



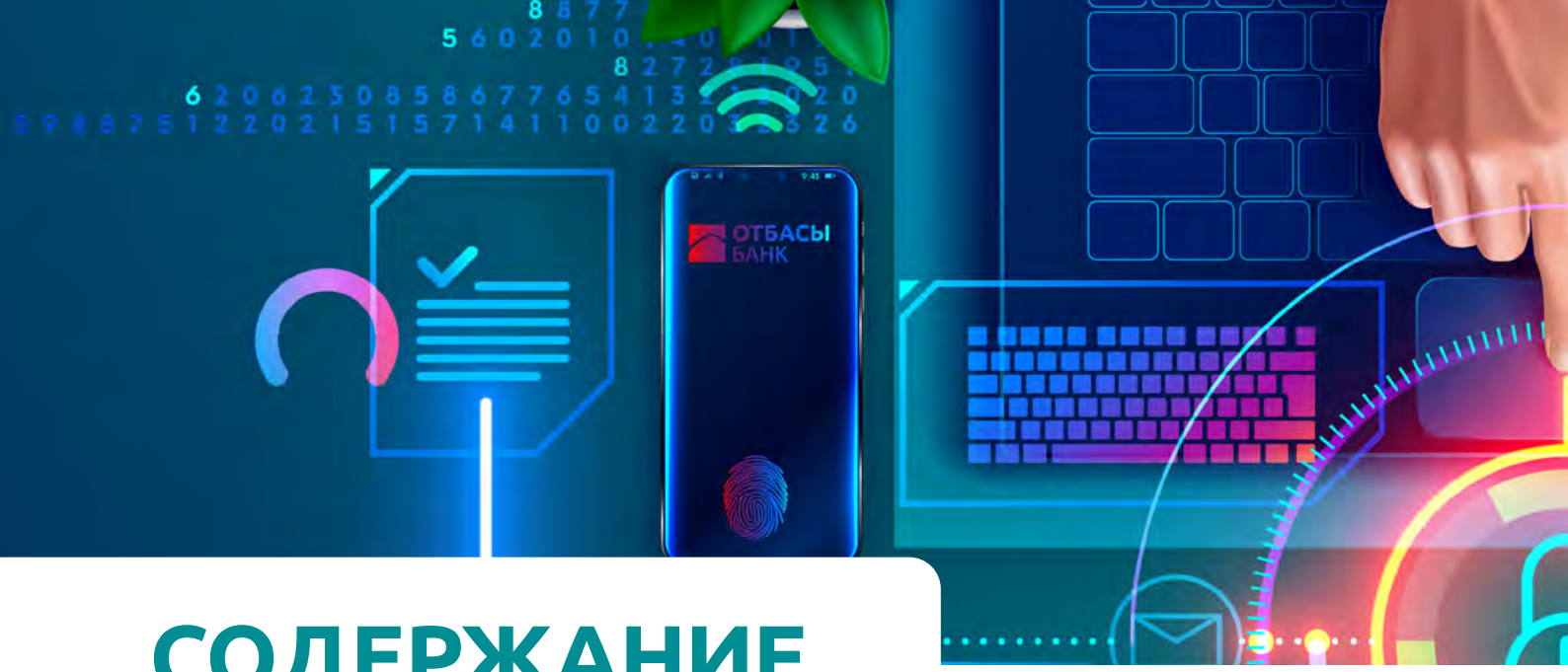
ОТБАСЫ  
БАНК

ГОДОВОЙ  
ОТЧЕТ

'21



НА ПУТИ К ПОЛНОЙ  
**ЦИФРОВИЗАЦИИ**



# СОДЕРЖАНИЕ

Ключевые показатели	2	<b>СИСТЕМА ПРОДАЖ</b>	<b>58</b>
Обращение Председателя Совета директоров	4	<b>КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ</b>	<b>66</b>
Обращение Председателя Правления	6	Сведения о ценных бумагах	68
Ключевые события отчетного года	8	Описание системы корпоративного управления	69
<b>О БАНКЕ</b>	<b>12</b>	Совет директоров	72
Система жилстройсбережений	15	Композиция Совета директоров	79
Хронология развития Банка	18	Результаты деятельности Совета директоров и Комитетов при Совете директоров	80
География деятельности	21	Комитеты при Совете директоров	81
Членство в международных организациях	22	Оценка Совета директоров	84
Меморандум о сотрудничестве	22	Профессиональное развитие	85
Единственный акционер	23	Правление	85
Структура Центрального аппарата	25	Комитеты, подотчетные Правлению	87
<b>СТРАТЕГИЯ</b>	<b>26</b>	Результаты деятельности Правления и Комитетов, подотчетных Правлению	89
Миссия и видение	28	Крупные сделки и сделки с заинтересованностью	91
Стратегические цели и задачи развития	29	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91
Работа в рамках стратегических задач в 2021 году	29	Соблюдение Кодекса корпоративного управления	91
Ключевые показатели деятельности	31	Деловая этика	92
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	<b>32</b>	Конфликт интересов	93
Влияние COVID-19	34	Управление устойчивым развитием	93
Экономическая среда	34	Внутренний аудит	95
Результаты операционной деятельности	39	Внешний аудит	96
Информационное развитие	44	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	96
Развитие бизнес-процессов	49		
Финансовые результаты деятельности	52		
Ключевые цели на 2022–2023 годы	56		



## ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Управление рисками

100

103

## КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Занятость	113
Состав и структура персонала	113
Практика трудовых отношений	115
Обучение	115
Кадровый резерв	117
Аттестация работников Банка	117
Тестирование работников фронт-офиса	117
Оплата труда работников Банка	118
Мотивация работников Банка	118
Социальная защита	119
Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	120
Спонсорство и благотворительность	121
Противодействие коррупции	122
Соответствие требованиям законодательства	123
Неприкосновенность частной жизни клиента	124
Экономическая результативность	125
Экологичность	126
Энергопотребление и энергоэффективность	126
Водопотребление	126
Управление отходами	127
Охрана окружающей среды	127
Закупки	127

110

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ОБ ОТЧЕТЕ

Определение содержания отчета

128

130

130

### ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

#### ИНДЕКС GRI

Список сокращений

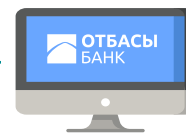
Контактная информация

133

138

152

153



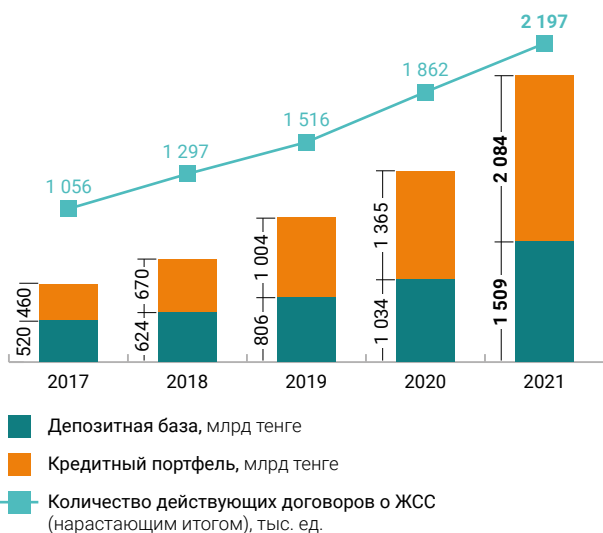
Годовой отчет АО «Отбасы банк» доступен  
в электронном и интерактивном формате  
на государственном, русском и английском  
языках на веб-сайте банка.



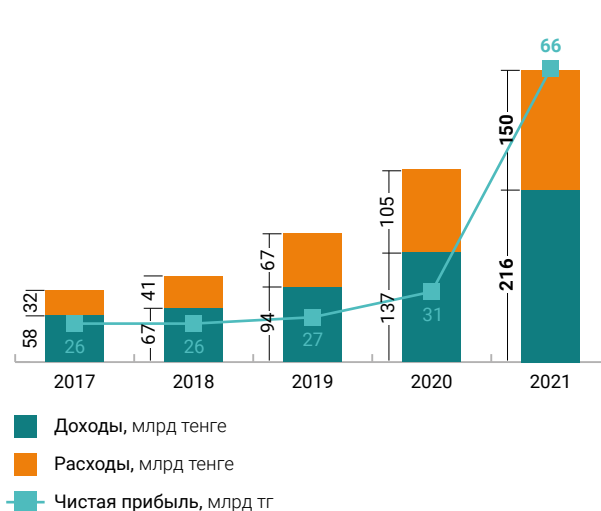
## КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

АО «Отбасы банк» (далее – Отбасы банк, 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 предоставление им жилищных займов.

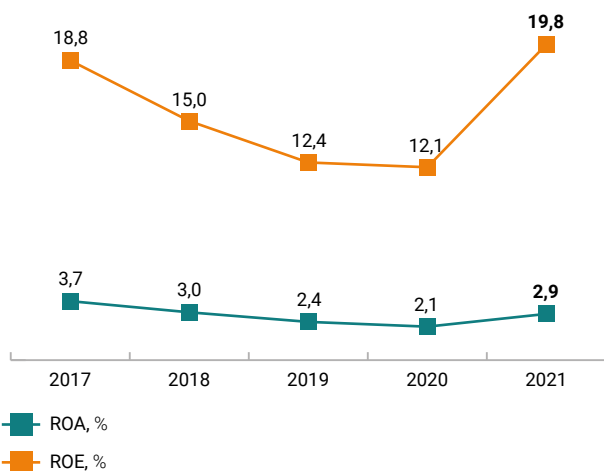
### Депозитный и ссудный портфели



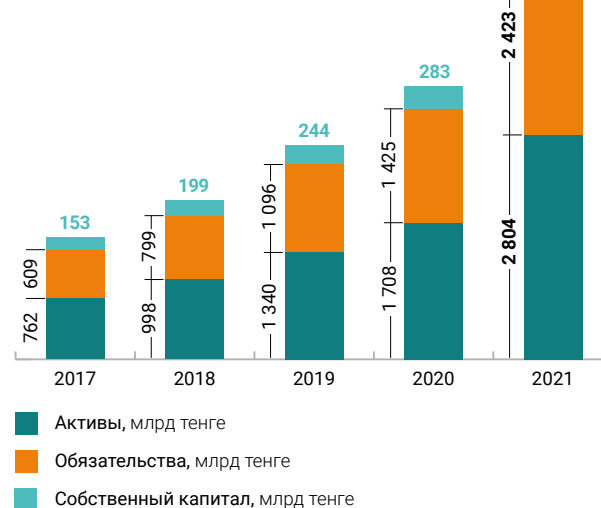
### Доходы, расходы и чистая прибыль



### Коэффициенты рентабельности

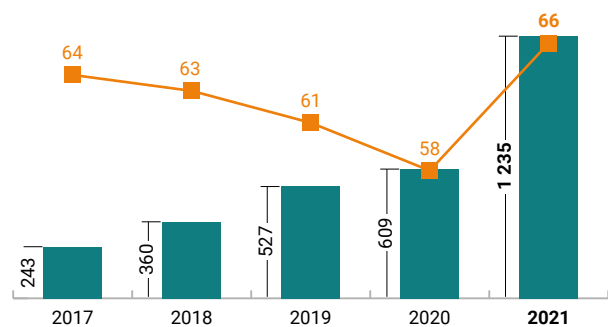


### Активы, обязательства и собственный капитал



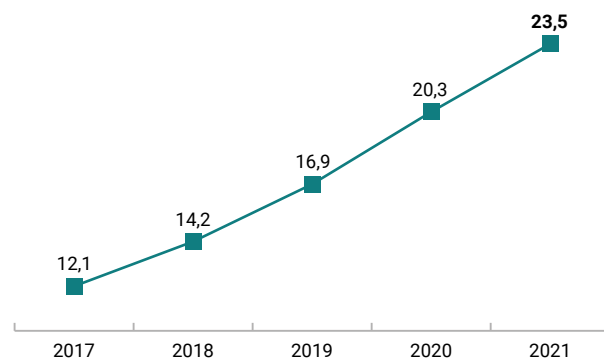


### Объем выдачи кредитов на строительство и приобретение жилья



■ Выдача займов Банком, млрд тт  
■ Доля Банка в общем объеме кредитования БВУ на строительство и приобретение жилья, %

### Доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению



# ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

## Уважаемые клиенты и партнеры!

Миссией Отбасы банк является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. И Банк успешно справляется с этой ответственной ролью. Подтверждение тому – итоги 2021 года.

**В минувшем году Банк помог отметить новоселье 82 252 жителям Казахстана. Это стало рекордным количеством выданных за год займов в истории работы Банка. Всего его клиенты получили доступные кредиты на сумму 1 235 168 млн тенге.**

Также Банк активно участвовал в реализации государственной программы «Нұрлы жер». В итоге, в ее рамках был выдан каждый четвертый кредит. Всего в этом направлении в 2021 году новоселье отметили 20 290 казахстанских семей. В том числе по «Бақытты отбасы» 4 216 семей, по «Шаңырақ» 11 087 семей и по направлению «Строительство кредитного жилья» было выдано 4 987 займов.

Доверие казахстанцев к системе жилищных строительных сбережений позволяет Отбасы банку на протяжении нескольких лет занимать первое место на рынке долгосрочных вкладов. По итогам 2021 года в Банке действует 2 196 865 депозитов, из которых каждый десятый открыт на ребенка до 18 лет. Новые счета открыли 601 370 казахстанцев. Общий депозитный портфель Банка равен 1 509 092 млн тенге.

В итоге доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению страны увеличилась и составила 23,5%. Этот показатель еще раз подтверждает тот факт, что в Казахстане активно развивается культура накопления у граждан.

В 2021 году агентство Moody's Investors Service повысило долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте Отбасы банка с «Ваа3» до «Ваа2». Прогноз по рейтингу – «Стабильный». Также агентство Fitch Ratings повысило долгосрочный рейтинг дефолта эмитента Отбасы банк в национальной валюте с уровня «BBB-» до «BBB». Прогноз по рейтингу – «Стабильный». Рейтинги повышены до уровня странового.

В целом, прошедший год для Отбасы банка был ознаменован рядом значимых, цифровых преобразований, направленных на совершенствование процессов и услуг для качественного обслуживания своих вкладчиков.

В перспективе дальнейшего развития Банк трансформируется в национальный институт развития. Перед ним стоит задача обеспечить учет и распределение жилья среди граждан по принципу «одного окна». Банком будут внедряться все новые и более сложные цифровые задачи. Такое новое направление Отбасы банка позволит значительному количеству граждан, состоящих на учете нуждающихся в жилье, решить свои жилищные вопросы.

*С уважением,  
Канат Шарлапаев  
Председатель Совета директоров  
АО «Отбасы банк»*



# ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

## Уважаемые дамы и господа, клиенты и партнеры!

Для Отбасы банка 2021 год стал годом цифрового прорыва и новых инициатив.

Мы помогли отметить новоселье 82 252 казахстанским семьям. Значимую роль в этом сыграла возможность использовать пенсионные средства выше порога точности для улучшения жилищных условий граждан.

Инициатива по досрочному снятию пенсионных накоплений принадлежит Главе государства Касым-Жомарту Токаеву. Это было долгожданное решение для сотен тысяч граждан. Поэтому нам, как одному из уполномоченных операторов по целевому использованию единовременных пенсионных выплат, важно было сделать процесс максимально понятным и простым. В кратчайшие сроки собственными силами Банка была разработана платформа [enpf-otbasy.kz](http://enpf-otbasy.kz). И в течение 2021 года без очередей и ажиотажа, дистанционно 458 597 казахстанцев использовали пенсионные средства для приобретения жилья, погашения ипотеки или лечения.

С 16 декабря 2021 года нашим гражданам стала доступна опция пополнения депозитов в Отбасы банке с помощью единых пенсионных выплат. До конца года это успели сделать 34 284 человека. Они пополнили сберегательные счета в нашем Банке на сумму 55,6 млрд тенге.

В 2021 году Отбасы банк запустил собственный маркетплейс [Baspara market](http://Baspara market), где казахстанцы теперь могут в одном месте выбрать жилье и подать заявку на участие в государственных программах, подобрать оптимальный вариант от застройщика в рамках собственных программ Банка или приобрести квартиру на вторичном рынке.

На [Baspara market](http://Baspara market) нашим гражданам стала доступна заявка на онлайн-ипотеку. Запуск нового цифрового инструмента помогает в 4 раза сократить посещение отделений Банка. С онлайн-ипотекой прийти в филиал теперь нужно всего два раза на этапе подписания договора займа.

Ускорить процесс оформления кредитов в Отбасы банке помогло внедрение технологии Blockchain по регистрации договора залога недвижимости для физиче-

ских лиц. Теперь на это уходит не три дня, а максимум два часа.

**В минувшем году Отбасы банк запустил и несколько новых продуктов. Один из них – женская ипотека «Ұмай». Она ориентирована на продвижение гендерного равенства в жилищном финансировании в нашей стране. С помощью «Ұмай» 970 казахстанских женщин приобрели жилье.**

Вторая новая для нас программа – «[Elorda Zhastary](http://Elorda Zhastary)». На первом этапе она поможет 200 молодым столичным специалистам получить льготные займы для приобретения собственного жилья.

В декабре 2021 года в Отбасы банке утверждена Стратегия развития до 2023 года в новой редакции, где теперь отражены новые функции Банка, связанные с его преобразованием в полноценный национальный институт развития.

Это значит, что кроме текущих своих функций Банк будет еще централизованно осуществлять учет, постановку и распределение жилья. Для этого существующую систему очередности перенесут из акиматов в Центр обеспечения жильем Отбасы банка.

Центр обеспечения жильем будет работать по принципу «одного окна» для всех нуждающихся в жилье граждан. В этом случае у них отпадет необходимость обращаться в несколько инстанций, для того чтобы подтвердить свой статус нуждающегося в жилье, встать в очередь, а затем обращаться в Банк для получения займа.

Также Банк продолжит свою работу по цифровизации процессов. Планируются реализация онлайн-ипотеки в мобильном приложении [Otbasy Bank](http://Otbasy Bank), внедрение интеллектуального голосового робота, приема звонков посредством IP-телефонии. Эти и другие шаги по цифровизации позволят улучшить клиентский сервис, чтобы потребители смогли быстро и качественно получить все необходимые услуги Банка.

*С наилучшими пожеланиями,  
Ляззат Ибраимова  
Председатель Правления АО «Отбасы банк»*





# КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ОТЧЕТНОГО ГОДА

## Январь

- Запущены Правила использования пенсионных выплат для улучшения жилищных условий и онлайн-платформа [www.enpf-otbasy.kz](http://www.enpf-otbasy.kz) для принятия заявок на использование пенсионных накоплений.
- Начато открытие специальных текущих счетов для зачисления единовременных пенсионных выплат в режиме онлайн.
- Расширена лицензия Банка на проведение банковских операций новым видом деятельности – открытие и ведение текущих банковских счетов физических лиц для зачисления единовременных пенсионных выплат в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения.

## Май

- Реализован модуль «Доверенности» в системе ВРМ для оптимизации обслуживания представителей клиентов на основании выданной доверенности.

## Февраль

- Начат прием заявлений на участие в государственной программе жилищно-коммунального развития «Нұрлы жер» на 2020–2025 годы (далее – программа «Нұрлы жер») по направлению «Шаңырақ».
- Запущены Правила использования единовременных пенсионных выплат на лечение и начат прием заявок на оплату лечения на территории Республики Казахстан через онлайн-платформу [www.enpf-otbasy.kz](http://www.enpf-otbasy.kz).
- Внедрен процесс по досрочному погашению займов за счет единовременных пенсионных выплат.

