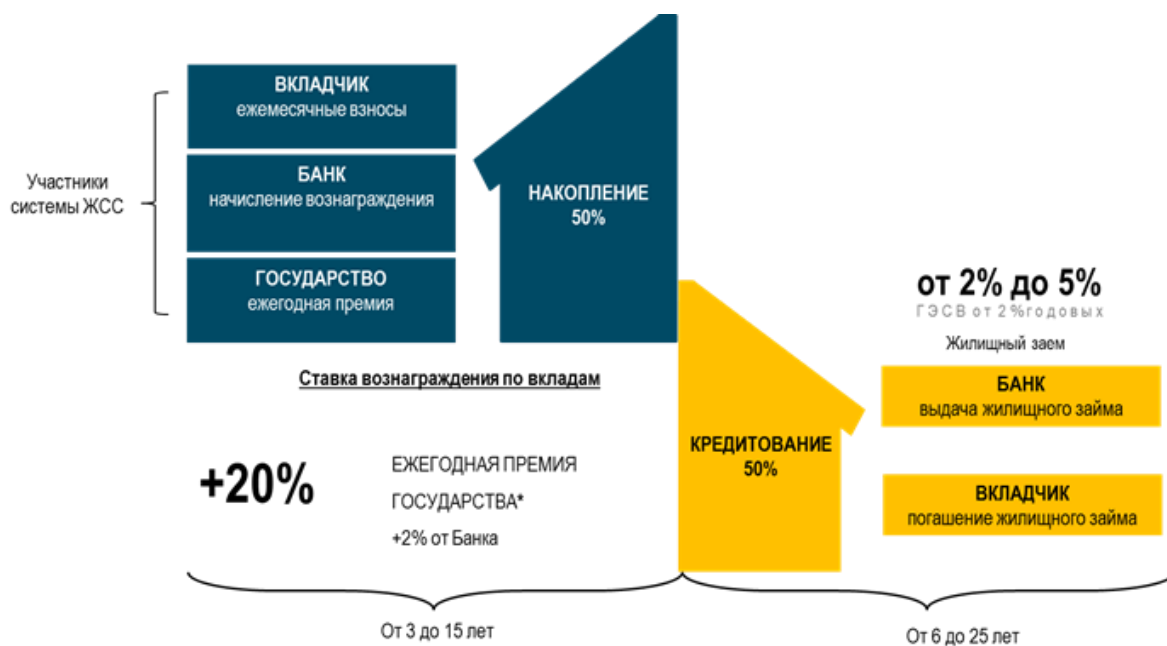
Система ЖСС действует в Казахстане уже 17 лет, и становится все более востребованной у казахстанцев.

Особенность системы жилстройсбережений состоит в предварительном накоплении денег на сберегательных счетах Банка с целью получения жилищных займов по низким процентным ставкам для улучшения жилищных условий.

Вклады населения поощряются премией государства (20% от суммы вклада, максимальная сумма поощряемого вклада до 200 МРП) вне зависимости от формы собственности, согласно Закону РК "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан".

Вкладчик также имеет возможность приобрести жилье в рамках государственных, региональных, а также собственных программ жилищного строительства.

Система жилстройсбережений



Цели кредитования

Банк предоставляет своим вкладчикам жилищные, промежуточные и предварительные жилищные займы на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий, а именно:

1. Строительство (включая приобретение земельного участка), приобретение жилища, в том числе путем его обмена с целью улучшения.
2. Ремонт и модернизация жилища (включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ).
3. Погашение обязательств, которые появились в связи с мероприятиями по улучшению жилищных условий.
4. Внесение первоначального взноса для получения ипотечного жилищного займа в банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций.
5. Капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума.

Хронология развития Банка

- В 2003 году создан ЖССБК со 100% участием государства. Сразу же была проведена масштабная работа по развитию филиальной сети банка и привлечению вкладчиков на жилищные строительные депозиты.
- В 2005 году банком был выдан первый заём — это был промежуточный заём. Получена лицензия на проведение банковских и иных операций и на занятие дилерской деятельностью.
- В 2006 году банк вышел на безубыточную деятельность и выдал первый жилищный заём.
- В 2007 году выдан первый предварительный заём. Банком были получены рейтинги международного рейтингового агентства Moody's. Также Жилстройсбербанк первым из казахстанских банков получил сертификат соответствия системы менеджмента качества ISO9001:2000.
- В 2008 году число договоров ЖСС превысило 100 тысяч. Выдача первого займа в рамках Государственной программы жилищного строительства в Республике Казахстан на 2008-2010 годы.
- В 2009 году произошла смена Единственного акционера.

- В 2010 году количества участников ЖСС выросло уже до 200 тыс. человек. А активы Банка достигли 100 млрд тенге.
- В 2011 году подписаны первые трехсторонние Соглашения о строительстве жилья между Агентством РК по делам строительства и ЖКХ, МИО и Банком.
- В 2012 году Банк ввел в эксплуатацию первые 35 платежные терминалы в помещениях территориальных подразделений Банка.
- В 2013 году Единственным акционером Банка стал АО "НУХ "Байтерек". Внедрен собственный Контакт-центр Банка.
- В 2014 году сокращены сроки рассмотрения кредитной заявки до 3-х дней за счет внедрения системы BPM. Банк вступил в члены Европейской федерации строительных сберегательных касс и Международного союза жилищного финансирования.
- В 2015 году подписан Меморандум о сотрудничестве между Банком и Баушпаркассе Швебиш Халль (Германия).
- В 2016 году Банком получена новая лицензия на осуществление операций на рынке ценных бумаг. Выплачена компенсация вкладчикам Банка в связи с переходом к режиму свободного плавающего обменного курса тенге. Запущено мобильное приложение интернет-банкинга на платформах IOS и Android.
- В 2017 году количество вкладчиков Банка превысило 1 млн. Банк стал оператором новой государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер». Произведен выпуск облигаций на KASE. Обнулена комиссия за заключение договора о жилищных строительных сбережениях и за увеличение договорной суммы. Внедрена новая тарифная программа «Баспана».
- В 2018 году подписаны меморандумы о сотрудничестве между Банком и Международной финансовой корпорации, ОАО «Государственная ипотечная компания» (Кыргызская Республика). Подписано соглашение между Банком и Азиатским банком развития в рамках сотрудничества. Размещены облигации на площадке МФЦА. Реализована специальная ипотечная программа для военнослужащих Республики Казахстан.
- В 2019 году внедрена программа "Бақытты отбасы", направленная на кредитование малообеспеченных семей на приобретение жилья.
- В 2020 году реализовано новое направление "Кредитование участников пилотного проекта "Шаңырақ" Государственной программы жилищно-коммунального развития "Нұрлы жер" на 2020-2025 годы. Открыт новый филиал Банка в г. Туркестан. Проведена перерегистрация акционерного общества "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" на акционерное общество "Жилищный строительный сберегательный банк "Отбасы банк".

География деятельности

Региональная сеть

18 филиалов, 20 Центров обслуживания и 4 точки обслуживания по Казахстану.

Агентская сеть

1 561 консультант, 145 консультационных центров, 1 агент – юридическое лицо – АО "Казпочта".



Банк постоянно работает над обеспечением равного доступа к своим услугам для всех казахстанцев во всех регионах страны. Банк стремится к тому, чтобы отделения были размещены максимально удобно для клиентов, с точки зрения их проживания, учебы, работы, с учетом транспортной и социальной инфраструктуры. Для этих целей в 2020 году было осуществлено открытие Туркестанского областного филиала и центра обслуживания №1 в п. Косшы (Акмолинский областной филиал).

На сегодня в Банке функционирует развитая сеть консультантов (агентская сеть), через которую клиенты могут получать консультационные услуги по продуктам и услугам Банка, открывать депозиты в режиме онлайн, не посещая Банк.

Банк постоянно работает над развитием дистанционных каналов обслуживания. В декабре 2020 года запущен пилотный проект по дистанционному открытию депозитов посредством "Видео сервиса" с применением биометрической верификации КЦМР НБ РК.

Членство в международных организациях

Европейская федерация строительных сберегательных касс (ЕФССК)

ЕФССК – ассоциация кредитных и других институтов, продвигающая и поддерживающая жилищное финансирование. Федерация основана 29 августа 1962 и является одной из первых кредитных федераций на Европейском уровне. За последние 50 лет ЕФССК всегда представляла интересы своих членов по всей Европе и поддерживала идею жилищностроительных сбережений в Европе. На сегодняшний день в ассоциацию входят 42 членов по всей Европе и Азии. Полноправное членство АО «Отбасы банк» в ЕФССК представляет собой уникальную возможность для дальнейшего развития казахстанской системы жилищных строительных сбережений и продвижения процесса интеграции в мировое сообщество строительных сберегательных касс.

Международный союз жилищного финансирования (МСЖФ)

В сентябре 2014 года МСЖФ было принято решение о включении АО «Отбасы банк» в состав членов организации. Данное решение вступило в силу с 1 января 2015 г. МСЖФ был основан в 1914 году и является организацией, которая позволяет своим членам быть в курсе последних событий в области финансирования жилищного строительства во всем мире.

Меморандум о сотрудничестве

- Баушпаркассе Швэбиш Халль (ФРГ)
- ОАО "Государственная ипотечная компания" (Кыргызская Республика)
- Международная финансовая корпорация

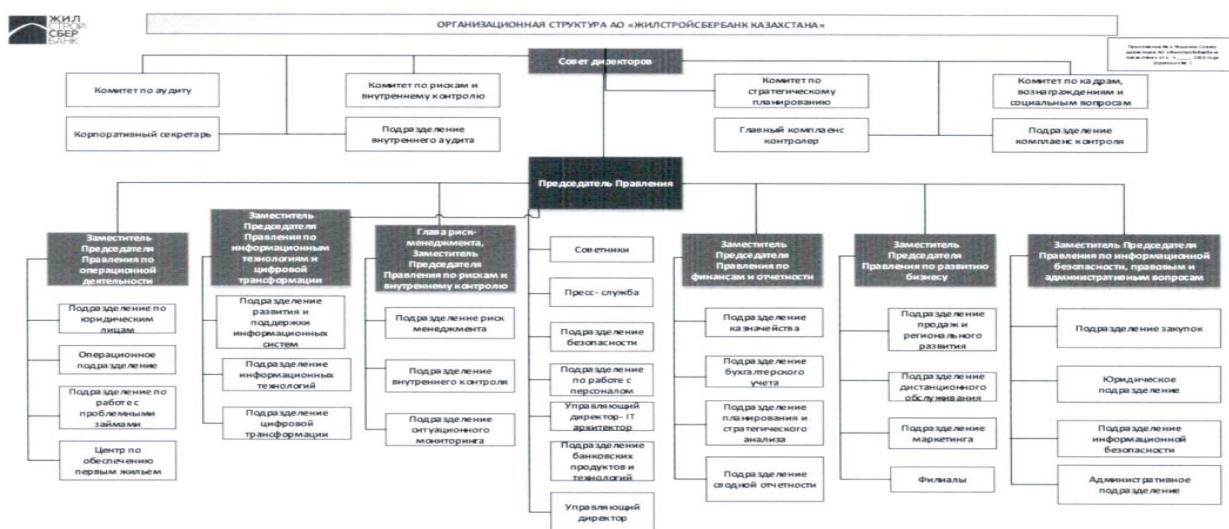
Единственный акционер

АО "НУХ "Байтерек" является Единственным акционером Банка со 100%-ными правами владения и пользования государственным пакетом акций. С 2013 года 7 830 000 простых акций Банка находятся в собственности АО "НУХ "Байтерек".

Миссией АО «НУХ «Байтерек» является содействие устойчивому экономическому развитию Республики Казахстан в целях реализации государственной политики и достижения целей, поставленных «Стратегией – 2050»

Одной из ключевых задач АО "НУХ "Байтерек" является управление принадлежащими ему на праве собственности и переданными в доверительное управление пакетами акций (долями участия) национальных институтов развития, национальных компаний и других юридических лиц.

Структура Центрального аппарата



Общая штатная численность Банка 1 389 ед.

Организационная структура Банка способствует эффективному решению поставленных перед Банком стратегических целей и задач. В отчетном году решением совета директоров Банка были внесены изменения в организационную структуру Банка с увеличением функций, в рамках централизованного осуществления жилищной политики страны.

Структура Центрального аппарата Банка распределена на следующие блоки:

1) Блок по развитию бизнеса. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент продаж и регионального развития, департамент дистанционного обслуживания, департамент маркетинга и филиалы;

2) Блок по финансам и отчетности. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент казначейства, департамент бухгалтерского учета, департамент планирования и стратегического анализа и департамент сводной отчетности;

3) Блок по рискам и внутреннему контролю. В данный блок входят 3 подразделения Банка: департамент риск-менеджмента, департамент внутреннего контроля и департамент ситуационного мониторинга;

4) Блок по информационным технологиям и цифровой трансформации. В данный блок входят 3 подразделения Банка: департамент информационных технологий, департамент развития и поддержки информационных систем и департамент цифровой трансформации;

5) Блок по операционной деятельности. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент по юридическим лицам, операционный департамент, департамент по работе с проблемными займами и центр по обеспечению первым жильем;

6) Блок по информационной безопасности, правовым и административным вопросам. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент информационной безопасности, административный департамент, департамент закупок и юридический департамент;

7) Блок закрепленный за Председателем Правления. В данный блок входят: советники, управляющие директора, управляющий директор – IT архитектор, пресс-служба, департамент безопасности, департамент по работе с персоналом и департамент банковских продуктов и технологий.

Стратегия

Миссия и видение

Миссия

Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.

Видение

Мы в 2023 году – устойчивый, высокотехнологичный, клиентоориентированный социально значимый банк, реализующий принципы системы жилищных строительных сбережений, активно участвующий в реализации государственных программ, оказывающий поддержку развитию жилищного строительства для обеспечения жильем широких слоев населения.

Ценности

1. Развитие и инновации. Банк постоянно работает над улучшением клиентского сервиса, качеством внутренних процессов и нетерпимо относится к любым проявлениям неэффективности, всегда открыт для инноваций и развития, активно внедряет новейшие банковские и управленческие технологии. Банк поддерживает стремление работников к саморазвитию.

2. Результативность и меритократия. Банк привержен самым высоким стандартам в достижении целей, поддерживает культуру ориентации на результат, для этого ставит четкие цели, достигает их в срок, с обоснованными ресурсами, регулярно оценивает результаты. Меритократия – справедливая и объективная оценка индивидуальных усилий, способностей и достижений каждого работника.

3. Команда и уважение. Атмосфера взаимного уважения является приоритетом Банка. Руководство Банка осознает вклад каждого в достижение командных целей, что создает основу для взаимного доверия.

4. Инициативность и командный дух. Самостоятельное и активное стремление работников к оптимизации производственного процесса. Сотрудничество для достижения высоких результатов совместной деятельности и единых намерений.

Стратегические цели и задачи развития

Согласно утвержденной Стратегии развития Банка до 2023 года **ключевые цели** Банка:

- Повышение доли участников системы ЖСС к экономически активному населению до 17%.
- Повышение доли на рынке ипотечного кредитования до 36%.
- Перевод 70% операций по обслуживанию клиентов в online посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка.

Для достижения поставленных целей Банком определены следующие **ключевые задачи**:

1) *Популяризация системы ЖСС среди населения, альтернативные источники фондирования;*

Задача решается путем осуществления основной деятельности Банка и использованием альтернативных источников фондирования.

2) *Постоянное совершенствование продуктов Банка, в том числе в рамках реализации социальных программ государства;*

Задача решается в рамках следующих стратегических направлений:

- законодательные инициативы;
- совершенствование продуктов/ услуг.

3) *Широкий охват населения путем предоставления качественных услуг высококвалифицированными сотрудниками.*

Задача решается в рамках стратегических направлений:

- совершенствование каналов продаж/ обслуживания;
- совершенствование/ автоматизация бизнес-процессов;
- усиление HR бренда.

4) *Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем.*

Задача решается в рамках стратегического направления по повышению эффективности участия Банка в реализации социальных государственных программ.

Работа в рамках стратегических задач в 2020 году

Задача 1. Популяризация системы ЖСС среди населения, выход на внешние рынки;

Банк на ежедневной основе осуществляет информирование населения о возможностях ЖСС через социальные сети, путем размещения постов по продуктам, услугам и сервисам Банка, осуществляется еженедельная рассылка новостей, объявлений и продуктовой рекламы. За 2020 год проведено 12 рекламных кампаний с общереспубликанским охватом по продвижению объектов по госпрограммам с использованием 10 альтернативных каналов коммуникации (youtube, facebook, Instagram, gdn krysha, Yandex, Google и др.), в социальных сетях проведено 4 конкурса, - совокупный охват публикаций составил более 1 миллиона человек.

Задача 2. Постоянное совершенствование продуктов Банка, в том числе в рамках реализации социальных программ государства.

В минувшем году Президентом Республики Казахстан № 359-VI от 03.07.2020 года подписан Закон Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечных займов в иностранной валюте, совершенствования регулирования субъектов рынка платежных услуг, всеобщего декларирования и восстановления экономического роста", предусматривающий защиту банковских вкладов от требований третьих лиц, принятых в качестве обеспечения по фактически выданным займам в сумме, не превышающей суммы займа.

За отчетный период Банк принимал активное участие в согласовании изменений и дополнений в Государственную программу жилищного строительства "Нұрлы жер".

Банк также работал над разработкой новых и совершенствованием действующих продуктов и услуг, в частности продуктов с социальной направленностью и продуктов и услуг, направленных на увеличение притоков во вклады ЖСС, велась работа по развитию процессов в кредитных операциях. Банк на постоянной основе проводит мероприятия по совершенствованию действующих модулей в АБИС Colvir. Случаев нарушений законодательства Республики Казахстан в отношении предлагаемых Банком продуктов и услуг не имеются.

Задача 3. Широкий охват населения путем предоставления качественных услуг высококвалифицированными сотрудниками.

В рамках перевода операций по обслуживанию клиентов в онлайн в 2020 году проведена большая работа в части развития портала недвижимости Baspana.kz и интернет-банкинга ЖССБ24. По итогам которой, в 2020 году отмечается рост активных пользователей в системе baspana.kz на 116%, в интернет банкинге "online.hcsbk.kz" количество пользователей за 2020 год выросло на 460 тыс. ед. по сравнению с 2019 годом.

В условиях режима пандемии короновируса были реализованы следующие сервисы, которые сыграли важную роль в деятельности Банка:

– В период с октября 2019 по апрель 2020 года Банком проводилась работа по внедрению и пилотному использованию дистанционной услуги «Открытие первого депозита» оператором контакт центра, посредством сервиса видео консультации и сервиса ТОО "Первое кредитное бюро" (далее - ПКБ) по биометрии, с использованием текущего процесса ВРМ. С апреля 2020 года ПКБ не используется, так как со стороны КЦМР НБРК в опытно-промышленную эксплуатацию введена информационная система «Центр обмена идентификационными данными» (далее ЦОИД) (с 23.04.2020 года до 01.10.2020 года в бесплатном режиме). ЦОИД используется для удаленной идентификации клиентов и получения актуальных идентификационных данных клиентов при непосредственном обращении клиентов из Государственной базы данных "Физические лица" (далее ГБД ФЛ).

При этом сверка фотоизображения клиента с фотоизображением из ГБД ФЛ обеспечивает высокую точность идентификации клиента (в том числе, по таким показателям, как высота лба, расстояние между глаз и другие), актуальность получаемых и передаваемых в Банка идентификационных данных по клиенту из ГБД ФЛ обеспечивает полное выполнение требований Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Банк осуществил подключение данного сервиса с учетом вышеизложенного. В настоящее время сервис используется для оказания дистанционных услуг Банка посредством видео банкинга для таких операций как: открытие депозита, расторжение, изменение реквизитов, деление депозита, открытие текущего счета, изменение условий депозита.

– С 15 апреля 2020 года реализован сервис для подачи заявления на отсрочку платежа через интернет-банкинг "ЖССБ 24" для клиентов, испытывающих временную финансовую трудность. Отсрочка распространялась на все платежи с 16 марта 2020 года по основному долгу и вознаграждению на 90 дней. Процедура проводилась на основании заявления клиента, с указанием причины отсрочки, без предоставления дополнительных подтверждающих документов.

Задача 4. Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем.

В течение отчетного года Банк успешно реализовал поставленные перед ним стратегические и социально-значимые задачи, в том числе активно участвовал в реализации государственной программы "Нұрлы жер" и ее нового направления - кредитование очередников акиматов в рамках пилотного проекта "Шаңырақ".

В рамках программы "Нұрлы жер" казахстанцам было выдано 10 759 займов на сумму 100 млрд тенге по сниженной ставке в 5% годовых. Дополнительно к этому по направлению "Бақытты отбасы" из республиканского бюджета Банку было выделено 49 млрд тенге. В 2020 году за счет этих средств многодетным и неполным семьям, а также семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями было выдано 4 415 займов на сумму 46,7 млрд тенге. Еще 183 человек на конец отчетного года получили одобрение по кредитным заявкам.

Ключевые показатели деятельности.

Деятельность Банка в отчетном периоде осуществлялась в соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года, Планом развития Банка на 2019-2023 годы, Уставом и внутренними документами Банка.

В соответствии с вышеназванными документами на 2020 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице:

Ключевые показатели деятельности

Наименование показателя	Факт за 2018 год	Факт за 2019 год	План на 2020 год	Факт за 2020 год	Исполнение, %
--------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	----------------------

Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению Республики Казахстан, %	14,1	16,9	17,0	20,3	119
ROE, %	15,0	12,4	8,55	12,05	141
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	386 079	406 954	350 000	486 314	139
Объем выдачи жилищных займов, млн тенге	359 573	527 428	491 017	609 414	124

Фактическая доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению по итогам 2020 года составила 20,3%. 1 867 тыс. человек являются участниками ЖСС. При плановом значении 17,0% исполнение плана составило 119%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 12,05%, что является следствием получения положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 32 млрд тенге при плановом показателе в размере 22,6 млрд тенге.

Результаты деятельности

Экономическая среда

Макроэкономические индикаторы

Валовой внутренний продукт Казахстана по итогам 2020 года в реальном выражении уменьшился на 2,6% к предыдущему году составив 70,1 трлн тенге. Это во многом связывается с сокращением производства услуг на 6%, которому способствовало введение режима Чрезвычайного положения в Республике Казахстан в связи с распространением коронавирусной инфекции. В секторе услуг наблюдается снижение объемов: в транспорте – 18%, оптовой и розничной торговли – 7%, профессиональной, научной и технической деятельности – 6%, в сфере недвижимости – 5% и др. При этом государством были предприняты меры, направленные на минимизацию негативных последствий от внешних шоков. Также был разработан комплексный план, который позволил решить оперативные вопросы в отраслях экономики, поддержать внутреннее производство и предпринимательство. Тем самым, это способствовало восстановлению экономической активности.

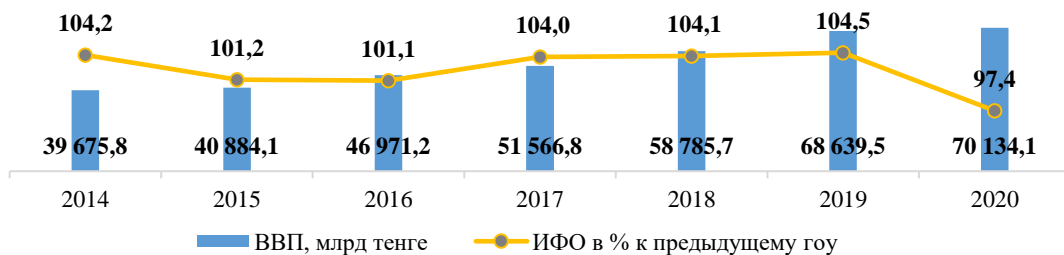
Внешнеторговый оборот Казахстана в 2020 году составил 85,03 млрд долларов США, показав уменьшение к прошлому году на 13%. В частности, импорт уменьшился на 4% до 38,08 млрд долларов США, экспорт уменьшился на 19% до 46,95 млрд долларов США.

Инфляция в 2020 году (декабрь 2020г. по сравнению с декабрем 2019г.) составила 7,5%. Цены на продовольственные товары увеличились на 11,3%, непродовольственные - на 5,5%, платные услуги - на 4,2%.

В 2020 году тенге ослабел на 8%. По данным Нацбанка РК средний курс доллара США в 2020 году составил 412,95 тенге за доллар, против 382,9 тенге за доллар в 2019 году. Во многом это связывается с снижением цены на нефть.

Министерством Национальной экономики Республики Казахстан прогнозируется положительный рост во всех базовых отраслях, ожидается восстановление экономической активности в 2021 году.

Динамика валового внутреннего продукта Республики Казахстан

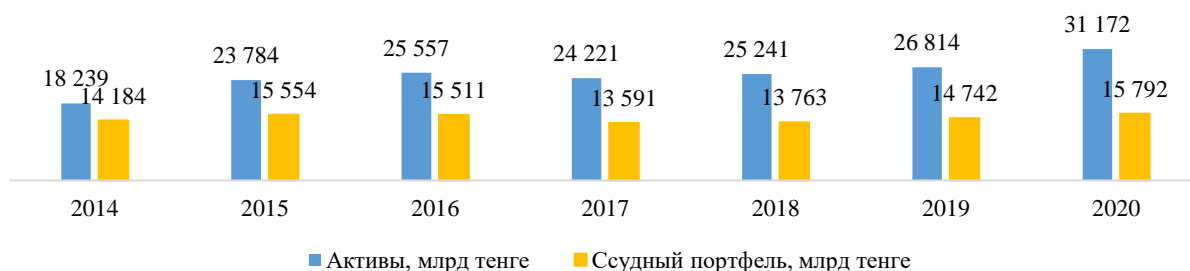


Основные показатели банковского сектора

По состоянию на конец 2020 года в Казахстане действуют 26 банков второго уровня. Совокупные активы БВУ в минувшем году увеличились на 17% и составили 31,2 трлн тенге.

В структуре совокупных активов наибольшую долю занимает ссудный портфель – 50,7%. В 2020 году объем ссудного портфеля банков увеличился на 7,5% до 15,8 трлн тенге. Объем займов на строительство и покупку жилья увеличился на 31,6% и составил 2,5 трлн тенге. При этом заметно увеличился объем просроченных кредитов на строительство и приобретение жилья – с 59,3 млрд тенге в 2019 году до 71,8 млрд тенге на конец 2020 года, что связывается с введением Чрезвычайного положения в стране в связи с распространением коронавирусной инфекции.