## Июнь

- Назначен новый заместитель Председателя Правления Банка Азимбеков М.М. (вместо ранее занимавшего должность заместителя Председателя Правления Банка Кожанбаева А.Н.).
- Банку выделены 20 млрд тенге из республиканского бюджета для реализации направления «Бақытты отбасы» программы «Нұрлы жер».
- Внедрена интеграция автоматической системы принятия решений по заявкам с процессом «Предквалификация» с принятием решений по результатам работы скоринговых карт.

## Март

- Рейтинговое агентство Fitch Ratings повысило Банку долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте с уровня «BBB-» до «BBB». Прогноз по рейтингу – «Стабильный».
- Банку присвоено звание лауреата международной премии «Хрустальная гарнитура» 2020/2021 гг. в номинации «Самое эффективное применение технологий» за разработку нововведения «Видеобанкинг».
- Банку выделены 50 млрд тенге из республиканского бюджета для реализации направления «Бақытты отбасы» программы «Нұрлы жер».
- Внедрен онлайн-сервис «Частичное досрочное погашение ипотечного займа» в мобильном приложении и интернет-банкинге на сайте Банка.

## Июль

- Запущена совместная программа Банка с акиматом г. Алматы «Бақытты отбасы г. Алматы», которая направлена на обеспечение жильем граждан, являющихся очередниками акимата г. Алматы в рамках программы «Нұрлы жер».
- Рамиль Мухоряпов избран членом Совета директоров Банка (вместо ранее занимавшего должность независимого директора в составе Совета директоров Банка Александра Барунина).

## Апрель

- Запущена программа «Ұмай», предназначенная для улучшения жилищных условий женщин Казахстана и направленная на обеспечение гендерного равенства в жилищном финансировании, за счет заемных средств от Азиатского Банка Развития.
- Начат прием заявлений на участие в программе «Нұрлы жер» по направлению «Кредитование малообеспеченных семей из очередников МИО «Бақытты отбасы».
- Для повышения открытости и прозрачности работы Банка, доступа к информации и оперативной обратной связи с гражданами на блог-платформе «Открытый диалог» ([https:// dialog. egov. kz](https://dialog.egov.kz)) появился блог Председателя Правления Банка Ляззат Ибрагимовой.
- Банку выделены 32 млрд тенге из республиканского бюджета для реализации программы «Нұрлы жер».

## Август

- Агентство Moody's Investors Service повысило долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте Банка с «Baa3» до «Baa2». Прогноз по рейтингу – «Стабильный».
- Запущена новая функция дистанционного обслуживания клиентов – онлайн-открытие депозита посредством видеозвонка, а также реализована онлайн-операция «Пролонгация договоров страхования» в интернет-банкинге.

## Сентябрь

- Банк списал задолженности в сумме 16,6 млн тенге семьям двоих погибших при взрывах в Жамбылской области и семи семьям, пострадавшим в результате чрезвычайного положения, имевшим кредиты в Отбасы банке, предоставил возможность получения отсрочки по платежам.
- Запущена совместная программа Банка и строительной компании «Отау строй», позволяющая приобретение жилья со сниженным первоначальным взносом в 30% под ставкой вознаграждения 7% годовых (ГЭСВ от 7,4%) с дальнейшим понижением ставки без предоставления дополнительного залога.
- В мобильном приложении Банка запущены онлайн-сервисы «Консьерж-сервис», «Полное досрочное погашение займа», «Частичное досрочное погашение займа с созаемщиками».
- Токобаев Нурлан Турсунбекович избран членом Совета директоров Банка, независимым директором.

## Октябрь

- Запущена онлайн-регистрация залога недвижимости с применением технологии Blockchain.
- Запущен маркетплейс (портал Vaspara market) по покупке и продаже жилья, на котором клиенты могут выбрать жилье, подать заявку на участие в государственных программах, подобрать оптимальный вариант от застройщиков по собственным программам Банка, приобрести квартиру на вторичном рынке, а застройщики могут иметь свой кабинет, где у них есть возможность подать электронную заявку о сотрудничестве и выставить на продажу квартиру для большого пула покупателей Банка.
- Проведена осенняя ярмарка недвижимости – лучшая площадка для встречи покупателей и застройщиков (с соблюдением всех санитарных норм в связи с пандемией коронавируса).
- Проведен онлайн-квест для привлечения потенциальных вкладчиков Банка и повышения активности депозитного портфеля.
- Проект «PR-сопровождение государственной программы по использованию единовременных пенсионных выплат» Банка получил Гран-при в конкурсе «Ақ мерген». Казахская премия в области развития PR «Ақ мерген» проведена Национальной ассоциацией Республики Казахстан по связям с общественностью.

## Ноябрь

- Расширен список партнеров Банка по пополнению депозита и погашению кредита – введен новый способ оплаты (пополнение депозита, погашение кредита) через мобильное приложение Forte bank с нулевой комиссией.
- Произведена интеграция информационных систем Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, АО «Национальные информационные технологий» и Отбасы банка, в результате чего клиенты Банка могут пользоваться сервисом «Цифровые документы» в мобильном приложении электронного правительства EGOV Mobile.
- Филиалом Банка в г. Шымкенте была организована ярмарка недвижимости с участием клиентов, строительных компаний Шымкента, представителей местного акимата и консультантов Банка. Таким образом, на ярмарке потенциальным клиентам предоставлялась возможность получения от застройщиков скидки до 3 млн тенге на будущую квартиру.
- Запущена совместная программа Банка и строительной компании «Оңтүстік-құрылыс-сервис», позволяющая приобрести жилье со сниженным первоначальным взносом в 30% под ставкой вознаграждения 7% годовых (ГЭСВ от 7,4%) с дальнейшим понижением ставки без предоставления дополнительного залога.

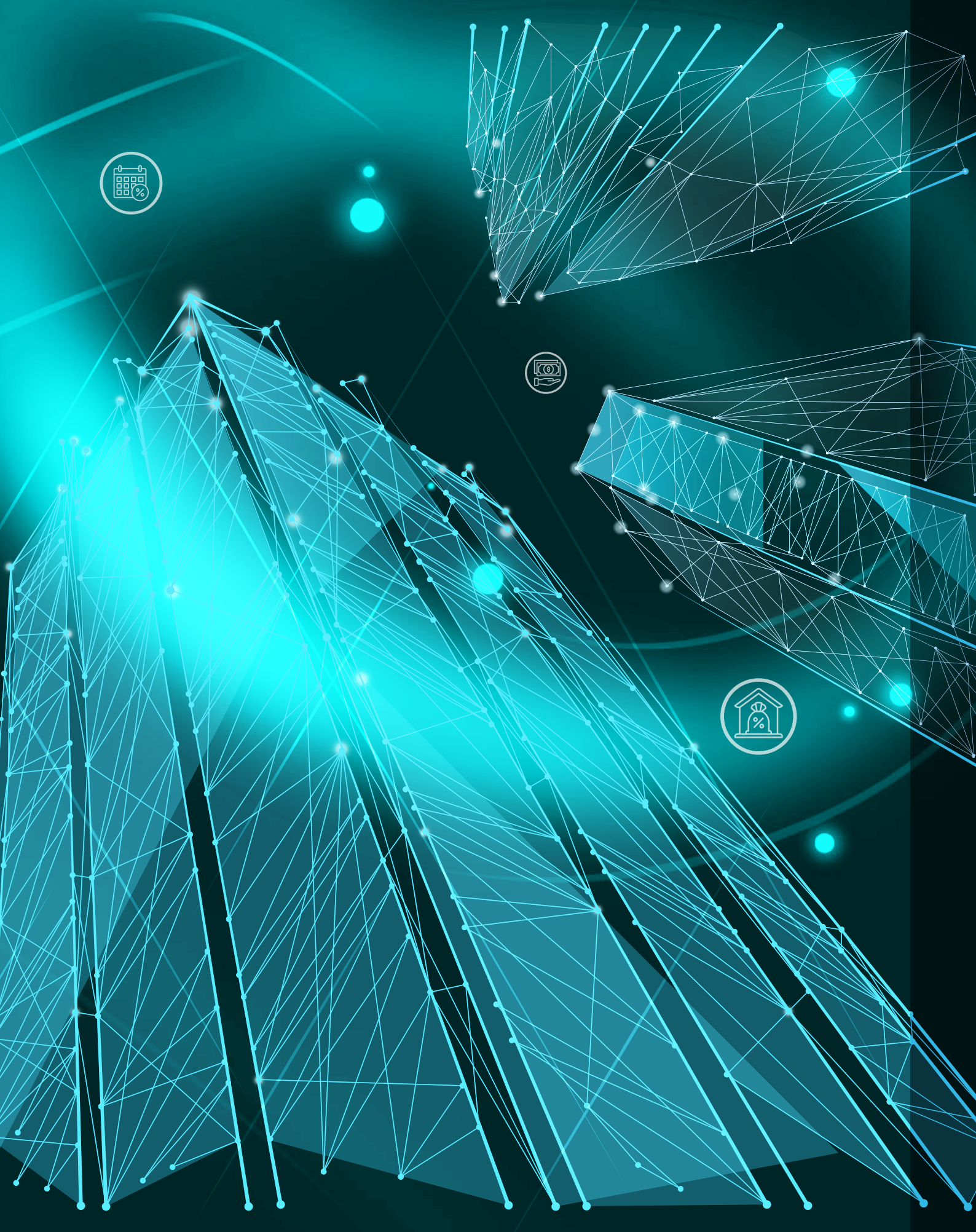
## Декабрь

- Банк распределил первый транш, выделенный Азиатским Банком Развития для реализации программы «Ұмай» в сумме 8 млрд тенге.
- Запущена совместная программа Банка и акимата г. Нур-Султана «Elorda Zhastary» на 2021–2023 годы для категорий граждан, которые работают в государственных городских и республиканских организациях г. Нур-Султана.
- Разработана новая опция на платформе eprf-otbasy.kz по перечислению пенсионных средств, превышающих порог достаточности, на депозит в Отбасы банке (со сроком использования в течение трех лет).
- Актуализирована Стратегия развития Банка до 2023 года.
- Запущена совместная программа Банка и строительной компании «K7 GROUP», позволяющая приобрести жилье со сниженным первоначальным взносом в 30% под ставкой вознаграждения 7% годовых (ГЭСВ от 7,4%) с дальнейшим понижением ставки без предоставления дополнительного залога.

# О БАНКЕ

Система жилстройсбережений	12
Хронология развития Банка	13
География деятельности	14
Членство в международных организациях	14
Меморандум о сотрудничестве	15
Единственный акционер	15
Структура Центрального аппарата	15





## О БАНКЕ

Отбасы банк создан в 2003 году в целях совершенствования и повышения эффективности долгосрочного финансирования жилищного строительства и развития системы жилстройсбережений, направленной на улучшение жилищных условий населения.

### Основные виды деятельности Банка:

- 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;
- открытие и ведение специальных счетов для зачисления единовременных пенсионных выплат.

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» (далее – Холдинг).

Банк создан в организационно-правовой форме акционерного общества и имеет:

### Полное наименование:

- на государственном языке: «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы»;
- на русском языке: акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»;
- на английском языке: joint stock company «Otbasy bank» house construction savings bank».

### Сокращенное наименование:

- на государственном языке: «Отбасы банк» АҚ;
- на русском языке: АО «Отбасы банк»;
- на английском языке: JSC «Otbasy bank».

Местонахождение исполнительного органа Банка: Республика Казахстан, А05А2Х0, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91.

## Рейтинги

### Moody's

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте:	<b>Baa2</b>
Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте:	<b>Prime-2</b>
Базовая оценка кредитоспособности:	<b>Ba2</b>
Прогноз по рейтингам:	<b>стабильный</b>

### FitchRatings

Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте:	<b>BBB</b>
Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте:	<b>F2</b>
Прогноз по рейтингам:	<b>стабильный</b>





## 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.

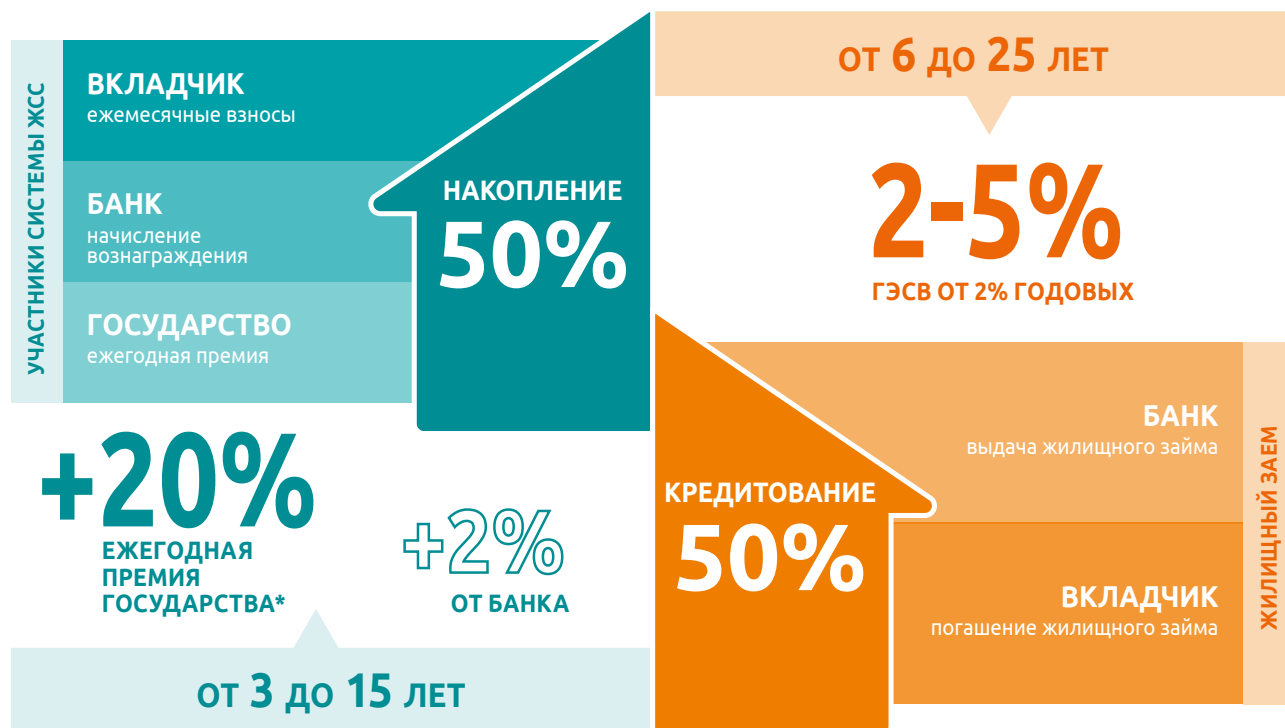
Система ЖСС действует в Казахстане уже 18 лет и становится все более востребованной у казахстанцев.

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.





## ЦЕЛИ КРЕДИТОВАНИЯ

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



### Строительство

(включая приобретение земельного участка), приобретение жилища, в том числе путем его обмена с целью улучшения.



### Ремонт и модернизация жилища

(включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ).



### Погашение обязательств,

которые появились в связи с мероприятиями по улучшению жилищных условий.



### Внесение первоначального взноса

для получения ипотечного жилищного займа в банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций.



### Капитальный ремонт

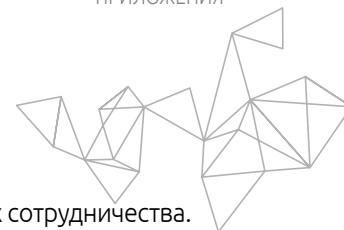
общего имущества объекта кондоминиума.



## ХРОНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

- В 2003 году создан Банк 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 заем – это был промежуточный заем. 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 заем.
- В 2007 году выдан первый предварительный заем. Банком были получены рейтинги международного рейтингового агентства Moody's. Также Банк 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 количество 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 Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства, местными исполнительными органами и Банком.
- В 2012 году введены в эксплуатацию первые 35 платежных терминалов в помещениях территориальных подразделений Банка.
- В 2013 году Единственным акционером Банка стало АО «НУХ «Байтерек». Внедрен собственный контакт-центр Банка.
- В 2014 году сокращены сроки рассмотрения кредитной заявки до трех 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 корпорацией, ОАО «Государственная ипотечная компания» (Кыргызская Республика). Подписано соглашение между Банком и Азиат-

ским 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» программы «Нұрлы жер». Открыт новый филиал Банка в г. Туркестане. Проведена перерегистрация акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» на акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».
- В 2021 году Банк стал уполномоченным оператором по целевому использованию единовременных пенсионных выплат из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения. Расширена продуктовая линейка Банка – запущены новые льготные программы «Ұмай» для женщин Казахстана и «Elorda Zhastary» для молодежи г. Нур-Султана.





## ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

18	Филиалов
20	Центров обслуживания
3	Точки обслуживания по Казахстану

### АГЕНТСКАЯ СЕТЬ

1386	Консультантов
151	Консультационный центр
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.

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, подавать кредитную заявку на оформление займа, актуализировать отдельные виды реквизитов, не посещая Банк.

Банк постоянно работает над развитием дистанционных каналов обслуживания. В 2021 году запущен пилотный проект по дистанционному открытию депозитов посредством «Видеосервиса» 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 г. и является одной из первых кредитных федераций на Европейском уровне. По мере того как Европа движется к политической и экономической интеграции, Федерация продвигает идею домовладения, представляет интересы своих членов в Европейском Союзе, следит за тем, чтобы его члены были информированы о прогрессе в европейском объединении и о мерах, принимаемых с этой целью органы Евросоюза. Кроме того, Федерация поддерживает и активизирует взаимную информацию и обмен опытом между своими членами в области жилищного финансирования и жилищной политики. На сегодняшний день в ассоциацию входят 45 членов по всей Европе и Азии.

Полноправное членство Отбасы банка 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 Отбасы банка в состав членов организации. Данное решение вступило в силу с 1 января 2015 года. МСЖФ был основан в 1914 году и является организацией, которая помогает своим членам быть в курсе последних событий в области финансирования жилищного строительства во всем мире.

## МЕМОРАНДУМ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ



Schwäbisch Hall



IUHF



European Federation of Building Societies

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





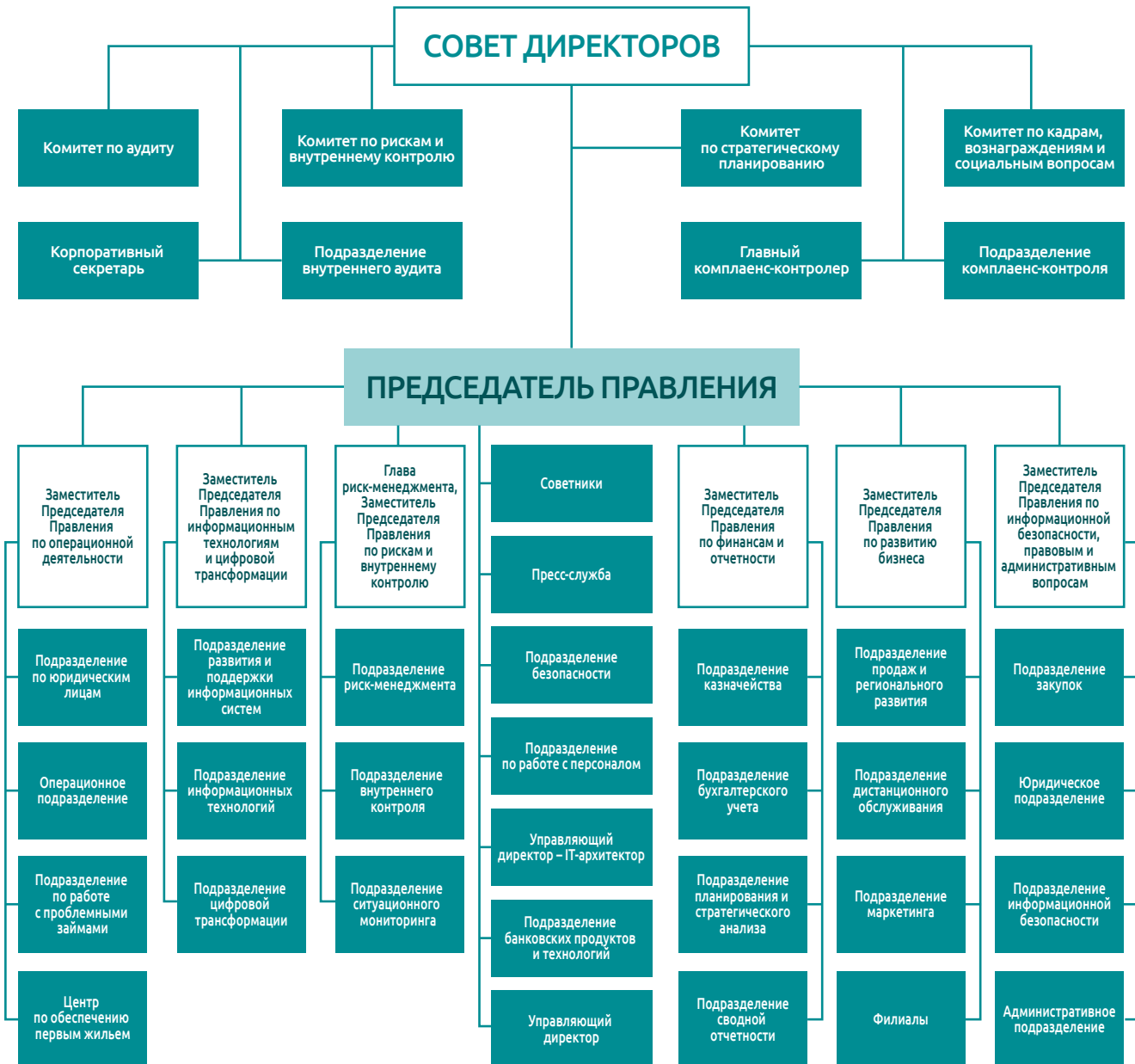
## ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР

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 устойчивое развитие Республики Казахстан и достижение целей «Стратегии – 2050».

Одна из ключевых задач АО «НУХ «Байтерек» – поддержка урбанизации экономики, которая решается в рамках стратегического направления деятельности АО «НУХ «Байтерек» «Обеспечение населения жильем». Деятельность Холдинга по повышению доступности жилья реализуется дочерней организацией – Отбасы банком.

# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА АО «ОТБАСЫ БАНК»





## СТРУКТУРА ЦЕНТРАЛЬНОГО АППАРАТА

Организационная структура Банка способствует эффективному решению поставленных перед Банком стратегических целей и задач. В отчетном году изменения и дополнения в организационную структуру Банка не вносились.

### Структура Центрального аппарата Банка распределена на следующие блоки:

1. Блок по развитию бизнеса, который курирует заместитель Председателя Правления Банка Акшанов Н.С. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент продаж и регионального развития, директор департамента – Балтабаева Р.А.; департамент дистанционного обслуживания, директор департамента – Черниязов А.А.; департамент маркетинга, исполняющий обязанности директора департамента – Муратов М.М.; и филиалы.
  2. Блок по финансам и отчетности, который курирует заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент казначейства, директор департамента – Антонова Е.В.; департамент бухгалтерского учета, директор департамента – Килтбаева Ж.А.; департамент планирования и стратегического анализа, директор департамента – Финогенова А.В.; департамент сводной отчетности, директор департамента – Абдибеков Е.Н.
  3. Блок по рискам и внутреннему контролю, который курирует заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. В данный блок входят 3 подразделения Банка: департамент риск-менеджмента, директор департамента – Матаев К.М.; департамент внутреннего контроля, директор департамента – Досыбаева Г.З.; департамент ситуационного мониторинга, директор департамента – Ескараева А.Е.
  4. Блок по информационным технологиям и цифровой трансформации, который курирует заместитель Председателя Правления Распекова Э.С. В данный блок входят 3 подразделения Банка: департамент информационных техноло-
- гий, директор департамента – Омаров Е.А.; департамент развития и поддержки информационных систем, директор департамента – Бозжанов Н.С.; департамент цифровой трансформации, директор департамента – Герцен Е.А.
5. Блок по операционной деятельности, который курирует заместитель Председателя Правления Азимбеков М.М. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент по юридическим лицам, директор департамента – Даткаева Г.Т.; операционный департамент, директор департамента – Мисирова Л.Д.; департамент по работе с проблемными займами, директор департамента – Соловьев В.А.; центр по обеспечению первым жильем, директор центра – Талтусов Р.А.
  6. Блок по информационной безопасности, правовым и административным вопросам, который курирует заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент информационной безопасности, директор департамента – Сучков Д.Н.; административный департамент, директор департамента – Нуров М.А.; департамент закупок, директор департамента – Исмагулов Г.К.; юридический департамент, директор департамента – Бактияр А.
  7. Блок, закрепленный за Председателем Правления Ибрагимовой Л.Е. В данный блок входят: советники Алимова К.Н., Иманкулов Р.Ю., Иманбаев Д.А., управляющий директор Яхияев К.Я., управляющий директор – IT-архитектор Мустакаев Р.Р., пресс-служба, руководитель – Масгутова З.С.; департамент безопасности, директор департамента – Калимжанов А.К.; департамент по работе с персоналом, директор департамента – Айткулов А.И.; департамент банковских продуктов и технологий, директор департамента – Ендибаева Б.С.

# СТРАТЕГИЯ

Миссия и видение

Стратегические цели и задачи развития

Работа в рамках стратегических задач в 2021 году

Ключевые показатели деятельности

28

29

29

31





# 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 ЭАН до 25%;
- перевод 100%<sup>1</sup> операций по обслуживанию клиентов в online посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка;
- поддержание уровня удовлетворенности клиентов (CSI) на уровне 4,7.

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

**Задача 1.** Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем

Стратегические направления:

- преобразование Банка в полноценный

- национальный институт развития;
- реализация государственных программ.

**Задача 2.** Предоставление лучшего клиентского сервиса

Стратегические направления:

- развитие продуктов/услуг;
- развитие/автоматизация бизнес-процессов;
- развитие каналов продаж/ обслуживания;
- развитие IT-инфраструктуры;
- законодательные инициативы.

**Задача 3.** Обеспечение устойчивого развития Банка

Стратегические направления:

- привлечение фондирования;
- сбалансированное управление рисками;
- эффективная система управления персоналом;
- сохранение финансовой устойчивости.

## РАБОТА В РАМКАХ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЗАДАЧ В 2021 ГОДУ

**Задача 1.** 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 направлений – кредитование очередников акиматов в рамках пилотного проекта «Шаңырақ», кредитование малообеспеченных семей из очередников акиматов.

В рамках программы «Нұрлы жер» казахстанцам было выдано 16 074 займа на сумму 177,96 млрд тенге по сниженной ставке в 5% годовых. В 2021 году на эти цели из республиканского бюджета Банку были выделены 32 млрд тенге. Дополнительно к этому по направлению «Бақытты отбасы» из республиканского бюджета Банку было выделено 70 млрд тенге. В 2021 году в том числе за счет этих средств многодетным и неполным семьям, а также семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями, было выдано 4 216 займов на сумму 49,1 млрд тенге. Еще 858 человек на конец отчетного года получили одобрение по кредитным заявкам.

<sup>1</sup> от запланированных к переводу в онлайн операций до 2023 года

## Задача 2. Предоставление лучшего клиентского сервиса

2021 год стал для Банка годом развития цифровых каналов обслуживания клиентов. Кроме того, реализация задачи осуществлялась в ускоренном темпе, поскольку была начата программа изъятия гражданами Республики Казахстан денежных средств из пенсионного фонда.

В отчетном году реализован функционал «здесь и сейчас» (это возможность открытия депозита каждым оператором Банка независимо от того, через какой канал обслуживания связывается клиент: входящий, исходящий звонок, чаты, видеосвязь). Также реализована схема онлайн-ипотеки через консьерж-сервис посредством видеобанкинга Банка, который сочетает в себе лучшие практики обслуживания живого общения, и с помощью цифровых каналов – Phygital. Внедрение данного функционала помогло клиентам Банка оформлять ипотеку удаленно, что было особенно актуально в обстановке пандемии.

Банк также активно развивал интернет-банкинг, за 2021 год был внедрен ряд востребованных операций, которые показали впечатляющие результаты. В начале года была внедрена функция досрочного частичного и полного погашения займов, в том числе при участии созаемщиков, оформленных в Банке. За год было совершено 2 677 полных и 56 665 частичных погашений займов через интернет-банкинг. Еще один функционал, пользующийся спросом в интернет-банкинге, – это возможность удаленного расторжения депозита (в 2021 году использовано 123 тыс. раз).

В результате всей проведенной работы через дистанционные каналы (videобанкинг, интернет-банкинг) были открыты более 202 тыс. договоров ЖСС, что составило 33% от общих открытых депозитов по Банку. С октября 2021 года в пилотном режиме было оформлено кредитных заявок на общую сумму 868 млн тенге. Функцией по постдепозитным операциям клиенты Банка воспользовались 250 тыс. раз. В рамках использования пенсионных средств через видеобанкинг было открыто более 61 тыс., через интернет-банкинг – более 594 тыс. специальных счетов для получения. Общее количество обслуженных видеозвонков за год составило более 563 тысяч.

Кроме того, клиентами Банка была дана высокая оценка по качеству обслуживания. Средний CSI по всем подразделениям составил 93% (9 из 10 человек, обратившихся в Отбасы банк, оценили работу на «отлично»).

## Задача 3. Обеспечение устойчивого развития Банка

Банк стремится к обеспечению сбалансированности интересов бизнеса и общества, а также обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Банк интегрирует принципы устойчивого развития, закрепленные международными стандартами в области устойчивого развития, в систему управления, стратегию развития и ключевые процессы.

Система управления рисками и капиталом является частью стратегии Банка и направлена на обеспечение устойчивого развития, посредством принятия управленческих решений в условиях неопределенности, для повышения результативности и эффективности принимаемых решений, снижения потерь и максимизации дохода.

Банк в ходе управления рисками использует различные подходы с учетом требований Национального Банка Республики Казахстан как участника финансовой системы государства, такие как:

- система трех линий защиты;
- формирование стратегии риск-аппетита Банка;
- оценка достаточности капитала;
- оценка достаточности ликвидности;
- проведение стресс-тестирований по основным финансовым показателям Банка;
- обеспечение наличия системы управленческой отчетности в целях своевременного доведения информации о показателях по рискам до уполномоченных органов Банка.

Для успешной реализации стратегии Банк на регулярной основе анализирует ключевые риски, которые могут повлиять на достижение стратегических целей и финансовую устойчивость Банка, разрабатывает соответствующие меры по их минимизации. В отчетном году, как и в прошлых периодах, Банк продолжает поддерживать высокий уровень ликвидности и достаточности капитала, которые значительно перекрывают требования регулятора.





Финансовая устойчивость Банка осуществляется через управление финансами в целях достижения стратегических целей Банка. Благодаря успешной реализации государственных программ и программ за счет собственных средств Банка за последние 5 лет наблюдается ежегодный рост доходов, а также чистой прибыли Банка.

Кроме того, Банк направляет свои усилия на построение высокоэффективной модели управления человеческими ресурсами, создание команды единомышленников, способной обеспечить до-

стижение стратегических целей и задач, стоящих перед Банком. Банк, в свою очередь, предоставляет работникам широкие возможности для обучения и развития, повышая свои навыки и компетенции. В своей деятельности Банк применяет современную систему подбора, найма, обучения, планирования карьеры и эффективной мотивации персонала с применением оценки ключевых показателей деятельности (КПД). Система оценки КПД осуществляется через процесс каскадирования ключевых показателей деятельности от высшего руководства до административных работников.

## 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 2021 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице.

### Ключевые показатели деятельности

Наименование показателя	Факт за 2019 год	Факт за 2020 год	План на 2021 год	Факт за 2021 год	Исполнение, %
Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению Республики Казахстан, %	16,9	20,3	22,1	23,5	106
ROE, %	12,4	12,05	11,11	19,81	178
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	406 954	486 314	381 000	601 370	158
Объем выдачи жилищных займов, млн тенге	527 428	609 414	633 006	1 235 168	195

Фактическая доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению по итогам 2021 года составила 23,5%. 2 180 тыс. человек являются участниками ЖСС. При плановом значении 22,1% исполнение плана составило 106%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 19,81%, что является следствием получения положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 66 млрд тенге при плановом показателе в размере 35 млрд тенге.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Влияние COVID-19

Экономическая среда

Результаты операционной деятельности

Информационное развитие

Развитие бизнес-процессов

Финансовые результаты деятельности

Ключевые цели на 2022–2023 годы

34



34

39

44

49

52

56





## ВЛИЯНИЕ COVID-19

В 2021 году пандемия COVID-19 в Казахстане вышла на новый уровень. Появилась новая мутация вируса – дельта-штамм. После года опыта пандемии в стране уже не принимали решения о введении режима чрезвычайной ситуации, как это было в 2020 году. Однако не обошлось без строгих карантинных мер, которые оказали негативное влияние на рост экономики.

С начала 2020 года в связи с ухудшением макроэкономической среды, вызванной распространением пандемии COVID-19, Банком были пересмотрены планы осуществления своей деятельности. Банк подошел к данному кризису подготовленным благодаря проведенной ранее планомерной работе по обеспечению финансовой устойчивости, улучшению операционных процессов. Банк внедрил обязательное социальное дистанцирование и строгие санитарно-эпидемиологические процедуры по дезинфекции во всех офисах, с повсеместным переводом административного персонала на удаленный режим работы.

Банк признает самыми большими жертвами – человеческие жизни. За 2021 год выявлен 231 случай заражения COVID-19 среди работников Банка. На текущий момент 100% всех болевших работников Банка выздоровели. Паспорт вакцинации

имеют 1 505 штатных и внештатных работников Банка. Принятые в Банке меры борьбы с распространением COVID-19 показали своевременность и эффективность. Банк справился с вызовами, вызванными пандемией, ситуация по распространению COVID-19 среди работников Банка была взята под контроль, серьезного снижения основных показателей деятельности, а тем более остановки деятельности или сокращения персонала не допущено, заработные платы были выплачены работникам своевременно. В отношении своих клиентов Банк предпринял меры по онлайн-обслуживанию и ускорил процесс цифровой трансформации. В целях недопущения скопления людей в отделениях Банк активно перестраивает свои бизнес-процессы в сторону расширения перечня предоставляемых онлайн-услуг. В период карантинных ограничений были внедрены удобные и уникальные на сегодня сервисы – видеобанкинг и онлайн-ипотека. А также на постоянной основе проводятся работы по совершенствованию мобильного приложения и интернет-банкинга, где клиент самостоятельно может в любое время суток изменить свои реквизиты, объединить депозиты, изменить условия по займу или договорную сумму и др. По итогам 2021 года порядка 58% операций по обслуживанию клиентов переведены в онлайн.

## ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА

### Макроэкономические индикаторы

В 2020 году экономика Казахстана развивалась в непростых условиях. На фоне пандемии произошло значительное сокращение спроса на нефть, что привело к снижению цены до исторического минимума. Сократились мировые торговые потоки. Существенно замедлилась деловая активность в результате защитных мер от коронавируса. Больше всего пострадала сфера услуг, где в ос-

новном занят малый и средний бизнес. При этом Правительством Казахстана активно принимались антикризисные меры по поддержке экономики, которые способствовали сохранению занятости и деловой активности.

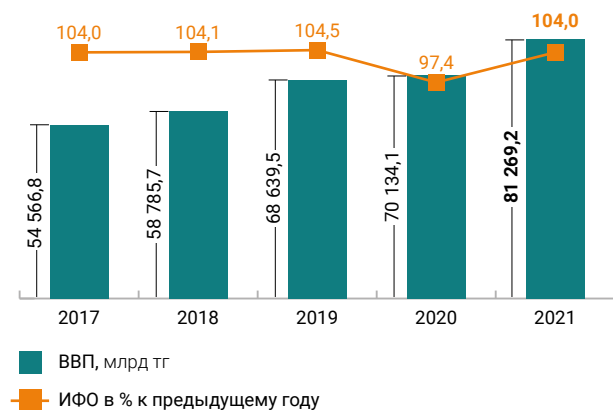
В 2021 году продолжена работа по восстановлению экономики и выводу ее на положительную и устойчивую динамику роста, оказанию необходимой поддержки населению и бизнесу.



Валовой внутренний продукт (ВВП) Казахстана по итогам 2021 года в реальном выражении увеличился на 4% по сравнению с предыдущим годом, составив 81,3 трлн тенге (в 2020 году показатель ВВП страны снизился на 2,6%). В частности, обрабатывающая промышленность выросла на 5,5%, строительная индустрия – на 7,6%. В сфере услуг также наблюдается положительная тенденция. Вместе с тем торговля увеличилась на 9,2%, транспортная отрасль – на 3,6%.

Внешнеторговый оборот Казахстана в 2021 году составил 101,5 млрд долларов США, показав увеличение к прошлому году на 17%. В частности, экспорт увеличился на 26% – до 60,3 млрд долларов США, импорт увеличился на 6% – до 41,2 млрд долларов США.

### Динамика валового внутреннего продукта Республики Казахстан



Уровень инфляции в 2021 году составил 8,4%. Основной проблемой экономики стал рост цен по всем компонентам индекса потребительских цен. Цены на продовольственные товары повысились на 9,9%, непродовольственные – на 8,5%, платные услуги – на 6,5%, согласно данным Бюро национальной статистики.

В целом за 2021 год курс тенге ослаб на 2,6%, несмотря на рост цен на нефть. По данным Национального Банка Республики Казахстан, средний курс доллара США в 2021 году составил 426,08

тенге за доллар – против 412,95 тенге за доллар в 2020 году.

### Основными причинами роста спроса на иностранную валюту стали:

- рост импорта на фоне отложенного спроса и восстановления экономической активности (импорт промежуточных товаров и средств производства частично финансируется зарубежными инвестициями, поэтому его влияние на валютный рынок менее существенно);
- рост денежной базы (расширение денежной базы увеличивает денежную массу через потребительское кредитование, что в итоге приводит к росту импорта потребительских товаров);
- досрочное изъятие пенсионных накоплений для улучшения жилищных условий и погашения ранее взятых ипотечных кредитов (необходимо отметить, что конечные получатели этих средств – строительные компании и физические лица, продавшие недвижимость, которые направили в среднем около 40-50% полученных средств (2,5-3 млрд долларов США) на импорт и иностранную валюту; в отношении строительных компаний – это импорт строительных материалов и оборудования, а в отношении физических лиц – это потребительский импорт и покупка инвалюты);
- рост объема долларовых вкладов;
- а также давление на тенге, которое оказывали начавшееся ужесточение монетарной политики в развитых странах, укрепление доллара и отток капитала с развивающихся рынков.

В 2021 году, несмотря на восстановительные темпы роста мировой экономики, на фоне усиливающегося промышленного протекционизма, резкого роста инфляции, нестабильности финансовых рынков, а также смещения ожиданий по поводу окончания пандемии из-за новых, более агрессивных форм вируса фактор неопределенности в мировой экономике оставался на крайне высоком уровне.