Динамика активов и ссудного портфеля банковского сектора РК, млрд тенге



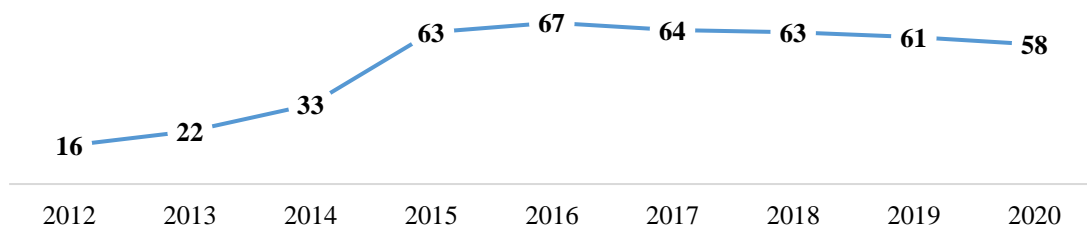
Структура ссудного портфеля банковского сектора Республики Казахстан

	01.01.2020		01.01.2021		Прирост, в %
	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	
Ссудный портфель (основной долг)	14 742,0	100,0	15 792	100,0	107
Займы банкам и организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций	47,3	0,3	84,0	0,5	178
Займы юридическим лицам	4 105,3	27,8	3 838,8	24,3	94
Займы физическим лицам, в том числе:	6 329,5	42,9	7 124,8	45,1	113
на строительство и покупку жилья, в том числе:	1 880,6	12,8	2 487,2	15,7	132
– ипотечные жилищные займы	1 779,9	12,1	2 363,1	15,0	133
Потребительские займы	4 366,5	29,6	4 542,7	28,8	104

Прочие займы	82,4	0,6	94,9	0,6	115
Займы субъектам малого и среднего предпринимательства (резидентам РК)	3 961,8	26,9	4 246,2	26,9	107
Операции "Обратное репо"	298,1	2,0	498,3	3,2	167

Фактически единственным активным участником на рынке ипотеки среди банков второго уровня в последнее время является АО «Отбасы банк». Объем кредитного портфеля Банка вырос в 2020 году на 40% – с 1 трлн тенге до 1,4 трлн тенге. Уже шестой год почти 60% объем кредитов на строительство и приобретение жилья ежегодно выдается АО «Отбасы банк».

ДОЛЯ БАНКА В ОБЩЕМ КРЕДИТОВАНИИ БВУ НА СТРОИТЕЛЬСТВО И ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ, %



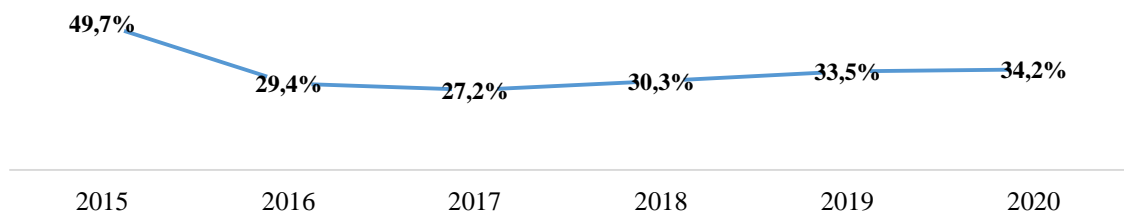
Совокупные банковские обязательства в 2020 году выросли на 17% и составили 27, 2 трлн тенге. В структуре обязательств вклады клиентов занимают 79,2%. Объем вкладов физических лиц на 1 января 2021 года составил 10,9 трлн тенге или 40,2% от всех вкладов. Вклады физических лиц по итогам 2020 года выросли на 17%.

Динамика обязательств банковского сектора РК



Вклады населения во всех БВУ за последние 6 лет выросли на 59% и составили 10 921 млрд тенге, в то время как непосредственно в АО «Отбасы банк» за тот же период объем вкладов вырос более чем в 4 раза (с 248 млрд тенге по состоянию на 1 января 2015 года до 1 034 млрд тенге на 1 января 2021 года). АО «Отбасы банк» не первый год находится на 1-м месте среди всех БВУ по долгосрочным вкладам населения в тенге. На 1 января 2021 года количество действующих договоров системы жилстройсбережений составляет порядка 1 862 тысяч с накоплениями в объеме 1 034 млрд тенге.

ДОЛЯ БАНКА НА РЫНКЕ ДОЛГОСРОЧНЫХ ВКЛАДОВ НАСЕЛЕНИЯ



Чистая прибыль банковского сектора по итогам 2020 года сложилась на уровне 726,8 млрд тенге. ROA составил 2,26 % (3,16% в 2019 году), ROE – 17,31 % (25,37 %). При этом прибыль ЖССБК по итогам 2020 года составила 32,0 млрд тенге, что выше плана на 39%. Хорошие результаты деятельности АО «Отбасы банк» в 2020 году обеспечены его конкурентными преимуществами, позволяющими Банку придерживаться стратегии успешного развития.

Положительное влияние на увеличение рыночной доли АО «Отбасы банк» и рост интереса к жилстройсбережениям, несмотря на карантинный режим в стране, оказали умеренный рост активности БВУ и ипотечных компаний на рынке кредитования населения на строительство и приобретение жилья, внедрение новых государственных программ по строительству и обеспечению казахстанцев доступным жильем. Наблюдался стабильный рост числа участников системы жилстройсбережений, что, соответственно, привело к увеличению депозитной базы и объемов кредитования населения Банка.

По сравнению с другими банками второго уровня страны можно определить следующие сильные и слабые стороны Банка:

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Низкие процентные ставки по займам, премия государства. 2. Значительная клиентская база. 3. Развитая агентская сеть (сеть консультантов). 4. Государственное участие в капитале Банка. Статус финансового агентства. 5. Участие Банка, в качестве оператора, в реализации государственных программ жилищного строительства и иных специализированных проектов. 6. Специальные налоговые льготы для участников системы ЖССБК. 7. Устойчивый рост финансовых показателей. 8. Высокий показатель степени доверия. 9. Использование современных информационных технологии и платформ. 10. Высокий кредитный рейтинг среди банков. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ограниченная линейка продуктов и операций. 2. Снижение покупательной способности населения. 3. Несовершенство законодательной базы в части наличия ограничений по возможным услугам к реализации. 4. Недостаточная маневренность/гибкость (начиная от закупок, заканчивая принятием решений). 5. Высокая чувствительность бизнес модели: Строительная отрасль существенно пострадала от финансового кризиса. 6. Ограниченные источники фондирования.

В долгосрочной перспективе Банк намерен использовать свои сильные стороны для укрепления позиций на рынке и работать над дальнейшим развитием по направлениям имеющихся недостатков.

Результаты операционной деятельности

Прием вкладов

По итогам 2020 года депозитная база Банка достигла 1 034 млрд тенге, увеличившись на 28% по сравнению с 2019 годом.

В Банке действует единая удобная для клиента тарифная программа «Баспана», которая позволяет вкладчику самому решать, сколько лет он будет копить, под какой процент он хочет получить жилищный заем. При этом требуется накопление 50% от договорной суммы. Ставка вознаграждения по накоплениям составляет 2% годовых (ГЭСВ – до 14% годовых (с учетом премии государства)).

Ежемесячная сумма взносов рассчитана так, что при условии их равномерного внесения в течение срока накопления клиент по окончании срока накопления достигнет необходимого значения оценочного показателя. Значение оценочного показателя увеличивается при осуществлении вкладчиком досрочных платежей на первоначальном этапе накопления.

Динамика заключения договоров о ЖСС



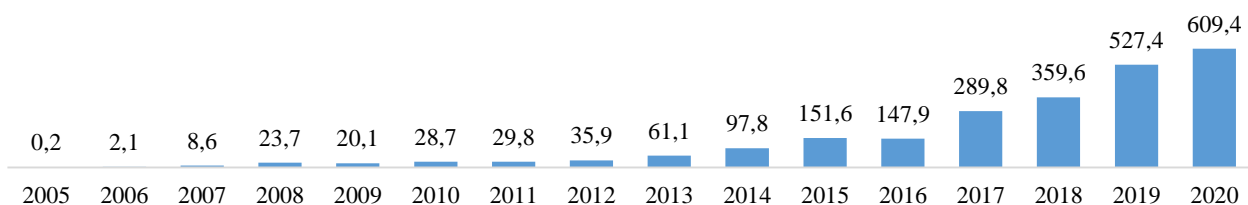
■ Количество заключенных договоров о ЖСС нарастающим итогом, тыс.ед.

Темп заключения договоров Банком показывает стремительное последовательное увеличение участия населения в развитии казахстанской системы жилищно-строительных сбережений. За весь период деятельности Банка количество заключенных договоров о ЖСС составило свыше 2,8 млн, договорная сумма по ним достигла 9,54 трлн тенге. На конец 2020 года действует около 1,9 млн договоров о ЖСС, что на 20% выше показателя 2019 года.

Выдача займов

По состоянию на 1 января 2021 года Банком было выдано 275 тысяч займов на общую сумму 2,3 трлн тенге. Только за 2020 год было выдано 51,9 тысяч займов на общую сумму 609 млрд тенге. Кредитный портфель Банка вырос на 36%, составив около 1,4 трлн тенге.

Динамика объема выдачи займов



■ Объем выдачи займов за период, млрд тенге

Банк показывает уверенный рост выдачи займов на протяжении всего периода деятельности. Динамичный рост кредитного портфеля с 2012 года связан в частности с кредитованием населения в рамках государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер", рыночной программы «Свой дом», программы для военнослужащих и других региональных программ Банка.

Структура займов в разрезе целей



Справочно. Кредитные продукты Банка

Банк предоставляет своим вкладчикам жилищные, промежуточные и предварительные жилищные займы на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий.

Жилищный заем выдается при обязательном условии накопления минимальной необходимой суммы, соблюдения срока накопления (не менее 3 лет), достижения минимального значения оценочного показателя, установленного индивидуально для тарифной программы, подтверждения платежеспособности и предоставления залогового обеспечения, достаточного для покрытия суммы выданного займа. Срок кредитования – от 6 месяцев до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 3% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).

Промежуточный жилищный заем выдается при условии досрочного накопления или единовременного внесения минимально необходимой суммы (не менее 50% от договорной суммы) с последующим кредитованием в пределах договорной суммы, а также при подтверждении платежеспособности и достаточности залогового обеспечения. Срок пользования займом – до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 12% годовых, (ГЭСВ от 2,1% годовых).

Предварительный жилищный заем выдается в рамках государственных программ и Программы "Свой дом". В период пользования предварительным жилищным займом заемщик погашает только вознаграждение по займу и одновременно осуществляет взносы на свой депозит до достижения 50% от договорной суммы. По истечении срока накопления выплачиваются накопленные сбережения и жилищный заем, которые направляются на погашение предварительного жилищного займа. Срок погашения и одновременного накопления по предварительному жилищному займу составляет до 8 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 8% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).

Оценка плановых показателей

Оценка результатов по основной деятельности Банка

Наименование показателя	Факт за 2017 год	Факт за 2018 год	Факт за 2019 год	План на 2020 год	Факт за 2020 год	Исп., %
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	352 301	386 079	406 954	350 000	486 314	139
Объем выдачи займов, млн тенге.	289 807	359 573	527 428	491 017	609 414	124

По итогам 2020 года объем заключенных договоров о ЖСС превысил плановые значения на 39%, объем выдачи займов – на 24%. Анализ основных показателей Банка

показывает устойчивый рост, что отражает востребованность, конкурентоспособность и гибкость продуктов Банка на казахстанском финансовом рынке.

Продукт с социальной направленностью

Деятельность Банка и его продуктовая линейка имеют значительное социально-экономическое влияние. Банк обращает особое внимание на то, чтобы при разработке продуктовой линейки были учтены интересы всех социальных групп, и постоянно работает над развитием и адаптацией своего предложения.

В 2020 году были внедрены условия накопления и кредитования по детскому депозиту "Арнау". Это отличная возможность обеспечить своего ребенка отдельным жильем к моменту, когда он окончит школу или университет. Депозит открывается на ребенка до 18 лет и имеет все преимущества депозитов Банка (вознаграждение Банка 2% и премия государства в размере 20%). При достижении 10-летнего срока накопления, половины договорной суммы и необходимого уровня оценочного показателя он дает право на получение кредита по ставке 2% (ГЭСВ от 2% годовых). Продукт внедрен с 1 июня 2020 года.

С 1 июля 2020 года внедрены условия кредитования для молодых семей "Жас отбасы", которые были утверждены в феврале 2020 года. Данные условия направлены на поддержку молодых семей для дальнейшего предоставления возможности улучшить жилищные условия (можно получить кредит под 6 % годовых (ГЭСВ от 6,3% годовых), с дальнейшим переходом на жилищный заем под 5% годовых (ГЭСВ от 5,3% годовых)).

В 2020 году внесены изменения в условия кредитования по программе "Алматы Жастары" в части:

- увеличения суммы займа до 13 миллионов тенге;
- изменения суммы первоначального взноса до 10% от суммы займа;
- расширения целей кредитования на приобретения жилья.

Данные условия были утверждены в феврале 2020 года, внедрены с 15 июня 2020 года. Также в 2020 году были внедрены условия:

1) кредитования по проекту "Арендное жилье с последующим выкупом". Условия разработаны в целях обеспечения жильем с возможностью осуществления накопления в период аренды жилья.

2) кредитования участников пилотного проекта "Шаңырақ" в рамках Государственной программы жилищно-коммунального развития "Нұрлы жер" на 2020-2025 годы (ГЭСВ от 5,2% годовых). Участниками пилотного проекта "Шаңырақ" могут быть граждане, состоящие на учете нуждающихся в жилище в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях" (очередники МИО).

3) предоставления промежуточных займов на цели "внесение первоначального взноса для получения займа в АО "Отбасы банк" на приобретение первичного жилья на рынке". Внесение первоначального взноса для получения ипотечного жилищного займа в Банке для приобретения первичного жилья на рынке.

4) кредитования на ремонт жилья для действующих заемщиков Банка. Данные условия распространяются на действующих заемщиков Банка, оформивших займы на приобретение жилища (независимо от вида залога (недвижимость, имущественное право, гарантия физического лица)).

Комиссии Банка

Банк вправе взимать комиссионные и иные сборы, но придерживается политики минимальных тарифов за свои услуги. Данный подход направлен на максимальное привлечение новых клиентов в систему жилищных строительных сбережений и способствует расширению клиентской базы.

В 2020 году произошли следующие изменения в системе тарифов:

1. Внесены изменения в части дополнения комиссии за внешний перевод денег через интернет-банкинг;
2. Отменены комиссии за досрочное изъятие денежных средств со сберегательного счета по воспитанникам детских домов;
3. Внесены дополнения в части обнуления комиссий, связанных с открытием и ведением специальных текущих счетов, на которые будут зачислены единовременные пенсионные выплаты, а также за перевод по их целевому назначению.

Улучшение условий и процедур обслуживания

В 2020 году, в связи с введением в Республике Казахстан чрезвычайного положения в связи с распространением на территории Республики коронавирусной инфекции, Банком проведена масштабная работа по сохранению возможности обслуживать клиентов Банка дистанционным образом.

Так, в апреле 2020 года действующим заемщикам была предложена отсрочка платежей по займам на срок до 3 месяцев (30, 60, 90 дней по выбору заемщика), без увеличения платежа по займу, то есть, с продлением срока займа на срок отсрочки. Также Банком было осуществлено сторнирование просроченной задолженности заемщиков, возникшей с 16.03.2020 года по дату обращения за отсрочкой.

В период чрезвычайного положения в Республике Казахстан Банком была приостановлена пеня за просрочку погашения по займам до конца 2020 года, также были продлены сроки положительных решений по кредитным заявкам (на 2 месяца), сроки подтверждения целевого использования по займам (на 3 месяца).

Предложенная Банком отсрочка предоставлялась на основании заявлений заемщиков, поданных через официальный сайт Банка либо посредством обращения в контакт-центр Банка.

Помимо описанных мероприятий, в целях своевременных переходов с предварительных и промежуточных жилищных займов на жилищные займы, Банком в режиме дистанционного обслуживания (по аналогии с отсрочкой платежей) осуществлялись переходы на жилищные займы.

Банком проведено упрощение процесса переводов денег со специальных текущих счетов получателей жилищных выплат путем перевода данного процесса в онлайн в интернет банкинг.

Получатели жилищных выплат с установленным Банком лимитом (500 тыс. тенге в месяц) самостоятельно переводят жилищные выплаты в соответствии с нормами внутренних документов Банка и законодательства.

Помимо этого, в интернет-банкинге возможно открывать первый вклад жилстройсбережений для новых клиентов Банка.

По кредитному процессу Банком упрощены требования к предоставлению документов клиентов в связи с автоматизацией процесса расчетов доходов и расходов вкладчиков Банка. Если доходы и расходы вкладчика посчитаны автоматически, то Банк не требует предоставления документов о доходах.

Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан

Реализация Государственных программ жилищного строительства 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 годов и программы "Доступное жилье - 2020"

В соответствии с Государственными программами жилищного строительства 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 годов и программы "Доступное жилье – 2020" Банк был определен оператором по их реализации. На сегодняшний день указанные программы завершили свое действие.

Реализация Программы развития регионов до 2020 года

В рамках Программы в 2019 году вкладчикам Банка предоставлено 584 займа на сумму 1,8 млрд. тенге. За весь период было введено в эксплуатацию 1 561,6 тыс. кв. м. жилья, или 24 709 квартир по направлениям "Жилье для всех категорий населения" и "Жилье для молодых семей". В том числе в 2019 году сдан в эксплуатацию 1 жилой дом общей площадью 3,7 тыс. кв. м., или 72 квартиры по направлению "Жилье для всех категорий населения".

Реализация Государственной программы инфраструктурного развития "Нұрлы жол" на 2015–2019 годы

В рамках Программы "Нұрлы жол" Банк являлся оператором реализации кредитного жилья, которое строится операторами строительства – местными исполнительными органами и АО "Байтерек Девелопмент". Реализация данной программы была начата в 2015 году и продолжается в рамках Государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер".

Реализация Государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер" на 2017–2021 годы

В рамках Программы, Банк является оператором реализации жилья по направлениям "Строительство кредитного жилья", "Развитие индивидуального жилищного строительства" и "Кредитование малообеспеченных семей на приобретение жилья". В 2019 году Постановлением Правительства Республики Казахстан Программа была утверждена в новой редакции, с продлением сроков реализации на 2020-2025 годы.

В соответствии с условиями Программы начиная с 2017 года Банку были выделены бюджетные средства на сумму 198,0 млрд тенге для предоставления предварительных и промежуточных займов участникам Программы.

В 2020 году по направлению "Строительство кредитного жилья" введено в эксплуатацию 93 объекта общей площадью 524,1 тыс. кв. м. или 9 186 квартир. Выдано 8,5 тысяч займов на сумму 69,2 млрд тенге. Всего, с учетом прямых продаж, в 2020 году реализовано 8,7 тысяч квартир на сумму 71,1 млрд тенге.

По направлению "Развитие индивидуального жилищного строительства" в 2020 году введено в эксплуатацию 54 жилых домов общей площадью 6,2 тыс. кв. м., выдано 108 займов на сумму 1,3 млрд тенге.

По направлению "Кредитование малообеспеченных семей на приобретение жилья" в 2020 году 5 220 семьи получили жилье на сумму 54 013 млн тенге.

Привлеченные средства

Привлеченные средства Банка включают кредиты, полученные от Правительства Республики Казахстан, АО "Фонд Национального Благосостояния "Самрук-Казына" и АО "НУХ "Байтерек" из республиканского и местных бюджетов.

За весь период деятельности в рамках государственных и правительственных программ Банком было привлечено бюджетных средств в размере 303,9 млрд тенге. По состоянию на 1 января 2021 года освоено 301,6 млрд тенге или 99% от общего объема привлеченных средств.

Информационное развитие

В соответствии с Планом мероприятий на 2020-2022 годы по реализации Стратегии развития Банка до 2023 года, в отчетном периоде Банком проводилась работа по развитию дистанционных и альтернативных каналов обслуживания клиентов, а также автоматизации бизнес – процессов.

Развитие дистанционных и альтернативных каналов обслуживания

Система *baspara.kz* внедрен в 2017 году с целью объединения строительных компаний, государственных органов и вкладчиков Банка в одну базу данных. В системе *baspara.kz* внедрены программы "Бақытты отбасы", "Шанырақ", а также "прямая продажа" по программам "Свой дом и "Нұрлы жер". За 2020 год по количеству активных пользователей системы отмечается рост на 116%.

В 2020 году Банк продолжил развитие интернет-банкинга "*online.hcsbk.kz*", для создания клиентам возможности получения услуг без посещения отделения. Количество пользователей интернет-банкинга в 2020 году выросло на 425 тыс. ед., проведено 380 тыс. платежей с объемом более 32 млрд тенге (пополнение депозита/погашение кредита), из них 159 тыс. являются авто платежами с объемом 3,2 млрд тенге.

Из 82 клиентских операций Банка в интернет-банкинге реализованы 26 операций. В 2020 году переведены в онлайн следующие операции:

1) Открытие первого вклада - реализована с использованием технологий компьютерного зрения, распознавания документов, определения живости и биометрической идентификации личности. С момента внедрения (с 15.09.2020 по 30.12.2020 гг.) было открыто более 10 тысяч депозитов, с притоком 220 млн тенге.

2) Открытие специального счета для единовременных пенсионных выплат;

3) Уступка вклада;

4) Переводы со специального счета (аренда, кредит, вклад) – операций проводились 500 тысяч раз на сумму 52 млрд тенге;

5) Внешние переводы с текущего счета- проведено 45 тысяч переводов на сумму 44 млрд тенге. Комиссионный доход Банка составил 70 млн тенге.

6) Изменение условий вклада. Операция проводилась более 14 тысяч раз за год.

7) Изменение признака государственной премии;

8) Объединение вкладов;

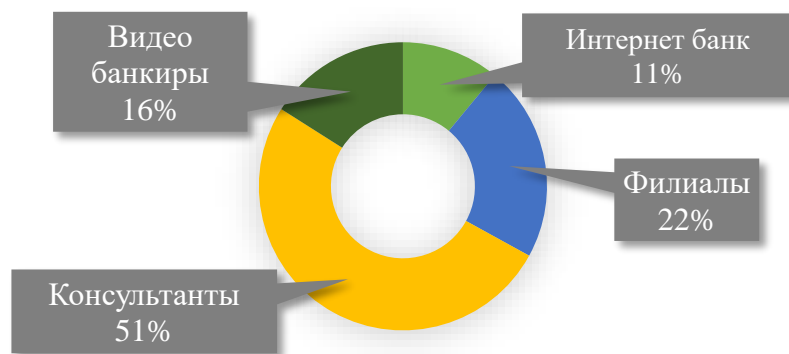
9) Деление вкладов;

10) Расторжение вкладов. Расторгнуто 5 тысяч депозитов. Комиссионный доход Банка составил 26 млн тенге.

По итогам 2020 года через услугу "Онлайн уступка" в интернет-банкинге уступлено 19 тысяч вкладов, комиссионный доход по ним составил 179,2 млн тенге. Данная услуга реализована в 2018 году для возможности приобретения или продажи права и обязательства по договору о ЖСС в Банке.

Кроме того, в 2020 году в интернет-банкинге был запущен прием заявок по программе "Шаңырақ". По итогам 2020 года по нему было принято 428 заявлений по 16 объектам.

По состоянию на 1 января 2021 года 78% депозитов Банка открываются дистанционно, без участия филиала. По реализованному в 2020 году новому сервису «Видео-банкинг», видео банкиры открыли 89 тыс. депозитов с притоками 18 млрд. тенге, сократив расходы агентского вознаграждения на 267 млн. тенге.



Автоматизация деятельности Банка (реорганизация ИТ инфраструктуры и обеспечение бесперебойной работы информационных систем Банка)

В 2020 году в рамках реорганизации ИТ-инфраструктуры и обеспечения бесперебойной работы информационных систем Банка выполнены следующие мероприятия:

- 1) приобретены и введены в эксплуатацию два физических сервера Sparc T8. На данные сервера перенесены АБС Colvir и Хранилища данных Colvir.
- 2) приобретены и введены в эксплуатацию 22 Blade сервера, что позволило заменить 6 устаревших Blade серверов.
- 3) приобретены и введены в эксплуатацию 3 дисковых массива, в том числе один массив укомплектованный быстродействующими дисками, использующими технологию NVME. Данный массив использован для размещения базы данных АБС Colvir.
- 4) проведены работы по модернизации ядра корпоративной сети Банка, направленной на объединение двух ЦОД в единое адресное пространство.
- 5) выполнены работы по резервированию Internet канала с использованием технологии BGP. На сегодня в случае падения основного Internet канала все внешние сервисы Банка будут автоматически переключаться на резервный Internet канал.

Внедрение информационных систем завершение которых планируется в 2020 году

В 2020 году введена в промышленную эксплуатацию система "ODS", целью которой является консолидация данных из учетных систем, и последующего использования для оперативного и аналитического бизнеса - анализа. После внедрения системы "ODS" скорость получения информации при авторизации улучшилась до 5-8 сек. (до внедрения системы скорость составляла 40 сек.).

Система "ODS" подключена к пяти основным источникам данных и реализован как функционал системы Power BI (отчеты и дашборды):

- по мониторингу времени ожидания и обслуживания клиентов (система Nomad) и простоев терминалов;
- по мониторингу работы сети консультантов ССК (отчеты по депозитам) и оценок обслуживания отделений;
- по мониторингу звонков контакт-центра «Genesys», оценок работы операторов и работы операторов видеобанкинга (отчет по депозитам филиала).

Кроме того, через Систему "ODS" направляются клиентам Пуш-уведомления по расписанию (напоминания по дате следующего платежа по кредиту, истечению договора страхования, погашению кредита, переходу депозита на жилищный заём, переходу кредита на жилищный заём, автоплатежу) и оперативные Пуш-уведомления (при наложении ареста, пополнении депозита, погашении кредита).

Завершены работы по внедрению CRM системы, целью которой является построение единого центра обслуживания клиентов, способного автоматизировать задачи контакт центра, маркетинга, продаж и развития взаимоотношений. В рамках внедрения функционала "автообзвон" и запуска различных маркетинговых кампаний в системе CRM, которые работают в автоматическом режиме, притоки по депозитной базе увеличились на 20% по сравнению с 2019 годом.

В рамках проекта по развитию системы CRM был внедрен чат-бот в мессенджерах WhatsApp и Telegram. Эффективность данного канала состоит в том, что средняя стоимость обслуживания 1 клиента в звонке составляет 57,76 тенге (среднее время разговора с оператором составляет 3 минуты), в чате - 9,3 тенге. Таким образом, обслуживание клиента в чат боте обходится Банку дешевле обслуживания входящего звонка в 6 раз. Так, условная экономия на входящих звонках в 2020 году составила 17,6 млн. тенге.

При этом благодаря внедрению системы CRM были оптимизированы бизнес-процессы, улучшена «База Знаний», что в целом повысило эффективность работы операторов и снизило среднее время разговора.