Министерством национальной экономики Республики Казахстан с учетом перспектив развития мировой экономики, ситуации на товарных и финансовых рынках, а также рисков, способных оказать негативное воздействие на социально-экономическое развитие страны в 2022–2026 годах, разработаны три сценария.

**Базовый сценарий** предусматривает постепенное увеличение темпов роста мировой экономики в 2022–2026 годах с сохранением ее устойчивости. В странах с развитой экономикой (США, Еврозона) сохранится экономическая активность с умеренными темпами роста, в странах с формирующимся рынком и развивающейся экономикой предполагается постепенный рост за счет менее волатильной ситуации на внешних биржевых рынках и полной адаптации экономической политики к новым реалиям глобального развития. Ожидаются восстановление деловой активности, нивелирование негативных последствий пандемии коронавируса и постепенная стабилизация эпидемиологической ситуации через поддержку мер борьбы с пандемией и планомерную вакцинацию.

**Оптимистический сценарий** подразумевает поступательное развитие мировой экономики в 2022–2026 годах. Улучшение экономической и инвестиционной активности в развитых странах приведет к укреплению спроса на мировых товарных рынках, что послужит дополнительным импульсом для экономического роста в развивающихся странах. Динамичное восстановление мировой экономической активности от последствий пандемии коронавируса благодаря эффективному управлению пандемией, в том числе за счет вакцинации, снижение неопределенности на рынке энергоносителей, прогресс в разрешении торгово-санкционных противостояний положительно скажутся на ценах на сырьевые товары.

**Пессимистический сценарий** характеризуется наступлением неблагоприятной ситуации, обусловленной замедлением роста мировой экономики, обострением геополитической ситуации, эскалации торгово-санкционного противостояния, а также критическим снижением мировых цен на экспортные товары Казахстана. Кроме того, данный сценарий предполагает высокий уровень новых случаев заболевания COVID-19, медленного производства вакцин и отсутствия массовой вакцинации, ухудшение финансовых условий, банкротство фирм и глобальную рецессию.

С учетом сложившихся тенденций развития экономики страны и ситуации в мировой экономике при формировании прогнозных макроэкономических и бюджетных параметров за основу берется базовый сценарий, параметры которого являются наиболее вероятными.

Что касается перспектив развития казахстанской экономики, то в базовом сценарии прогнозируемая цена на нефть установлена на уровне 60 долларов США за баррель. По прогнозам среднегодовой рост экономики составит 4,8%, средний темп роста производства товаров будет на уровне 4,0%, услуг – 5,4% за счет расширения внутреннего спроса и стабильного инфляционного фона.

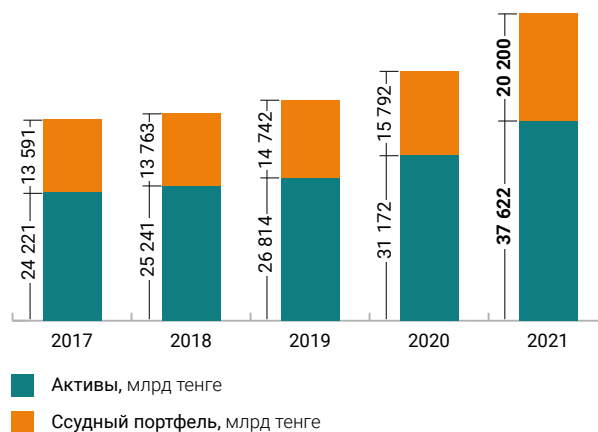
## Основные показатели банковского сектора

По состоянию на конец 2021 года в Казахстане действуют 22 банка второго уровня. Совокупные активы БВУ в минувшем году увеличились на 21% и составили 37,6 трлн тенге.

В структуре совокупных активов наибольшую долю занимает ссудный портфель – 54%. В 2021 году объем ссудного портфеля банков увеличился на 28% – до 20,2 трлн тенге. Объем займов на строительство и покупку жилья увеличился на 40% и составил 3,5 трлн тенге. При этом заметно сократился объем просроченных кредитов на строительство и приобретение жилья – с 71,8 млрд тенге в 2020 году до 43,3 млрд тенге на конец 2021 года.

Фактически единственным активным участником на рынке ипотеки среди банков второго уровня в последнее время является Отбасы банк. Объем кредитного портфеля Банка вырос в 2021 году на

### Динамика активов и ссудного портфеля банковского сектора Республики Казахстан

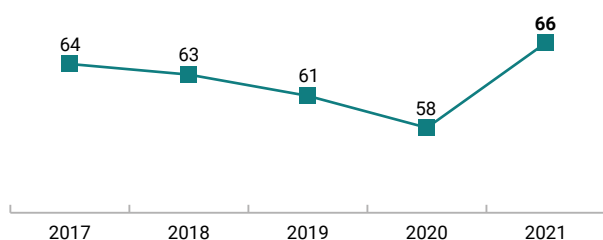




## Структура ссудного портфеля банковского сектора Республики Казахстан

	01.01.2021		01.01.2022		Прирост, в %
	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	
Ссудный портфель (основной долг)	15 792	100,0	20 200	100,0	128
Займы банкам	84,0	0,5	114	0,6	136
Займы юридическим лицам	3 838,8	24,3	3 709,9	18,4	97
Займы физическим лицам, в том числе:	7 124,8	45,1	10 038,7	49,7	141
на строительство и покупку жилья, в том числе:	2 487,2	15,7	3 425,4	17,0	138
– ипотечные жилищные займы	2 363,1	15,0	3 255,7	16,1	138
Потребительские займы	4 542,7	28,8	6 063,5	30,0	133
Прочие займы	94,9	0,6	549,9	2,7	579
Займы субъектам малого и среднего предпринимательства (резидентам РК)	4 246,2	26,9	5 487,6	27,2	129
Операции «Обратное репо»	498,3	3,2	850,2	4,2	171

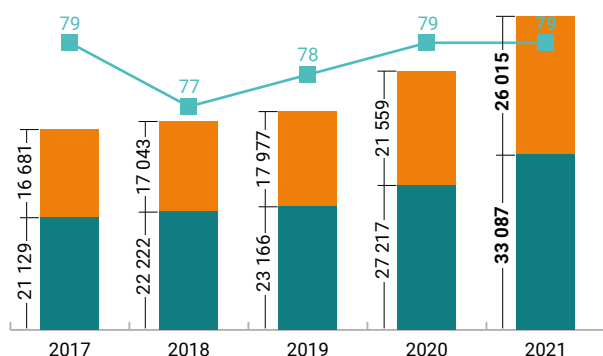
### Доля Банка в общем кредитовании БВУ на строительство и приобретение жилья, %



50% – с 1,4 трлн тенге до 2,1 трлн тенге. Уже седьмой год около 60% объем кредитов на строительство и приобретение жилья ежегодно выдается Отбасы банком.

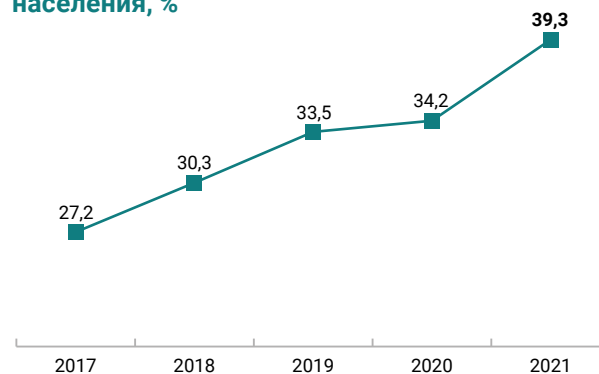
Вклады населения во всех БВУ в 2021 году выросли на 23% и составили 13 405 млрд тенге, в то время как непосредственно в Отбасы банке объем вкладов вырос на 46% (с 1 034 млрд тенге по состоянию на 01.01.2021 г. до 1 509 млрд тенге на 01.01.2022 г.). Отбасы банк не первый год занимает первое место среди всех БВУ по долгосрочным

### Динамика обязательств банковского сектора РК



- Обязательства БВУ, млрд тенге
- Вклады клиентов, млрд тенге
- Доля вкладов клиентов в обязательствах, %

### Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения, %



вкладам населения в тенге. На 01.01.2022 г. количество действующих договоров системы жилстройсбережений составляет порядка 2 197 тысяч с накоплениями в объеме 1 509 млрд тенге.

Чистая прибыль банковского сектора по итогам 2021 года сложилась на уровне 1 292 млрд тенге. ROA составил 3,76% (2,26% в 2020 году), ROE – 30,44% (17,31% в 2020 году). При этом прибыль Отбасы банка по итогам 2021 года составила 66 млрд тенге, что выше плана на 87%. Хорошие результаты деятельности Отбасы банка в 2021 году обеспечены его конкурентными преимуществами, позволяющими Банку придерживаться стратегии успешного развития.

Положительное влияние на увеличение рыночной доли Отбасы банка 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.

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

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





# РЕЗУЛЬТАТЫ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## Прием вкладов

По итогам 2021 года депозитная база Банка достигла 1 509 млрд тенге, увеличившись на 46% по сравнению с 2020 годом.

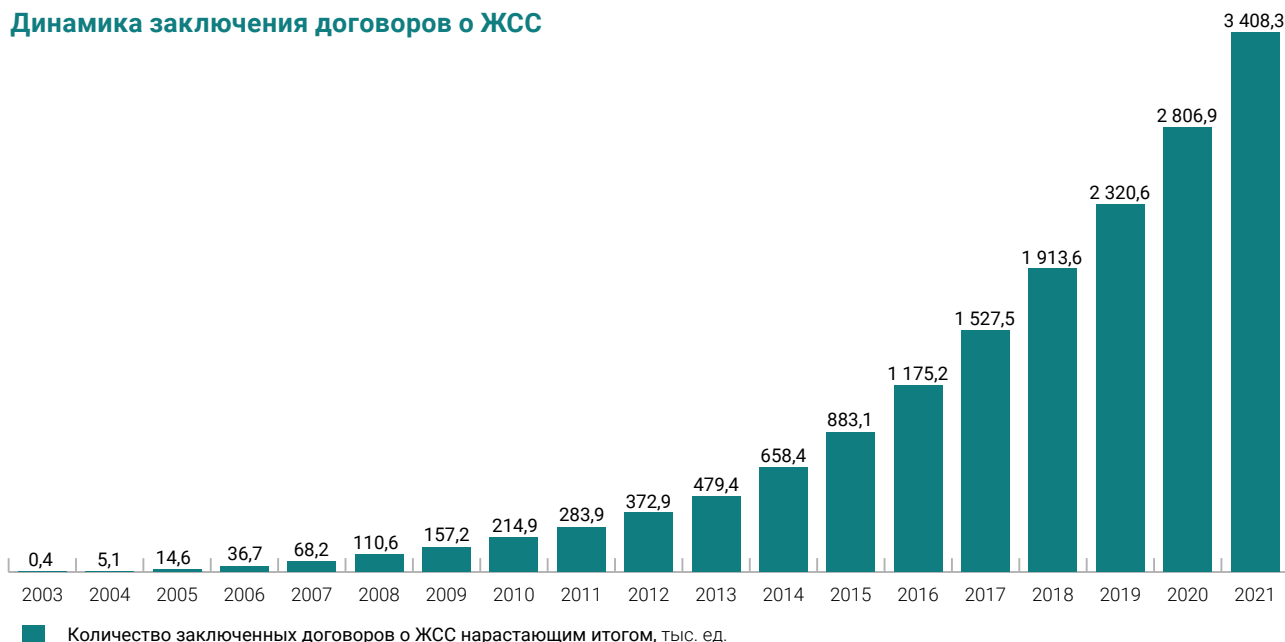
В Банке действует единая удобная для клиента тарифная программа «Баспана», которая позволяет вкладчику самому решать, сколько лет он будет копить и под какой процент хочет получить жилищный заем. При этом требуется накопление 50% от договорной суммы. Ставка вознаграждения по накоплениям составляет 2% 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.

Темп заключения договоров Банком показывает стремительное последовательное увеличение участия населения в развитии казахстанской системы жилищно-накопительных сбережений. За весь период деятельности Банка количество заключенных договоров о ЖСС составило свыше 3,4 млн, договорная сумма по ним достигла 11,6 трлн тенге. На конец 2021 года действует около 2,2 млн договоров о ЖСС, что на 16% выше показателя 2020 года.

## Динамика заключения договоров о ЖСС



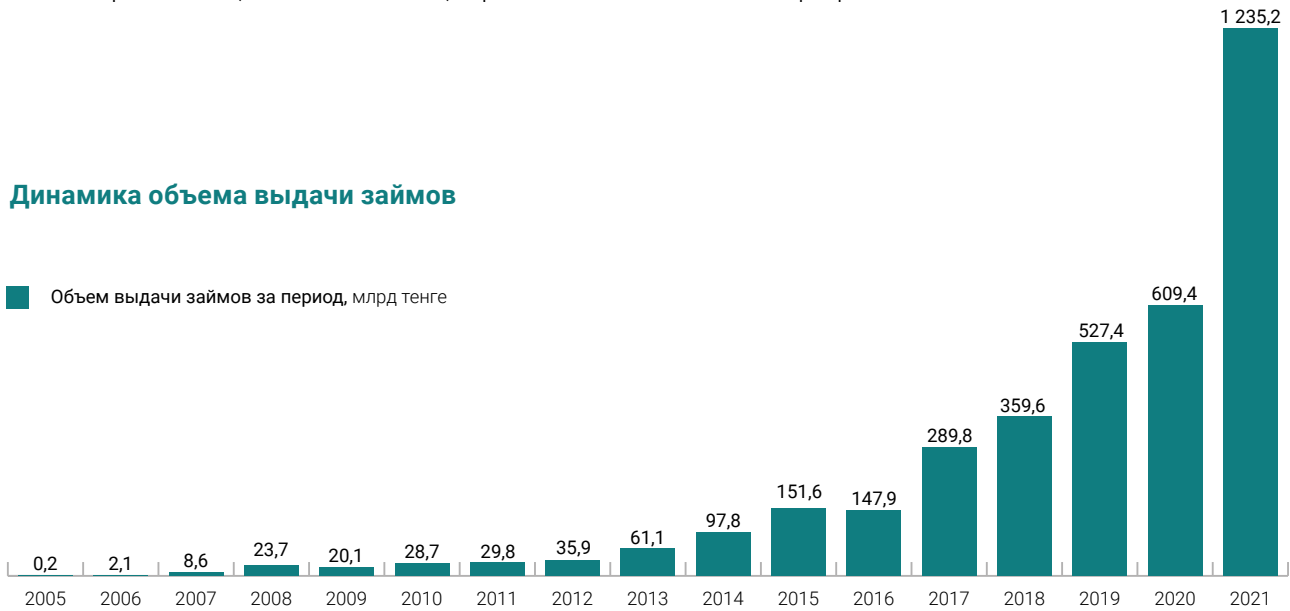
## Выдача займов

По состоянию на 01.01.2022 г. Банком было выдано 357 тысяч займов на общую сумму 3,5 трлн тенге. Только за 2021 год было выдано 82,2 тысяч займов на общую сумму 1,2 трлн тенге. Кредитный портфель Банка вырос на 50%, составив около 2,1 трлн тенге.

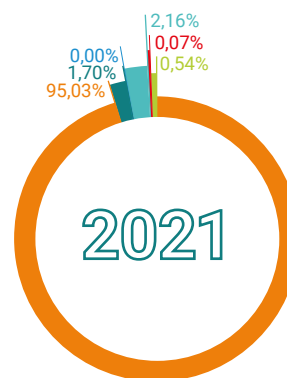
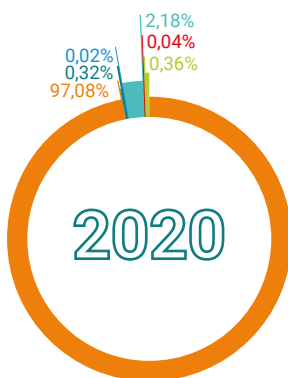
Банк показывает уверенный рост выдачи займов на протяжении всего периода деятельности. Динамичный рост кредитного портфеля с 2012 года связан, в частности, с кредитованием населения в рамках государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер», рыночной программы «Свой дом», программы для военнослужащих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

### Динамика объема выдачи займов

■ Объем выдачи займов за период, млрд тенге



### Структура займов в разрезе целей



- Приобретение жилья
- Приобретение жилья по гос. программам
- Приобретение земельного участка
- Ремонт и модернизация жилья
- Рефинансирование
- Строительство

- Приобретение жилья
- Приобретение жилья по гос. программам
- Приобретение земельного участка
- Ремонт и модернизация жилья
- Рефинансирование
- Строительство



## 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 5% 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).

Большую часть доходов Банк получает по вознаграждениям по выданным займам (по состоянию на 01.01.2022 г. доходы по вознаграждениям по займам составляют 47% от совокупных доходов). Продуктом Банка, приносящим наибольшие доходы, является

промежуточный заем. В 2021 году объем выданных промежуточных займов составил 91% по отношению к общей сумме выданных займов, в том числе за счет единовременных пенсионных выплат.

## Оценка плановых показателей

### Оценка результатов по основной деятельности Банка

Наименование показателя	Факт за 2018 год	Факт за 2019 год	Факт за 2020 год	План на 2021 год	Факт за 2021 год	Исполнение, %
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	386 079	406 954	486 314	<b>381 000</b>	<b>601 370</b>	158
Объем выдачи займов, млн тенге	359 573	527 428	609 414	<b>633 006</b>	<b>1 235 168</b>	195

По итогам 2021 года объем заключенных договоров о ЖСС превысил плановое значение на 58%, объем выдачи займов – на 95%. 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 апреле 2021 года были запущены условия кредитования женщин в рамках сотрудничества банка с Азиатским Банком Развития, которые были утверждены в ноябре 2019 года.

Данные условия направлены на улучшение жилищных условий женщин. С помощью этих условий можно купить новое или уже существующее жилье, а также получить кредит на ремонт под 12% годовых (ГЭСВ от 12,2%), после накопления на вкладе ЖСС 50% от суммы займа процентная ставка снизится до 3,5-5% годовых (ГЭСВ от 3,6%).

В августе 2021 года утверждены условия программ кредитования молодежи «Elorda Zhastary», «Жетісі жастары». Они направлены на поддержку молодежи г. Нур-Султана и Алматинской области для дальнейшего предоставления возможности улучшить жилищные условия: можно получить кредит под 5% годовых (ГЭСВ от 5,2% годовых).

В 2021 году внесены изменения в условия кредитования по программе «Алматы жастары» в части:

- увеличения суммы займа до 18 миллионов тенге;
- исключения предложения ограничений предоставления залога в виде имущественного права только в рамках программы «Свой дом».

### 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 2021 году произошли следующие изменения в системе тарифов в части:

- обнуления штрафов за досрочное погашение займов в случае проведения частичного/полного досрочного погашения с использованием единовременных пенсионных выплат по займам, в случае проведения указанных операций по займам, по которым ранее было частичное досрочное погашение за счет единовременных пенсионных выплат;
- снятия ограничения по минимальной сумме для досрочного погашения обязательств по займам в размере 50 000 тенге при досрочном погашении займа с использованием единовременных пенсионных выплат;
- отмены комиссии за досрочное изъятие суммы денег со сберегательного счета по договорам ЖСС, остаток по которым составляет 5 000 тенге и менее, без учета премии государства;
- отмены комиссии за перевод денежных средств с текущего счета клиента в счет оплаты государственной пошлины за регистрацию залога на портале недвижимости [baspara.kz](http://baspara.kz);



- отсутствия комиссии за досрочное изъятие средств единовременных пенсионных выплат со сберегательного счета.

## Улучшение условий и процедур обслуживания

В 2021 году в связи с запуском программы по снятию пенсионных накоплений Банком была проведена масштабная работа по предоставлению клиентам возможности проведения операций по досрочному полному и досрочному частичному погашению займов, а также досрочному пополнению активированных вкладов по предварительным жилищным займам как в отделениях Банка, так и онлайн через интернет-банкинг или мобильное приложение Банка.

Также в целях нераспространения на территории Республики Казахстан коронавирусной инфекции Банком продолжена масштабная работа по сохранению возможности обслуживать клиентов через дистанционные каналы.

Так, в 2021 году действующим заемщикам была предложена возможность частичного и полного досрочного погашения займа в интернет-банкинге.

Помимо этого, клиентам Банка предложена возможность дистанционным способом осуществить предквалификацию на сайте <https://otbasybank.kz>, подать кредитную заявку, осуществить электронную регистрацию обременений на залоговое обеспечение, подписать электронным способом (посредством ЭЦП) кредитные и залоговые договоры, договоры страхования залогового обеспечения.

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 системой 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 программой «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 2021 году вкладчикам Банка предоставлено 1 396 займов на сумму 4,0 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 индивидуаль-

ного 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 300,0 млрд тенге для предоставления предварительных и промежуточных займов участникам программы.

В 2021 году по направлению «Строительство кредитного жилья» введено в эксплуатацию 93 объекта общей площадью 524,1 тыс. кв. м, или 9 186 квартир. Выдано 5,0 тысяч займов на сумму 41,5 млрд тенге. Всего с учетом прямых продаж в 2020 году реализовано 5,5 тысяч квартир на сумму 45,7 млрд тенге.

По направлению «Развитие индивидуального жилищного строительства» в 2021 году введено в эксплуатацию 54 жилых дома общей площадью 6,2 тыс. кв. м, выдано 194 займа на сумму 2,1 млрд тенге.

По направлению «Кредитование малообеспеченных семей на приобретение жилья» в 2021 году 4 216 семей получили жилье на сумму 49 123 млн тенге.

## ИНФОРМАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

В соответствии с Планом мероприятий на 2021–2023 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

В 2021 году портал недвижимости [Vaspana.kz](https://vaspana.kz) полностью переработан и запущен маркетплейс

## Привлеченные средства

Привлеченные средства Банка включают кредиты, полученные от Правительства Республики Казахстан, АО «Фонд Национального Благосостояния «Самрук-Қазына», АО «НУХ «Байтерек», из республиканского и местных бюджетов, а также кредит, полученный от Азиатского Банка Развития.

За весь период деятельности в рамках государственных и правительственных программ Банком было привлечено бюджетных средств в размере 424 млрд тенге. По состоянию на 01.02.2022 г. освоено 394 млрд тенге, или 93% от общего объема привлеченных средств. Выданы 110 917 займов на сумму 798 млрд тенге (с учетом возвратных средств).

В 2021 году для реализации первой в Казахстане программы женской ипотеки Банком были привлечены заемные средства в размере 8,4 млрд тенге от Азиатского Банка Развития, которые в отчетном периоде были полностью освоены. В рамках программы было выдано 954 займа на сумму 8,4 млрд тенге. А также за счет возвратных облигаций по женской ипотеке дополнительно было выдано 16 займов на сумму 169 млн тенге.

**Vaspana market с адаптивной версией для мобильных устройств, в которой реализованы следующие функционалы и разделы:**

- консьерж-сервис (видеобанк): с момента запуска (15 сентября 2021 года) принято и рассмотрено 27 кредитных заявок;
- процесс электронной регистрации залога с применением технологии Blockchain с момента запуска (конец сентября 2021 года): зарегистрировано 1 282 договора залога;
- функционал по оценке залогового имущества;
- функционал «Бақытты отбасы» по программе «Нұрлы жер»;
- доработан функционал «Прямая продажа» по государственным программам и программе «Свой дом»;



- реализованы возможности приобретения кредитного жилья МИО путем формирования пулов и без формирования пулов в построенных/строящихся объектах по направлениям программ «Нұрлы жер», «Шаңырақ» и для малообеспеченных семей из очередников МИО «Бақытты отбасы»;
- созданы разделы «Вторичное жилье», «Кабинет застройщика»;
- перенесен механизм приема заявлений военнослужащих с интернет-банкинга и успешно принято 3 672 заявления (всего обращений к услуге составило 216 381).

В рамках проекта «Портал «Центр обеспечения первым жильем» на портале недвижимости Vaspara.kz полностью реализована клиентская часть по отображению информации об очереднике и инвентаризации. Подключены 7 информационных систем государственных органов из 12 сервисов, согласно подписанной Дорожной карте с Министерством индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан:

1. сервис по проверке социального статуса Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан (далее – МТСЗ РК);
2. сервис по проверке наличия статуса инвалидности МТСЗ РК;
3. сервис по проверке наличия на диспансерном учете в наркологической, психоневрологической и противотуберкулезной организациях и прочих социально значимых заболеваний Министерства здравоохранения Республики Казахстан;
4. сервис по сведениям о сотовых номерах физических лиц по ИИН, зарегистрированных в базе мобильных граждан Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее – МЦРИАП РК);
5. сервис для отправки SMS-сообщений по короткому номеру 1414 в рамках оказания государственных услуг МЦРИАП РК;
6. сервис по передаче сведений в части реестра адресов объектов недвижимости МЦРИАП РК;
7. сервис по передаче сведений о наличии статуса государственного служащего.

Также в 2021 году Банком был осуществлен закуп информационной системы отечественного производства VideoKZ, что позволило повысить качество системы видеобанкинга. Информационная система

VideoKZ предоставила возможность реализовать интеграцию с системами BPM, ЦОИД КЦМР посредством сервисной шины Банка, а также с системами CRM и «Агентская сеть». Внедрение новой системы видеобанкинга предоставило возможность увеличить количество подключаемых к системе операторов в 10 раз.

До внедрения новой системы количество видеооператоров составляло 80 человек, после внедрения – количество подключаемых операторов и консультантов превысило 900 человек.

В результате с использованием видеобанкинга было привлечено через контакт-центр 100 125 договоров на сумму 15,2 млрд тенге, через агентскую сеть – 28 162 договора на сумму 8,5 млрд тенге, а также проведены 139 717 постдепозитных операций. Общая сумма притока по депозитам, привлеченным посредством видеобанкинга, составила – 23,7 млрд тенге.

**В системе интернет-банкинга реализованы следующие операции:**

1. Полное досрочное погашение займа, в том числе процесс досрочного пополнения вклада по предварительным займам с возможностью прекращения накопления (с обнулением взноса);
2. Частичное досрочное погашение займа, в том числе процесс частичного досрочного погашения займов при наличии созаемщиков;
3. Улучшение процесса регистрации, восстановления пароля и авторизации, с целью недопущения фиксации с разных номеров телефонов одним клиентом. Доработан функционал «Один ИИН – один номер».

В отчетном периоде в интернет-банкинге было открыто 531 956 специальных счетов для использования единовременных пенсионных выплат. Пролонгировано 284 договора страхования в интернет-банкинге. Успешно принято 995 заявлений от военнослужащих (всего обращений к услуге – 20 344).

В интернет-банкинге количество пользователей за 2021 год выросло на 218 тыс., открыто 218 тыс. первых вкладов.

Разработана и запущена онлайн-платформа [www.enpf-otbasy.kz](http://www.enpf-otbasy.kz) для принятия заявок на исполь-



зование пенсионных накоплений для улучшения жилищных условий и оплаты лечения. В течение года ответственными подразделениями Банка проводились работы по обеспечению ее бесперебойной работы. К концу 2021 года была разработана новая опция на платформе epnf-otbasy.kz по перечислению пенсионных средств, превышающих порог достаточности на депозит в Отбасы банке (со сроком использования в течение трех лет).

В итоге в 2021 году 635 153 клиента пользовались данной платформой. На платформе было создано 1 219 991 заявление из них 10 229 заявлений поступили для пополнения вкладов в Отбасы банке на сумму 17 538 258 тыс. тенге.

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

В 2021 году в рамках реорганизации ИТ-инфраструктуры и обеспечения бесперебойной работы информационных систем Банка выполнены следующие мероприятия:

1. Приобретены два сервера – сервер для телефонии и один сервер Spagc T8, предназначенный для замены основного сервера АБИС Colvir.
2. Приобретены и введены в эксплуатацию три дисковых массива, что позволило покрыть потребности в дисковом пространстве основных информационных систем Банка – АБИС Colvir, систем BPM, ODS, CRM и систем информационной безопасности.
3. Приобретены и введены в эксплуатацию два промышленных кондиционера в ЦОД ЦА.
4. Приобретены 6 коммутаторов, которые использованы для замены устаревшего оборудования и подключения новых арендованных офисов к корпоративной сети Банка.
5. Произведено плановое обновление части компьютерного парка и офисной техники.

## **Внедрение информационных систем**

### **Внедрение RPA**

Инновационная технология роботизации бизнес-процессов (Robotic Process Automation, RPA) является на сегодняшний день одним из самых мощных инструментов оптимизации бизнес-процессов.

Интеллектуальный робот позволяет роботизировать многие бизнес-процессы Банка и освобождает специалистов от рутинной работы.

На сегодняшний день Банком роботизированы 10 процессов, что позволило оптимизировать рабочее время сотрудников и исключить ошибки, допускаемые человеком. Интеллектуальный робот выполняет процессы в 6 раз быстрее и работает круглосуточно, что сократило время предоставления отчетов и услуг.

### **Лицензии для контакт-центра**

В 2021 году закуплены лицензии Genesys Outbound Voice и пакет лицензий Genesys.

Genesys Outbound Voice позволяет контакт-центру Банка обеспечивать дополнительные уровни обслуживания клиентов путем создания, модификации, проведения и составления отчетов об исходящих кампаниях обслуживания клиентов с использованием комплексной технологии исходящих вызовов.

### **Увеличение лицензий привело к сокращению операционных расходов:**

- количество +75% (увеличено количество ответвленных звонков клиентов на 75% по сравнению с 2020 годом);
- скорость + 21% (снизилось среднее время обработки одного клиента с 142 до 112 секунд, условная экономия 121 млн тенге);
- качество + 36% (увеличился уровень дозвона);
- количество +173К (увеличилось количество постдепозитных операций);
- увеличение притока по депозитам на 18 млрд тенге.





## Развитие АБИС Colvir

АБИС Colvir Банка должна соответствовать требованиям законодательства, регулятора, Налогового комитета, внешнего/внутреннего аудита и бизнес-подразделений Банка. В связи с этим необходимо постоянно развивать АБИС Colvir – дорабатывать, закупать новые модули, интегрировать с внешними системами и пр., обеспечивать возможности добавлять дополнительные вычислительные мощности.

В 2021 году в рамках развития АБИС Colvir проведены следующие работы:

- доработка по оптимизации и автоматизации процессов по кредитно-депозитному блоку;
- внедрение нового сервера безопасности;
- автоматическая отвязка прав доступов;
- реализация операции для постдепозита в предквалификации;
- развитие модулей учет обеспечения и проблемная задолженность;
- корректирующие доработки и новые операции сторно премии государства по вкладам;
- признание процентных доходов/расходов в случае изменения денежных потоков;
- привлечение займов с комиссией;
- оптимизация создания тестовой среды для эффективного и быстрого разворачивания.

Эффект:

- снижение операционных рисков;
- оптимизация процессов;
- добавление нового функционала в постдепозитную операцию;
- соответствие требованиям информационной безопасности.

## Шифрование персональных данных в базах данных информационных систем

В рамках исполнения рекомендации Комитета по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, данной по результатам внеплановой проверки, закуплены лицензии на использование модуля Advanced Security СУБД Oracle, что позволяет осуществлять шифрование информации, содержащей персональные данные.

## Бэкапирование данных

В целях создания единого репозитория резервных копий критичных информационных систем в 2021 году закуплены лицензии на использование аппаратно-программного комплекса Data Protector, что позволяет хранить бэкапы баз данных критичных информационных систем объемом до 60 Тб.

## Программно-технический комплекс «Электронная очередь»

В 2021 году выделены средства на доработку системы электронной очереди и проведены работы по совершенствованию процесса бронирования очереди, что позволило улучшить функционал данной системы в части обслуживания клиентов.

## Лицензии Microsoft

Банк придерживается внутренней политики, согласно которой уделяется особое внимание вопросам соблюдения лицензионной чистоты используемых программных продуктов. В этих целях в 2021 году осуществлено продление действующего лицензионного соглашения с компанией Microsoft – Enterprise Agreement, что позволило продолжить легальное использование операционных систем Windows и Microsoft Office на всех рабочих местах Банка.

## Развитие CRM-системы

Проект	Функционал	Эффективность
Договор развития CRM-системы для контакт-центра Банка	<b>Доработка маркетинговых кампаний:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Реализация дополнительных статусов PUSH-уведомлений (прочитан, перешел по ссылке и др.) путем интеграции с сервисами провайдера Девино</li> <li>Доработка шаблона в кампании, возможность оформления текстов уведомлений в части изменения шрифтов, возможность выделения курсивом, жирным шрифтом, вставка картинок, ссылки на видеоролик, категории уведомления, выбор иконки отображения PUSH и т. д.</li> <li>Реализация возможности Санкционирования (визирования) запуска маркетинговой кампании (одноэтапное визирование для Департамента дистанционного обслуживания и двухэтапное визирование для филиалов)</li> </ul>	<p>Доработка статусов PUSH-уведомлений позволила детально анализировать каждую кампанию в части конверсии доставки уведомлений до клиентов, доля клиентов, не имеющих / не обновивших мобильное приложение Банка.</p> <p>Доработка шаблонов PUSH-уведомлений позволила сгруппировать пуши по категориям для удобства клиентов. Возможность вставки «иконки» пуша, эмоджи и ссылки на видео сделали уведомления более привлекательными для клиентов.</p> <p>Санкционирование кампании позволяет проверять корректность схемы кампании, срок жизни, а также регулировать финансовые расходы.</p>
	Реализация процесса получения и распределения заявок клиентов в рамках направления «Бақытты отбасы» программы «Нұрлы жер» (доработка карточки обращения, разработка веб-сервис для ВРМ системы Банка, разработка сервиса для интернет-банкинга, создание процесса распределения квот)	Реализация процессов по направлениям «Шаңырақ» и «Бақытты отбасы» программы «Нұрлы жер» позволила регулировать очередность заявителя (основной/резервный список). Создавать по данным заявкам маркетинговые кампании с отправкой уведомлений клиентам об изменении статуса, а также кампании на обзвон операторам исходящей линии. Настраивать статистические дашборды и отчеты.
	Автоматизация процессов обработки заявок с онлайн-платформы <a href="http://www.enpf-otbasy.kz">www.enpf-otbasy.kz</a>	Автоматизация процессов позволила просматривать статусы заявок в системе CRM. Создавать по данным заявкам маркетинговые кампании с отправкой уведомлений клиентам об изменениях статуса, а также кампании на обзвон операторам исходящей линии. Настраивать статистические дашборды и отчеты.
	Интеграция с сервисом КГД в части получения информации по клиенту при создании карточки клиента (Ф.И.О., дата рождения, признак ПБОЮЛ – адвокат, нотариус, ЧСИ и т. д.)	Интеграция позволила оптимизировать работу операторов контакт-центра в части создания карточек потенциальных клиентов, а также минимизировать ошибки в данных клиентов.



Проект	Функционал	Эффективность
Договор развития чат-бота	Чат-платформа для интернет-банкинга	Отдельный контент для мобильного приложения Банка, который служит навигатором по услугам мобильного приложения. Также у клиента имеется возможность соединения с оператором.
	Рабочее место супервизора – Управление чатами	Разработано единое окно супервизора чата с возможностью просмотра всех активных чатов, подсказки оператору, а также участвовать в чате и отвечать на вопросы клиента.
	Получение изображений, файлов	Позволило обмениваться файлами в чатах (клиент и оператор).
	Автоответ при диалоге с оператором	Оптимизирует время работы оператора чата на отправку приветственного сообщения, а также клиент сразу при переходе на оператора получает приветствие и может писать свой основной вопрос.
	Диалог с клиентом со второго шага	Оптимизирует время клиента при запуске новой сессии чата. Клиент при повторном обращении в чат попадает сразу в главное меню, без необходимости выбора языка.
	Выписка по счетам	Реализована возможность получения выписки по счетам (кредит, депозит, текущий счет) за выбранный период.
	Интеграция с социальными сетями Instagram, Facebook, Vkontakte	Расширены каналы чат-бота, что позволяет обрабатывать обращения клиентов в социальных сетях.
	Учет времени работы операторов	Создан инструмент мониторинга работы операторов чатов, время входа и выхода из системы, общее время в статусе «Не готов».

## РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

В 2021 году в рамках развития бизнес-процессов Банка осуществлены доработки АБИС Colvig, программных обеспечений BPM по посткредитным операциям, предоставляемым клиентам Банка. Так, с целью оптимизации были произведены доработки процесса по досрочному частичному погашению по жилищным займам с уменьшением срока займа в информационных системах Банка для ускорения предоставления указанной услуги. Банком упрощен процесс по замене залога с имущественного права на недвижимость

в части предварительного одобрения замены залога по кредитным заявкам, запущенным с 22.03.2021 г.

В рамках автоматизации посткредитных процессов запущен модуль по погашенным займам для предоставления клиентам справки об отсутствии ссудной задолженности, а также выходных форм для снятия обременения с залогового обеспечения по займам, погашенным в системе BPM или онлайн через интернет-банкинг, мобильное приложение Банка.

В рамках автоматизации депозитных и кредитных процессов в системе BPM реализован модуль «Доверенности» для оптимизации обслуживания представителей клиентов на основании выданной доверенности.

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

В рамках проекта по автоматизации бухгалтерского учета в системе BPM реализованы процессы: перемещение ТМЦ внутри структурного подразделения/ перемещение ТМЦ между структурными подразделениями/ оприходование ТМЦ.

Интегрирован и внедрен в сервисную шину Банка сервис «Цифровые документы», позволяющий получать цифровые версии документа, удостоверяющего личность. Интеграция дала возможность при обращении клиента идентифицировать его по цифровым документам, удостоверяющим личность, наравне с бумажными оригиналами документов, удостоверяющих личность.

В рамках автоматизации процессов в программном обеспечении «Социальная сеть консультантов» (далее – 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 BPM 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 информационных системах.