	Показатели	До CRM (2019)	После CRM (2020)	Эффективность
Входящий КЦ	Отвеченные звонки, ед. Service Level (SL), % Среднее время разговора, сек. Потерянные звонки, ед.	860 394 65 209 135 697	1 430 180 (+66%) 74 (+14%) 142 (-32%) 78 300 (-42%)	Экономия 121 млн. тг. Улучшение сервиса Быстрое обслуживание Снижение потерянных звонков
Исходящий КЦ	Притоки по депозитам КЦ, млрд. тг. Количество Лидов, ед. Количество исх. звонков, ед. Притоки во вклад, млрд. тг.	112 38 424 132 978 -	134 (+20%) 48 244 (+21%) 344 345 +160%) 98	Увеличение притока 22 млрд. тг. Увеличение клиенткой базы Активизация маркетинга Увеличение притока на 98 млрд. тг.
Видео Банкинг	Открыты депозиты ед. Притоки во клад, млрд. тг. Обслуженные клиенты ед. Пост депозитные операции ед.	- - - -	47 434 5,5 100 000 31 000	Привлечение 18,5 млрд. тг Увеличение притока на 5,5 млрд. тг. Сокращение очереди в отделениях
Чаты и Чат бот	Количество обслуженных клиентов, ед. Количество уникальных клиентов, ед. Положительные оценки, %. Среднее время отклика, сек	- - - -	335 000 150 000 96 25	Экономия 17,6 млн. тг. (за счет перевода на дешевый канал связи) Сокращение очереди в отделениях

В целях создания скоринговых моделей в автоматическом виде – по оценке кредитоспособности как экспертных так математических, а также анализа и оценки финансовой эффективности вновь созданных моделей на кредитном портфеле и быстрой (в течение нескольких минут) интеграции их, в работу внедрена "Система принятия решений". В рамках проекта реализована стратегия принятия решений по стандартной кредитной заявке по продуктам:

- Рынок – промежуточные и жилищные займы (за исключением заявок по предквалификации, аффилированных лиц и военнослужащих);
- Свой дом прямая продажа (ИПЖС);
- Свой дом средства застройщика,
- Свой дом дольщики,
- Нурлы жер байтерек девелопмент,
- Нурлы жер МИО,
- Нурлы жер Кредитное жилье.

Развитие бизнес-процессов

В 2020 году в рамках развития бизнес-процессов Банка осуществлены доработки автоматизированной банковской системы "Colvir", программных обеспечений BPM (Система управления бизнес процессами) и ПО Социальная сеть консультантов (ССК).

В рамках автоматизации процессов кредитования в ПО BPM по программе «Нурлы жер» реализованы процессы «Предквалификация», «Бакытты отбасы», «Шанырак» и произведена интеграция процессов с сервисным программным продуктом «Постановка на

учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде». Реализован проект «Первоначальный взнос VI Group 36%». Произведена интеграция кредитных процессов со страховыми компаниями НСК и Базель в части заключения договоров страхования. Автоматизирован процесс присвоения статуса участника программы по всем видам займов. В рамках проекта «Мультисертификат» оптимизирован процесс приема кредитной заявки в части изменения условий займа.

В рамках автоматизации депозитных процессов в ПО ВРМ реализованы процессы: деление с расторжением, уступка ЖСС посредством посредника.

В рамках проекта по автоматизации кадрового делопроизводства и мотивации персонала в ПО ВРМ реализованы процессы: привлечение к работе в выходные/праздничные дни, изменение должностного оклада, прием нового сотрудника.

Интегрирован и внедрен в сервисную шину Банка сервис от КЦМР по верификации клиента по фотоизображению. Интеграция дала возможность всем системам Банка верифицировать клиента по фотоизображению удаленно и тем самым обслуживать клиентов без посещения отделения Банка. Данный сервис сыграл очень важную роль во время пандемии и карантина. Также во время пандемии и карантина была разработана система удаленного принятия заявления на рассрочку и переход на жилищный заем от клиентов.

В рамках автоматизации процессов в ПО ССК были проведены работы по открытию карточки клиента и вклада ЖСС агентами Банка через мобильное приложение ССК по видеосвязи, доработан процесс предквалификации (добавление супруги созаемщика и заемщика, вложение дополнительных документов), разработан и прошел тестирование процесс интеграции с системой HelpDesk, внедрен выпуск мультисертификата в процессах предквалификации через мобильное приложение.

В рамках развития системы RPM (Система управления нефинансовыми рисками и внутреннего контроля) реализован модуль управления инцидентами и проведена интеграция с системой Resilient в части инцидентов информационной безопасности.

В рамках автоматизации внутренних процессов в ПО ВРМ реализован процесс предоставления доступа сотрудникам к информационным системам, автоматизирован и запущен процесс внесения изменений в информационные системы: за год было исполнено 1 907 заявок на изменения в ИС.

В рамках автоматизации автоматизированной банковской системы "Colvir" были реализованы следующие доработки: функционал по отражению сумм на аналитическом счете JV_HOUSINGPAY с проставлением признака жилищная выплата по признаку сберегательного счета, внесенного в специальную таблицу, доработка новой операции "Проводка по счетам договора ОСИ", приостановление начисления неустойки по беззалоговым займам свыше 90 последовательных календарных дней просрочки, доработка посткредитных операций по займам получивших отсрочку во время пандемии и карантина, автоматизация изменений и дополнений в ФНО 200.00 "Декларация по индивидуальному подоходному налогу и социальному налогу" (в части взносов ОСМС и детализации физических лиц), доработка электронных счет-фактур по физическим лицам, касательно реализации начисления процентных доходов по кредитам в корзине 3 с применением эффективной процентной ставки к амортизированной стоимости.

Финансовые результаты деятельности

Анализ баланса

Ключевые показатели Баланса

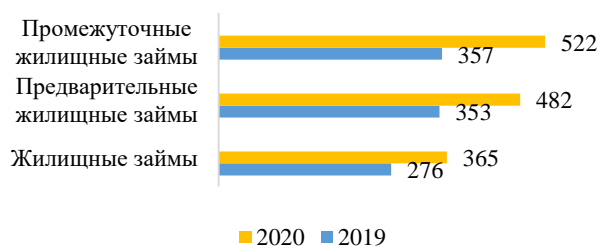
Основные статьи баланса, млн тенге	2018 год	2019 год	2020 год	Изм. 2020/2019, %
------------------------------------	----------	----------	----------	-------------------------

Активы	998 340	1 340 331	1 707 388	127
Кредиты и авансы клиентам	662 310	980 394	1 319 681	135
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	-	-	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	144 376	130 600	127 383	98
Денежные средства и их эквиваленты	173 374	151 025	138 258	92
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	-	-	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по амортизированной стоимости	8 845	65 493	104 829	160
Прочие активы	9 435	12 819	17 237	134
Обязательства	798 678	1 095 924	1 424 605	130
Средства клиентов	665 498	902 023	1 097 659	122
Заемные средства	59 570	59 158	67 614	114
Выпущенные долговые ценные бумаги	57 731	78 650	113 680	145
Прочие обязательства	15 879	56 093	145 652	260
Капитал	199 662	244 407	282 783	116

Активы Банка в 2020 году выросли на 27% или на 367,1 млрд тенге и составили 1,7 трлн тенге. В значительной мере рост активов обеспечен увеличением суммы выданных клиентам займов, которые составляют 77% от валюты баланса. Объем выдачи кредитов клиентам вырос в 2020 году на 339 млрд тенге, или на 35%. Портфель кредитов хорошо диверсифицирован – доля 10 крупнейших заемщиков банка в портфеле составляет менее 1%. При этом доля кредитов с просрочкой платежей свыше 90 дней составляет на конец 2019 года 0,17% - самый низкий показатель в казахстанской банковской системе.

Банк выдает займы только физическим лицам. Промежуточные жилищные займы по итогам 2020 года выросли на 32% до 481,6 млрд тенге. По предварительным жилищным займам рост составил 48%, и их объем на конец года достиг 522,3 млрд тенге. Объем жилищных займов вырос на 32% до 364,6 млрд тенге.

**Динамика выданных займов,
млрд тенге**



**Структура займов на конец
2020 года**



У Банка нет значительных доходов и расходов между операционными сегментами. У Банка нет клиентов, которые представляют не менее десяти процентов от общей суммы доходов, полученных в 2020 году (2019 год: нет клиентов).

На инвестиции Банка в ценные бумаги приходится 14% активов по итогам 2020 года. Доля денежных средств и их эквивалентов – 8%. Инвестиционная деятельность направлена на эффективное управление имеющимися в наличии свободными денежными средствами с целью сохранности активов Банка. По состоянию на конец 2020 года финансовые активы Банка составили 362 млрд тенге, в том числе ценные бумаги 287,1 млрд тенге, обратное РЕПО – 2,85 млрд тенге, корреспондентские счета – 13,15 млрд тенге. Доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составила 78,9%.

Обязательства Банка на конец 2020 года составили 1,4 трлн тенге и в 2020 году выросли на 30% или на 328,7 млрд тенге. 77% в структуре обязательств приходится на средства клиентов. Объем счетов клиентов в минувшем году увеличился на 22% или на 195,6 млрд тенге, и составил на конец года 1 098 млрд тенге. На 31 декабря 2020 года средства клиентов в размере 40,9 млрд тенге, или 4% от средств клиентов, представляли собой средства 10 крупнейших клиентов, в т.ч. 40,6 млрд тенге – средства юридических лиц и 0,3 млрд тенге – физических лиц.

Деятельность Банка характеризуется низким уровнем долговой нагрузки. Заемные средства по итогам 2020 года составили 5% от обязательств, объем выпущенных ценных бумаг – 8%.

Объем заемных средств в 2020 году вырос на 14% до 8,5 млрд тенге, в первую очередь за счет предоставления финансирования в рамках государственных программ развития со стороны Министерства финансов РК, на которое приходится 63% заемных средств.

Остаток выпущенных ценных бумаг на конец 2020 года составляет 113,7 млрд тенге, что на 45% выше показателя на конец 2019 года. В марте 2020 года Банк зарегистрировал вторую облигационную программу в размере 0,21 млрд тенге, а также три выпуска облигаций в пределах данной программы (30 млрд тенге, 90 млрд тенге и 90 млрд тенге). В июле 2020 года осуществлено размещение второго выпуска облигаций в пределах второй облигационной программы Банка в количестве 90,000,000 штук, номинальной стоимостью 1,000 тенге. Срок обращения облигаций составляет 20 лет, ставка купонного вознаграждения 4,05%, с выплатой купона 2 раза в год на неорганизованном рынке путем заключения Договора купли-продажи ценных бумаг с АО "НУХ "Байтерек". В октябре 2020 года Банк выпустил второй выпуск облигаций в рамках первой облигационной программы Банка в количестве 1,500,000 штук, номинальной стоимостью 1,000 тенге, со сроком обращения 4 года, ставкой купонного вознаграждения 2,00% годовых, с периодичностью выплаты купона 2 раза в год. И в ноябре 2020 года осуществлено их размещение в количестве 1,316,432 штуки на неорганизованном рынке путем заключения Договора купли-продажи ценных бумаг с АО «Каражанбасмунай».

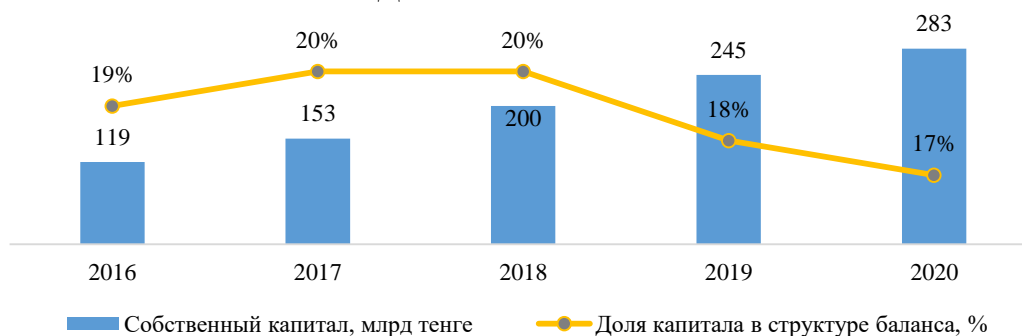
Динамика активов, млрд тенге



Динамика обязательств, млрд тенге



Динамика капитала



Собственный капитал Банка в 2020 году увеличился на 16% и достиг 282,8 млрд тенге. Рост собственного капитала был связан с ростом нераспределенной прибыли на 8% до 109 млрд тенге. Доля капитала в структуре баланса Банка составляет 17%, что говорит о высокой финансовой устойчивости и независимости финансового положения Банка.

Банк продолжает поддерживать высокий уровень ликвидности и достаточности капитала, значительно перекрывающий требования регулятора, что стало результатом качественной работы по управлению активами. Пруденциальные коэффициенты достаточности капитала k1, k1-2, k2 в 2020 году сложились на уровне 37%, более чем в четыре раз превышая нормативные значения. Коэффициент текущей ликвидности K4 (отношение оборотных активов к краткосрочным обязательствам) составил 340% при нормативном уровне – не ниже 30%.

Ключевые показатели	2020	2019	2018	Норматив
Коэффициент k1	36,5%	39,8%	54,6%	не ниже 5,5%
Коэффициент k1-2	36,5%	39,8%	54,6%	не ниже 6,5%
Коэффициент k2	36,5%	39,8%	54,6%	не ниже 8%
Коэффициент k4	340%	220,7%	500%	не ниже 30%

Анализ Отчета о доходах

Ключевые показатели Отчета о доходах

Основные статьи отчета о прибылях и убытках, млн тенге	2018	2019	2020	Изм. 2020/2019, %
Процентные доходы	62 605	84 718	111 434	132
Процентные расходы	-13 748	-28 138	-35 885	128
Чистые процентные доходы	48 858	56 580	75 549	134
Восстановление/ (создание) резерва под обесценение кредитного портфеля	-461	-347	-5 530	1 593
Чистые процентные доходы после (создания) / восстановления резерва	48 396	56 233	70 019	125

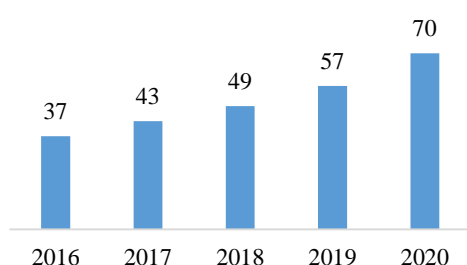
под обесценение кредитного портфеля				
Комиссионные доходы	1 144	1 275	1 538	121
Комиссионные расходы	-2 360	-5 063	-6 637	131
Административные и прочие операционные расходы	-14 983	-17 114	-18 688	109
Прочие операционные расходы	-4 725	-6 739	-13 217	196
Прибыль до налогообложения	27 472	28 592	33 015	115
Расходы по налогу на прибыль	-1 017	-1 245	-1 231	99
Прибыль за год	26 455	27 347	31 784	116

Процентные доходы Банка в 2020 году выросли на 32% до 111,4 млрд тенге. 70% от этой суммы приходится на проценты по выданным займам. В минувшем году процентные доходы по займам достигли 77,8 млрд тенге, увеличившись к показателю 2019 года на 34%. 25% процентных доходов составляет вознаграждение по инвестиционным ценным бумагам.

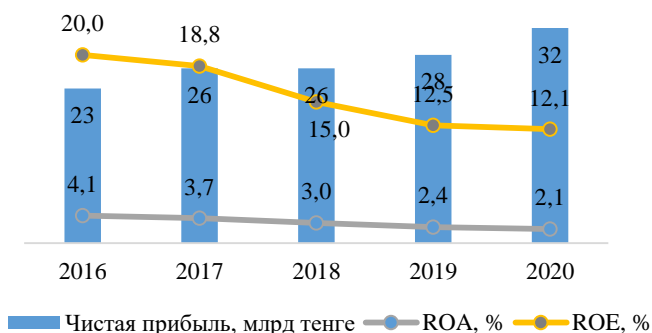
Размер процентных расходов в 2020 году увеличился на 128% и составил 35,9 млрд тенге. Рост связан преимущественно с увеличением процентных расходов по средствам клиентов, которые составляют 61% всех процентных расходов. Вознаграждение по счетам клиентам в 2020 году составило 22 млрд тенге, показав рост к 2019 году на 22%. Остаток суммы процентных расходов приходится преимущественно на процентные расходы по выпущенным облигациям и заемным средствам.

Чистые процентные доходы Банка сложились по итогам 2020 года на уровне 70,0 млрд тенге и выросли на 25% к показателю 2019 года. В результате прибыль Банка за год составила 31,8 млрд тенге и выросла на 16%. Банк сохраняет достаточные показатели рентабельности. Показатель ROE в 2020 году составил 12,05%, ROA - 2,08%.

**Чистые процентные
доходы, млрд тенге**



Динамика чистой прибыли



Анализ план-факт

Сравнение плановых и фактических значений основных индикаторов

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2017 год	Факт за 2018 год	Факт за 2019 год	План на 2020 год	Факт за 2020 год	Исполнение, %
-------------------------	----------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	---------------

Активы	млн тенге	762 267	998 340	1 340 331	1 708 502	1 707 388	100
Собственный капитал	млн тенге	152 890	199 662	244 407	283 819	282 783	100
Обязательства	млн тенге	609 378	798 678	1 095 924	1 424 682	1 424 605	100
ROE	%	18,83	15,01	12,44	8,55	12,12	142
ROA	%	3,70	3,01	2,35	1,48	2,09	142
Депозитная база	млн тенге	520 245	624 212	806 831	946 540	1 034 578	109
Кредитный портфель	млн тенге	460 058	669 505	1 004 892	1 279 317	1 364 619	107

По итогам 2020 года Банк демонстрирует рост по всем ключевым показателям деятельности и превышение плановых значений. Так, в частности, депозитная база превысила плановый показатель на 9%, кредитный портфель – на 7%. Это отражает растущий масштаб деятельности Банка, и рост интереса к системе жилищных сбережений со стороны населения. В результате Банк также продолжает сохранять высокие показатели рентабельности, которые остаются выше плановых значений. Объемы активов и обязательств сложились на запланированном уровне.

Ключевые цели на 2021–2023 годы

В соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года и Планом развития Банка на 2019–2023 годы определены ключевые показатели, представленные ниже.

Показатели	ед.	2020Ф	2021П	2022П	2023П
Рентабельность активов (ROA)	%	2,09	1,32	1,35	1,30
Уровень провизий по займам к КП (не более)	%	0,55	1,0	1,56	2,42
Доля участников системы ЖСС к ЭАН	%	20,3	17,0	17,0	17,0
Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения в национальной валюте	%	34,2	30,0	30,0	30,0
Достижение плановых показателей по объему депозитной базы	млрд тг	1 034	1 121	1 254	1 358
Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья, выданных БВУ и ИК	%	49,8	36,0	36,0	36,0
Доля КП к активам Банка	%	80	78	76	75
Доля негосударственных источников заимствования в общей структуре заимствования за отчетный год, не менее	%	2,0	5,0	5,0	5,0
Доля частного сектора в кредитном портфеле	%	100	100	100	100
Перевод операций по обслуживанию клиентов в онлайн	%	30	40	50	70

В 2021–2023 годах работа Банка также будет направлена на следующие ключевые задачи:

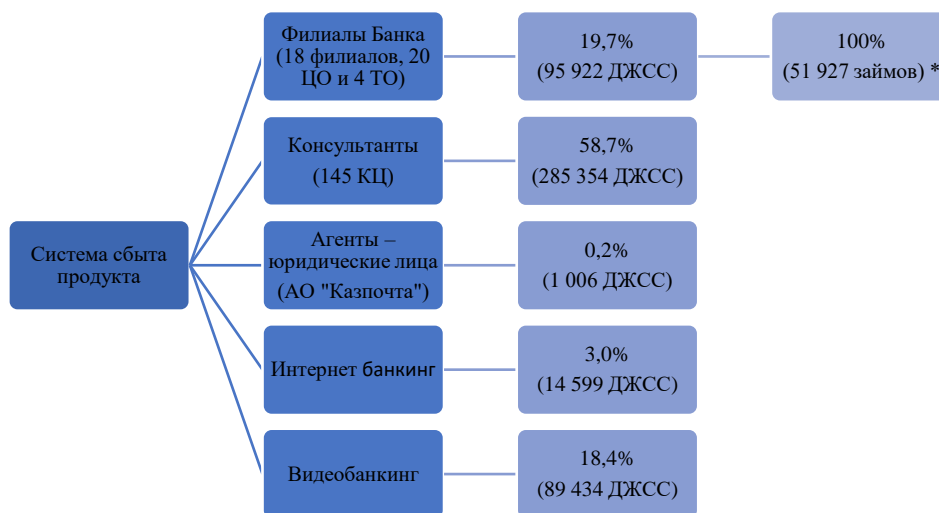
- 1) Сильный HR бренд.
- 2) Высокое доверие со стороны населения к деятельности Банка в целом, а также в части реализации социальных государственных программ;
- 3) Сохранение высокой финансовой стабильности системы ЖСС, реализуемой Банком, и гибкости при реагировании на изменение рыночной конъюнктуры, путем совершенствования долгосрочного управления финансовыми потоками и фондированием.
- 4) Рассмотрение возможности привлечения средств из альтернативных источников фондирования.

Система продаж

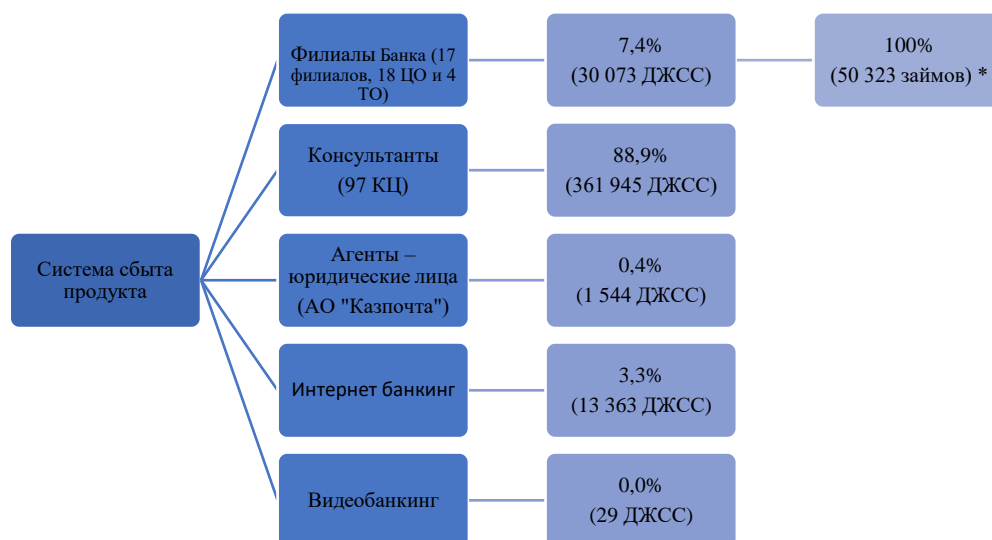
Деятельность Банка характеризуется достаточно высокими темпами развития, о чем свидетельствует рост ключевых показателей. Такая динамика в немалой степени обеспечена успешной работой системы продаж Банка, которая включает филиалы, центры и точки обслуживания, консультантов и агентов (организаций, оказывающих Банку агентские услуги в рамках заключенных агентских соглашений), интернет банкинг и видеобанкинг.

Основные участники системы продаж продукта, и количество заключенных ими договоров о жилстройсбережениях

2020 год



2019 год



* Займы без учета переходов
ДЖСС - договора о жилстройсбережениях.

Контакт-центр

Банк уделяет большое внимание получению обратной связи от клиентов, стремясь к эффективному развитию в интересах клиентов. Обратную связь Банк получает через письменные обращения (поступившие нарочным, почтовой связью, на электронную почту и интернет – ресурс Банка), и устные обращения (поступившие по телефону и при

непосредственном посещении клиентом Банка). Прием обращений, в случае их наличия, производится на ежедневной основе.

Управление цифровых коммуникации

В 2020 году на полную мощность внедрен чат-бот в популярных мессенджерах. С внедрением чат-бота мы смогли перевести 25% клиентов, использующих голосовые каналы, на обслуживание по цифровым каналам связи. Половина клиентов чат-бота никогда не использовали голосовой канал, отдавая предпочтение только чат-боту. При этом, мы не стали ограничивать клиентов при дозвоне на номер 300 – входящий номер так же доступен клиентам без изменений. Текущий ежемесячный объем подключений к чат-боту вырос в 10 раз, по сравнению с изначальными данными.

Преимущества чат-бота в том, что при любой нагрузке ни один чат не будет потерян по сравнению с голосовыми каналами связи. Сессия клиента не может быть не принята либо ставится на ожидание, клиент в любом случае оперативно воспользуется сервисом и не останется без ответа.

Объем автоматизированных сессий составляет 83%, т.е. всего 17% клиентов после консультаций ботом желают соединиться к живому оператору. Это показатель правильно выстроенной роботизации и актуальности размещенного контента. Сейчас в боте на двух языках настроено 35 сценариев консультаций по продуктам и услугам Банка, и различных банковских 13 услуг.

Время первого отклика не превышает 1 минуты, среднее значение удалось оптимизировать с 57 секунд до 24 секунд. При этом, операторы обрабатывают одновременно от 5 чатов и более. CSI равен 96%. С момента подключения канала на цифровой сервис не поступило ни одной жалобы.

Так как бот является не только средством коммуникаций, а также предоставляет услуги, то приоритетной задачей для Банка является чтобы канал был востребован у пользователей, чтобы пользовались им не один раз, а постоянно. С этой целью были определены активные пользователи, их сейчас 24% от общего числа уникальных клиентов, активность использования равна 144%.

Чат-бот Quanysh размещен на двух популярных мессенджерах в Казахстане – WhatsApp и Telegram. 86% клиентов предпочитают использовать чат-бот в мессенджере WhatsApp, оставшиеся 14% заходят через Telegram.

Цифровой канал обходится намного дешевле чем голосовой канал связи. Если расходы на 1 звонок составляют около 56,31 тенге, то 1 чат обходится на 15,3 тенге. В итоге за 1 год сэкономлено около 13,5 млн тенге (2,4 млн рубля).

Для оценки эффективности работы чат-бота разработано около 30 метрик, и на основе этих показателей постоянно развивается контент и функциональность чат-бота Quanysh. Ведется постоянное изучение клиентского опыта, для понимания в каком направлении улучшать цифровые сервисы.

По другим направлениям цифрового взаимодействия представляются такие результаты как: за текущий год число просмотров раздела «Отбасы Инфо» составляет почти 200 тысяч, тем самым сделав его самым популярным разделом на сайте Банка. По «Обратной связи» обработано более 6 тысяч официальных письменных запросов, без единой жалобы со стороны пользователей.

Управление Videобанкинга

В соответствии с реализацией стратегии АО «Отбасы банк» в части комплексного перехода деятельности Банка, бизнес-процессов, компетенций, корпоративной культуры и бизнес моделей в цифровой Банк, с максимальным использованием возможностей цифровых технологий, Банком проводятся работы по развитию и внедрению инновационных продуктов с использованием новых технологий для образования нового опыта. Так, в период с октября 2019 по апрель 2020 года Банком проводилась работа по внедрению и пилотному использованию дистанционной услуги открытие первого депозита оператором Банка

посредством видеобанкинга и использованием биометрической идентификации личности. Клиент инициирует получение консультации по продуктам Банка и услуги посредством программного обеспечения RichCall, воспользовавшись личным электронным устройством и решением (системой) Банка на Интернет-ресурсе www.hcsbk.kz, портале недвижимости www.Baspana.kz, в системе интернет-банкинг, без дополнительной установки приложения и заполнения полей для максимально доступного и простого использования услуг видеобанкинга. В связи с введением режима Чрезвычайного положения на территории Республики Казахстан, а также введением ограничений на передвижение граждан в период карантина, с 20 апреля 2020 года Банк предложил своим клиентам осуществлять операции банковского обслуживания посредством видеобанкинга. Удаленная идентификация проводится с помощью Центра обмена идентификационными данными, который реализован и запущен Оператором системы – дочерняя организация Национального Банка Республики Казахстан РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов», путем сличения двух фотографий изображения клиента, одно из которых используется из государственных баз данных.