В рамках автоматизации АБИС Colvig 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, получившим 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 счетов-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

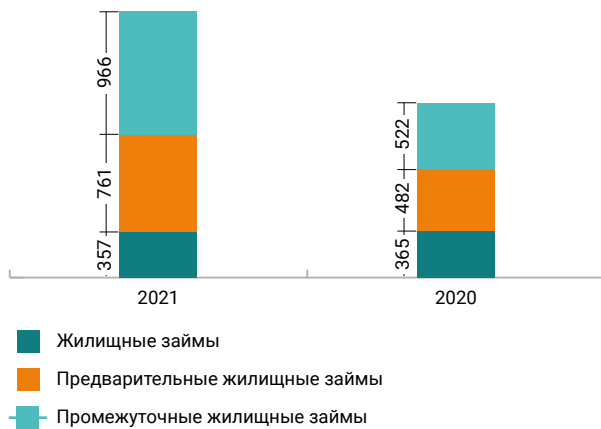
Наименование показателя	2019 год	2020 год	2021 год	изм. 2021/2020
<b>Активы</b>	<b>1 340 331</b>	<b>1 707 388</b>	<b>2 804 120</b>	<b>164</b>
Кредиты и авансы клиентам	980 394	1 319 681	1 999 327	152
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	-	-	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	130 600	127 383	102 855	81
Денежные средства и их эквиваленты	151 025	138 258	595 066	430
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	-	-	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по амортизированной стоимости	65 493	104 829	84 024	80
Прочие активы	12 819	17 237	22 848	133
<b>Обязательства</b>	<b>1 095 924</b>	<b>1 424 605</b>	<b>2 423 017</b>	<b>170</b>
Средства клиентов	902 023	1 097 659	1 898 429	173
Заемные средства	59 158	67 614	78 910	117
Выпущенные долговые ценные бумаги	78 650	113 680	191 456	168
Прочие обязательства	56 093	145 652	254 222	175
<b>Капитал</b>	<b>244 407</b>	<b>282 783</b>	<b>381 103</b>	<b>135</b>

Активы Банка в 2021 году выросли на 64%, или на 1 097 млрд тенге, и составили 2,8 трлн тенге. В значительной мере рост активов связано с притоком денежных средств по программе использования пенсионных накоплений на улучшение жилищных условий. После объявления о повышении порога достаточности клиенты заказали средства с ЕНПФ, чтобы успеть их получить и использовать до 01.01.2022 г. Объем выдачи кредитов клиентам вырос в 2021 году на 680 млрд тенге, или на 52%. 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 2021 года 0,07% – самый низкий показатель в казахстанской банковской системе.

Банк выдает займы только физическим лицам. Промежуточные жилищные займы по итогам 2021 года выросли на 101% – до 966,2 млрд тенге. По предварительным жилищным займам рост составил 46%, и их объем на конец года достиг 761,0 млрд тенге. Объем жилищных займов составил 356,6 млрд тенге.

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 2021 году (2020 год: нет клиентов).

### Динамика выданных займов, млрд тенге



### Структура займов на конец 2021 года



На инвестиции Банка в ценные бумаги приходится 7% активов по итогам 2021 года. Доля денежных средств и их эквивалентов – 21%. Инвестиционная деятельность направлена на эффективное управление имеющимися в наличии свободными денежными средствами с целью сохранности активов Банка. По состоянию на конец 2021 года финансовые активы Банка составили 793 млрд тенге, в том числе ценные бумаги – 250 млрд тенге, обратное РЕПО – 5 млрд тенге, корреспондентские счета – 63 млрд тенге. Доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составила 23%.

Обязательства Банка на конец 2021 года выросли на 70%, или на 998 млрд тенге, и составили 2,4 трлн тенге. 78% в структуре обязательств приходится на средства клиентов. Объем счетов клиентов в минувшем году увеличился на 73%, или на 801 млрд тенге, и составил на конец года 1 898 млрд тенге. На 31 декабря 2021 года средства клиентов в размере 141 млрд тенге, или 7% от средств клиентов, представляли собой средства десяти крупнейших клиентов, из которых 140,6 млрд тенге – средства юридических лиц и 0,4 млрд тенге – средства физических лиц.

Деятельность Банка характеризуется низким уровнем долговой нагрузки. Заемные средства по итогам 2021 года составили 3% от обязательств, объем выпущенных ценных бумаг – 8%.

Объем заемных средств в 2021 году вырос на 17% – до 11,3 млрд тенге, в первую очередь за счет предоставления финансирования в рамках государственных программ развития со стороны Министерства финансов Республики Казахстан, на которое приходится 71% заемных средств. А также в 2021 году Банком получены средства первого транша от Азиатского Банка Развития в размере 8,4 млрд тенге по Соглашению о займе на реализацию женской ипотеки, который составляет 11% заемных средств.

Остаток выпущенных ценных бумаг на конец 2021 года составляет 191,5 млрд тенге, что на 68% выше показателя на конец 2020 года. В апреле-мае 2021 года Банк разместил оставшуюся часть облигаций в рамках первой облигационной программы в количестве 20 млн штук на площадке АО «Казахстанская фондовая биржа» (организованный рынок), номинальной стоимостью 1 000 тенге, с датой погашения 17 июня 2026 года, ставкой купонного вознаграждения 10,27% годовых, с периодичностью выплаты купона 2 раза в год, для финансирования кредитно-инвестиционной деятельности Банка.



### Динамика активов, млрд тенге



### Динамика обязательств, млрд тенге



Дополнительно в апреле Банк разместил первый и третий выпуски облигаций в рамках второй облигационной программы Банка в количестве 30 млн штук и 90 млн штук соответственно, номинальной стоимостью 1 000 тенге, со сроком обращения 20 лет, ставкой купонного вознаграждения 4,05% годовых, с периодичностью выплаты купона 2 раза в год на неорганизованном рынке путем заключения Договора купли-продажи ценных бумаг с Материнской компанией, для предоставления промежуточных и предварительных жилищных займов в рамках реализации государственной программы «Шаңырақ».

Собственный капитал Банка в 2021 году увеличился на 35% и достиг 381 млрд тенге. Рост собственного капитала был связан с ростом нераспределенной прибыли на 60% до 175 млрд тенге. Доля капитала в структуре баланса Банка составляет 14%, 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 2021 году сложились на уровне 35%, более чем в четыре раз превышая нормативные значения.

Ключевые показатели	2019	2020	2021	Норматив
Коэффициент k1	39,8%	36,5%	<b>34,6%</b>	не ниже 5,5%
Коэффициент k1-2	39,8%	36,5%	<b>34,6%</b>	не ниже 6,5%
Коэффициент k2	39,8%	36,5%	<b>34,6%</b>	не ниже 8%

## Анализ Отчета о доходах

### Ключевые показатели Отчета о доходах

Основные статьи отчета о прибылях и убытках, млн тенге	2019 год	2020 год	2021 год	изм. % 2021/2020
Процентные доходы	84 718	111 434	171 023	153
Процентные расходы	-28 138	-35 885	-54 597	152
<b>Чистые процентные доходы</b>	<b>56 580</b>	<b>75 549</b>	<b>116 426</b>	<b>154</b>
Восстановление/ (создание) резерва под обесценение кредитного портфеля	-347	-5 530	-2 406	44
<b>Чистые процентные доходы после (создания) / восстановления резерва под обесценение кредитного портфеля</b>	<b>56 233</b>	<b>70 019</b>	<b>114 020</b>	<b>163</b>
Комиссионные доходы	1 275	1 538	1 919	125
Комиссионные расходы	-5 063	-6 637	-7 111	107
Административные и прочие операционные расходы	-17 114	-18 688	-22 100	118
Прочие операционные расходы	-6 739	-13 217	-10 897	82
<b>Прибыль до налогообложения</b>	<b>28 592</b>	<b>33 015</b>	<b>75 831</b>	<b>230</b>
Расходы по налогу на прибыль	-1 245	-1 231	-10 076	819
<b>Прибыль за год</b>	<b>27 347</b>	<b>31 784</b>	<b>65 755</b>	<b>207</b>

Процентные доходы Банка в 2021 году выросли на 53% – до 171 млрд тенге. 66% от этой суммы приходится на проценты по выданным займам. В минувшем году процентные доходы по займам достигли 113 млрд тенге, увеличившись к показателю 2020 года на 45%. 15% процентных доходов составляет вознаграждение по инвестиционным ценным бумагам.

Размер процентных расходов в 2021 году увеличился на 152% и составил 54,6 млрд тенге. Рост связан преимущественно с увеличением процентных расходов по средствам клиентов, которые составляют 55% всех процентных расходов. Вознаграждение по счетам клиентам в 2021 году составило 30 млрд тенге, показав рост к 2020 году на 36%.

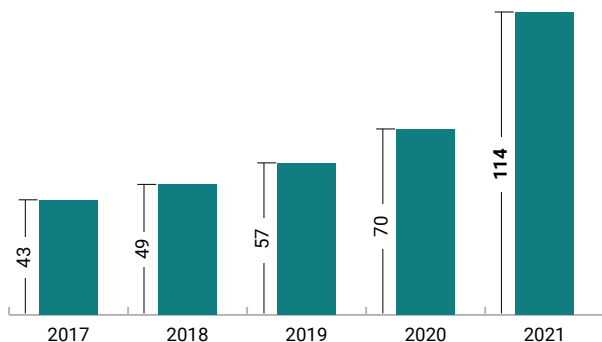
Остаток суммы процентных расходов приходится преимущественно на процентные расходы по выпущенным облигациям и заемным средствам.

Чистые процентные доходы Банка сложились по итогам 2021 года на уровне 114 млрд тенге и выросли на 63% к показателю 2020 года. В результате прибыль Банка за год составила 65,8 млрд тенге и выросла на 107%. Банк сохраняет достаточные показатели рентабельности. Показатель ROE в 2021 году составил 19,81%, ROA – 2,91%.

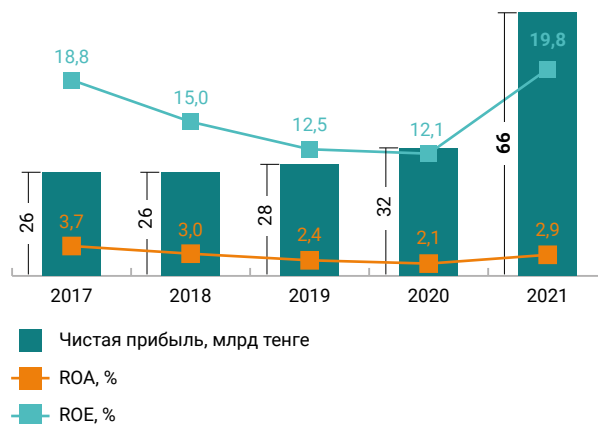




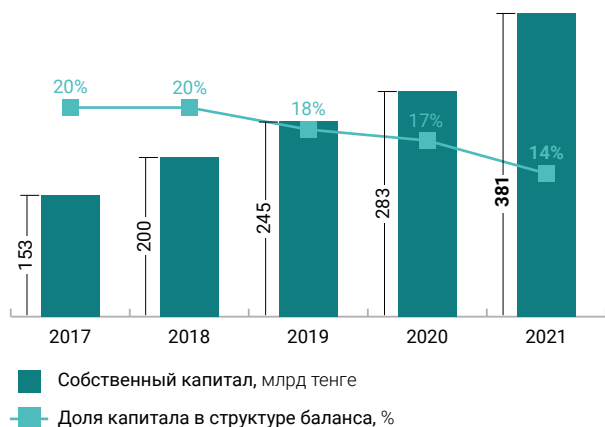
## Чистые процентные доходы, млрд тенге



## Динамика чистой прибыли



## Динамика капитала



## Анализ план-факт

По итогам 2021 года Банк демонстрирует рост по всем ключевым показателям деятельности и превышение плановых значений. Так, в частности, депозитная база превысила плановый показатель на 25%, кредитный портфель – на 29%. 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 также сложились выше запланированного уровня.

## Сравнение плановых и фактических значений основных индикаторов

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2018 год	Факт за 2019 год	Факт за 2020 год	План на 2021 год	Факт за 2021 год	Исп., %
Активы	млн тенге	998 340	1 340 331	1 707 388	<b>2 192 503</b>	<b>2 804 119</b>	128
Собственный капитал	млн тенге	199 662	244 407	282 783	<b>351 190</b>	<b>381 103</b>	109
Обязательства	млн тенге	798 678	1 095 924	1 424 605	<b>1 841 313</b>	<b>2 423 017</b>	132
ROE	%	15,01	12,44	12,12	<b>11,11</b>	<b>19,81</b>	178
ROA	%	3,01	2,35	2,09	<b>1,81</b>	<b>2,91</b>	161
Депозитная база	млн тенге	624 212	806 831	1 034 578	<b>1 207 168</b>	<b>1 509 092</b>	125
Кредитный портфель	млн тенге	669 505	1 004 892	1 364 619	<b>1 610 438</b>	<b>2 083 795</b>	129

## КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ НА 2022–2023 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.	2021П	2021Ф	2022П	2023П
Вклад Отбасы банка в строительство доступного жилья в Республике Казахстан (за год)	%	3,9	5,7	3,7	3,4
Доля кредитного портфеля к активам Банка	%	78	74	75	74
Доля негосударственных источников заимствования в общей структуре заимствования за отчетный год	%	65,0	79	65,0	70,0
Рентабельность активов (ROA)	%	1,81	2,91	1,57	1,46
Объем выдачи займов на первичное жилье через инструменты АО «Отбасы Банк»	кв. м	408 360	555 720	420 000	420 000
Доля участников системы ЖСС к экономически активному населению	%	22,1	23,5	23,7	25,0
Активность депозитной базы	%	31	30	32	33
Переход на онлайн-обслуживание	%	47	58	67	100
Уровень вовлеченности персонала	уровень	средний	выше среднего	выше среднего	выше среднего

В 2022–2023 годах работа Банка также будет направлена на следующие ключевые задачи:

1. Эффективная система управления персоналом
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

В 2022 году перед Банком стоит задача по трансформации в Институт развития в рамках принятия законопроекта по вопросам реформирования жилищной политики.

Продолжая реализацию программы «Нұрлы жер» по направлениям «Кредитование малообеспеченных семей из очередников МИО», «Реализация социального кредитного жилья МИО», кредитование участников пилотного проекта «Шаңырақ» и «Реализация социального кредитного жилья МИО в рамках пилотных проектов», Банк планирует принять активное участие в реализации направлений по повышению доступности ипотечного кредитования и поддержке долевого жилищного строительства. Также Банк планирует активно участвовать в реализации Национального проекта «Сильные регионы – драйвер развития страны» по повышению доступности кредитования путем выдачи займов под 2 и 5%.



Кроме того, Главой государства было поручено Правительству Республики Казахстан совместно с акимами областей предусмотреть в рамках инструментов Отбасы банка программу льготной ипотеки с первоначальным взносом 10%, ставкой вознаграждения в пределах 2-5% для жителей моногородов с низким потенциалом развития. Начиная с 2022 года Банк будет осуществлять соответствующую работу в рамках данного вопроса.

Кроме того, Банк будет осуществлять работу в рамках масштабирования успешного опыта молодежной ипотеки на всю страну с использованием средств республиканского и местного бюджетов.

В дополнение к этому Банком планируется оплачивать часть арендной платы очередников за счет средств государственного бюджета. Реализация субсидирования арендных платежей граждан, нуждающихся в жилье, позволит обеспечить арендным жильем очередников с низким уровнем дохода (ниже 1 прожиточного минимума). Планируется запустить субсидирование арендных платежей для 70 тысяч семей (потенциально 180 тысяч претендентов).

# СИСТЕМА ПРОДАЖ





## 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 (организации, оказывающие Банку агентские услуги в рамках заключенных агентских соглашений), интернет-банкинг и видеобанкинг.

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

Год	Участник системы продаж	Доля от ДЖСС (%)	Количество ДЖСС	Доля от займов (%)	Количество займов
2021 ГОД	СИСТЕМА СБЫТА ПРОДУКТА				
	ФИЛИАЛЫ БАНКА (18 ФИЛИАЛОВ, 20 ЦО И 3 ТО)	15,5%	(93 424 ДЖСС)	78,9%	(64 907 ЗАЙМОВ)*
	КОНСУЛЬТАНТЫ (151 КЦ)	55,4%	(333 064 ДЖСС)	21,0%	(17 289 ЗАЙМОВ)
	АГЕНТЫ – ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА (АО «КАЗПОЧТА»)	0,1%	(679 ДЖСС)		
	ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ	11,7%	(70 196 ДЖСС)		
2020 ГОД	СИСТЕМА СБЫТА ПРОДУКТА				
	ФИЛИАЛЫ БАНКА (18 ФИЛИАЛОВ, 20 ЦО И 4 ТО)	19,7%	(95 922 ДЖСС)	100%	(51 926 ЗАЙМОВ) *
	КОНСУЛЬТАНТЫ (145 КЦ)	58,7%	(285 354 ДЖСС)		
	АГЕНТЫ – ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА (АО «КАЗПОЧТА»)	0,2%	(1 006 ДЖСС)		
	ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ	3,0%	(14 599 ДЖСС)		
ВИДЕОБАНКИНГ	17,3%	(104 014 ДЖСС)	0,1%	(56 ЗАЙМОВ)	
	ВИДЕОБАНКИНГ	18,4%	(89 434 ДЖСС)		

\*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 цифровыми коммуникациями

С 2020 года в Банке функционирует чат-бот Quanysh, размещенный на двух популярных мессенджерах – WhatsApp и Telegram. В июле 2021 года произведена интеграция социальных сетей с CRM-системой Банка, что позволило разместить чат-бот Quanysh на официальных страницах Банка в социальных сетях, таких как Instagram, Facebook, ВКонтакте.

Чат-бот Quanysh также размещен в мобильном приложении Банка, который является вторым по популярности среди каналов коммуникаций после WhatsApp.

С внедрением чат-бота на 01.01.2022 г. Банк смог перевести 48% клиентов, использующих голосовые каналы, на обслуживание по цифровым каналам связи. При этом клиентам Банка также был доступен короткий номер колл-центра Банка 300. Среднемесячное количество обращений к чат-боту составило 88 000, по сравнению с изначальными данными показатель увеличился на 219%.

Преимущество 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, клиент в любом случае оперативно воспользуется сервисом и не останется без ответа.

За 2021 год было отработано более 1 млн чатов и более 59 тысяч комментариев. 62,5% клиентов предпочитают использовать чат-бот в мессенджере WhatsApp, 23% используют чат-бот в мобильном приложении, 13,1% заходят через Telegram, оставшиеся 1,3% – пользователи социальных сетей.

Настроенный чат-бот отработал 84% обращений без перехода к оператору. Соответственно, всего 16% клиентов после консультаций с ботом соединились с оператором. Это показатель правильно выстроенной роботизации и актуальности размещенного контента. На текущий день в чат-боте на двух языках настроено более 50 сценариев консультаций по продуктам и услугам Банка и 29 различных банковских услуг.

С началом приема заявлений на использование единовременных пенсионных выплат стал актуален вопрос проверки статуса заявок по Единым пенсионным выплатам (далее – ЕПВ). Для сокращения доли перехода чатов на оператора реализована функция по проверке заявок ЕПВ в чат-боте в онлайн-режиме.

В 2021 году среднее время первого отклика не превышало 32 секунды. При этом операторы обрабатывают одновременно до 21 чата. Уровень CSI равен 90%.

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

Дополнительным функционалом Управления цифровых коммуникаций является предоставление ответов на обращения граждан. За 2021 год «Обратной связью» обработано более 12 тысяч официальных письменных запросов, без единой жалобы со стороны пользователей. Обработаны более 332 тыс. заявок с сайта Банка и написано более 59 тыс. комментариев за 2021 год.

### Управление видеобанкингом

В соответствии с реализацией стратегических задач 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, с 2020 года в Банке функционирует услуга видеобанкинга. В 2021 году проводились работы по совершенство-

ванию данной услуги – запущена новая функция дистанционного обслуживания клиентов – онлайн-открытие депозита посредством видеозвонка. Кроме того, в рамках дальнейшей доступности продуктов Банка была реализована схема онлайн-ипотеки через консьерж-сервис посредством видеобанкинга. Данный продукт сочетает в себе лучшие практики обслуживания живого общения и с помощью цифровых каналов – Phygital. Внедрение данного функционала помогло клиентам Банка оформлять ипотеку удаленно и сократить посещение отделений Банка до минимума, что особенно актуально в текущей эпидемиологической обстановке. С октября 2021 года в пилотном режиме было оформлено кредитных заявок на общую сумму 868 млн тенге. Видеозвонки помогли сэкономить время клиентам Банка и получить сервисы удаленно по постдепозитным операциям. Данной функцией воспользовались 250 тыс. раз. В рамках поддержки клиентов ЕПВ было открыто через видеобанкинг более 61 тыс. и через интернет-банкинг более 594 тыс. специальных счетов для получения пенсионных денег. Общее количество обслуженных видеозвонков за год составило более 563 тыс.

А также в рамках сервисной поддержки клиентов только за первый квартал 2021 года было отвечено на 37% звонков от всего объема 2020 года отвеченных звонков, а всего за текущий год через аудио-обслуживание получили сервис более 1,6 млн клиентов.

### Управление телемаркетингом

В 2021 году продолжились работы по развитию системы CRM в части запуска и проведения маркетинговых кампаний. Были доработаны процессы запуска регулярных и триггерных кампаний.

Благодаря развитию регулярных и триггерных кампаний в CRM коммуникация с клиентом осуществляется сразу после оставления заявки на сайте Банка или совершения каких-либо действий. Рассылка SMS-сообщений и PUSH-уведомлений, исходящих звонков производится автоматически, имеется возможность отследить этапы и статусы запущенной коммуникации как по всей кампании, так и по отдельно взятому клиенту. Внедрение данного функционала позволило не только сократить трудозатраты на разработку, проведение и подсчет результатов кампаний, но и оптимизировать расхо-

ды на проведение кампаний, выбирать наиболее удобный для клиента канал коммуникации. Также вышеуказанные доработки помогли идентифицировать клиента, распознавать его потребность и направлять к соответствующему оператору.

## Результаты проведенной работы в 2021 году

### Маркетинговые кампании (sms/push/ivr):

- в течение года по переданной депозитной базе уволенных консультантов филиалов (более 420 тыс. депозитов) проведены 10 регулярных ежемесячных маркетинговых кампаний, направленные на стимулирование пополнения депозита. Участниками кампаний стали клиенты, не пополняющие депозиты. Результаты работы с переданным портфелем привели к пополнениям депозитов на общую сумму 152,1 млрд тенге. Также для подготовки и запуска регулярных маркетинговых кампаний были автоматизированы отчеты и необходимые процессы;
- проведена крупномасштабная маркетинговая кампания по клиентам, которые воспользовались пенсионными средствами, превышающими порог достаточности. Итогом проведенной кампании стали более 2 тыс. клиентов, открывших депозит в Банке;
- в 4-м квартале 2021 года была проведена маркетинговая кампания, целью которой являлось стимулирование клиентов на пополнение депозитов для получения максимального размера премии государства. Пополнения по депозитам участников кампаний составили 132,6 млрд тенге;
- дополнительно были запущены более 40 операционных и маркетинговых кампаний.

### Операционные кампании (оператор Управления):

- в 2021 году количество обработанных клиентов исходящей линии увеличилось в 4,4 раза по сравнению с 2020 годом. В 2021 году общее количество дозвонков составило более 685 тыс. звонков;
- созданы более 114 тыс. лидов в CRM, из которых 39% завершены успешным открытием депозита;





- результатом обзвона «спящих» клиентов (отсутствуют пополнения) стало пополнение депозитов на сумму 837,9 млн тенге;
- в августе 2021 года функционал операторов был расширен, появилась новая функция по открытию депозитов посредством видеосервиса: в период с августа по декабрь 2021 года был открыт 13 551 депозит;
- по депозитам, открытым операторами Управления, было привлечено более 400 млн тенге;
- доработан процесс автоматического обзвона IVR с целью уведомления клиента о возникшей просроченной задолженности, а также о раз- мере образовавшейся задолженности;
- внесены корректировки в функционал автома- тического обзвона IVR клиентов для уведом- ления об арестах и выставленных ПТП, о пере- ходе на жилищный заем. В течение года более чем 10 тыс. клиентов получили соответст- вующее уведомление через звонок IVR;
- реализован бизнес-процесс для проведения опроса NPS, который позволил без участия оператора, путем автоматического обзвона IVR получить оценку клиента по качеству обслужи- вания в отделениях Банка.

## Альтернативные способы приема платежей

По итогам 2021 года количество безналичных платежей, осуществленных через альтернативные каналы приема платежей (пополнение депозита/ погашение кредита), составило 16 011 на сумму 1 003 млн 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 PR- и маркетинговые кампании.

В общей сложности Банком было подготовлено 76 пресс-релизов на государственном и русском языках об использовании казахстанцами средств

единых пенсионных выплат для улучшения жилищ- ных условий, реализации государственных про- грамм Банка, цифровизации процессов, улучшении финансовых показателей Банка, преимуществ реализации системы жилищных строительных сбережений.

Было подготовлено и размещено в журнале Forbes интервью Председателя Правления Ляззат Ибра- гимовой о деятельности Банка. Разъясняющие материалы о системе жилищных строительных сбережений, а также истории вкладчиков Банка были опубликованы в республиканских газетах «Караван», «Время», «Курсив», «Деловой Казах- стан», «Жас қазақ», «Казахстанская правда», «Еге- мен Қазақстан». Представители Банка в течение года участвовали в съемках экономических, обще- ственно-политических и жилищных программ на телеканалах Хабар, Хабар 24, Астана, СТВ, Алматы, 31 канал и т. д. Была запущена информационная кампания по популяризации продукта «Корпора- тивный».

Были подготовлены ответы на запросы, по ре- зультатам которых опубликованы разъясняющие материалы о продуктах Банка и итогах реализации системы ЖСС на крупных информационных пор- талах Kursiv.kz, Kapital.kz, Капитал.кз, inbusiness.kz, TengriNews.kz, krisha.kz, informbuho.kz и т. д. В итоге в 2021 году в СМИ вышло 11 228 разъяснительных материалов с упоминанием Банка.

В течение года велась работа по модернизации внешнего сайта Банка. Были созданы посадочные страницы для новых продуктов: «Elorda Zhastary», женская ипотека «Ұмай», посадочные страницы с формами для таргетированной рекламы по ис- пользованию единых пенсионных выплат, услуг видеобанкинга, женской ипотеки «Ұмай» и премии государства.

На сайте Банка создана версия для слабовидящих граждан. Доработаны продуктовый калькулятор, страница «Отбасы инфо» – с возможностью про- ведения опросов с клиентами и функцией оценки ответа.

По интеграции с клиентскими сервисами дистанци- онного обслуживания доработаны страницы «Ваш консультант» с добавлением нового списка «300 видеоконсультантов», «онлайн-бронирование» и другие виды связи.

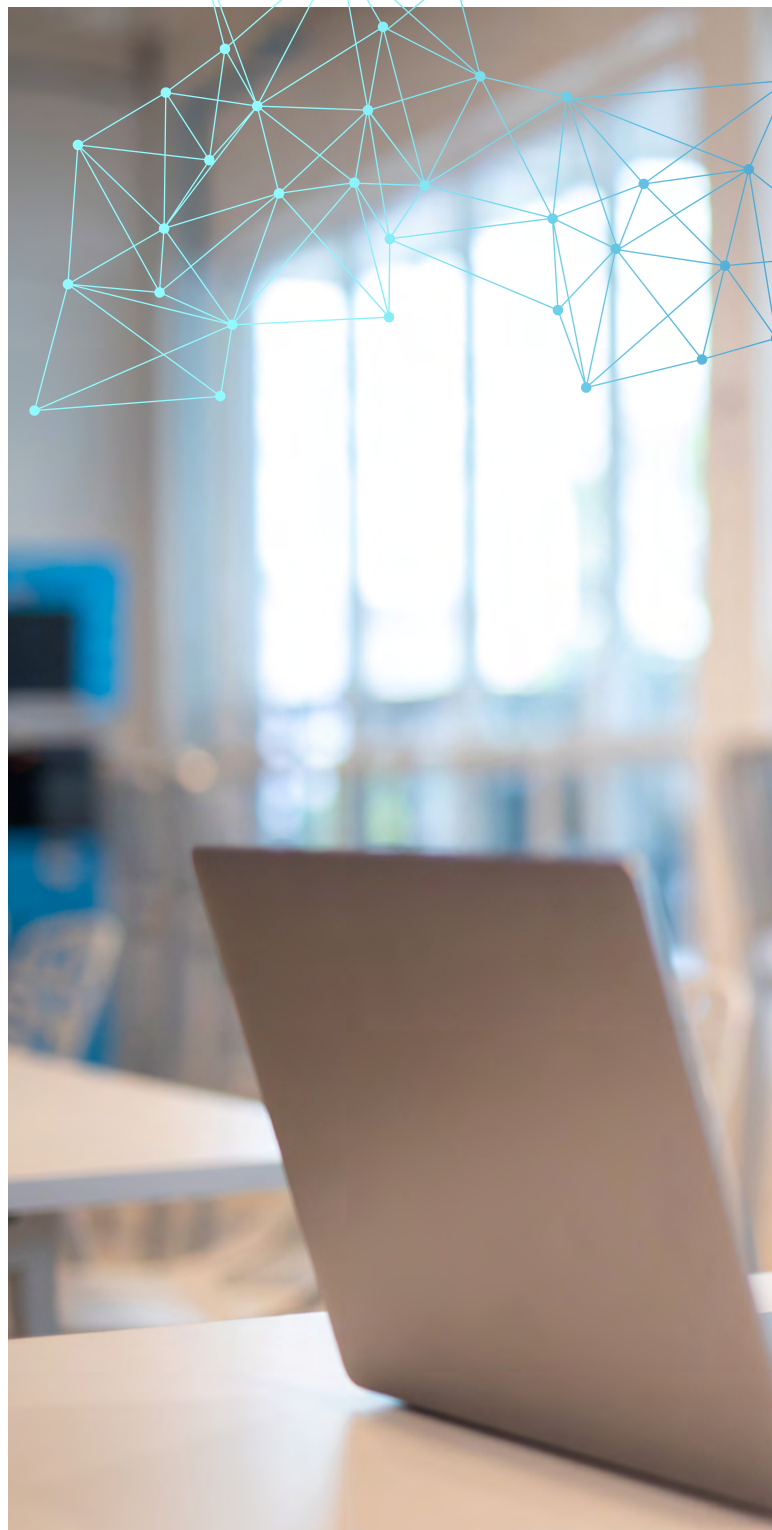
Банк имеет официальные страницы в социальных сетях Facebook.com, Vk.com, Instagram.com, а также размещает видеоматериалы на видеохостинге Youtube.com. За 2021 год на страницы Банка в социальных сетях подписались более 150 тысяч человек, общее количество подписчиков по итогам отчетного периода составило 583 тысячи человек.

**Разработаны и опубликованы на официальных страницах Банка в социальных сетях более 100 видеороликов на двух языках: инструкции и презентации о деятельности Банка и его продуктах, истории успеха вкладчиков Банка.**

1. Напечатано 1 067 000 шт. единиц полиграфической продукции (листовки, лифлеты, брошюры, плакаты, стикеры), в том числе 200 000 тысяч лифлетов по программе «Ұмай».
2. Размещена реклама Банка на 472 наружных конструкциях (Нур-Султан – 126, Алматы – 235, Уральск – 26, Актобе – 55, Атырау – 30).
3. Реклама Банка в аэропортах и на железнодорожных вокзалах – 26 конструкций (Алматы – 6, Нур-Султан – 13, Актобе – 3, Актау – 1, Шымкент – 3).
4. Реклама в метро – 17 конструкций.

В 2021 году Банк продолжил использовать новый канал продвижения в интернете – контекстную и таргетированную рекламу. По итогам года запущено 10 общереспубликанских рекламных кампаний с совокупным охватом более 3 млн раз.

Результаты проведенного маркетингового исследования в конце 2021 года показали, что 86,8% от общего количества респондентов доверяют Банку. Узнаваемость системы жилстройсбережений и Банка составила 88,3%. Поддержание степени удовлетворенности клиентов равно 95%.

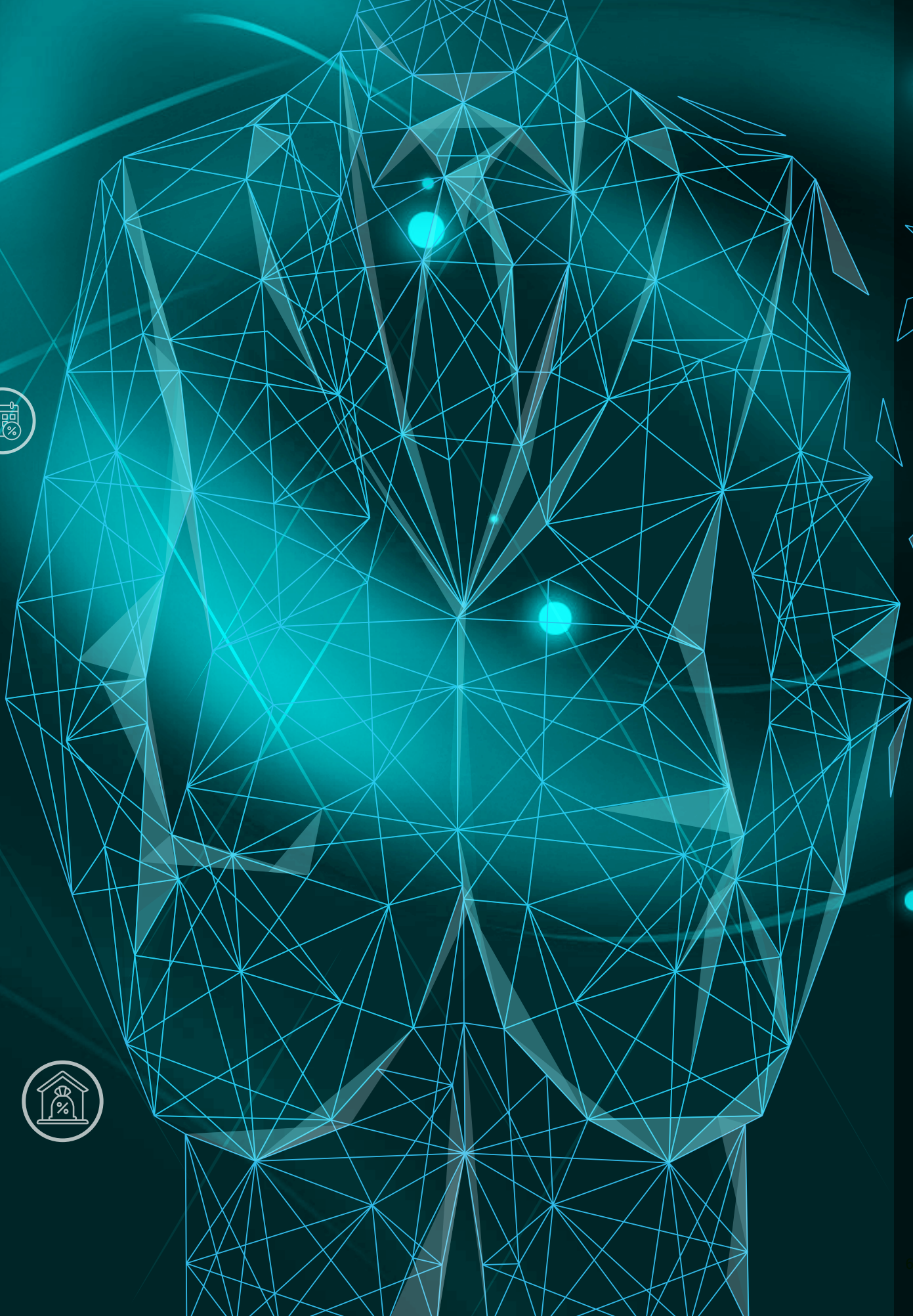




# КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Сведения о ценных бумагах	68
Описание системы корпоративного управления	69
Совет директоров	72
Композиция Совета директоров	79
Результаты деятельности Совета директоров и Комитетов при Совете директоров	80
Комитеты при Совете директоров	81
Оценка Совета директоров	84
Профессиональное развитие	85
Правление	85
Комитеты, подотчетные Правлению	87
Результаты деятельности Правления и Комитетов, подотчетных Правлению	89
Крупные сделки и сделки с заинтересованностью	91
Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91
Соблюдение Кодекса корпоративного управления	91
Деловая этика	92
Конфликт интересов	93
Управление устойчивым развитием	93
Внутренний аудит	95
Внешний аудит	96
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	96





## СВЕДЕНИЯ О ЦЕННЫХ БУМАГАХ

### Акционерный капитал

(в тысячах казахстанских тенге, за исключением количества акций)	Акции (тыс. шт.)	Обыкновенные акции	Итого
На 1 января 2020 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
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2021 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 не выплачивались дивиденды за 2020 год (за 2019 год была осуществлена выплата дивидендов в размере 8 292,6 млн тенге, за 2018 год – в размере 7 936,6 млн 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 основе 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, поддержку 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 требованиям Правил по организации внутреннего аудита, утвержденным решением Совета директоров Банка.

Согласно пункту 3 статьи 182 Закона Республики Казахстан «О государственном имуществе», независимая оценка корпоративного управления долж-

на проводиться не менее одного раза в три года акционерными обществами, контролируемые государством (за исключением Фонда национального благосостояния). В 2021 году во исполнение Закона Республики Казахстан «О государственном имуществе» осуществлена независимая оценка корпоративного управления АО «Отбасы банк». По результатам оценки соответствие уровня корпоративного управления составило 94,9%, что соответствует рейтингу «Адекватный».

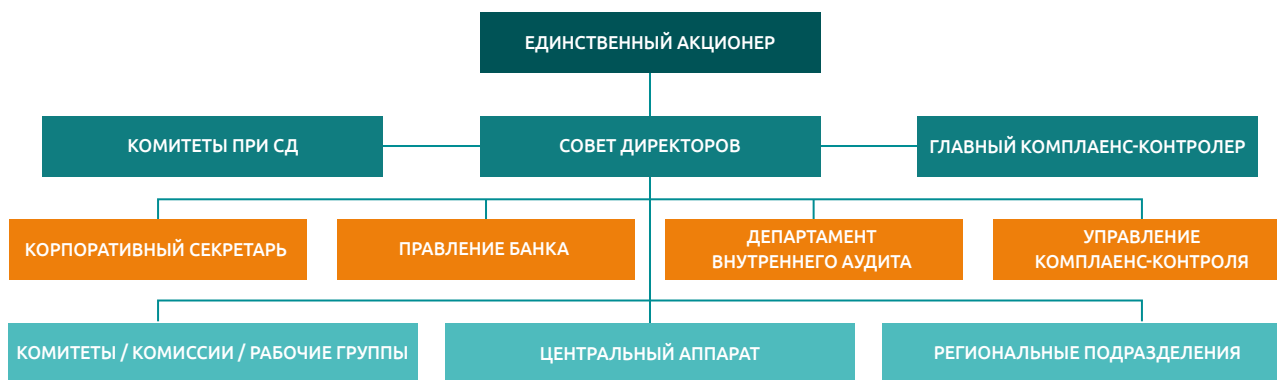
### Динамика оценки соответствия уровня корпоративного управления АО «Отбасы банк»

Наименование раздела	Процент соответствия 2021	Процент соответствия 2020
<b>1. СТРУКТУРА</b>	<b>96,7</b>	<b>95,0</b>
Структура корпоративного управления	100,0	95,0
Общая приверженность принципам корпоративного управления	87,5	93,8
Права финансово заинтересованных сторон	92,9	92,9
Конфликт интересов	100,0	95,0
Разграничение компетенций	100,0	100,0
<b>2. ПРОЦЕССЫ</b>	<b>98,2</b>	<b>95,2</b>
Эффективность Совета директоров	95,8	100,0
Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие	100,0	95,0
Вознаграждение и преемственность	100,0	78,6
Управление рисками	97,5	100,0
Планирование и мониторинг	100,0	96,9
<b>3. ПРОЗРАЧНОСТЬ</b>	<b>90,2</b>	<b>95,1</b>
Информационная политика	87,5	93,8
Раскрытие финансовой информации	85,7	96,4
Раскрытие нефинансовой информации	84,1	93,2
Аудиторский процесс	100,0	100,0
Внутренний аудит	94,6	94,6
<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА</b>	<b>94,9</b>	<b>95,1</b>





## 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.

Также на отдельной посадочной странице публикуется информация для Единственного акционера.