Основными целями и задачами для Банка при запуске данного проекта являлось:

1. Внедрение инновационного сервиса в Банке.
2. Улучшение клиентского сервиса и безопасность клиентов и сотрудников Банка в условиях пандемии и введенного карантина в стране.
3. Разгрузка очередей в отделениях Банка и равномерное распределение потоков клиентов и экономия времени клиентов.
4. Оптимизация расходов (экономия на обеспечении помещений, организации рабочих мест в офисе, минимальные доработки в системах Банка, минимизация рисков мошенничества и утечки конфиденциальной информации).

5. Гибкий график и возможность работать из любого места.

6. Расширение географии поиска и привлечения сотрудников Банка.

За период запуска проекта и введенного карантина в Республике Казахстан совершено следующее количество операций посредством видеобанкинга Банка операторами:

1. Открыто более 67 000 депозитов, что составило 17% от общего количества депозитов, открываемых по Банку. Приток по ним составил более 9 млрд тенге. Депозитный портфель по депозитам, открытых через видеобанкинг операторами составил более 7,5 млрд тенге;

2. Проведено более 43 000 операций постдепозитных операций и предквалификаций.

3. Проведено в общей сложности более 110 000 банковских операций посредством видеобанкинга операторами Банка.

4. Количество видео звонков увеличилось с начала года с 4 000 в месяц до 70 000 в месяц видео звонков.

5. Количество не отвеченных видео звонков сократилось с начала запуска проекта к ноябрю 2020 года с 56% до 9%.

6. 95,3% из всех клиентов оценили работу операторов видео сервиса на "отлично"

Управление Телемаркетинга

Одной из главных инноваций телемаркетинга стало развитие системы CRM в части запуска и проведения маркетинговых кампаний. Благодаря CRM коммуникации с клиентом осуществляется точно на основании проведенного анализа, расчета вероятности. Рассылка SMS-сообщений и PUSH уведомлений, исходящих звонков производится автоматически, всегда есть возможность отследить этапы и статусы запущенной коммуникации как по всей кампании, так и по отдельно взятому клиенту. Внедрение данного функционала позволили не только сократить трудозатраты на разработку, проведение и подсчет результатов кампании, но и оптимизировать расходы на проведение кампании, выбирать наиболее удобный для клиента канал коммуникации. Второй значимой инновацией телемаркетинга стала автоматизация процесса обработки заявок, оставленных на сайте Банка. Доработка

позволяет идентифицировать клиента, тем самым перераспределять клиентов между группами операторов специализирующихся по определенным продуктам/услугам Банка. Потенциальные клиенты всегда направляются на специалистов по продажам, для привлечения клиента на обслуживание в Банке.

Результаты проведенной работы в 2020 году:

- в 2,4 раза в сравнении с 2019 годом увеличилось количество обработанных клиентов исходящей линии за счет внедрения автодозвона, система передает операторам только тех клиентов, до которых телефония дозвонилась, в 2020 году общее количество дозвонившихся составило более 304 тыс звонков;

- увеличились продажи за счет автоматизации процесса создания Лидов и онлайн передачи «горячих» клиентов в агентскую сеть и операторам видеобанкинга: создано 62 тысяч лидов в CRM, из которых 21% завершены успешным открытием вклада; - за счет оптимизации работы операторов и создания Единого окна в CRM, снизилось среднее время обслуживания одного клиента;

- оптимизирован обзвон заявок с сайта Банка на обратный звонок с сайта. С начала года было обработано 61 560 заявок;

- во всех разделах CRM реализованы аналитические дашборды и статистические отчеты. Также на основе аккумулированных данных формируются разного рода графики, дашборды и статистические отчеты в режиме реального и исторического времени;

- для операторов на Домашней странице выведены дашборды ключевых показателей за текущий день и месяц, благодаря которым они могут отслеживать исполнение плановых показателей и работать над их перевыполнением для получения дополнительных бонусов к заработной плате;

- создано и проведено более 70 маркетинговых кампаний, построенных на основе портрета клиента, его активности (частота пополнения депозита), потребности, возраста, сегмента, социального статуса и пр. Результатами проведенных кампаний стали: рост активности депозитного портфеля до 63%, увеличение средней суммы взноса по депозиту на 23%, а также 111 млрд тенге приток по депозитам Банку;

- автоматический обзвон клиентов IVR напоминающий о возникновении просроченной задолженности, блокировке счетов позволяет удерживать NPL на 0,18% при среднем банковском уровне в 8%.

- возможность оператором телемаркетинга бронирования посещения отделений позволил разгрузить отделения. Обзвон клиентов по заявкам с сайта и бронированию очереди предоставил возможность сразу обслужить часть клиентов посредством Видеобанкинга, часть клиентов смогла самостоятельно провести операции в дистанционных каналах продаж, и только часть обратилась в отделение Банка. С момента появления услуги операторами телемаркетинга было создано 53 тысячи броней, что снизило нагрузку на отделения Банка на 43%, сократило время ожидания, так как каждый клиент приходил в запланированное время.

Альтернативные способы приема платежей

По итогам 2020 года количество безналичных платежей, осуществленные через интернет-банкинг (пополнение депозита/погашение кредита), составила 380 тыс. на сумму 32,4 млрд тенге.

Рекламная и PR-деятельность Банка

Банк постоянно ведет активную работу по популяризации системы жилищных сбережений среди населения и информированию казахстанцев об имеющихся возможностях, предлагаемых Банком. С этой целью проводятся крупные маркетинговые компании.

В общей сложности Банком было подготовлено 42 пресс-релиза о продуктах, мероприятиях и акциях Банка. По итогам рассылки данных пресс-релизов в СМИ вышло 2 385 публикаций. Кроме этого в течение года были опубликованы аналитические материалы и развернутые интервью с руководством Банка в таких изданиях как "Tengrinews", "PrimeMinister", "КазТаг", "Хабар 24" и др.

Всего в 2020 году, по данным мониторинга, с упоминанием Банка в СМИ было опубликовано 17 855 материалов. В течение отчетного периода Банком было подготовлено 198 ответов на запросы СМИ.

В течение года велась работа по модернизации внешнего сайта Банка. Разработаны новые формы для лидогенерации: консультация (видеозвонок), вызов консультанта, переход из социальных сетей (снятие данных аккаунта). Доработаны карты отделений и консультационных центров. Проработан переход на гугл карты. Модернизирована мобильная версия сайта из ленты в плиточную структуру с выводом самого востребованного функционала сайта на главную страницу.

Банк имеет официальные страницы в социальных сетях Facebook.com, Vk.com, Instagram.com, а также размещает видеоматериалы на видеохостинге Youtube.com. За 2020 год на страницы Банка в социальных сетях подписались более 85 тысяч человек (органический охват), общее количество подписчиков по итогам отчетного периода составило 455,4 тысячи человек.

Разработаны и опубликованы на официальных страницах Банка в социальных сетях 52 видеоролика на двух языках: инструкции и презентации о деятельности Банка и его продуктах, истории успеха вкладчиков Банка.

Напечатано 4 772 млн единиц полиграфической продукции (листовки, лифлеты, брошюры, плакаты, стикеры) в том числе 200 000 тысяч лифлетов по программе «Нурлы жер». Размещена реклама Банка на 174 наружных конструкциях. В 2020 году Банк продолжил использовать новый канал продвижения в интернете – контекстную и таргетированную рекламу. По итогам года запущено 12 общереспубликанских рекламных кампаний с совокупным охватом более 22 млн.

Результаты проведенного маркетингового исследования в конце 2020 года показали, что 86,2 % от общего количества респондентов доверяют Банку. Узнаваемость системы жилищной сбережений и Банка составила 96,7%. Поддержание степени удовлетворенности клиентов равно 95,8%.

Корпоративное управление

Сведения о ценных бумагах

Акционерный капитал

<i>(в тысячах казахстанских тенге, за исключением количества акций)</i>	Акции (тыс. шт)	Обыкновенные акции	Итого
На 1 января 2019 года	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2019 года	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2020 года	7,830	78,300,000	78,300,000

Банк раскрывает всю необходимую информацию для Единственного акционера касательно условий и порядка выплаты дивидендов, финансового положения Банка и другого. Для выплаты дивидендов Банк руководствуется порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга, утвержденным Единственным акционером.

Расчет размера дивидендов производится исходя из суммы чистого дохода Банка, отраженного в годовой аудированной финансовой отчетности Банка. При этом размер дивидендов определяется с учетом законодательства Республики Казахстан.

Размер дивидендов может быть определен Единственным акционером в особом порядке при рассмотрении вопроса об утверждении порядка распределения прибыли за соответствующие периоды.

На основании решения Единственного акционера Банком осуществлена выплата дивидендов за 2019 год в размере 8 292,6 млн тенге. Размер дивиденда на одну простую акцию составил 1 059,08 тенге.

Описание системы корпоративного управления

Банк рассматривает корпоративное управление как средство повышения эффективности своей деятельности, обеспечения транспарентности и подотчетности, укрепления его репутации и снижения затрат на привлечение им капитала, а также как свой вклад в обеспечение верховенства закона в Республике Казахстан и фактор, определяющий место Банка в современной экономике и обществе в целом.

Корпоративное управление Банка строится на основах справедливости, честности, ответственности, прозрачности, профессионализма и компетентности. Эффективная структура корпоративного управления предполагает уважение прав и интересов всех заинтересованных в деятельности Банка лиц и способствует успешной деятельности Банка, в том числе росту его ценности, поддержанию финансовой стабильности и прибыльности.

Отношения между участниками в системе Корпоративного управления в Банке регулируются внутренними документами Банка, разработанными на основе международной практики. Структура корпоративного управления Банка соответствует законодательству и определяет разделение обязанностей между органами Банка.

Принципами корпоративного управления Банка в соответствии с Кодексом корпоративного управления Банка являются:

- 1) принцип разграничения полномочий;
- 2) принцип защита прав и интересов единственного акционера Банка, предусмотренных в соответствии с гражданским, банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об акционерных обществах и поддержка реализации этих прав и интересов;
- 3) принцип эффективного управления Банком советом директоров и правлением;

4) принцип устойчивого развития;
 5) принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
 6) принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
 7) принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан, о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о рынке ценных бумаг, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах.

8) принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка.

9) принцип доступа членов совета директоров Банка для выполнения своих обязанностей к полной, актуальной и своевременной информации о деятельности Банка.

Проведение диагностики системы корпоративного управления осуществляется Департаментом внутреннего аудита Банка один раз в два года согласно Правилам по организации внутреннего аудита, утвержденным решением Совета директоров Банка.

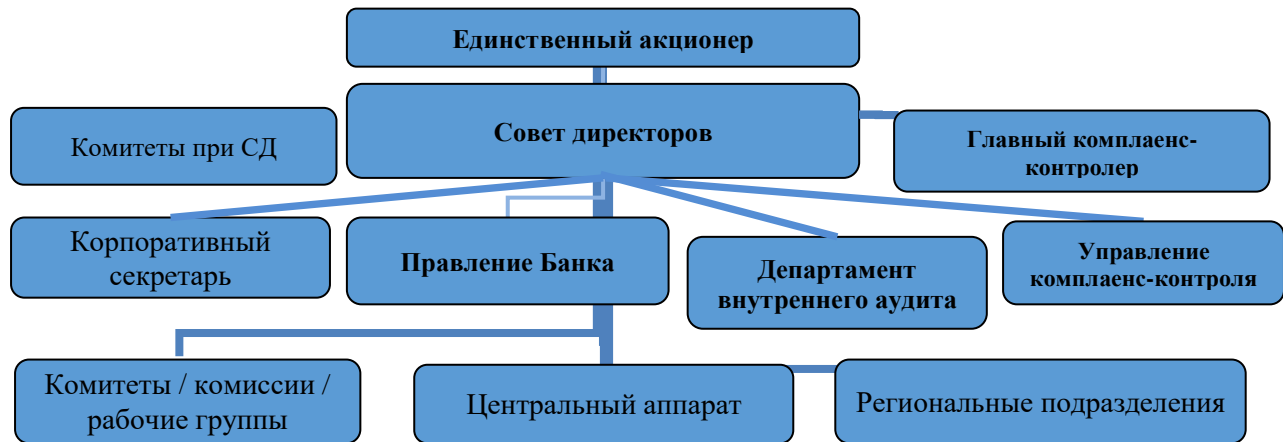
По последней оценке, диагностики корпоративного управления Банка, проведенной в 2019 году, состояние оценки системы управления рисками и внутреннего контроля оценивается как адекватное (рейтинг «Адекватный»), в процентном выражении составил 95,1%. В 2020 году оценка диагностики корпоративного управления Банка не проводилась. Ниже в таблице представлена информация по предыдущим годам.

Динамика оценки соответствия уровня корпоративного управления АО "Отбасы банк" требованиям лучшей практики в динамике

Критерий	Процент соответствия передовой практике		
	2015	2017	2019
1. Структура			
Структура корпоративного управления	85	95	95
Общая приверженность принципам корпоративного управления	50	93,8	93,8
Права финансово-заинтересованных сторон	75	92,9	92,9
Конфликт интересов	85	90	95
Разграничение компетенций	87,5	100	100
Итого:	78,3	94,2	95
2. Процессы			
Эффективность совета директоров	72,9	91,7	100
Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие	25	75	95
Вознаграждение и преемственность	78,6	85,7	78,6
Управление рисками	82,5	92,5	100
Планирование и мониторинг	81,3	90,6	96,9
Итого:	72	88,7	95,2
3. Прозрачность			
Информационная политика	62,5	93,8	93,8
Раскрытие финансовой информации	85,7	92,9	96,4
Раскрытие нефинансовой информации	54,5	59,1	93,2
Аудиторский процесс	85	90	100
Внутренний аудит	82,7	90,4	94,6

Итого:	73,8	82,5	94,6
ВСЕГО ОБЩАЯ ОЦЕНКА	74,3	87,9	95,1

Структура корпоративного управления



В соответствии с законодательством Республики Казахстан организационная структура Банка состоит из следующих органов управления:

- высший орган – Единственный акционер;
- орган управления – Совет директоров;
- исполнительный орган – Правление;
- орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка – подразделение внутреннего аудита;
- иные постоянно действующие коллегиальные органы Банка, создаваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка для реализации различных направлений деятельности Банка.

Прозрачность (транспарентность) Банка и эффективность процессов раскрытия информации

В своей деятельности Банк придерживается принципов надежности, доверия и высокого качества во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления. Информационные ресурсы Банка удовлетворяют требованиям открытости и доступности.

На интернет-ресурсе Банка ежеквартально и по итогам года публикуется информация о балансе, отчет о доходах и расходах, размещается информация о закупках товаров, работ и услуг. Также публикуется финансовая отчетность с заключением внешних аудиторов.

Дополнительно размещается информация об основной деятельности Банка, годовой отчет, информация о существенных событиях в жизни Банка, о структуре Совета директоров и Правления, информация о существующих вакансиях, перечень и адреса филиалов, список аффилированных лиц Банка, информация об акционерах и партнерах Банк и его стратегическом развитии.

Для обеспечения информационной прозрачности Банка, повышения его деловой репутации в обществе и формирования позитивного общественного мнения в СМИ на постоянной основе публикуются пресс-релизы о продуктах, жилищных программах и акциях Банка.

При размещении информации Банк соблюдал нормы законодательства о сохранности банковской, коммерческой и иных охраняемых законодательством тайн.

Совет директоров

Члены Совета директоров Банка избираются на должность Единственным акционером с последующим согласованием их кандидатур с Национальным Банком Республики Казахстан в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

В состав Совета директоров Банка входят представители Единственного акционера, Председатель Правления Банка и независимые директора.

Отбор на должность независимого директора Банка проводится на конкурсной основе на срок не более трех лет (в последующем, при условии удовлетворительных результатов оценки их деятельности, может быть переизбрание еще на срок до трех лет) согласно Правилам отбора, выплаты вознаграждения и компенсации расходов независимых директоров дочерних организаций АО "НУХ "Байтерек".

При отборе кандидатов в состав совета директоров во внимание принимаются:

- 1) опыт работы на руководящих должностях;
- 2) опыт работы в качестве члена совета директоров;
- 3) стаж работы;
- 4) образование, специальность, включая наличие международных сертификатов;
- 5) наличие компетенций/руководящего опыта не менее 2-х лет по направлениям и отраслям (отрасли могут меняться в зависимости от портфеля активов);
- 6) деловая репутация;
- 7) наличие прямого или потенциального конфликта интересов;
- 8) наличие профессиональной сертификации директора «Сертифицированный директор» (для независимых директоров).

Требования к независимым директорам

Кандидат для избрания независимым директором в совет директоров должен:

1. Соответствовать определению независимого директора в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об акционерных обществах".

2. Владеть общей информацией о ключевых вопросах, характерных для организации, схожей по объему и характеру деятельности Банка, обладать международным опытом в аналогичной отрасли/секторе и профессиональным опытом не менее 2 (двух) лет, предшествовавших выдвижению, а также демонстрировать понимание: требований законодательства в отношении Банка; конкурентного окружения на национальном и международном рынках.

3. Уметь анализировать и объективно оценивать предоставляемую информацию и вырабатывать независимую позицию по вопросу на основе принципов законности, справедливости и равного отношения ко всем акционерам. Обладать способностью выражать собственное мнение и аргументированно защищать свою точку зрения.

4. Знать принципы корпоративного управления и устойчивого развития.

5. Иметь безупречную репутацию/позитивные достижения в деловой и (или) отраслевой среде. В биографии кандидата должны отсутствовать факты совершения преступления в сфере экономической деятельности, а также административных правонарушений в предпринимательской деятельности.

6. Обладать временем, достаточным для участия в работе совета директоров не только во время заседаний Совета директоров, но и для надлежащего изучения материалов к заседаниям Совета директоров.

7. Не являться членом более чем 3 (трех) советов директоров других компаний.

Банк подтверждает, что Единственным акционером Банка при отборе на должность независимого директора кандидаты были проверены на соответствие вышеуказанным критериям, а также установил их независимость.

Состав Совета директоров

По состоянию на 1 января 2021 года Совет директоров состоит из 7 членов, включая троих независимых директоров. Срок полномочий Совета директоров Банка: 3 года.



Ускенбаев Каирбек Айтбаевич

Председатель Совета директоров АО "Отбасы банк", представитель Единственного акционера.

Занимаемая должность: Первый Вице-министр Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.

Избран в состав Совета директоров Банка 07 сентября 2020 года.

Образование

Образование, специальность (квалификация), лицензии:

- Карагандинская высшая школа Министерства внутренних дел СССР (1986)
Юрист
- Акмолинский аграрный университет имени С. Сейфуллина (1996)
Организатор-экономист
- Дипломатическая академия Евразийского национального университета им. Гумилева (2004)
Международные отношения

Научные звания, степени, деятельность:

- Кандидат экономических наук, тема диссертации: «Регулирование процесса демонополизации экономики и развития конкуренции» (1998)

Опыт работы

2014-2016 гг. - Вице-министр национальной экономики Республики Казахстан,
2016-2018гг. - Управляющий директор-член правления АО "НУХ Байтерек".
2018-2019гг. - Вице-министр индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан,
С марта 2019 по настоящее время - Первый вице-министр индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.



Омарходжаев Ануар Сагыналиевич

Член Совета директоров АО "Отбасы банк".

Занимаемая должность:

Заместитель Председателя Правления АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек"

Избран в состав Совета директоров решением Единственного акционера от 28 октября 2020 года.

Образование

- Казахский Государственный Аграрный Университет, факультет механизации сельского хозяйства, г. Алматы (1990-1996).

Инженер-механик.

- Бременский институт (стипендиат программы «Болашак»), факультет машиностроение г. Бремен, Германия (1994-1999).

Инженер промышленной техники.

Опыт работы

2014-2016 гг. – заместитель руководителя Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан.

С 2016 года по настоящее время заместитель Председателя Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».



Ибрагимова Ляззат Еркеновна

Член Совета директоров АО "Отбасы банк".

Занимаемая должность: Председатель Правления АО "Отбасы банк".

Избрана в состав Совета директоров Банка 30 января 2019 года.

Образование

Акмолинский сельскохозяйственный институт. Специальность: Экономика и управление в отраслях АПК.

Евразийский гуманитарный институт. Специальность: Юриспруденция.

Высшая школа бизнеса АОО «Назарбаев Университет».

По программе: Executive MBA

Опыт работы

С апреля 2009 по январь 2016 года – Председатель Правления АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".

С февраля 2016 года по январь 2017 года – заместитель

Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек".

В 2016 году – Председатель Совета директоров АО "Ипотечная организация "Казахстанская Ипотечная Компания".

С января 2017 года – Председатель Правления АО "Отбасы банк".



Барунин Александр Анатольевич

Член Совета директоров АО "Отбасы банк", независимый директор.

Занимаемые должности в других организациях:
 ПАО "Мегафон", руководитель по планированию, управленческой отчетности, финансовому контролю.

Избран в состав Совета директоров Банка 30 января 2019 года.

Образование

Государственная морская академия им. Макарова, специальность: Инженер.
 Duke University, Fuqua School of Business, MBA.

Опыт работы

С 2016 года - генеральный директор ЗАО "Мегафон Интернэшнл", руководитель по планированию, управленческой отчетности, финансовому контролю ПАО "Мегафон", Генеральный директор ООО "Мегафон Финанс", Директор по корпоративным финансам ОАО "Телекоминвест".

С октября 2019 г. - управляющий партнер 2B Global Capital SARL SPF.



Кыдырбаев Досым Хамитович

Член Совета директоров АО "Отбасы банк", независимый директор.

Занимаемые должности в других организациях: ТОО "Ракурс Консалтинг Групп", управляющий партнер.

Избран в состав Совета директоров Банка 30 января 2019 года.

Является членом Совета директоров – независимым директором ДО АО Банк ВТБ (Казахстан), АО Tengri Partners Investment Banking, АО «Олжа» (Казахстан);

членом Правления Торгово-Промышленной Палаты Франция – Казахстан;

членом Совета Инвесторов г.Алматы;

членом Правления образовательного фонда «Аспандау».

Образование	Ленинградский Государственный университет (1986, 1992). Специальность «Высшая математика», кандидат физико-математических наук. «Sorernic», Париж, МВА.
Опыт работы	<p>Управляющий партнер Ракурс Консалтинг.</p> <p>В АО «АТФБанк» был управляющим директором, заместителем Председателя Правления. Работал советником президента Национальной Нефтегазовой Компании «Казахойл» и президентом Национальной нефтяной транспортной компании АО «КазТрансОйл».</p> <p>Имеет опыт работы в иностранных компаниях: Rompetrol, Бухарест, Румыния – консультант-координатор по проекту трансформации ‘Change for Good’. Dyneff, Монпелье, Франция – Заместитель генерального директора.</p> <p>Credit Commercial de France, Руководитель представительства французской банковской группы.</p> <p>Trafigura Beheer B.V., представитель международной трейдинговой компании в Казахстане.</p> <p>Член Совета директоров – независимый директор АО Tengri Partners Investvestment Banking с декабря 2019 года.</p>



Хамитов Ерсайн Ербулатович

Член Совета директоров АО "Отбасы банк", представитель Единственного акционера.

Занимаемая должность: Управляющий директор – Член Правления АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек".

Избран в состав Совета директоров Банка 22 мая 2019 года.

Образование	Костанайский Государственный Университет им. А.Байтурсынова, Институт экономики (2000, 2004). Специальность «Финансы и кредит». Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова (2018-2020). По программе Master of Business Administration.
Опыт работы	В 2009-2010 годах Главный менеджер АО «Самрук-Энерго»; В 2010-2013 годах Главный менеджер АО «ФНБ «Самрук-Казына»;

С 2013 года по 2016 год Директор департамента корпоративных финансов, Управляющий директор АО "НУХ "Байтерек";
 С 2016 года Управляющий директор – Член Правления АО "НУХ "Байтерек".



Ермекова Эльмира Муслимовна

Член Совета директоров АО "Отбасы банк", независимый директор.

Занимаемые должности в других организациях:
 Председатель Правления АО «Учебный центр Национального Банка РК»

Избрана в состав Совета директоров Банка 22 мая 2019 года.

Образование

Казахский Государственный Университет им. Аль-Фараби (1980-1985), специальность: «Экономист, преподаватель политэкономии»

Опыт работы

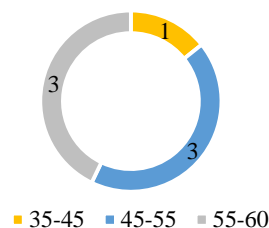
Начальник Управления развития персонала Национальный Банк Республики Казахстан;
 Заместитель директора Департамента контента в АО «НК Астана ЭКСПО-2017».
 Исполнительный директор АО Казкоммерцбанк.
 Советник Председателя Совета директоров АО «Астана Банк».
 С июля по настоящее время Председатель Правления АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан»

Композиция Совета директоров

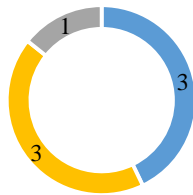
Гендерная структура совета директоров, кол-во чел.



Структура совета директоров по категориям, кол-во чел.

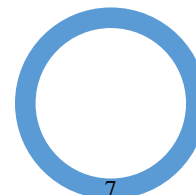


Структура совета директоров по категориям, кол-во чел.



- Независимые директора
- Представители ЕА
- Представители Банка

Структура совета директоров по сроку работы в составе СД, кол-во чел.



- 0-3 года

Результаты деятельности совета директоров и комитетов при совете директоров

В 2020 году организовано и проведено 14 заседаний Совета директоров Банка, из них 6 заседаний проведены путем заочного голосования, 7 заседаний прошли очно, одно заседание – в закрытой форме. Рассмотрено 161 вопросов, по которым приняты решения: по 100 вопросам – в очном порядке, по 60 вопросам – путем заочного голосования, по одному – в закрытом голосовании.

Согласно внутренним документам Банка Совет директоров ежегодно составляет План своей работы с графиком проведения заседаний на предшествующий год, исходя из принципа рациональности, эффективности и регулярности. Деятельность Совета директоров Банка в 2020 году осуществлялась согласно Плану работы Совета директоров Банка на 2020 год, утвержденному решением Совета директоров Банка от 26 декабря 2019 года.

Наиболее важными решениями, принятыми Советом директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются рассмотрение и утверждение плана мероприятий на 2020 годы по реализации стратегии развития Банка до 2023 года, новой организационной структуры Банка, изменений и дополнений в устав Банка, связанных с изменением наименования Банка на АО "Отбасы банк", изменений и дополнений в Кодекс корпоративного управления Банка, увеличение обязательств на величину, составляющую десять и более процентов размера собственного капитала Банка, определение условий выпуска облигаций Банка и их выпуска, изменения в составе Совета директоров Банка и Правления Банка.

Несмотря на ограничения, связанные с карантинными мероприятиями, Совет директоров в соответствии с Планом работы рассмотрел отчет Правления, отчет об исполнении Плана развития Банка, бюджета, показателей рентабельности, отчеты о работе подразделений, подотчетных Совету директоров.

Утверждались сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, без предоставления льготных условий.

На рассмотрение Единственного акционера Банка вынесены и в дальнейшем утверждены Годовая финансовая отчетность, Годовой отчет Банка за 2019 год, изменения и дополнения в Устав Банка, Положение о Совете директоров Банка, Кодекс корпоративного управления.

Работа комитетов представлена в таблице ниже.

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2019	2020	2019	2020
1.	Комитет по аудиту Совета директоров	9	9	60	53
2.	Комитет по стратегическому планированию Совета директоров	11	9	37	44

3.	Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров	8	7	26	21
4.	Комитет по рискам и внутреннему контролю Совета директоров	9	7	28	31

Комитеты при совете директоров

В Банке действуют 4 комитета, подотчетных Совету директоров:

- 1) Комитет по аудиту;
- 2) Комитет по стратегическому планированию;
- 3) Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам;
- 4) Комитет по рискам и внутреннему контролю.

Комитет по аудиту

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка. Комитет контролирует подготовку финансовой отчетности Банка и обеспечение достоверности и полноты финансовой отчетности Банка, обеспечивает контроль за независимостью внутреннего и внешнего аудита.

Состав комитета по состоянию на 01 января 2021 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Барунин Александр Анатольевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета - член Совета директоров, (управляющий директор-член Правления АО «НУХ «Байтерек»)

В 2020 году организовано и проведено 9 заседаний комитета по аудиту Совета директоров Банка. Рассмотрено 53 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми комитетом по аудиту Совета директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются предварительное одобрение: аудиторских отчетов, годовой финансовой отчетности Банка за 2019 год и внесения рекомендаций Единственному акционеру о распределении чистого дохода за 2019 год, схем должностных окладов работников Департамента внутреннего аудита, рассмотрения писем-отчетов руководству от внешнего аудитора по результатам промежуточных ежеквартальных аудитов, определения срока полномочий и размера должностного оклада директора Департамента внутреннего аудита и другие вопросы.

На ежеквартальной основе рассматривались отчеты Департамента внутреннего аудита, решались кадровые вопросы Департамента и вопросы премирования его работников.

Комитет по стратегическому планированию

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности и стратегических целей, а также разработки мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка.

Состав комитета по состоянию на 01 января 2021 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция

1.	Кыдырбаев Досым Хамитович	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Барунин Александр Анатольевич	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор
4.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета - член Совета директоров, (заместитель Председателя Правления АО «НУХ «Байтерек»)

В 2020 году организовано и проведено 9 заседаний комитета по стратегическому планированию Совета директоров Банка. Рассмотрено 44 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми комитетом по стратегическому планированию Совета директоров Банка в отчетном периоде являются предварительное одобрение: отчета Правления о результатах деятельности Банка за 2019 год, отдельных видов нормативов и иных лимитов административных расходов, отчета об исполнении Плана развития Банка на 2020-2023 годы, за 2019 год, отчет об исполнении годового бюджета и показателей рентабельности на 01.01.2020 года, отчет по мониторингу Стратегии развития Банка до 2023 года.

Предварительно одобрены годовой бюджет на 2020 год, отчет об исполнении годового бюджета и показателей рентабельности Банка на 01.10.2020 года, определение условий выпуска облигаций Банка и их выпуска.

Предварительно одобрены изменения и дополнения в Общие условия осуществления операций, связанные с новым видом деятельности Банка – открытием и ведением специальных счетов для использования пенсионных накоплений физическими лицами.

Во исполнение пункта 60 Общенационального плана мероприятий по реализации Послания Главы государства народу Казахстана от 1 сентября 2020 года, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан №413 от 14.09.2020 года, Комитетом предварительно одобрены изменения и дополнения в Устав Банка, связанные с перенаименованием Банка в АО "Отбасы банк" и новым видом деятельности по открытию и ведению специальных счетов по использованию пенсионных накоплений.

Предварительно одобрены отчеты Правления, об исполнении Плана развития Банка, бюджета, показателей рентабельности, управленческая отчетность и отчеты в соответствии с Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров.

Предварительно одобрены сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями без предоставления льготных условий.

Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам кадровой политики, избрания (назначения), вознаграждения руководящих работников Банка, работников Банка, назначение которых относится к компетенции Совета директоров Банка, а также для повышения эффективности управления Банком по социальным вопросам.

Состав комитета по состоянию на 01 января 2021 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Барунин Александр Анатольевич	Член Комитета - член Совета директоров,

		независимый директор
3.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета - член Совета директоров, (заместитель Председателя Правления АО «НУХ «Байтерек»)

В 2020 году организовано и проведено 7 заседаний комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка. Рассмотрено 21 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка в отчетном периоде – предварительно одобрены: назначение, определение срока полномочий руководителя и работников службы внутреннего аудита, проведение аттестации работников подразделения внутреннего аудита, определение состава аттестационной комиссии и секретаря аттестационной комиссии, карты исполнения корпоративных ключевых показателей деятельности и карт эффективности Председателя Правления и членов Правления Банка по итогам 2019 года, общая численность работников Банка, новая организационная структура, карты ключевых показателей деятельности членов Правления и их целевых значений на 2021 год, карта КПД Корпоративного секретаря.

Предварительно одобрены изменения в Правила о внутренней политике оплаты труда, оценки деятельности и вознаграждения руководящих работников Банка.

На ежеквартальной основе предварительно одобрены отчеты о работе Совета директоров, его комитетов и корпоративного секретаря, управленческая отчетность и отчеты в соответствии с Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров.

Комитет по рискам и внутреннему контролю

Комитет создан в целях содействия эффективно осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций и обеспечения надежности и эффективности управления рисками, а также координации деятельности и оказания методической поддержки по вопросам внутреннего контроля.

Состав комитета по состоянию на 01 января 2021 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Барунин Александр Анатольевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета - член Совета директоров, (управляющий директор-член Правления АО «НУХ «Байтерек»)

В 2020 году организовано и проведено 7 заседаний комитета по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка. Рассмотрено 31 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми комитетом по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка в отчетном периоде – предварительно одобрены: отчеты по рискам и внутреннему контролю Банка за 2019 год, отчета по управлению непрерывностью деятельности в Банке за 2019 год, карты КПД главного комплаенс-контролера.

Предварительно одобрены изменения и дополнения в Положение о Главном комплаенс-контролере Банка, внутренние документы Банка приведены в соответствие с

требованиями, установленными Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 188 от 12.11.2019 года.

На ежеквартальной основе предварительно одобрены отчеты о контроле за комплаенс-риском и о выполнении комплаенс-программы (плана), управленческая отчетность и отчеты в соответствии с Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров.

Оценка Совета директоров

В 2020 году проведена внутренняя оценка работы Совета директоров, комитетов и членов Совета директоров путем закрытого анкетирования.

Результаты внутренней оценки утверждены на закрытом заседании Совета директоров 30 сентября 2020 года.

По итогам оценки работы Совета директоров отмечается следующее:

- Совет директоров Банка уделяет достаточно внимания и при принятии решений ориентируется на достижение поставленных целей и защиту интересов Банка и его Единственного акционера;

- Совет директоров располагает всеми необходимыми инструментами для должного контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка;

- Совет директоров проводит регулярный мониторинг и оценку хода выполнения стратегических задач, численный состав Совета директоров Банка не соответствует потребностям Банка;

- Совет директоров и исполнительный орган в должной мере уделяют внимание основным рискам, которые могут оказывать существенное влияние на деятельность Банка;

- Совет директоров располагает достаточным временем и информацией для взвешенного принятия важных решений, касающихся будущих целей, стратегии, политики, крупных инвестиционных проектов.

- Председатель Совета директоров эффективно руководит Советом директоров;

- Председатель Совета директоров на должном уровне выполняет обязанности по осуществлению контроля и выработке стратегии Банка;

- навыки и квалификации должны быть представлены в Совете директоров Банка в большей мере: аналитические способности, знание законодательства Казахстана.

- заседания Совета директоров не всегда проводятся в соответствии с Планом работы Совета директоров Банка;

- доклады во время заседаний Совета директоров не всегда дают достаточно четкую информацию для принятия взвешенных решений;

- на заседаниях Совета директоров достаточно уделяется времени для обсуждения каждого вопроса;

- члены Совета директоров достаточно времени уделяют изучению деятельности Банка и его специфики, с тем чтобы эффективно выполнять свои контрольные функции.

По итогам оценки работы комитетов Совета директоров члены Совета директоров также высоко оценили профессиональный состав и работу комитетов.

Профессиональное развитие

В связи с карантинными мероприятиями в Республике Казахстан, вызванными распространением коронавирусной инфекции и мерами по сокращению бюджета в организациях квазигосударственного сектора, решением Правления АО НУХ "Байтерек" №47/20 от 07.10.2020 года были внесены изменения и дополнения в Положение о Совете директоров Банка, в соответствии с которыми исключены пункты, предусматривающие выделение средств на повышение квалификации членов Совета директоров Банка.

Правление

Правление Банка действует на основании Положения о Правлении, утвержденного Советом директоров Банка, и осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Образование Правления Банка, его полномочия, а также досрочное прекращение полномочий осуществляются по решению Совета директоров Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

По состоянию на 1 января 2021 года Правление Банка состоит из 7 членов

Состав правления

Должность в составе Правления



Ибрагимова Ляззат Еркеновна с января 2017 года является Председателем Правления АО "Отбасы банк".

До 2017 года занимала руководящие должности в АО "НУХ "Байтерек", АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".



Айдарбекова Алия Каратаевна с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Отбасы банк". Курирует вопросы по финансам и отчетности.

До 2017 года занимала руководящие должности в АО "Отбасы банк", АО "Инвестиционный фонд Казахстана", АО "Банк Развития Казахстана".



Акшанов Нурлан Сагындыкович с июня 2018 года является Заместителем Председателя Правления АО "Отбасы банк". Курирует вопросы по бизнесу.

До 2018 года занимал руководящие должности в АО "Фонд развития предпринимательства "Даму", АО "АТФ Банк".



Бейсембаев Мирас Берикович с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Отбасы банк". Курирует вопросы по информационной безопасности, правовым и административным вопросам.

До 2017 года занимал должности в АО "Фонд развития предпринимательства "Даму", АО "Казпочта".



Распекова Эльмира Сабыржановна с ноября 2020 года является Заместителем Председателя Правления АО "Отбасы Банк". Курирует вопросы по развитию. До назначения работала в АО "Отбасы банк" в должности Управляющего директора, занимала руководящие должности в АО "Фонд развития предпринимательства "ДАМУ", АО "Альфа-банк".



Каирбеков Исламбек Урумбаевич с декабря 2019 года является Заместителем Председателя Правления АО "Отбасы банк".

Курирует вопросы по риск-менджменту и внутреннему контролю.

До назначения работал в АО "Отбасы банк" в должности Управляющего директора, занимал руководящие должности в АО "Фонд развития предпринимательства "ДАМУ", АО "Цесна-банк"



Кожанбаев Адлет Нурсагатович с февраля 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Отбасы банк". Курирует вопросы по информационным технологиям.

До 2017 года занимал руководящие должности в АО "Отбасы банк", АО "Темирбанк", АО "БТА Ипотека".

Комитеты, подотчетные Правлению

В Банке действуют 11 комитетов, подотчетных Правлению Банка.

1. Комитет по стратегии и корпоративному развитию

Основной целью деятельности Комитета по стратегии и корпоративному развитию (КСКР) является руководство разработкой и реализацией стратегии развития Банка, а также рассмотрение вопросов, связанных с проектным управлением.

Основными задачами КСКР являются:

- определение стратегических принципов, целей развития и мероприятий Банка;
- координация и контроль выполнения стратегического плана развития Банка;
- повышение эффективности действующей системы управления Банка;
- координация и контроль портфеля проектов Банка;
- организация и повышение эффективности проектного управления в Банке.

2. Комитет по управлению активами и пассивами

Задачами Комитета по управлению активами и пассивами являются:

- определение правил и процедур инвестирования и заимствования на внутреннем и внешнем рынках, осуществления операций с финансовыми инструментами;
- определение ориентиров (эталонного портфеля) по диверсификации активов, ликвидности, рентабельности Банка, достаточности собственных средств Банка в целях кредитования, в пределах полномочий, определенных внутренними документами Банка.

3. Комитет по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания

Основными задачами Комитета по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания являются:

- рассмотрение и одобрение ставок и тарифов на осуществление банковских операций, предельных величин вознаграждения по депозитам и кредитам, предельных сумм и сроков принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов, утверждение условий обслуживания тарифных программ и кредитования, не требующих в соответствии с законодательством Республики Казахстан утверждения Советом директоров;
- рассмотрение и одобрение предложений работников и подразделений Банка, направленных на решение актуальных проблем по оптимизации действующих процессов и процедур, а также предложений, направленных на повышение качества оказываемых услуг.

4. Кредитный комитет

Кредитный комитет Банка осуществляет внутреннюю кредитную и депозитную политику Банка, в рамках полномочий. Структура Комитета включает в себя (с начала 2019 года):

- Комитет 1, состоящий из Председателя Комитета 1, заместителя Председателя Комитета 1 и 5 (пяти) членов Комитета 1;
- Комитет 2, состоящий из Председателя Комитета 2, заместителя Председателя Комитета 2 и 1 (одного) члена Комитета 2. Комитет 2 формируется из числа членов Правления Банка.

Основной задачей Комитета 1 является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной, депозитной политике Банка и решений Комитета по управлению активами и пассивами при условии максимального снижения рисков заимствования и получения максимального дохода от следующих банковских операций: операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (далее – кредитные продукты), а также рассмотрение и принятие решений по вопросам, связанным с управлением и/или возвратом средств по проблемным/просроченным займам направленным на минимизацию возможных убытков от кредитных операций Банка и уменьшение доли проблемных займов в Банке.

Основной задачей Комитета 2 является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной, депозитной политике Банка и решений Комитета по управлению активами и пассивами при условии максимального снижения

рисков заимствования и получения максимального дохода от операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (далее – кредитные продукты), а также рассмотрение и принятие решений по вопросам, связанным с кредитными продуктами и просроченными/проблемными займами.

5. Комитет по информационным ресурсам

Основной задачей Комитета является рассмотрение проектов Банка в области информационной инфраструктуры Банка с целью предоставления рекомендаций Правлению Банка.

6. Бюджетный комитет

Основной целью Комитета является обеспечение своевременной и качественной разработки годового бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана, Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка на планируемый период, а также предложений по их улучшению, исполнению и контролю.

Основной задачей Комитета является рассмотрение финансовой и нефинансовой информации для принятия обоснованного решения в соответствии со Стратегией развития и Планом развития Банка при составлении проектов годового Бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана и Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка.

7. Комитет по контроллингу

Основной целью деятельности Комитета является содействие Правлению Банка в реализации контроллинговых функций в части рассмотрения, планирования и оценки карт ключевых показателей деятельности руководителей структурных подразделений, управляющих директоров и советников Председателя Правления Банка.

Задачами Комитета являются:

- поддержка процесса планирования работы для достижения поставленных задач в соответствии со Стратегией развития Банка.
- организация контроля за выполнением плановых мероприятий руководителями структурных подразделений Центрального аппарата Банка, управляющими директорами и советниками Председателя Правления Банка.

8. Комитет по кадровым вопросам

Основными задачами Комитета по кадровым вопросам являются:

- реализация внутренней кадровой политики Банка;
- координация работы по аттестации работников, в том числе при решении спорных вопросов;
- рассмотрение кандидатур для формирования кадрового резерва Банка;
- рассмотрение кандидатур для морального поощрения;
- рассмотрение фактов нарушений работниками Банка требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка.

9. Комитет информационной безопасности

Основными задачами Комитета по информационной безопасности являются:

- обеспечение соответствия системы управления информационной безопасности законодательству Республики Казахстан;
- поддержание внутренних документов Банка по вопросам информационной безопасности в актуальном состоянии;
- обеспечение минимизации вероятности возникновения инцидентов информационной безопасности и их возможного ущерба;

- полный и всесторонний анализ вопросов информационной безопасности, выносимых на рассмотрение Правления Банка;
- поддержание технических средств защиты информации для Банка в актуальном состоянии.

10. Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов

Основными задачами Комиссии по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов являются рассмотрение вопросов и принятие решений по:

- определению стоимости, сроков нормативной и полезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;
- списанию имущества Банка согласно внутренним нормативным документам Банка, регулирующим выбытие имущества Банка;
- проведению переоценки основных средств (зданий, сооружений) Банка в соответствии с Учетной политикой Банка на основании заключения независимого оценщика;
- проведению теста на обесценение основных средств и нематериальных активов.

11. Комитет по рискам

Основными задачами КР являются:

- подготовка рекомендаций и предложений по организации и поддержанию эффективной СУР и СВК для Правления Банка;
- развитие процессов, призванных идентифицировать, оценивать, отслеживать и контролировать риски Банка
- координация процесса управления рисками и внутреннего контроля структурными подразделениями и филиалами Банка;
- обеспечение постоянного обмена информацией о рисках, внутреннем контроле Банка между членами Комитета и доведения такой информации до владельцев рисков, и риск-факторов с целью повышения риск-культуры, прозрачности и эффективности СУР, СВК.
- принятие решений по вопросам, направленным на повышение качества оказываемых услуг, в рамках отчета по обращениям клиентов (жалоб).

Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению

Исполнительным органом Банка является Правление, действующее на основании Положения о Правлении, утвержденного Советом директоров Банка. Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка.

Правление Банка действует от имени Банка, в том числе представляет его интересы, совершает сделки в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка, утверждает штатное расписание, в том числе Центрального аппарата, филиалов, представительств, издает решения и дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками Банка.

Правлением Банка в отчетном периоде осуществлялось принятие решений по всем вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательными актами Республики Казахстан и Уставом Банка к компетенции Единственного акционера, Совета директоров Банка.

Правлением Банка проведено 168 заседаний в 2020 году (в 2019 году – 128 заседаний). Работа комитетов при Правлении Банка отражена в таблице ниже.

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний	Количество рассмотренных вопросов
-------	-------------------	----------------------------------	-----------------------------------

		2019	2020	2019	2020
1.	Комитет по стратегии и корпоративному развитию	22	27	42	44
2.	Комитет по управлению активами и пассивами	33	32	161	156
3.	Комитет по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания	41	39	152	92
4.	Кредитный комитет:	81	63	2 213	3 708
	Комитет 1	59	46	658	934
	Комитет 2	22	17	1 555	2 774
5.	Комитет по информационным ресурсам	24	17	80	74
6.	Бюджетный комитет	44	40	119	131
7.	Комитет по контроллингу	-	6	-	6
8.	Комитет по кадровым вопросам	38	27	128	94
9.	Комитет информационной безопасности	17	22	45	78
10.	Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов	6	19	35	47
11.	Комитет по рискам	11	37	47	111

Достижение КПД членами Правления

Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании КПД на 2020 год, утвержденных Советом директоров Банка. Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Запланированный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (КПД) и индивидуальных КПД членов Правления за 2020 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2020 год составляет:

- 1) Председатель Правления Ибрагимова Л.Е. – 108%,
- 2) Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 108%,
- 3) Заместитель Председателя Правления Акшанов Н.С. – 107%,
- 4) Заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. – 104%,
- 5) Заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. – 105%,
- 6) Заместитель Председателя Правления Жубаниязова Ж.А. – 106%,
- 7) Заместитель Председателя Правления Кожанбаев А.Н. – 109%.

Крупные сделки и сделки с заинтересованностью

В отчетном 2020 году крупные сделки (25% и выше от размеров активов Банка) и сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями не совершались.

Основные принципы вознаграждения членов Правления и совета директоров

Целью политики оплаты труда и премирования членов Правления является стимулирование добросовестного, эффективного и качественного труда, позволяющего обеспечивать справедливым вознаграждением в зависимости от сложности и объема выполняемой работы, занимаемой должности и личного вклада в выполнение задач Банка.

Вознаграждение по итогам работы за год членов Правления – вознаграждение, предназначенное для стимулирования эффективности труда членов Правления, выплачиваемое в зависимости от результатов достижения стратегических ключевых показателей деятельности и результатов оценки деятельности по решению Совета директоров Банка.

Членам Совета директоров Банка – представителям Единственного акционера – АО "НУХ "Байтерек" вознаграждения и премии не выплачиваются. Независимым директорам – членам Совета директоров Банка вознаграждения устанавливаются согласно Положению о Совете директоров Банка.

Размеры вознаграждений определяются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка, с учетом опыта и квалификации независимого директора.

За 2020 год размер вознаграждений, выплаченных независимым директорам – членам Совета директоров и размер вознаграждения и премий, выплаченных членам Правления Банка, составил 288,6 млн тенге.

Соблюдение Кодекса корпоративного управления

В Банке действует Кодекс Корпоративного управления. Целями Кодекса являются совершенствование корпоративного управления, обеспечение прозрачности управления, подтверждение приверженности стандартам надлежащего корпоративного управления.

Анализ соблюдения принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка показал, что Банк в отчетном году соблюдает в полной мере все принципы и положения Кодекса корпоративного управления.

Деловая этика

В Банке действует Кодекс деловой этики, который разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Банка, Кодексом деловой этики АО "НУХ "Байтерек", с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления и представляет собой свод правил, устанавливающих основополагающие ценности и принципы корпоративной (деловой) этики и которым руководствуются работники Банка.

Кодекс распространяется на членов Совета директоров Банка и на всех работников Банка вне зависимости от занимаемой должности и применяется наравне с иными внутренними документами Банка. Работники руководствуются требованиями Кодекса во взаимоотношениях с Единственным акционером, членами Совета директоров, Правлением, коллегами, клиентами, партнерами, поставщиками.

Этические принципы.

1. Равные возможности и запрет на дискриминацию. Банк предоставляет равные возможности и ни при каких обстоятельствах не допускает дискриминацию по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

2. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных знаний, опыта и компетенций согласно внутренним документам Банка, исключая какие-либо проявления дискриминации. Продвижение по карьере основывается на объективной оценке результатов деятельности, квалификации и компетенции.

3. Равные возможности в обучении. Банк предоставляет всем работникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех членов коллективной инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами. Не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам Банка.

4. Справедливость вознаграждения. В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качестве выполняемой работы.

В Банке действует институт омбудсмена для сбора сведений о несоблюдении Кодекса деловой этики, проводятся консультации работников по положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участия в их урегулировании.

Конфликт интересов

В Банке утверждена Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов, которая определяет перечень мер, направленных на предотвращение конфликта интересов в Банке, основу которого составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей, различных представлений о способе их достижения.

Политикой четко закреплена обязанность должностных лиц (членов совета директоров и Правления Банка), работников Банка действовать в интересах Банка и его Единственного акционера, а также определена их ответственность.

Согласно требованиям Политики, должностные лица и работники Банка в целях недопущения конфликта интересов обязаны избегать любых действий и взаимоотношений, которые потенциально могут вызвать конфликт интересов. Любой конфликт интересов между личными интересами и профессиональными обязанностями в Банке должен быть раскрыт и урегулирован в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и Политикой. С целью исключения конфликта интересов работниками Банка подписывается обязательство о соблюдении действий, ограничивающих риск возникновения конфликта интересов.

Также Положением о совете директоров Банка предусмотрено, что председатель Совета директоров в случае возникновения корпоративных конфликтов принимает меры по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременно информирует единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. Банк подтверждает, что по состоянию на 01 января 2021 года Обращения Единственного акционера на действия Банка и его должностных лиц в 2020 году отсутствуют.

В 2020 году факты конфликта интересов, в том числе со стороны должностных лиц Банка, не выявлены.

Управление устойчивым развитием

Банк осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. В рамках реализации указанного принципа в Банке решением Совета директоров Банка от 04 июня 2019 года (решение №7) утверждена Политика устойчивого развития (далее-Политика).

В соответствии с положениями Политики, в системе управления устойчивого развития четко определены и закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников за реализацию принципов, стандартов и панов в области устойчивого развития.

Совет директоров Банка осуществляет стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития, Правление Банка формирует соответствующий план мероприятия.

Задачами Политики устойчивого развития:

- определены принципы и направления деятельности Банка в области устойчивого развития, в том числе в части создания эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников Банка за реализацию принципов устойчивого развития;
- определена взаимосвязь устойчивого развития и ключевых процессов Банка.

Решая задачи в области устойчивого развития, Банк опирается на свою миссию, положения Стратегии развития Банка, а также использует международные нормы поведения и принципы, закреплённые международными стандартами в области устойчивого развития.

Внутренний аудит

Деятельность департамента внутреннего аудита АО "Отбасы банк" построена на Международных основах профессиональной практики внутреннего аудита и осуществляется с соблюдением принципов независимости, беспристрастности, честности, объективности и профессиональной компетентности.

Миссия департамента внутреннего аудита заключается в оказании услуг необходимого содействия Совету директоров и Правлению Банка в выполнении их обязанностей по достижению стратегических целей Банка.

Основной целью деятельности департамента внутреннего аудита является предоставление Совету директоров независимых разумных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности Банка и повышение эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.

Департамент внутреннего аудита является независимым структурным подразделением и функционально подотчетен Совету директоров, административно – Правлению Банка. Курирование деятельности департамента внутреннего аудита осуществляется Комитетом по аудиту совета директоров. Руководитель и работники департамента внутреннего аудита назначаются Советом директоров.

В 2020 году штатная численность департамента внутреннего аудита составляла 13 человек. Внутренние аудиторы на постоянной основе осуществляют непрерывное профессиональное развитие и владеют Дипломами сертифицированных профессиональных внутренних аудиторов, выданных Институтом финансовых менеджеров Великобритании (DipPIA и DiPCPIA), а также сертификатами профессиональных бухгалтеров (CPA).

Основными задачами и функциями департамента внутреннего аудита являются:

- оценка надежности и эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками;
- оценка эффективности корпоративного управления и соблюдения этических стандартов и ценностей;
- оценка достаточности и эффективности мер, применяемых структурными подразделениями Банка для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка;
- оценка надежности функционирования системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем;
- предоставление консультаций для Исполнительного органа, структурных подразделений Банка по вопросам совершенствования процессов внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления.

Годовые риск-ориентированные аудиторские планы рассматриваются и утверждаются Советом директоров. Все запланированные аудиторские задания на 2020 год выполнены в полном объеме.

При осуществлении своих функций, департамент внутреннего аудита подтвердил Совету директоров свою независимость.

Внешний аудит

В соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг Банка и заключенным договором о долгосрочных закупках услуг по аудиту финансовой отчетности на 2019-2021 годы от 14 мая 2019 года на основании решения Правления Холдинга внешний аудит для Банка проводит Аудиторская компания ТОО "ПрайсуотерхаусКуперс". Срок действия договора: с 01 января 2019 года по 28 февраля 2021 года. Сумма вознаграждения аудитора за 2020 год составляет 28 224 тысяч тенге.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Банк стремится к поддержанию качественных и устойчивых взаимоотношений с ключевыми заинтересованными сторонами, и учитывает их интересы при принятии ключевых решений и ведении операционной деятельности.

Ключевые группы заинтересованных сторон были выбраны исходя из уровня их воздействия на Банк и уровня воздействия Банка на заинтересованные стороны.

Группы заинтересованных сторон	Как мы коммуницируем	Каковы их интересы	Что мы делаем
Клиенты	Мы ведем постоянную коммуникацию с клиентами в ходе оказания услуг, через центры и точки обслуживания, консультантов и консультанционные центры, и дистанционные каналы. В целях получения обратной связи от клиентов в Банке функционирует колл-центр.	Релевантные и конкурентные условия кредитования и сбережений, помогающие эффективно решать жилищный вопрос. Оперативное, качественное, комфортное обслуживание со стороны Банка.	Банк предоставляет различные качественные банковские продукты и услуги. В 2020 году Банк заключил 486 314 договора (на сумму 1,6 трлн тенге) с клиентами. Клиентам доступна широкая региональная сеть обслуживания, включающая дистанционные каналы. Для поддержания долгосрочных, доброжелательных и открытых отношений с клиентами на регулярной основе проводятся различные культурно-массовые мероприятия
Акционер	Мы поддерживаем постоянную коммуникацию с Единственным акционером через проведение встреч, обработку запросов и решений Акционера, предоставления отчетности.	Устойчивое финансовое положение Банка, выплата дивидендов. Эффективное корпоративное управление и высокий уровень прозрачности.	Банком соблюдаются требования дивидендной политики. Так, в 2020 году (29 мая) осуществлена выплата дивидендов за 2019 год в размере 8 293 млн тенге. Банк в установленном законодательством порядке обеспечивает своевременное раскрытие достоверной финансовой отчетности и информации о Банке. Годовая финансовая отчетность проходит заверение внешним аудитором. Управленческая информация о Банке предоставлялась своевременно на ежеквартальной основе.
Работники	Работники имеют возможность предоставить обратную связь в ходе внутренней коммуникации с	Обеспечение достойных условий труда. Выполнение условий трудового	Со дня основания, Банк создает достойные условия труда (оплата труда, рабочее время и т.д.) для всех своих работников. Банк обеспечивает качественный социальный пакет.

	<p>непосредственным руководством. Институт омбудсмана дает возможность сообщить о нарушения деловой этики в Банке.</p>	<p>договора. Создание эффективной кадровой политики. Обеспечение всем работникам равных возможностей развития, оценки их результатов, карьерного роста.</p>	<p>Профессиональное развитие работников является одним из ключевых приоритетов Банка. В Банке действует институт омбудсмана для поддержки соблюдения Кодекса деловой этики, консультации работников, инициации рассмотрения споров.</p>
Партнеры	<p>Банк активно участвует в деловых встречах, переговорах, мероприятиях для поддержания качественных отношений с партнерами.</p>	<p>Выполнение принятых на себя обязательств. Следование международным нормам корпоративного управления и устойчивого развития.</p>	<p>Банк на постоянной основе поддерживает и развивает взаимовыгодное сотрудничество со своими партнерами, в том числе международными финансовыми институтами. С марта 2014 года Банк является членом Европейской федерации строительных сберегательных касс, и с сентября 2014 года вступил в члены Международного союза жилищного финансирования. В Банке действует Кодекс деловой этики, устанавливающий основополагающие ценности и принципы корпоративной (деловой) этики и которым руководствуются работники Банка.</p>
Общество	<p>Банк получает обратную связь в ходе PR и маркетинговой деятельности. Проводится рассмотрение заявок на поддержку благотворительных проектов. Предусмотрено получение обратной связи от региональных офисов, которые лучше осведомлены о ситуации в своем регионе.</p>	<p>Активное участие Банка в вопросах социально-экономического характера в регионах деятельности. Поддержка принципов устойчивого развития, основанных на интересах широкого круга заинтересованных сторон. Поддержание прозрачности Банка, как социально</p>	<p>Банк активно участвует в общественной жизни на территориях своего присутствия. Предоставляет социально значимые услуги, поддерживает благотворительные мероприятия. В 2020 году в сфере рекламной и PR-деятельности Банк реализовал ряд проектов по повышению степени узнаваемости и доверия к бренду, а также по продвижению продуктов и сервисов Банка, и информированию населения о предоставляемых Банком возможностях.</p>

	В Банке действует Горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка.	значимого финансового института.	
Государство	Встречи с регуляторами и профильными государственными органами.	Соблюдение норм законодательства. Реализация государственных жилищных программ.	Банк признает свою ответственность перед государством и соблюдает действующее законодательство. Банк является оператором государственных жилищных программ, обеспечивая их эффективную реализацию, и работая над развитием бизнес-процессов и продуктов, участвует в разработке законодательных инициатив. Банком также проводится антикоррупционная деятельность, для недопущения незаконных и неэтичных практик делового поведения.

Также, в 2020 году в мероприятиях Банка по повышению эффективности деятельности и определения слабых сторон в бизнес-процессах были задействованы ключевые стейкхолдеры Банка. Банком проводился опрос, где участвовали члены совета директоров, Правления, работники Банка, партнеры Банка, представители СМИ, которые относятся к ключевым группам заинтересованных сторон Банка. Согласно опроснику, заинтересованные стороны оценивали влияние Банка на рынок ипотеки, влияние на государственную политику в своей сфере деятельности, насколько они осведомлены о результатах деятельности Банка, насколько прозрачны бизнес-процессы и процедуры Банка, насколько соответствует рыночным тенденциям Стратегия развития Банка и др. Результаты опроса были учтены при актуализации ключевых планов развития Банка.

Политика управления рисками и система внутреннего контроля

Система внутреннего контроля в Банке сформирована в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Базельского комитета по банковскому надзору, лучшими мировыми практиками. Банк применяет в построении системы внутреннего контроля концепцию "Интегрированной модели COSO" 2013 года. Система внутреннего контроля Банка (СВК) представляет собой процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую Советом директоров, коллегиальными органами,

структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей.

СВК Банка является многоуровневой и включает в себя все подразделения Банка. Участники процесса внутреннего контроля определены на основе трех линий защиты.

Первая линия защиты обеспечивается всеми структурными подразделениями Банка, представляет собой контроли, разработанные для обеспечения корректного выполнения ежедневных операций в процессах. Контроли разрабатываются бизнес-подразделениями и являются неотъемлемой частью бизнес-процессов для минимизации рисков и соблюдения требований внутренних документов, а также для соблюдения внешних, регуляторных требований. Управление контролями и мониторинг осуществляются самими подразделениями, что предполагает способность бизнес-подразделений выявлять риски, слабые стороны бизнес-процессов, возможные непредвиденные события и своевременно реагировать на них.

Вторая линия защиты обеспечивается подразделением внутреннего контроля, осуществляющим мониторинг, координацию и документирование СВК, и подразделениями, обеспечивающими идентификацию и оценку рисков по отдельным направлениям деятельности Банка. В том числе: подразделение риск-менеджмента, главный комплаенс-контролер и подразделение комплаенс-контроля, подразделение ситуационного мониторинга, подразделение по работе с персоналом, юридическое подразделение, подразделение безопасности, подразделение информационной безопасности, подразделение по управлению рисками информационных технологий.

Подразделение внутреннего контроля оказывает консультационную помощь работникам Банка по вопросам внутреннего контроля в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, нормативными документами АО «НУХ Байтерек», нормативными документами НБ РК и законодательством Республики Казахстан с целью обеспечения эффективного функционирования системы внутреннего контроля в Банке.

В рамках работ по мониторингу и документированию СВК подразделение внутреннего контроля проводит диагностику адекватности дизайна внутренних контролей, предотвращающих или обнаруживающих идентифицированные риски в ключевых бизнес-процессах Банка. В 2020 году проведена диагностика 52 под-процесса бизнес-процессов "Управление продажами", "Операции с наличностью", "Открытие сберегательных счетов посредством видео-сервиса и интернет банкинга", "Предварительная квалификация клиентов", "Уступка вклада ЖСС онлайн (возмездная)", "Обслуживание юридических лиц". По итогам диагностики по выявленным контролям с неэффективным, частично эффективным дизайном даны рекомендации владельцам процессов, в том числе рекомендации по необходимости проведения автоматизации конкретных контрольных процедур, разработке отсутствующих регламентов, актуализации имеющихся. Правлением, Комитетом по рискам Банка утверждены планы корректирующих действий по устранению недостатков внутреннего контроля в процессах.

Подразделение внутреннего контроля проводит выборочные проверки бизнес-процессов Банка по поручению руководства Банка / в соответствии с планом работ. В 2020 году подразделением внутреннего контроля проведено 11 проверок, в том числе: 5 проверок – экспертиза / оценка эффективности дизайна внутренних контролей в бизнес-процессах / под-процессах, 6 проверок - выборочная проверка операционной эффективности внутренних контролей в бизнес-процессах.

Структурными подразделениями – участниками первой, второй линии защиты – владельцами бизнес-процессов на ежегодной основе проводится идентификация рисков в своих процессах и самооценка адекватности внутренних контролей, смягчающих идентифицированные риски. Результаты самооценки отражаются в матрице бизнес-процессов, рисков и контролей Банка. Матрица на текущий год, содержащая самооценку бизнес-владельцев/оценку подразделения внутреннего контроля, утверждается ежегодно Советом директоров. Владельцами бизнес-процессов разрабатываются и утверждаются

Правлением планы мероприятий по устранению недостатков/неэффективности внутреннего контроля в бизнес-процессах. Дальнейший мониторинг исполнения всех планов корректирующих действий по внутреннему контролю осуществляется подразделением внутреннего контроля.

Третья линия защиты обеспечивается подразделением внутреннего аудита в виде независимой оценки эффективности системы внутреннего контроля Банка с использованием результатов аудиторских проверок или в виде отдельной оценки эффективности системы внутреннего контроля.

Система управления Банка в области риск-менеджмента направлена на формирование целостной системы, соответствующей характеру и масштабы деятельности Банка, профилю принимаемых им рисков, а также отвечающей потребностям дальнейшего развития. Стратегические цели системы управления рисками строятся на своевременном выявлении рисков, качественной оценке всех факторов и комплексном реагировании с целью минимизации возможного влияния. Ключевые вопросы по управлению рисками рассматриваются, одобряются или согласовываются в рамках действующих Комитетов при Совете директоров и Правлении Банка, Совет директоров осуществляет стратегическое руководство деятельностью Банка по вопросам внутреннего контроля и управления рисками, утверждает и периодически пересматривает политики.

Управление рисками

Оценка влияния текущих рисков¹ Банка на уровень достаточности собственного капитала

Норматив	Факт 01.01.21г.	С учетом текущего уровня риска	Отклонения от существующего
1	2	3	4 = 3 - 2
k1-1 (min. 0,05)	0,367	0,344	-0,023
k1-2 (min. 0,05)	0,367	0,344	-0,023
k2 (min. 0,10)	0,367	0,344	-0,023

Достаточность уровня капитала с учетом текущего совокупного уровня риска уменьшится на -0,023 по всем коэффициентам, тем не менее его значение будет выше установленных регулятором минимальных требований вследствие значительного объема собственного капитала (277 млрд тенге).

Информация о соблюдении агрегированных уровней риск-аппетита по состоянию на 01.01.2021 г.

Наименование риска	Уровень риск-аппетита на 01.01.20г.	Утвержденный уровень риск-аппетита на 2020 год	Достаточность уровня риск-аппетита
1	2	3	4 = 3 - 2
Кредитный риск	8 266	22 865	14 599
кредитный портфель	7 462	17 095	9 633
межбанковские депозиты	0	2 753	2 753
негосударственные ЦБ	804	3 018	2 214

¹ Включает кредитный, операционный, рыночный риски и риск ликвидности

Рыночный риск	4 126	7 282	1 809
Процентный	4 108	6 676	2 568
Валютный	16	600	584
Ценовой	1,8	6,4	4,6
Риск ликвидности	5 065	10 565	5 500
Совокупный уровень риска	17 457	40 713	23 256

Текущий совокупный уровень риска по состоянию на 1 января 2021 года составляет 17,5 млрд тенге, находится в пределах утвержденного уровня риск-аппетита, имеет запас прочности в 23,3 млрд тенге и составляет 43% от утвержденного уровня риск-аппетита.

В целях выполнения стратегии развития Банка, получения запланированной прибыли и обеспечения устойчивой текущей работы в Банке функционирует система управления рисками.

Финансовые риски.

ГЭП ликвидности по состоянию на 1 января 2021 года

	До востре бо- вания	[0-7Д]	[от 1Н до 1М]	[от 1М- 3М]	[3М- 6М]	[6М- 12М]	[1Г-2Г]	[2Г-3Г]	[>3Г]	Итого по балансу
Активы	91 793	57 196	79 530	27 830	67 310	61 503	138 931	144 200	1 039 870	1 708 164
Обязательства	63 081	2 472	21 870	26 771	109 835	141 151	84 216	79 762	895 586	1 424 746
Условные обязательства			3 069	6 139	9 208	12 278				30 695
ГЭП	28 712	54 723	54 590	-5 080	- 51 733	- 91 926	54 715	64 438	144 284	252 723
Кумулятивный ГЭП	28 712	83 436	138 026	132 946	81 213	- 10 713	44 002	108 440	252 723	
Кумулятивный ГЭП / Активы	1,7%	4,9%	8,1%	7,8%	4,8%	-0,6%	2,6%	6,3%	14,8%	

При составлении ГЭП ликвидности использованы следующие допущения:

- все активы и обязательства распределены по временным интервалам в зависимости от окончательных сроков погашения;
- условные обязательства распределены из расчета выдачи жилищных займов в месяц (без учета ранее выданных предварительных и промежуточных займов).

Минимальное значение отношения кумулятивного ГЭП к итогу активам приходится на интервал от 6 до 12 месяцев и составляет -0,6%. Банк соблюдает утвержденные внутренние лимиты на 2020 год в размере >-15% .

Согласно общепринятой банковской практике, государственные ценные бумаги считаются ликвидными активами и могут располагаться в графике сроков погашения активов в интервале "до 7 дней".

Образовавшиеся отрицательные разрывы по чистому ГЭП обусловлены увеличением накопленных средств клиентов на сроках от 1 до 3 месяцев – 26,8 млрд тенге, от 3 до 6 месяцев – 109,8 млрд тенге и от 6 месяцев до года в размере 130,6 млрд. тенге. Средства клиентов, достигшие оценочного показателя – 30,7 млрд. тенге.

Банк располагает возможностью привлечения фондирования в случае необходимости посредством:

- проведения операций РЕПО;
- привлечения межбанковских займов;
- продажи ценных бумаг (с возможным дисконтом).

Кредитные риски

В рамках проекта "Внедрение системы принятия решений" в Банке была внедрена Система принятия решения (СПР) от компании Experian. Тестирование системы и ввод в эксплуатацию на боевом сервере было проведено 2 марта 2020 года.

В рамках проекта были проведены следующие мероприятия, предусмотренные договором:

- реализована стратегия принятия решений по стандартной кредитной заявке по продуктам: Рынок – промежуточные и жилищные займы, за исключением заявок по предквалификации, аффилированных лиц и военнослужащих, «Свой дом - прямая продажа (ИПЖС)», «Свой дом - средства застройщика», «Свой дом – дольщики», «Нурлы жер (Байтерек Девелопмент)», «Нурлы жер (МИО)», «Нурлы жер (Кредитное жилье)»;
- подготовлена и согласована скоринговая карта по промежуточным займам;
- организовано и проведено обучение работников Банка.

Также Банком была проведена работа по разработке и утверждению Технического порядка проведения автоматизированных экспертиз в системе «Система принятия решения» и «ВРМ» и скоринговой карты по жилищным займам.

В 2020 году был запущен новый портал "Кабинет оценщика" (далее – новый портал) с доменным именем <http://bagalau.hcsbk.kz>, также в нем были проведены работы по:

- интеграции нового портала с системой ВРМ;
- онлайн подачи заявления-анкеты оценщиком для целей его регистрации в новом портале и присоединению к Стандартным условиям по работе с оценщиками;
- внедрению справочника зон кредитования и административных центров;
- дополнению шаблонов отчетов об оценке;
- внедрению живой ленты (для делового общения сотрудников и оценщиков по вопросам оценки залогового обеспечения);
- разработке и внедрению базы данных объявлений о продаже объектов жилой недвижимости;
- разработке и внедрению отчета по количеству проведенных экспертиз по залоговому обеспечению сотрудниками залоговой службы.

Была проведена следующая методологическая работа согласно Плану мероприятий по приведению внутренних документов Банка в соответствие с Постановлением Национального Банка Республики Казахстан от 12 ноября 2019 года №188:

- 1) утверждена Залоговая политика Банка;
- 2) утверждена в новой редакции Инструкция по мониторингу залогового обеспечения предоставленных займов в Банке;
- 3) утвержден Технический порядок по проведению внутренней переоценки залогового обеспечения в рамках мониторинга залогового обеспечения;
- 4) внесены изменения в Общие требования к принимаемому Банком залоговому обеспечению;
- 5) утверждены в новой редакции Правила о внутренней кредитной политике Банка (Кредитная политика) и Методика управления кредитным риском в Банке;
- 6) разработаны и утверждены Политика управления кредитным риском Банка; Методика анализа кредитоспособности (платежеспособности) физических лиц в Банке и Методика валидации моделей оценки кредитного риска в Банке.

За 2020 год рассмотрено работниками подразделения риск-менеджмента 64 245 заявок, из них: одобрено 47 852 заявок, отклонено 675 заявок, 15 717 заявок были возвращены на доработку. АвтоЦПР одобрено 33 067 заявок.

На конец 2020 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 0,56% от кредитного портфеля, доля 20 крупных кредитов Банка составляла 0,13% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила

83,62% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/залог) равен 47,29%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

Операционные риски

Система управления операционными рисками (СУОР) в Банке сформирована в соответствии с требованиями как законодательства Республики Казахстан, рекомендациями Базельского комитета по банковскому надзору, общепринятыми принципами и банковской практикой управления рисками, так и общепринятой международной практикой.

Цели СУОР достигаются в рамках системного, комплексного подхода, который подразумевает решение следующих задач:

- совершенствование процедур и механизмов управления операционным риском, которым подвержен Банк;
- недопустимость совершения операций и иных действий, приводящих к значительным изменениям в уровне операционного риска;
- ограничение потерь при совершении Банком операций вследствие реализации операционных рисков;
- выявление и анализ операционного риска, возникающего в процессе деятельности Банка;
- получение оперативных и объективных сведений о состоянии и размере операционного риска;
- выработка мер, направленных на снижение и предотвращение операционного риска Банка;
- совершенствование системы внутреннего контроля за операционным риском;
- развитие риск-культуры на всех уровнях управления Банком.

Инфраструктура СУОР Банка включает в себя:

- 1) выявление операционных рисков: проведение анализа как существующих, так и внедряемых внутренних процедур, и систем, а также продуктов и услуг, оказываемых Банком;
- 2) оценку операционных рисков: измерение операционных рисков в целях определения тенденций в уровне их изменений;
- 3) стратегическое управление операционными рисками: разработка принципов непрерывного управления операционными рисками в Банке;
- 4) непрерывное управление операционными рисками: осуществляется всеми структурными подразделениями Банка и включает снижение уровня подверженности операционному риску и устранение негативных влияний событий операционных рисков во всех структурных подразделениях Банка;
- 5) мониторинг и предоставление отчетности по операционным рискам: мониторинг уровня операционного риска и соответствия допустимым уровням риска Банком осуществляется на регулярной основе. В целях мониторинга операционного риска Банк использует систему управленческой отчетности для руководства и коллегиальных органов, задействованных в процессах управления рисками, проводится регулярная оценка рисков, влияющих на достижение поставленных целей, меняющихся обстоятельств и условий, и выработка рекомендаций по управлению рисками. Информация по управленческой отчетности предоставляется Совету директоров / Правлению Банка на ежеквартальной/ежемесячной основе;
- 6) предотвращение/смягчение (контроль): проведение комплекса мероприятий, направленных на предотвращение/снижение вероятности возникновения событий или обстоятельств, приводящих к операционным потерям, или на уменьшение размера потенциальных потерь.

В 2020 году осуществлены мероприятия по приведению СУОР в соответствие с новыми Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков

второго уровня, утвержденными Постановлением Правления Национального Банка №188 от 12.11.2019 года и автоматизации инструментов операционных рисков.

Управление рисками информационной безопасности и рисками информационных технологий

В целях обеспечения эффективного функционирования систем управления рисками ИБ и ИТ, согласно требованиям Правил формирования системы управления и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан №188 от 12.11.2019 года, разработаны и поддерживаются в актуальном состоянии следующие документы:

- 1) политики по управлению рисками ИБ и ИТ;
- 2) правила по управлению рисками ИБ и ИТ;

В 2020 году проведены мероприятия по интеграции ИС база данных операционных рисков RPM Банка с базой информационной системы департамента информационной безопасности «IRP Resilient» (ИС Resilient - система хранения инцидентов ИБ).

В 2020 году подразделением внутреннего контроля в ИТ инфраструктуру Банка внедрена система автоматического мониторинга информационных систем Банка, осуществляющий сбор и анализ данных по простоям информационных активов/систем Банка в целях контроля и осуществления регулярной оценки рисков информационных технологий, присущих деятельности Банка.

В рамках функционирования указанных систем на постоянной основе предоставляются отчеты по рискам ИТ и ИБ, Комитету по информационной безопасности, Правлению и Совету директоров Банка.

Управление непрерывностью деятельности

Управление непрерывностью деятельности Банка нацелено на обеспечение устойчивости Банка к любым инцидентам за счет исключения или максимального сокращения времени простоя и быстрого восстановления ключевых бизнес-процессов и минимизации потерь. В этих целях разработаны, утверждены и поддерживаются в актуальном состоянии:

- Политика управления непрерывностью деятельности Банка;
- Правила управления непрерывностью деятельности Банка;
- Планы обеспечения непрерывности деятельности Банка;
- Планы реагирования по обеспечению деятельности Банка.

В 2020 году, по данному направлению, проведены следующие мероприятия:

- обучение персонала Банка по вопросам непрерывности деятельности;
- анализ воздействия на деятельность по критически важным процессам и направлениям деятельности Банка;
- тестирование и анализ планов обеспечения непрерывности деятельности Банка;
- анализ рисков непредвиденных обстоятельств, по которым составлен план мероприятий по реагированию на риски.

В целях предупреждения распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), обеспечения непрерывности своей деятельности и охраны здоровья своих работников и клиентов Банка разработаны и реализованы несколько Планов мер по обеспечению непрерывности деятельности Банка, связанного с коронавирусом COVID-19.

В рамках данных планов, в 2020 году реализованы следующие мероприятия вышеуказанного Плана:

- соблюдение новых санитарных норм на рабочих местах и масочного режима в течение всего рабочего дня всеми работниками Банка;
- ограничение внутреннего передвижения работников внутри зданий;
- ограничение служебных командировок в регионы неблагоприятные по КВИ;

- сокращения проведения очных совещаний и встреч;
- проведение дезинфицирования и санитарной обработки помещений Банка, включая филиальную сеть;
- в случае выявления зараженного коронавирусом инфекцией обеспечение немедленной дезинфекции помещения;
- проведение до начала работы проверки сотрудников бесконтактной термометрией и при наличии симптомов респираторных заболеваний, не допущение к работе лиц с симптомами ОРВИ и гриппа, КВИ.
- закуп дезинфицирующих средств и его дальнейшая передача филиалам Банка;
- приобретение и установка защитных экранов на столах для работников Банка, работающих с клиентами Банка;
- приобретение и установка шатров для клиентов Банка, при соблюдении дистанции 1,5-2 метров между ними;
- приобретение средств индивидуальной защиты (маски, санитайзеры, перчатки), для сотрудников Банка работающих с клиентами;
- закуп услуг и обработки СЭС по всем регионам Казахстана в филиалах и ЦО, в том числе терминалы.
- проведение работ по подписанию дополнительных соглашений к коллективному договору для работников, определение формата по дистанционной форме работы;
- обеспечение максимального оказания услуг для клиентов Банка в онлайн-режиме.
- перевод работников на удаленную форму работы;
- для исполнения двух последних мероприятий, Банком были закуплены дополнительные технические средства и приобретены/доработаны программы для улучшения обслуживания клиентов в онлайн-режиме.

Комплаенс-риск

Комплаенс-риск входит в топ-5 бизнес-рисков наряду со стратегическими, финансовыми, операционными, репутационными рисками.

Регуляторные изменения, сопровождаемые ужесточением надзора, являются факторами, предопределившими актуальность ведения комплаенс-политики в Банке.

В этой связи на сегодняшний день комплаенс является неотъемлемой частью функционирования Банка и его организационной структуры.

Эффективная система управления комплаенс-рисками и ее поддержание в соответствующем состоянии позволяют руководству своевременно выявлять все существенные риски неполной реализации бизнес-целей Банка.

Ответственность за соблюдение установленных норм основывается на комплаенс-культуре Банка, которая находит свое отражение в выстраиваемых 3 линиях защиты:

1) Первая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском в пределах своей компетенции и в соответствии с внутренними документами Банка по вопросам управления комплаенс-риском (контроль первого уровня). Участниками являются работники Банка, руководители структурных подразделений Банка;

2) Вторая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском и комплаенс-контроль (контроль второго уровня). Участники: Главный комплаенс-контролер, подразделение комплаенс-контроля;

3) Третья линия защиты осуществляет независимую оценку эффективности системы управления комплаенс-риском (контроль третьего уровня). Участником является подразделение внутреннего аудита.

Все участники системы управления комплаенс-рисками в рамках своей компетенции и ответственности осуществляют управление комплаенс-рисками при строгом и неукоснительном соблюдении требований законодательства Республики Казахстан, законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка и

признанного Республикой Казахстан, внутренних правил и процедур Банка и общепринятых норм поведения.

Основной целью управления комплаенс-рисками является минимизация и/или поддержание на приемлемом уровне комплаенс-рисков, таких как возникновение финансовых потерь у Банка и применение к нему юридических санкций вследствие несоблюдения требований законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов и процедур Банка, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка и признанного Республикой Казахстан.

В целях эффективного управления комплаенс-риском подразделением комплаенс-контроля проводится работа по идентификации и оценке причин возникновения комплаенс-риска:

- на регулярной основе осуществляются сбор и анализ событий реализации комплаенс-рисков. Для этого используются результаты аудиторских проверок и единая внутренняя база данных операционных убытков и событий;

- подразделение комплаенс-контроля принимает участие при внедрении новых продуктов и услуг;

- на регулярной основе проводятся внутренние проверки внутренних документов, процессов Банка на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан (в 2020 году подразделением комплаенс-контроля было проведено 8 проверок);

- реализован принцип "Знай своего клиента";

- ведется реестр комплаенс-рисков с составлением карты комплаенс-рисков;

- в рамках укрепления комплаенс-культуры в Банке проводятся обучающие семинары.

Подразделением комплаенс-контроля в целях обеспечения соответствия деятельности Банка законодательству Республики Казахстан на постоянной основе проводится мониторинг изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан с дальнейшим предоставлением рекомендаций по разработке новых внутренних документов, внесению соответствующих изменений/дополнений во внутренние документы и процедуры Банка.

В рамках исполнения требований законодательства о противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее – ПОД/ФТ) в Банке функционирует система финансового мониторинга.

Основной целью системы финансового мониторинга является минимизация рисков, возникающих при осуществлении банковских операций, подлежащих финансовому мониторингу, и иных операций с деньгами или имуществом, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения, путем обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере ПОД/ФТ, недопущения вовлечения Банка в осуществление легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, поддержания эффективности системы внутреннего контроля Банка на уровне, достаточном для управления рисками.

В Банке реализован принцип "Знай своего клиента", при установлении деловых отношений проводятся процедуры надлежащей проверки, обеспечивается полнота и своевременность представления в уполномоченный орган по финансовому мониторингу сведений по операциям, подлежащим финансовому мониторингу.

Корпоративная социальная ответственность

Банк активно содействует решению социально направленных задач государства и обеспечения равного доступа широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех регионах Республики Казахстан. Банк придает большое значение корпоративной социальной ответственности (КСО) как одному из ключевых принципов своей деятельности и корпоративного поведения. В этой связи в декабре 2016 года решением Правления Банка была утверждена Стратегия корпоративной социальной ответственности (Стратегия КСО), которая стала базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности Банка в этой области.

Банк осознает свою ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, а также признает необходимость осуществления комплекса мероприятий по содействию устойчивому развитию общества и принимает добровольные обязательства по социально ответственному поведению перед широким кругом заинтересованных сторон.

Согласно Стратегии КСО Банк придерживается следующих принципов при осуществлении своей деятельности:

1. Приверженность миссии, общим ценностям и видению Банка.
2. Предоставление качественных услуг на основе высокого профессионализма коллектива Банка.
3. Уважение чести и достоинства личности и ее прав.
4. Честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами.
5. Взвешенный подход при принятии управленческих решений.
6. Законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия.
7. Охрана здоровья работников Банка.
8. Открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами.

Исходя из Стратегии КСО Банк определил шесть приоритетных групп заинтересованных сторон: клиенты, Акционер, работники, деловые партнеры, государство, общество. Банк принимает конструктивную критику заинтересованных сторон, направленную на совершенствование деятельности Банка в области КСО, и берет на себя обязательство отвечать на такую критику мерами по предотвращению непреднамеренных и непредвиденных негативных последствий своей деятельности.

Соблюдение принципов Стратегии КСО является частью корпоративной культуры и обязательно для всех работников Банка.

Основные направления корпоративной социальной ответственности:

1. Добросовестная деловая практика.
2. Развитие персонала.
3. Охрана окружающей среды.
4. Поощрение благотворительности и спонсорства.

В 2019 году, в целях определения основополагающих норм, принципов, правил и подходов, которых должен придерживаться Банк в построении системы управления в области устойчивого развития, Банк утвердил Политику устойчивого развития. Кроме того, Банком был утвержден План мероприятий Банка в области устойчивого развития на 2019-2020 годы, согласно которому в отчетном периоде ответственными подразделениями Банка были проделаны ряд мероприятий в рамках устойчивого развития.

Занятость

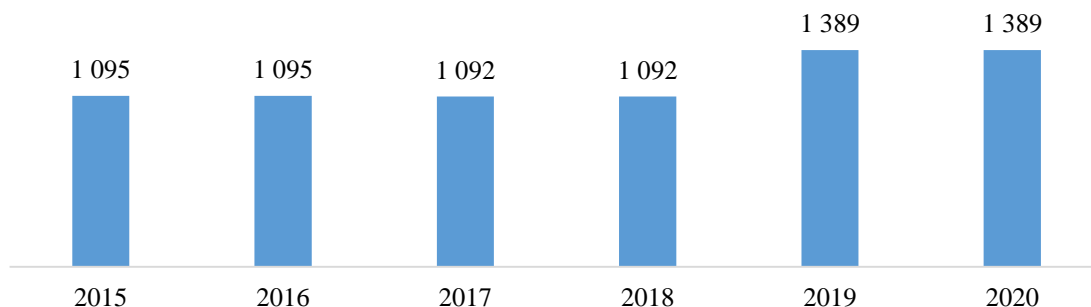
Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком. Трудовые

отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Состав и структура персонала

По состоянию на 1 января 2021 года внутренняя организационная структура Банка состояла из 25 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 15 областных и 3 городских филиалов, 20 центров обслуживания и 4 точки обслуживания.

Штатная численность персонала, чел.



Фактическая численность работников Банка по состоянию на 1 января 2021 года составила 1 341 человек. Из них 478 работники Центрального аппарата, 863 работники филиалов Банка во всех регионах. Количество принятых на работу работников в 2020 году составило 214 человек. Средний возраст сотрудников – 36 лет.

Структура численности персонала в разбивке по полу и возрастным группам в 2020 году.

Показатель		Всего, чел.	Доля, %	Руководящие должности	Доля в руководящей должности, %
Пол	Мужчины	538	40	4	57
	Женщины	803	60	3	43
Возрастные группы	До 30 лет	337	25	0	0
	От 30 до 50 лет	912	68	7	100
	Старше 50 лет	92	7	0	0

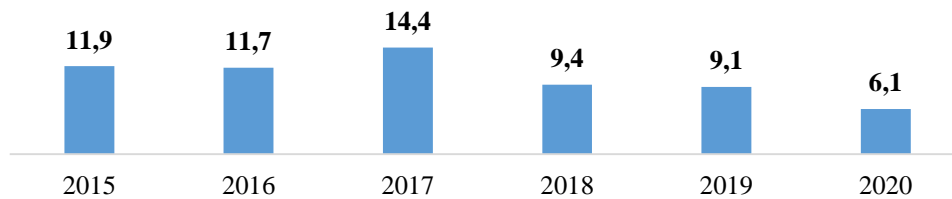
Работники, принятые в 2020 году, чел.



Процедура конкурсного отбора на вакантные должности Банка состоит из нескольких этапов, в том числе: определение потребности в кадрах, отбор кандидатов и анализ резюме, проведение предварительного собеседования, профессионального тестирования с кандидатами. Текучесть персонала за 2020 год составляет 6,1% (в 2019 году составляла 9,1%). Трудовые отношения были расторгнуты: по инициативе работника – 45%, по

соглашению сторон – 36%, и по прочим причинам (призыв, смерть, решение суда, инициатива работодателя, сокращение и др.) – 18%.

Текущестъ персонала, %



Практика трудовых отношений

Жалоб, поданных на Банк в отчетном году за нарушение практики трудовых отношений – не имеется. Работник в соответствии законодательством Республики Казахстан и условиями трудового договора имеет право на обращение за рассмотрением индивидуального трудового спора/жалоб. Сроки обращения по рассмотрению индивидуальных трудовых споров регламентируется Трудовым Кодексом Республики Казахстан.

Подразделений, у которых используется детский и принудительный труда, а также выполнения молодыми работниками опасной работы – не имеется.

Обучение

Принимая во внимание, что развитие персонала является одним из составляющих успеха любой организации, Банком ежегодно планируются средства на обучение и развитие персонала.

В течение 2020 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия в связи с внесением изменений и дополнений в нормативные документы, нововведениями Банка в рамках внедрения новой информационной системы и совершенствования ИТ-инфраструктуры и другим. Обучающие мероприятия проводились также с целью повышения профессиональной квалификации и мотивации работников Банка, способных принимать эффективные решения для достижения целей и задач, стоящих перед Банком. Кроме того, работники Банка обучались на внешних семинарах, курсах, тренингах в онлайн-формате по различным направлениям с целью развития профессиональных навыков и изучения мирового опыта. Работники Банка на периодической основе проходят обязательные специализированные курсы в целях повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

В связи с началом пандемии коронавирусной инфекции в 2020 году большая часть обучения была переведена в дистанционный формат.

Внешнее обучение в 2020 году прошли 566 работников Банка, что составляет 40,7% от общего числа работников. Из них 280 человек – работники Центрального аппарата и 286 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2019 году внешнее обучение прошли 1 213 работников, что составляло 87,3% от общего числа работников.

В 2020 году по программам МВА/ЕМВА в отечественных и зарубежных вузах 17 работников Банка успешно защитили квалификационные работы (магистерские диссертации), продолжают обучение по программам МВА/ЕМВА 14 человек. Поступили на обучение в 2020 году по программе МВА еще 6 работников Банка.

Общее количество часов обучения (внешнее обучение) в 2020 году составило 8 612 академических часов, с учетом обучения на краткосрочных программах (двухдневные программы – 16 академических часов) и долгосрочных программах обучения МВА/ЕМВА. Среднее количество часов обучения (внешнее обучение) на 1 работника Банка в 2020 году составило 15,2 академических часа.

Внутренним обучением в 2020 году было охвачено 1 389 человек, что составляет 100% от общего числа работников. Для сравнения, в 2018 году - 1 092 работника.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2020 году составило 21 356 учебных часов, с учетом краткосрочного обучения (вебинар, техучеба) и асинхронного обучения (электронные курсы). Среднее количество часов обучения (внутреннее обучение) на 1 работника Банка в 2020 году составило 16,4 учебных часа.

Проведено 85 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2020 год – 85 мероприятий. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Политика противодействия мошенничеству и коррупции, корпоративное управление в Банке, Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности, организация системы внутреннего контроля в Банке, Кодекс деловой этики, продукты Банка, порядок рассмотрения обращений клиентов, геймификация и другие.

Количество обучений на электронных курсах в системе дистанционного обучения Банка (внутреннее обучение) в 2020 году составило: 4 731 обучений работниками Центрального аппарата и 10 903 обучения работниками филиалов Банка.

В течение года также регулярно пополнялась библиотека учебных электронных интерактивных курсов в системе дистанционного обучения "Мираполис", ориентированной на всех работников Банка. Были разработаны и загружены электронные курсы следующей тематики: "Корпоративное управление в Банке", "Навыки удаленной работы", "Эмоциональный интеллект", "Стрессоустойчивость", "Ассертивное поведение". Актуализирован электронный курс "Кодекс деловой этики".

На базе СДО iSpring проведено обучение для работников Банка на 3-х курсах, переведены в онлайн формат вводные инструктажи для новых работников по темам "Система управления операционными рисками", "Правила документирования и управления информацией, Правила учета, использования и хранения защищаемой информации".

Кадровый резерв

Процедура формирования кадрового резерва руководящих работников проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и подготовке резерва Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста.

По состоянию на конец 2020 года в Кадровом резерве Банка состоит 77 человек, из них 25 человек – работники Центрального аппарата и 52 человека – работники филиалов Банка. Из числа резервистов выбыло 3 человека ввиду прекращения трудовых отношений с работником.

Аттестация работников Банка

Начиная с 2009 года в Банке проводится аттестация работников для определения степени соответствия работников требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, и принятия необходимых управленческих решений в отношении дальнейших трудовых отношений с работниками Банка по результатам аттестации. Периодичность аттестации не чаще одного раза в три года, при неудовлетворительных результатах деятельности оценки эффективности (КПД ниже 75%) аттестация проводится не чаще одного раза в год. Этапы аттестации – анализ квалификационных требований, тестирование, заседание Аттестационной комиссии. По итогам 2020 года аттестацию прошли 19% работников от общего количества работников Банка (257 работника), средняя результативность среди работников составила 90%. Из них 56% женщины (145 работников), 44% мужчины (112 работников). А также из 257 работников, прошедших аттестацию – 1 высшее руководство, 66 руководители структурных подразделений (26%) и 190 главные менеджеры, специалисты (74%).

Тестирование работников фронт-офиса

На ежеквартальной основе для работников фронт-офиса и департамента дистанционного обслуживания, на полугодовой основе для консультантов Банка проводится геймификация с целью проверки уровня знаний по тарифным программам и внутренним документам Банка. Отчет по проведенной геймификации направляется в бизнес подразделение для использования в работе и формирования планов технической учебы по частым ошибкам, допускаемым участниками.

В 2020 году тестирование прошли 100% работников от общего количества работников фронт-офиса (1 287 работников), средняя результативность по тестированию среди работников фронт-офиса и департамента дистанционного обслуживания составила 92,7%, среди консультантов Банка – 89%. Из них 64% женщины (825 работников), 36% мужчины (462 работников). А также из 1 287 работников, прошедших тестирование – 172 руководители структурных подразделений (13%) и 1 115 менеджеры, специалисты (87%).

В 2020 году геймификация проведена на двух языках: казахском и русском. На казахском языке попробовали учиться и пройти тестирование 745 человек, что составляет 35,6% от общего числа участников. Из них 11,4% участников успешно сдали экзамен с первой попытки.

Оплата труда работников Банка

Система оплаты труда работников Банка состоит из постоянной части оплаты труда (должностной оклад, бонусы) и переменной части оплаты труда (премия).

Размер должностного оклада определяется на основе структуры грейдов и устанавливается в соответствии со схемой должностных окладов и штатным расписанием, утверждаемым Правлением Банка.

Для каждого грейда устанавливается диапазон оплаты труда, определяющий минимальное, среднее и максимальное значение.

Схема должностных окладов отражает величину от минимального до максимального значения уровня оплаты в грейде.

Средний базовый оклад мужчин и женщин по категориям работников в 2020 году.

	мужчины	женщины
Высшее руководство, тыс.тг.	1 484,10	1 718,84
Руководители структурных подразделений, тыс. тг	642,79	724,65
Главные менеджеры, специалисты, тыс.тг	259,08	242,51

Схема должностных окладов формируется с учетом соблюдения принципа внутренней справедливости (оплата схожих по ценности для Банка должностей в заданном диапазоне) и внешней конкурентоспособности (достаточный уровень базового вознаграждения для привлечения и удержания работников Банка). В отчетном году, случаев дискриминации зафиксировано не было.

Мотивация работников Банка

В 2020 году Банк продолжил работу в области повышения эффективности, прозрачности и сбалансированности системы материальной и нематериальной мотивации, которая является одним из важнейших направлений работы с персоналом и обеспечивает соблюдение норм и гарантий согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и

удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда Банк на регулярной основе проводит исследования рынка труда и уровня заработных плат.

Утвержденная система премирования работников Банка учитывает эффективность результатов деятельности каждого работника и его индивидуальный вклад в результат деятельности Банка. Система стимулирования персонала нацелена на достижение высоких производственных результатов и повышение производительности труда. Кроме премий по результатам труда, работникам Банка выплачивается премия к государственным праздникам Республики Казахстан.

В Банке также действует система морального поощрения работников и структурных подразделений, которая включает как признание личных заслуг работника в виде объявления благодарности, награждения почетной грамотой, присвоения званий "Лучший работник Банка", "Заслуженный работник Банка", занесения в Книгу почета Банка, так и представления к государственным наградам и званиям. Определяется лучший работник, лучшее структурное подразделение Центрального аппарата и лучший филиал Банка на ежеквартальной основе. В 2020 году введена система монетизации морального поощрения посредством введения виртуальной валюты – жилкоина и возможности использования ее в "Мотивационной кафетерии" на внутреннем корпоративном портале Банка.

Социальная защита

Политика социальной поддержки работников Банка направлена на стабилизацию коллектива и заботу о каждом работнике. Банк предоставляет работникам льготы и компенсации, входящие в состав обширного социального пакета, согласно "Правил оказания социальной поддержки работникам Банка". Все выплаты производятся в пределах средств соответствующих статей бюджета Банка.

Правилами предусматриваются следующие виды социальной поддержки работникам Банка:

1. Материальная помощь;

Материальная помощь выплачивается работникам в следующих случаях:

- для оздоровления при предоставлении оплачиваемого ежегодного трудового отпуска;
- в связи со вступлением в брак;
- в связи с отпуском по беременности и родам, отпуском усыновившим (удочерившим) новорожденного ребенка (новорожденных детей);
- в связи с рождением ребенка/усыновлением или удочерением детей;
- в связи с лечением/операцией работника или лиц, являющихся членами его семьи;
- в связи со смертью работника/членов семьи работника.

2. Программа добровольного медицинского страхования (страхование на случай болезни);

Работники и члены их семей обеспечиваются медицинским страхованием в соответствии с программой добровольного медицинского страхования. Средства на медицинское страхование расходуются на случай болезни работника в соответствии с договорами, заключенными в установленном законодательством Республики Казахстан порядке со страховыми организациями, либо по договорам на медицинское обслуживание с медицинскими организациями. Расходы на медицинское страхование на одного работника не должны превышать 100 МРП на соответствующий финансовый год.

В 2020 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2 119 человека, в том числе 1 411 работников Банка и 708 членов их семей.

3. Компенсационные выплаты;

Работнику в связи с изменением места жительства по месту работы в другой местности при наличии подтверждающих документов по фактически произведенным расходам одновременно могут осуществляться следующие компенсационные выплаты:

- оплата стоимости проезда, приглашенного/переведенного работника и членов его семьи железнодорожным/автомобильным транспортом в размере.
- оплата провоза имущества, приглашенного/переведенного работника и членов его семьи железнодорожным/автомобильным транспортом.

4. Содействие в решении жилищных вопросов.

Содействие в решении жилищных вопросов в зависимости от финансового состояния Банка может оказываться Банком приглашенному/переведенному работнику путем частичного возмещения расходов по оплате аренды жилища (на срок не более 2 лет).

В 2020 году 150 работника находились в отпуске по уходу за ребенком (не достигшего 3-х лет). В частности, 80 работника вышли в отпуск по уходу за ребенком в течении года. 78 работника в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

Банк строго соблюдает нормы и требования Трудового Кодекса Республики Казахстан. При существенных изменениях, касающихся деятельности Банка, работники уведомляются в установленном порядке (не позднее чем за пятнадцать календарных дней).

Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности

Ежегодно Банком осуществляется комплекс мероприятий, направленных на:

- создание и обеспечение безопасных и здоровых условий труда работников;
- проведение учений и тренировок по гражданской обороне, тестирование планов по обеспечению непрерывности деятельности Банка;
- соблюдение требований пожарной безопасности;
- проведение воинского учета военнообязанных и призывников.

Безопасность и охрана труда.

Банк уделяет постоянное внимание вопросам безопасности и охраны труда. Деятельность Банка не сопряжена с высоким травматизмом и повышенной опасностью для жизни.

При этом, Банком, в соответствии с положениями нормативных правовых актов и внутренних документов Банка в области безопасности и охраны труда проводятся постоянные мероприятия по обучению, инструктированию и проверке знаний работников, ответственных лиц Центрального аппарата и филиалов Банка, инструктирование работников подрядных организаций, производящих работы и оказывающих услуги по хозяйственным договорам, временных работников, учащихся, проходящих стажировку в подразделениях Банка.

В 2020 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение работников по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзаменов и получением сертификатов - 27 чел;
- вводные инструктажи вновь принятых работников - 72 чел.

Здоровье и безопасность на рабочем месте.

В 2020 году в Банке имели место заболевания с COVID-19 среди работников Банка (140 человек), а также 1 работник Западно-Казахстанского филиала Банка получила травму руки в рабочее время, после оказания помощи в медицинском учреждении здоровье восстановлено.

Гражданская оборона.

В области гражданской обороны в Банке в каждом подразделении (Центральный аппарат и филиалы Банка) утверждены Планы реагирования по обеспечению непрерывности деятельности Банка, созданы штабы гражданской обороны, назначены ответственные лица,

созданы формирования гражданской обороны из числа работников, проводились учения тренировки с эвакуацией работников, спасательными работами и тушением пожара.

В процессе проведения одной из тренировок как в Центральном аппарате, так и филиалах Банка осуществлялись тестирования Планов реагирования по обеспечению непрерывности деятельности Банка, что отражалось в протоколах тестирования.

Пожарная безопасность.

В области пожарной безопасности в 2020 году разработаны и утверждены Инструкции о мерах пожарной безопасности Центрального аппарата и филиалов Банка, осуществлялось инструктирование работников и ответственных лиц, периодические проверки противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка.

В 2020 году проведено онлайн-обучение ответственных лиц Банка по программе пожарно-технического минимума и получены удостоверения - 27 чел.

Случаев возгорания в зданиях и на территории Банка в отчетном году не было.

Воинский учет.

Ответственными лицами по воинскому учету Центрального аппарата и Филиалов Банка проводились работы по ведению воинского учета военнообязанных и призывников Банка.

Нарушения работниками Банка воинского учета при переезде по новому адресу жительства, несвоевременного получения воинских билетов устранялись в течение 2020 года. Ежемесячные отчеты по принятым и уволенным военнообязанным и призывникам, ежегодный отчет, сверка данных с управлениями по делам обороны осуществлялись своевременно.

Спонсорство и благотворительность

Благотворительность и спонсорство являются частью корпоративной культуры Банка и одним из традиционных направлений участия в жизни общества, обеспечивающим социальную, политическую и экономическую стабильность территории, где ведется деятельность Банка.

Для Банка благотворительная деятельность и спонсорство значимы с точки зрения укрепления деловой репутации Банка и развития внутренней корпоративной культуры. Банк рассматривает все поступающие обращения по оказанию благотворительной и спонсорской помощи и развивает программу вовлечения работников в благотворительные проекты в разных формах участия: частные денежные и иные пожертвования, у каждого работника есть возможность внести свой личный вклад в общее дело.

Благотворительная, спонсорская и филантропическая помощь Банком осуществляется в строгом соответствии с Правилами осуществления благотворительности Банка и согласно основным направлениям Благотворительной программы Банка на 2018-2020 годы.

Целями Благотворительной программы Банка на 2018-2020 годы являются:

- поддержка общественно-значимых инициатив и проектов по повышению финансовой грамотности детей и социальной адаптации инвалидов, в том числе, детей-инвалидов;

- поддержка социально-уязвимых слоев населения, являющихся вкладчиками Банка.

В 2020 году в Банк поступило 22 заявлений об оказании благотворительной и спонсорской помощи от общественных организаций и частных лиц. В соответствии с Правилами осуществления благотворительности Банка заявители должны заполнить анкету физического/юридического лица и предоставить полный пакет учредительных документов, которые рассматриваются подразделением комплаенс-контроля до вынесения на рассмотрение комитета по кадровым вопросам и Правления Банка.

По статье "Благотворительная и спонсорская помощь" в 2020 году была оказана спонсорская помощь на сумму 3,5 млн тенге Общественному фонду "Фонд развития шахмат"

на продолжение до 31 марта 2020 года реализации Благотворительного проекта для детей с ограниченными возможностями «Шахматы для всех».

В рамках данного проекта разработан и апробирован онлайн-портал по дистанционному обучению детей с ограниченными возможностями. Портал был запущен в тестовом режиме в феврале-марте 2020 года и в данный момент весь функционал портала реализован. На портале размещены курсы по обучению игре в шахматы. В каждом курсе - от 10 до 20 тем, каждая тема может содержать от 1 урока до 20 в зависимости от материала и его углубленного изучения. На сегодняшний день в программу загружено более 4 000 задач для решения, записано более 240 минут видеоуроков.

Большая работа по оказанию помощи нуждающимся была проведена за счет собственных средств работников Центрального аппарата и филиалов Банка. Оказывалась помощь в виде сбора средств для приобретения дорогостоящих лекарственных препаратов работникам Банка, находящимся в тяжелом материальном положении в результате потери здоровья. Работники Центрального аппарата принимали активное участие в ежегодной акции "День донора" и чествовании ветеранов Великой отечественной войны, приуроченном ко дню Победы.

В условиях пандемии, работниками филиалов, в рамках акций «Береги себя и близких» раздавались медицинские маски в общественном транспорте. Также работниками филиалов на постоянной основе проводятся благотворительные и спонсорские мероприятия для малообеспеченных семей, воспитанников детских домов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей с ограниченными возможностями, для ветеранов Великой отечественной войны и трудового тыла, пожилых людей, одиноких мам, находящихся в трудной жизненной ситуации, детских домов и Центров социальной поддержки. Кроме того, работниками Центрального аппарата организована работа по распределению лекарственных препаратов и средств личной гигиены для нуждающихся работников Банка от партнера из Российской Федерации на безвозмездной основе.

Противодействие коррупции

В Банке уделяется особое внимание вопросам противодействия коррупции. Деятельность в этом направлении осуществляется на постоянной основе, в строгом соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка - Политики противодействия мошенничеству и коррупции, и Правил противодействия мошенничеству и коррупции.

Все работники Банка, независимо от занимаемой должности, предупреждены об обязанности сообщать об известных им фактах коррупции в Банке своим непосредственным руководителям либо в подразделения безопасности и внутреннего аудита. При этом, каждый работник Банка несет персональную ответственность за сокрытие фактов вовлеченности кого-либо из работников Банка в коррупционную деятельность.

В целях предотвращения коррупционных правонарушений в Банке проводится комплекс мероприятий, конечным результатом которых является исключение коррупционной деятельности.

Определены наиболее уязвимые для коррупции бизнес-процессы и в соответствии с утвержденным планом мероприятий, а также Банком проводится следующая работа:

- профилактика негативных проявлений среди персонала Банка, выявление работников, склонных к совершению коррупционных правонарушений;
- изучение и анализ поступивших обращений физических и юридических лиц на предмет наличия в них сведений коррупционного характера;
- проверка работников, принимаемых на вакантные должности Банка, на предмет соблюдения антикоррупционных ограничений;
- инструктаж вновь принятых работников Банка по вопросам противодействия коррупции;

- экспертиза кредитных заявок клиентов на стадии выдачи займа;
- проверка целевого использования выданных займов и соблюдения клиентами Банка договорных обязательств;
- анализ процедур исполнения плана закупок Банка на предмет соответствия внутренним документам Банка и законодательству Республики Казахстан;
- проверка клиентов, контрагентов и объектов жилищного строительства, имеющих намерения заключить с Банком соглашения о сотрудничестве, в том числе, на наличие возможной аффилированности с должностными лицами Банка.

Независимо от выявления фактов коррупционных нарушений среди работников и сотрудников Банка, ответственными подразделениями на постоянной основе даются рекомендации по противодействию коррупции.

Кроме того, регулярно проводится внутреннее обучение работников Банка по вопросам противодействия мошенничеству и коррупции с обязательным тестированием полученных знаний. Так, в период времени с 01 по 20 декабря 2020 года подразделением безопасности проведено внутреннее обучение работников Банка и работников по договору возмездного оказания услуг по вопросам противодействия мошенничеству и коррупции с последующим тестированием полученных знаний. Обучение и тестирование пройдены успешно.

В Банке действует Горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка (номер телефона и электронный адрес Горячей линии указан на внешнем сайте Банка). Анализ поступивших обращений во втором полугодии текущего года показал, что все они носили справочно-консультативный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к коррупционным действиям.

Дополнительно, во исполнение поручения Администрации Президента Республики Казахстан от 16 декабря 2019 года, руководством Банка назначено ответственное лицо - заместитель Председателя Правления Банка, курирующий вопросы взаимодействия с Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы по противодействию коррупции и ответственности должностных лиц Банка за совершение коррупционных преступлений подчиненными работниками.

Проводимый Банком комплекс мер способствовал тому, что по итогам проделанной работы нарушений коррупционного характера за 2020 года среди работников, сотрудников и консультантов Банка не выявлено.

Соответствие требованиям законодательства

В своей деятельности, в целом Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан. При этом, в 2020 году были зафиксированы следующие факты:

1) Письменное предупреждение за несвоевременное размещение на интернет-ресурсе депозитария финансовой отчетности информации о решении Единственного акционера Банка от 14.01.2020 года.

2) Рекомендательная мера надзорного реагирования за нарушения требований Приказа Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка № 167 "Об утверждении Порядка приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения".

3) Предупреждение за непредставление налогоплательщиком в орган государственных доходов налоговой отчетности в срок, установленный законодательными актами Республики Казахстан.

4) Рекомендательная мера надзорного реагирования вследствие несвоевременного уведомления Банком о принятом решении совета директоров Банка об изменении состава совета директоров и избрании Председателя совета директоров Банка.

5) Письменное предписание по результатам комплексной проверки деятельности Банка.

6) Предупреждение за непредставление налогоплательщиком в орган государственных доходов налоговой отчетности в срок, установленный законодательными актами Республики Казахстан.

7) Предупреждение по результатам проведенной РГУ «Управление по чрезвычайным ситуациям района "Есиль" ДЧС г. Нур-Султан Комитета по чрезвычайным ситуациям Министерства внутренних дел Республики Казахстан» проверки здания Центрального филиала Банка на предмет соблюдения требований в области пожарной безопасности.

А также были выплачены следующие штрафы:

1) штраф в размере 8 927 тенге (оплачено за счет средств работника) в Управление государственных доходов по Алматинскому району г. Нур-Султан (за не исполнение в первоочередном порядке инкассового распоряжения органов государственных доходов).

2) штраф в размере 138 900 тенге в КГУ "Управление градостроительного контроля города Алматы» (за эксплуатацию здания без акта ввода в эксплуатацию).

3) штраф в размере 77 784 тенге в Департамент Юстиции города Алматы (за несоблюдение сроков предоставления ответов на запросы адвоката).

4) штраф в размере 14 000 тенге (оплачено за счет средств работника) частному судебному исполнителю (за неисполнение законного требования судебного исполнителя по исполнительному производству о взыскании задолженности с сотрудника Банка).

Экономическая результативность

Распределение экономической стоимости, млн тенге

	2018	2019	2020
Созданная экономическая стоимость (доходы):			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	62,605	84,435	111 434
комиссионные доходы	1,144	1,275	1 538
прочие доходы	114	8	13
Распределенная экономическая стоимость:			
расходы по оплате труда	8,489	9,491	10 456
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	386	517	693
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	7,676	7,937	8 293
благотворительная и спонсорская помощь	-	-	3 522
прочие операционные затраты	6,108	7,402	4 017
прочие не операционные затраты	-	-	-
Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)	26,455	27,347	31,784

В 2020 году общая созданная экономическая стоимость Банка составила 113 млрд тенге. Являясь крупной коммерческой организацией Банк вносит вклад социально-экономическое развитие страны в ходе распределения созданной экономической стоимости в интересах основных заинтересованных сторон.

При этом более значительный вклад в общество и в экономику вносится Банком в ходе осуществления операционной деятельности по развитию системы жилищно-строительного сбережения в стране. Помогая казахстанцам в решении жилищного вопроса, Банк создает устойчивую опору для развития государства и для повышения уровня жизни граждан.

Экологичность

Деятельность Банка не является экологически опасным и не сопряжена с высоким экологическим риском. Банк поддерживает подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности, а также содействует развитию и распространению экологически безопасных технологий.

В течении отчетного года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют.

Энергопотребление и энергоэффективность

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов. В связи с чем для поддержания своей деятельности Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. В целях экономии финансовых средств и сбережения электрической энергии в здании Банка установлены светодиодные светильники мощностью 18 -48 Ватт. Объем потребленной энергии в головном здании Банка за 2020 год равен 1 020 509 кВт. Филиалы Банка также продолжают внедрять мероприятия, направленные на снижение потребления воды, энерго и теплоресурсов.

Водопотребление

В своей деятельности Банк стремится сокращать объемы водопотребления, повышать эффективность использования водных ресурсов и минимизировать воздействие на природные водные объекты. Банк безоговорочно принимает важность бережного и рационального отношения к водным ресурсам страны. Объем потребленной коммунальной воды в головном здании Банка за 2020 год равен 7 295,44 м³.

Управление отходами

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. В отчетном периоде Банк приложил усилия для передачи использованной бумаги на вторичную переработку. Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота "Documentolog". Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование.

Кроме того, в августе 2019 года Банк присоединился к программе «Зеленая экономика», реализуемой АО «НУХ «Байтерек». Первым шагом Банка в комплексной программе стало внедрение эко боксов в здании центрального аппарата Банка. Тем самым, в 2020 году Банку удалось собрать 294 кг макулатуры, 3 кг пластика, 24 кг стекла и алюминия, что в свою очередь в определенной степени помогло сохранить ресурсы планеты.

Охрана окружающей среды

В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду (не производит выбросы каких-либо загрязняющих веществ в атмосферу). Основными ресурсами, потребляемыми Банком, как было упомянуто выше, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. Банк применяет принципы и методы рационального использования ресурсов, которые наилучшим образом обеспечивают предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду. В ноябре 2020 года в центральном аппарате Банка проходила акция под названием «Зеленый офис», направленная на повышение уровня экологической сознательности работников. Благодаря данной акции сотрудники Банка вместе учились вырабатывать в себе полезные

привычки путем отказа от одноразовой посуды, смогли более подробно узнать о принципах и важности сортировки отходов, что помогло создать понимание о колоссальном вкладе каждого работника в сохранение окружающей среды.

Закупки

Банк стремится к обеспечению прозрачности и эффективности закупочных процедур, которые осуществляются в соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг. При этом активно используются информационные системы, обеспечивающие автоматизацию процессов организации и проведения закупок способами запроса ценовых предложений, открытого тендера и аукцион.

Осуществление закупок основывается на принципах:

- 1) оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;
- 2) открытости и прозрачности процесса закупок;
- 3) предоставления потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупок;
- 4) добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- 5) ответственности участников закупок;
- 6) недопущения коррупционных проявлений.

По итогам проведенных процедур закупок за 2020 год заключено 773 договоров. Общая сумма заключенных договоров составила 8 162 044 тыс. тенге (7 545 791 тыс. тенге без НДС), количество освоенных статей – 1 344. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 477 380 тыс. тенге, однако данная экономия в течение года перераспределяется и доосваивается повторно, удовлетворяя дополнительные потребности Банка. При этом доля местного содержания в закупках за отчетный период составила 65% (объем исполнения по полученным отчетам на 01.02.2021 года составляет 4 901 653 тыс. тенге).

Приложение 1. Об отчете

Настоящий годовой отчет АО «Отбасы банк» включает финансовую и нефинансовую информацию о деятельности Банка за период с 1 января по 31 декабря 2020 года, а также данные предыдущих периодов и ряд заявлений прогнозного характера. Банк готовит отчеты на ежегодной основе с 2004 года. Годовой отчет по итогам 2019 года был опубликован 30 июля 2020 года. Текущий годовой отчет по итогам 2020 года не проходил внешнее заверение.

Это второй Годовой отчет Банка, включающий информацию об устойчивом развитии, раскрытую в соответствии с международными стандартами нефинансовой отчетности GRI Standards («Основной вариант соответствия»).

При подготовке Годового отчета Банк руководствовался принципами определения содержания отчета GRI Standards:

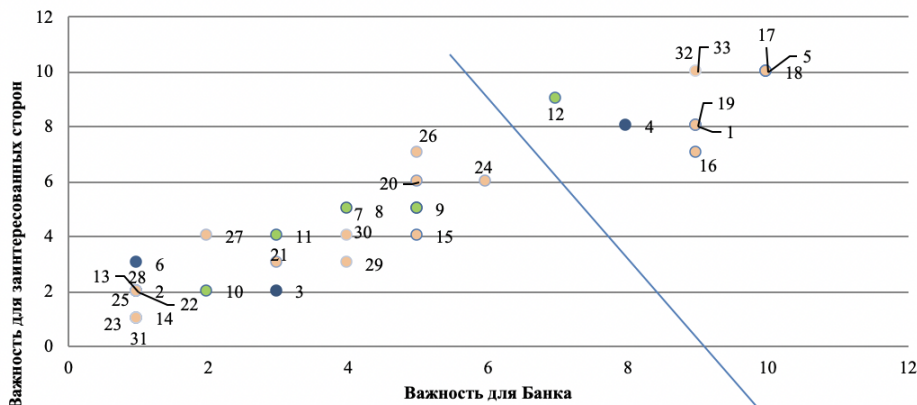
- **Взаимодействие с заинтересованными сторонами** – содержание отчета определялось на основе интересов ключевых групп заинтересованных сторон.
- **Контекст устойчивого развития** – деятельность Банка в настоящем отчете представлена с учетом более широкого социально-экономического контекста.
- **Существенность** – в отчет включено освещение только тех вопросов, в отношении которых влияние Банка на решения заинтересованных сторон наиболее велико.
- **Полнота** – Банк постарался максимально полно осветить существенные темы своей деятельности и предоставить всю необходимую информацию.

Принципы «существенности» и «взаимодействия с заинтересованными сторонами» применялись для определения тем устойчивого развития, которые будут отражены в отчете. Принципы «контекст устойчивого развития» и «полнота» применялись при сборе информации и ее раскрытии по выбранным темам.

Определение содержания отчета

Для определения перечня информации, которая должна быть включена в настоящий отчет, Банком были проанализированы все темы устойчивого развития, предложенные Стандартами GRI. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними в течении года. По итогам проведенного анализа была построена Матрица существенности, представленная ниже. Темы, попавшие в правый верхний угол данной матрицы, были признаны наиболее существенными и были раскрыты в настоящем отчете.

Матрица существенности



Темы <i>(серым цветом отмечены темы, признанные по результатам анализа наиболее существенными)</i>	Легенда
Экономическая результативность	1
Присутствие на рынках	2
Непрямые экономические воздействия	3
Практики закупок	4
Противодействие коррупции	5
Препятствие конкуренции	6
Материалы	7
Энергия	8
Вода	9
Биоразнообразии	10
Выбросы	11
Сбросы и отходы	12
Соответствие требованиям природоохранного законодательства	13
Экологическая оценка поставщиков	14
Занятость	15
Взаимоотношения работников и руководства	16
Здоровье и безопасность на рабочем месте	17
Обучение и образование	18
Разнообразие и равные возможности	19
Недопущение дискриминации	20
Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	21
Детский труд	22
Принудительный или обязательный труд	23
Практика обеспечения безопасности	24
Права коренных и малочисленных народов	25
Оценка соблюдения прав человека	26
Местные сообщества	27
Оценка воздействия поставщиков на общество	28
Государственная политика	29
Здоровье и безопасность потребителя	30
Маркировка продукции и услуг	31
Неприкосновенность частной жизни потребителя	32
Соответствие требованиям	33

Приложение 2. Финансовая отчетность

Отчет о финансовом положении

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	31 декабря 2020 г.	31 декабря 2019 г. (пересчитано)
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	7	138,257,892	151,024,879
Средства в финансовых институтах		17,000	-
Инвестиции в долговые ценные бумаги	8	232,210,452	196,087,584
Инвестиции в долевые ценные бумаги		1,747	5,214
Кредиты и авансы клиентам	9	1,319,681,125	980,394,166
Основные средства и активы в форме права пользования	10	5,462,232	5,256,199
Нематериальные активы	10	5,684,660	3,874,218
Предоплата текущих обязательств по налогу на прибыль		196,015	171,542
Прочие финансовые активы	11	5,417,469	2,979,171
Прочие активы	11	268,023	338,503
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		191,476	199,399
ИТОГО АКТИВЫ		1,707,388,091	1,340,330,875
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства клиентов	12	1,097,659,295	902,023,405
Заемные средства	13	67,614,055	59,157,994
Выпущенные долговые ценные бумаги	15	113,680,020	78,650,059
Государственные субсидии	16	121,753,860	33,893,322
Отложенное налоговое обязательство	22	18,324,890	15,871,146
Прочие финансовые обязательства	14	3,563,068	4,175,467
Прочие обязательства	14	2,009,583	2,152,659
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА		1,424,604,771	1,095,924,052
КАПИТАЛ			
Акционерный капитал	17	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал		95,406,389	80,980,344
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(2,204,346)	(3,077,553)
Прочие резервы		2,283,335	2,283,335
Нераспределенная прибыль		108,997,942	85,920,697
ИТОГО КАПИТАЛ		282,783,320	244,406,823
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ		1,707,388,091	1,340,330,875

Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	2020 г.	2019 г. (пересчитано)
Процентные доходы, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки	18	111,433,654	84,718,404
Процентные и аналогичные расходы	18	(35,884,615)	(28,138,388)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы		75,549,039	56,580,016
Оценочный резерв под кредитные убытки	7,8,9	(5,529,664)	(346,691)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы после создания резерва под кредитные убытки		70,019,375	56,233,325
Доходы от госсубсидии		16,660,494	12,820,385
Комиссионные доходы	19	1,538,353	1,274,895
Комиссионные расходы	19	(6,637,232)	(5,062,970)
Расходы от модификации финансовых активов, оцененных по амортизированной стоимости, которая не приводит к прекращению признания		(5,754,051)	-
Расходы, возникающие при первоначальном признании активов по ставкам ниже рыночных		(22,895,729)	(18,386,156)
Восстановление обесценения по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход и прочим финансовым активам		205,853	8,021
(Расходы)/доходы за вычетом доходов / (расходов) по операциям с иностранной валютой		55,860	(90)
Прочие операционные расходы, за вычетом доходов	16,20	(1,489,861)	(1,181,202)
Административные расходы	21	(18,688,055)	(17,114,060)
Прибыль до налогообложения		33,015,007	28,592,148
Расходы по налогу на прибыль	22	(1,230,924)	(1,245,133)
ПРИБЫЛЬ ЗА ГОД		31,784,083	27,347,015
Прочий совокупный убыток:			
<i>Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Расходы за вычетом доходов / (расходов) по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		667,521	(969,721)
- Расходы за вычетом доходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, перенесённый в отчёт о прибылях и убытках в результате выбытия		(205,853)	(108,553)
<i>Статьи, которые впоследствии не будут реклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Расходы за вычетом доходов / (расходов) от инвестиций в долевыми ценными бумагами, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(2,703)	(14)
Прочий совокупный доход/(убыток) за год		458,965	(1,078,288)
ИТОГО СОВОКУПНЫЙ ДОХОД ЗА ГОД		32,243,048	26,268,727
Базовая и разводненная прибыль на акцию для прибыли, принадлежащей акционеру Банка (в казахстанских тенге за акцию)	30	4,059	3,493

Отчет об изменениях в собственном капитале

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	Акционерный капитал	Дополнительно оплаченный капитал	Резерв по переоценке ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	Резерв по переоценке ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
Остаток на 1 января 2019 года		78,300,000	54,568,526	-	(1,999,265)	2,283,335	66,509,202	199,661,798
Прибыль за год		-	-	-	-	-	27,641,999	27,641,999
Прочий совокупный доход		-	-	-	(1,078,288)	-	-	(1,078,288)
Итого совокупный доход, отраженный за 2019 год		-	-	-	(1,078,288)	-	27,641,999	26,563,711
Разница между суммами, полученными от Министерства финансов РК и акимата г.Алматы и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания за вычетом отложенного налогового обязательства	4, 13	-	26,411,818	-	-	-	-	26,411,818
Выплата дивидендов акционерам		-	-	-	-	-	(7,936,551)	(7,936,551)
Возврат неиспользованной компенсации		-	-	-	-	-	1,031	1,031
Остаток на 31 декабря 2019 года		78,300,000	80,980,344	-	(3,077,553)	2,283,335	86,215,681	244,701,807
Добровольное изменение учетной политики	3	-	-	-	-	-	(294,984)	(294,984)
Скорректированный остаток на 1 января 2020 года		78,300,000	80,980,344	-	(3,077,553)	2,283,335	85,920,697	244,406,823
Прибыль за год		-	-	-	-	-	31,784,083	31,784,083
Прочий совокупный расход		-	-	-	458,965	-	-	458,965
Итого совокупный доход за год		-	-	-	458,965	-	31,784,083	32,243,048
Разница между суммами, полученными от Министерства финансов РК и акимата г.Алматы и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания за вычетом отложенного налогового обязательства	4, 13	-	14,426,045	-	-	-	-	14,426,045
Выплата дивидендов акционерам	17	-	-	-	-	-	(8,292,596)	(8,292,596)
Перевод резерва по переоценке инвестиций в долевые ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, в нераспределенную прибыль, полученную в результате выбытия активов		-	-	-	414,242	-	(414,242)	-
Остаток на 31 декабря 2020 года		78,300,000	95,406,389	-	(2,204,346)	2,283,335	108,997,942	282,783,320

Отчет о движении денежных средств*(в тысячах казахстанских тенге)*

	Прим.	2020 г.	2019 г.
Денежные средства от операционной деятельности			
Процентные доходы полученные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		99,621,528	82,768,875
Проценты уплаченные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		(30,236,874)	(24,836,432)
Комиссии полученные		1,538,353	1,274,895
Комиссии уплаченные		(6,556,796)	(4,925,783)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(10,367,764)	(9,001,745)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(7,298,947)	(7,554,958)
Уплаченный налог на прибыль		(2,407,483)	(2,255,422)
Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах		44,292,017	35,469,430
<i>Чистое снижение по:</i>			
- средствам в других банках		(17,000)	-
- кредитам и авансам клиентам		(364,139,347)	(334,820,225)
- прочим финансовым активам		(2,439,462)	(1,207,660)
- прочим активам		69,782	(125,914)
<i>Чистый прирост по:</i>			
- средствам клиентов		195,887,856	237,088,445
- прочим финансовым обязательствам		(451,392)	77,522
- прочим обязательствам		(107,698)	56,703
Чистые денежные средства, использованные в операционной деятельности		(126,905,244)	(63,461,699)
Денежные средства от инвестиционной деятельности			
Приобретение основных средств		(1,676,391)	(1,273,166)
Приобретение нематериальных активов		(2,804,700)	(2,028,087)
Реализация основных средств		5,672	67,127
Приобретение долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(26,664,286)	(37,356,065)
Приобретение инвестиций в долговые ценные бумаги, отражаемые по амортизированной стоимости		(125,623,904)	(139,842,191)
Поступления от выбытия долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		30,296,131	50,138,101
Поступления от погашения долговых ценных бумаг, отражаемых по амортизированной стоимости		88,700,000	83,250,000
Чистые денежные средства, использованные в инвестиционной деятельности		(37,767,478)	(47,044,281)
Денежные средства от финансовой деятельности			
Получение займов от Правительства Республики Казахстан		59,000,000	92,000,000
Получение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан		10,500,000	2,500,000
Погашение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан		(421,000)	-
Погашение займа от ФНБ Самрук-Казына		-	(18,277,000)
Получение займов от прочих организаций		108,000	-
Поступления от выпуска долговых ценных бумаг	15	91,316,432	20,000,000
Дивиденды уплаченные	17	(8,292,596)	(7,936,551)
Долгосрочная аренда	14	(361,357)	(131,178)
Чистые денежные средства, полученные в финансовой деятельности		151,849,479	88,155,271
Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты		56,256	1,306
Чистое уменьшение денежных средств и их эквивалентов		(12,766,987)	(22,349,403)
Денежные средства и их эквиваленты на начало года	7	151,024,879	173,374,282
Денежные средства и их эквиваленты на конец года		138,257,892	151,024,879

Полный комплект финансовой отчетности Банка, включая заключение аудитора, можно найти на нашем корпоративном сайте hcsbk.kz в разделе "О банке"/"Отчетность".

Приложение 3. Индекс GRI

Номер Стандарта ²	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 101 (2016): Основы			
GRI 102 (2016): Общие раскрытия			
Профиль организации			
102-1	Название организации	О Банке	
102-2	Деятельность, бренды, продукция и услуги	О Банке	
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	Контактная информация	
102-4	Местонахождение осуществления деятельности	География деятельности	
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	
102-6	Рынки, на которых работает организация	География деятельности	
102-7	Масштаб организации	Ключевые показатели, Состав и структура персонала	
102-8	Информация о персонале и других работниках	Состав и структура персонала	
102-9	Цепочка поставок	Система жилстройсбережений	
102-10	Существенные изменения масштабов, структуры и собственности	Структура центрального аппарата	
102-11	Применение принципа предосторожности	Политика управления рисками	
102-12	Внешние инициативы	Членство в международных ассоциациях	
102-13	Членство в ассоциациях	Членство в международных ассоциациях	
Стратегия			
102-14	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения	Обращение Председателя Совета директоров, Обращение Председателя Правления	
Этика и добросовестность			
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Миссия и ведение, Деловая этика	
Корпоративное управление			
102-18	Структура корпоративного управления	Описание системы корпоративного управления	
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
102-40	Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	

² В скобках указан год публикации соответствующего Стандарта

Номер Стандарта ²	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
102-44	Затронутые ключевые темы и опасения	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
Процедура отчетности			
102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в отчетность организации	См. «Годовая финансовая отчетность» <i>(у Банка нет дочерних организаций)</i>	
102-46	Определение содержания Отчета и границ тем	Об Отчете	
102-47	Перечень существенных тем	Об Отчете	
102-48	Переформулировка показателей	<i>(Это второй отчет по Стандартам GRI, что потребовало адаптации основных показателей устойчивого развития под требования Стандартов)</i>	
102-49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Об Отчете	
102-50	Отчетный период	Об Отчете	
102-51	Дата публикации предыдущего отчета	Об Отчете	
102-52	Цикл отчетности	Об Отчете	
102-53	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Контактная информация	
102-54	Заявление о варианте подготовки отчетности в соответствии со Стандартами GRI	Об Отчете	
102-55	Таблица показателей GRI	Индекс GRI	
102-56	Практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности	Об Отчете	
GRI 103 (2016): Подходы в области менеджмента			
103-1	Существенность и границы	Об Отчете	
103-3	Оценка менеджмента	Описание системы корпоративного управления	
Специфические элементы			
GRI 200 Экономические темы			
GRI201 (2016): Экономическая результативность			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Развитие бизнес-процессов, Информационное развитие, Система продаж, Экономическая результативность	
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Экономическая результативность, Операционные результаты деятельности, Финансовые результаты деятельности	
GRI204 (2016): Практика закупок			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Закупки	
204-1	Расходы на местных поставщиков	Закупки	
GRI205 (2016): Противодействие коррупции			

Номер Стандарта ²	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Противодействие коррупции	
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Противодействие коррупции	
GRI 300 Экологические темы			
GRI306 (2016): Сбросы и отходы			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Экологичность	
306-2	Отходы по типу и способу утилизации	Экологичность <i>(Показатель раскрыт с учетом отраслевого приложения для Банков к Руководству GRI G4)</i>	
GRI 400 Социальные темы			
GRI402 (2016): Взаимоотношения работников и руководства			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Кадровая политика	
402-1	Минимальный период уведомления об операционных изменениях	Кадровая политика	
GRI403 (2016): Здоровье и безопасность			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	
403-1	Система охраны труда и безопасности		
403-4	Коммуникация с работниками по вопросам охраны труда и безопасности		
403-5	Обучение работников		
403-6	Продвижение охраны труда		
403-9	Производственный травматизм		
GRI404 (2016): Обучение и образование			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Обучение	
404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Обучение	
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры в разбивке по полу и категориям сотрудников	Тестирование работников фронт-офиса	
GRI405 (2016): Разнообразие и равные возможности			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Кадровая политика	
405-1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации	Состав и структура персонала	
GRI418 (2016): Неприкосновенность частной жизни потребителя			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	<i>(Банк обеспечивает неприкосновенность частной жизни клиентов и защиту персональных данных, строго соблюдая</i>	

Номер Стандарта ²	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
		<i>казахстанское законодательство в этой области.)</i>	
418-1	Жалобы клиентов на нарушение неприкосновенности частной жизни и потери персональных данных	<i>(В 2020 году не было зафиксировано значительных случаев нарушения правил использования персональных данных, повлекших ущерб для клиента. Жалоб со стороны клиентов не поступало.)</i>	
GRI419 (2016): Соответствие требованиям			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Политика управления рисками и система внутреннего контроля	
419-1	Нарушение законодательства по социальным и экономическим вопросам	Соответствие требованиям законодательства	

Список сокращений

Обозначение	Расшифровка
ЖСС	жилищные строительные сбережения (жилстройсбережения)
ЭКСПО	(англ. Exposition), международная выставка, которая является символом индустриализации и открытой площадкой для демонстрации технических и технологических достижений
СМИ	средства массовой информации
KASE	Казахстанская фондовая биржа (Kazakhstan Stock Exchange – KASE) – фондовая биржа со штаб-квартирой в городе Алматы, Казахстан
SMS	(англ. short message service – "услуга коротких сообщений") – вид услуги в сотовых (и некоторых других) сетях связи, короткое текстовое сообщение
МРП	месячный расчетный показатель
РКО	расчетно-кассовый отдел
ISO	(англ. International Organization for Standardization) – международная организация, занимающаяся выпуском стандартов
ЦО	центр обслуживания Банка
ИИН	индивидуальный идентификационный номер физического лица
ЕС	Европейский союз – экономическое и политическое объединение 27 европейских государств
ВВП	внутренний валовой продукт
США	Соединенные Штаты Америки
БВУ	банки второго уровня
ГЭСВ	годовая эффективная ставка вознаграждения
ТП	тарифная программа
ГП	государственная программа
ПРР	государственная программа "Развитие регионов до 2020 года"
ИЖС	индивидуальное жилищное строительство
ИТ	Информационные технологии
ИС	информационные системы
ВРМ	англ. Business Process Management – информационная система Банка, созданная с целью управления бизнес-процессами
СЭО	система электронного обучения
ИП	индивидуальный предприниматель
ОФ	областной филиал Банка
ТО	точка обслуживания Банка
PR	сокращенный термин от Public Relations, обозначающий в переводе с английского "публичные отношения, связи с общественностью"
ГЭП	метод стратегического анализа, с помощью которого осуществляется поиск шагов для достижения заданной цели
МСФО	международные стандарты финансовой отчетности
ИБ	информационная безопасность

Контактная информация

Адрес:

Республика Казахстан
А05А2Х0, г. Алматы,
пр-т Абылай хана, 91

Телефон:

+7 (727) 330-93-00
+ 7 (727) 279-35-11

Call-центр:

300, 8-8000-801-880

Факс:

+7 (727) 279 35 68

Электронная почта:

mail@hcsbk.kz

Горячая линия по вопросам коррупции и мошенничества:

+7 (727) 330-94-82

Электронная почта по вопросам коррупции и мошенничества:

antifraud@hcsbk.kz

Реквизиты аудита и регистратора:

ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»
А25D5F6, г Алматы, пр. Аль-Фарабы 34. Здание «А», 4 этаж
БИН 970940001318, ИИК KZ6783201T0200370000 в АО Ситибанк Казахстан, БИК
СІТІКЗКА, Кбе 17, КНП 859

АО "Центральный депозитарий ценных бумаг"

050051, г. Алматы, мкр-н "Самал-1", 28, тел.: +7 (727) 262 08 46, 355 47 60
БИН 970740000154, ИИК KZ72125KZT1004300114 в ЦКО "Национальный Банк Республики
Казахстан", БИК NBRKKZKX, Кбе 15, КНП 841, ISIN KZ1C00003201

Контактные данные ответственных лиц по работе с инвесторами и акционерами:

Департамент Казначейства, +7 (727) 330-93-00 внутр. 00330, 00331

Контактные данные ответственных лиц по вопросам относительно данного отчета:

Департамент планирования и стратегического анализа, +7 (727) 330-93-00 внутр. 00360,
00373, 00370