Дополнительно размещаются 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 Банка 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 соблюдает 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 переизбран еще на срок до трех лет), согласно Положению о Совете директоров Банка, утвержденному решением АО «НУХ «Байтерек» от 28.11.2018 г. (протокол № 53/18).

**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 двух 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).

Информирование Совета директоров о возникновении важных финансовых и нефинансовых проблем у Банка осуществляется через периодическую отчетность, предоставляемую подразделениями Банка (Департамент внутреннего аудита, Департамент внутреннего контроля, Управление комплаенс-контроля, Департамент казначейства, Департамент бухгалтерского учета, Департамент планирования и стратегического анализа) на рассмотрение Совета

директоров Банка. Перечень и сроки предоставления отчетности утверждены решением Совета директоров Банка от 29.01.2021 г. (протокол № 1), она позволяет отслеживать все показатели и уровень рисков в работе Банка. В 2020 году о критических показателях в работе Банка через периодическую отчетность подразделения Банка Совет директоров не уведомляли.

Также глава риск-менеджмента в соответствии с пятым абзацем пункта 36 главы 4 Постановления Правления НБРК № 188 от 19.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня» информирует Совет директоров Банка о наличии существенных расхождений между мнением подразделения по управлению рисками и решением Правления Банка относительно уровня рисков, принимаемых Банком.

В 2021 году Совет директоров и Единственный акционер получили информацию от главы риск-менеджмента о возникновении существенных рисков у Банка в результате заключения Правлением Договора об осуществлении совместной деятельности по поставке сборных железобетонных и бетонных конструкций и изделий, а также реализации квадратных метров возводимого жилья и предоставлении финансирования между ТОО «ДСК «GLB», ТОО «EVOLVEKZ», АО «Банк Развития Казахстана», ТОО «ШАР-ҚҰРЫЛЫС», ТОО «АРГОН СТРОЙ» и АО «Отбасы банк». В результате своевременного информирования Единственным акционером было принято решение о разработке комплекса мероприятий по снижению правовых и финансовых рисков для Банка.



## Председатель Совета директоров

Совет директоров Банка возглавляет председатель. Председатель Совета директоров избирается в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах».

Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, Единственным акционером и Правлением Банка.

Председатель Совета директоров организует работу Совета директоров, ведет его заседания, а также осуществляет иные функции, определенные уставом Банка.

### Ключевые функции Председателя Совета директоров включают:

1. планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки;
2. обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений;
3. обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров;
4. обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений;
5. обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и Единственного акционера;
6. в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка и своевременное информирование Единственного акционера в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами;
7. построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений.

## 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 выработать 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.
8. Ежегодно осуществлять процедуру подтверждения независимости и информировать компанию в случае потери статуса независимого директора.

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

## СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

По состоянию на 1 января 2022 года Совет директоров состоял из 7 членов, включая трех независимых директоров. Срок полномочий Совета директоров Банка: 3 года.



**УСКЕНБАЕВ**  
**Каирбек**  
**Айтбаевич**

24.10.1964

**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 7 сентября 2020 года.

### **ОБРАЗОВАНИЕ**

- 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)

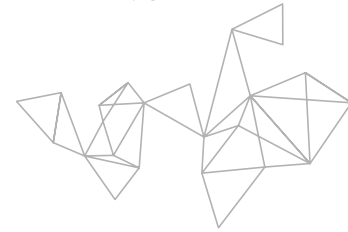
### **ОПЫТ РАБОТЫ**

2014–2016 гг. – Вице-министр национальной экономики Республики Казахстан.

2016–2018 гг. – Управляющий директор – член правления АО «НУХ «Байтерек».

2018–2019 гг. – 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**

31.10.1973

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 машиностроения, 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**

07.11.1972

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 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».



**ТОКОБАЕВ**  
**Нурлан**  
**Турсунбекович**

21.03.1974

**Член Совета директоров**  
**АО «Отбасы банк», незави-**  
**симый директор**

### **ЗАНИМАЕМЫЕ ДОЛЖНОСТИ В ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Член совета директоров – независимый директор

ТОО «Kazakhstan Project Preparation Fund».

Член совета директоров – независимый директор

ОАО «Оптима Банк» (Кыргызстан).

Избран в состав Совета директоров Банка 29 сентября 2021 года.

### **ОБРАЗОВАНИЕ**

- Казахская государственная академия управления.  
Специальность «Финансы и кредит», квалификация «Экономист».

### **ОПЫТ РАБОТЫ**

Национальный Банк Республики Казахстан, начальник управления методологии Департамента банковского надзора.

АО «Казахстанская Ипотечная Компания», первый заместитель Председателя Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций, директор Департамента регулирования рынка ценных бумаг и пенсионных фондов.

АО «Коммерческий Банк «Кредит-Стандарт» (Узбекистан), Председатель правления.

АО «Коммерческий Банк «Кредит-Стандарт» (Узбекистан), Председатель совета директоров.

АО «Визор Капитал» (Казахстан), независимый директор, член совета директоров.

АО «Advance Bank of Asia» (Cambodia), независимый директор, член совета директоров.



**КЫДЫРБАЕВ**  
**Досым**  
**Хамитович**

10.11.1963

**Член Совета директоров**  
**АО «Отбасы банк», незави-**  
**симый директор**

### **ЗАНИМАЕМЫЕ ДОЛЖНОСТИ В ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

ТОО «Ракурс Консалтинг Груп», управляющий партнер.

Член совета директоров – независимый директор ДОО АО Банк ВТБ (Казахстан), АО Tengri Partners Investvestment Banking, АО «Олжа» (Казахстан).

Член правления Торгово-промышленной палаты Франция – Казахстан, член Совета инвесторов г. Алматы, член Правления образовательного фонда «Аспандау».

Избран в состав Совета директоров Банка 30 января 2019 года.

### **ОБРАЗОВАНИЕ**

- Ленинградский государственный университет (1986, 1992).  
Специальность «Высшая математика», кандидат физико-математических наук.
- Sorbonne, Париж, MBA.

### **ОПЫТ РАБОТЫ**

Управляющий партнер «Ракурс Консалтинг».

В АО «АТФБанк» был управляющим директором, заместителем Председателя правления. Работал советником президента Национальной нефтегазовой компании «Казахойл» и президентом Национальной нефтяной транспортной компании АО «КазТрансОйл».

Имеет опыт работы в иностранных компаниях: Rompetrol, Бухарест, Румыния – консультант-координатор по проекту трансформации Change for Good; Dyneff, Монпелье, Франция – заместитель генерального директора.

Credit Commercial de France, руководитель представительства французской банковской группы.

Trafigura Beheer B.V., представитель международной трейдинговой компании в Казахстане.

С декабря 2019 года – член совета директоров – независимый директор АО Tengri Partners Investvestment Banking. АО «Визор Капитал» (Казахстан), независимый директор, член совета директоров.

АО «Advance Bank of Asia» (Cambodia), независимый директор, член совета директоров.



**ХАМИТОВ**  
**Ерсаин**  
**Ербулатович**

05.09.1983

Член Совета директоров  
АО «Отбасы банк»,  
представитель Единствен-  
ного акционера

### **ЗАНИМАЕМАЯ ДОЛЖНОСТЬ**

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**

2009–2010 гг. – главный менеджер АО «Самрук-Энерго».

2010–2013 гг. – главный менеджер АО «ФНБ «Самрук-Қазына».

2013–2016 гг. – директор департамента корпоративных финансов, Управляющий директор АО «НУХ «Байтерек».

С 2016 года – Управляющий директор – член Правления АО «НУХ «Байтерек».



**ЕРМЕКОВА**  
**Эльмира**  
**Муслимовна**

11.05.1963

Член Совета директоров  
АО «Отбасы банк», незави-  
симый директор

### **ЗАНИМАЕМАЯ ДОЛЖНОСТЬ:**

Избрана в состав Совета директоров Банка 22 мая 2019 года.

### **ОБРАЗОВАНИЕ**

- Казахский государственный университет им. Аль-Фараби (1985).  
Специальность «Экономист. Преподаватель политической эконо-  
мии».

### **ОПЫТ РАБОТЫ**

Имеет более 18 лет опыта работы HR на руководящих должностях в финансовом секторе Казахстана. Председатель Правления АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан» (2019–2021).

Исполнительный директор АО «Казкоммерцбанк».

Начальник Управления развития персонала Национальный Банк Республики Казахстан.

Начальник отдела управления персоналом АО «Казакхинстрах».

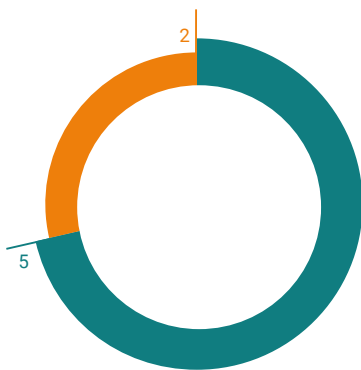
Заместитель директора Департамента управления персоналом – начальник управления развития персонала АО «Народный Банк Казахстана».





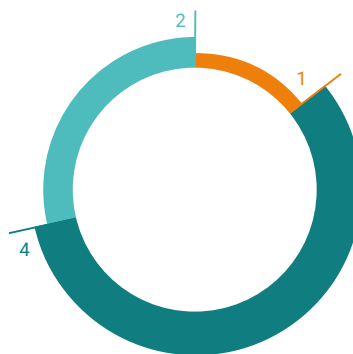
# КОМПОЗИЦИЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

**Гендерная структура Совета директоров, кол-во чел.**



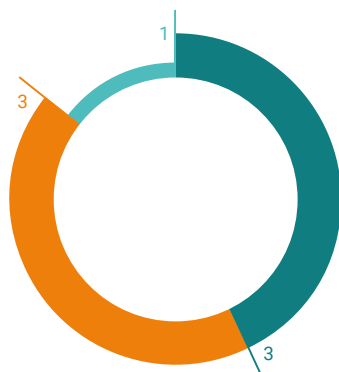
■ Мужчины  
■ Женщины

**Структура Совета директоров по категориям, кол-во чел.**



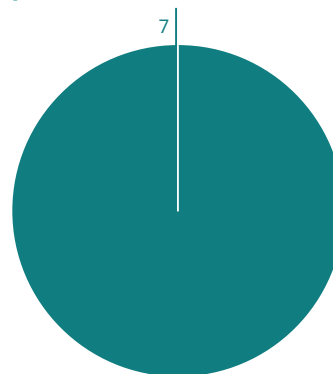
■ 35-45  
■ 45-55  
■ 55-60

**Структура Совета директоров по категориям, кол-во чел.**



■ Независимые директора  
■ Представители EA  
■ 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 2021 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 157 вопросов, по которым приняты решения: по 71 вопросу – в очном порядке, по 85 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 2021 году осуществлялась согласно Плану работы Совета директоров Банка на 2021 год, утвержденному решением Совета директоров Банка от 3 декабря 2020 года (решение № 13).

Наиболее важными решениями, принятыми Советом директоров Банка в отчетном периоде, являются рассмотрение и утверждение Стратегии развития Банка до 2023 года, Стратегии развития информационных технологий Банка до 2023 года, изменений и дополнений в Устав Банка, связанных с перераспределением полномочий между орга-

нами управления Банка, изменений и дополнений в Положение о Совете директоров Банка, увеличение обязательств на величину, составляющую десять и более процентов размера собственного капитала Банка, утверждение в новой редакции положений о Комитетах Совета директоров Банка, изменения в составе Совета директоров Банка и Правления Банка.

Несмотря на ограничения, связанные с карантинными мероприятиями, Совет директоров в соответствии с Планом работы своевременно 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 2020 год, изменения и дополнения в Устав Банка, Положение о Совете директоров Банка.

Работа Комитетов представлена в таблице ниже.

№ п/п	Название Комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2020	2021	2020	2021
1.	Комитет по аудиту Совета директоров	9	9	53	57
2.	Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров	9	10	44	35
3.	Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров	7	7	21	14
4.	Комитет по управлению рисками Совета директоров	7	8	31	25



## КОМИТЕТЫ ПРИ СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

**В Банке действуют 4 Комитета, подотчетных Совету директоров:**

1. Комитет по аудиту
2. Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию
3. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам
4. Комитет по управлению рисками

### 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 1 января 2022 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	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 2021 году организовано и проведено 9 заседаний Комитета по аудиту Совета директоров Банка. Рассмотрено 57 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важные решения, принятые Комитетом по аудиту Совета директоров Банка в отчетном периоде, – предварительное одобрение: аудиторских отчетов, годовой финансовой отчетности Банка за 2020 год и внесения рекомендаций Единственному акционеру о распределении чистого дохода за 2020 год, рассмотрения писем-отчетов руководству от внешнего аудитора по результатам промежуточных ежеквартальных аудитов, результатов независимой оценки корпоративного управления и другие вопросы.

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

## Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направле-

ний деятельности и стратегических целей, а также разработки мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка.

### Состав Комитета по состоянию на 1 января 2022 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Кыдырбаев Досым Хамитович	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	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 2021 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка. Рассмотрено 35 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важные решения, принятые Комитетом по стратегическому планированию Совета директоров Банка в отчетном периоде, – предварительное одобрение: отчета Правления о результатах деятельности Банка за 2020 год, отдельных видов нормативов и иных лимитов административных расходов, отчета об исполнении Плана развития Банка на 2020–2023 годы за 2020 год, отчета об исполнении годового бюджета и показателей рентабельности на 01.01.2021 г., Стратегии развития Банка до 2023 года и Стратегии развития информационных технологий Банка до 2023 года.

Предварительно одобрены годовой бюджет на 2021 год, отчет об исполнении годового бюд-

жета и показателей рентабельности Банка на 01.10.2021 г., увеличение обязательств Банка на сумму, превышающую 10% от величины собственного капитала.

Предварительно одобрены изменения и дополнения в Устав Банка, Положение о Совете директоров Банка, в новой редакции положения о Комитетах Совета директоров Банка.

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 1 января 2022 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель Председателя Правления АО «НУХ «Байтерек»)

В 2021 году организовано и проведено 7 заседаний Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка. Рассмотрено 14 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важные решения, принятые Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров Банка в отчетном периоде, – предварительно одобрены: карты исполнения корпоративных ключевых показателей деятельности и карт эффективности Председателя Правления и членов Правления Банка по итогам 2020 года, карты ключевых показателей деятельности членов Правления и их целевых значений

на 2022 год, карты КПД Корпоративного секретаря, кандидатура Омбудсмана Банка.

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 управлению рисками

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций и обеспечения надежности и эффективности управле-

ния рисками, а также координации деятельности и оказания методической поддержки по вопросам внутреннего контроля.

### Состав Комитета по состоянию на 1 января 2022 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	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 2021 году организовано и проведено 8 заседаний Комитета по управлению рисками Совета директо-

ров Банка. Рассмотрено 25 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.



Наиболее важные решения, принятые Комитетом по управлению рисками Совета директоров Банка в отчетном периоде, – предварительно одобрены: отчеты по рискам и внутреннему контролю Банка за 2020 год, отчет по управлению непрерывностью деятельности в Банке за 2020 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 г.

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 2021 году проведена внутренняя оценка работы Совета директоров, Комитетов и членов Совета директоров путем закрытого анкетирования.

Результаты внутренней оценки утверждены на закрытом заседании Совета директоров 21 мая 2021 года.

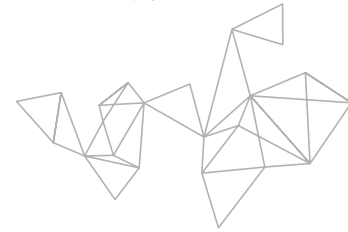
По итогам оценки работы Совета директоров отмечается следующее:

- 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 времени уделяется 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 г. 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 зако-

нодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

По состоянию на 1 января 2022 года Правление Банка состоит из 7 членов.

### Состав Правления

#### Должность в составе Правления



**Ибрагимова Ляззат Еркеновна**, 07.11.1972 года рождения, 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».

Является гражданкой Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.



**Айдарбекова Алия Каратаевна**, 08.03.1976 года рождения, 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».

Является гражданкой Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.

## Должность в составе Правления



**Акшанов Нурлан Сагындыкович**, 10.10.1976 года рождения, с июня 2018 года является заместителем Председателя Правления АО «Отбасы банк». Курирует вопросы по развитию бизнеса.

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

Является гражданином Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.



**Азимбеков Мухтар Мирланович**, 27.07.1987 года рождения, с июня 2021 года является заместителем Председателя Правления АО «Отбасы банк». Курирует вопросы по операционной деятельности.

До 2021 года занимал должности в АО «Отбасы банк», ТОО «Улагат Бизнес Групп», АО «ИО «БТА Ипотека».

Является гражданином Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.



**Бейсембаев Мирас Берикович**, 12.08.1980 года рождения, 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».

Является гражданином Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.



**Каирбеков Исламбек Урумбаевич**, 15.05.1979 года рождения, с декабря 2019 года является заместителем Председателя Правления АО «Отбасы банк». Курирует вопросы по риск-менеджменту и внутреннему контролю.

До 2019 года занимал руководящие должности в АО «Отбасы банк», АО «Фонд развития предпринимательства «Даму», АО «Цесна-банк».

Является гражданином Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.



**Распекова Эльмира Сабыржановна**, 02.08.1973 года рождения, с ноября 2020 года является заместителем Председателя Правления АО «Отбасы Банк». Курирует вопросы по информационным технологиям и цифровой трансформации.

До 2020 года занимала руководящие должности в АО «Отбасы банк», АО «Фонд развития предпринимательства «Даму», АО «Альфа-банк».

Является гражданкой Республики Казахстан.

Не владеет акциями АО «Отбасы банк», не имеет доли принадлежащих акций поставщиков и конкурентов Банка.





# 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.

**Основные задачи КСКР:**

- 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 за портфелем проектов Банка;
- организация и повышение эффективности проектного управления в Банке.

## 2. Комитет по управлению активами и пассивами

**Задачи Комитета по управлению активами и пассивами:**

- 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

**Основные задачи Комитета по банковским продуктам и процессам и качеству обслуживания:**

- 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 целью деятельности Комитета является предоставление рекомендаций Правлению Банка по реализации стратегии развития информационных технологий и плана развития информационной инфраструктуры Банка.

### Основные задачи Комитета:

- развитие, контроль и координация информационной инфраструктуры;
- реализация новых и усовершенствование существующих проектов в целях развития бизнеса;
- улучшение процессов по управлению проектами, изменениями и инцидентами ИТ.

## 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.

### Задачи Комитета:

- 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

### Основные задачи Комитета по кадровым вопросам:

- 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 по информационной безопасности

### Основные задачи Комитета по информационной безопасности:

- 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**

Основные задачи Комитета по рискам:

- подготовка рекомендаций и предложений по организации и поддержанию эффективной системы управления рисками (далее – СУР) и системы внутреннего контроля (далее – 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 214 заседаний в 2021 году (в 2020 году – 168 заседаний).

Работа Комитетов при Правлении Банка отражена в таблице ниже.

№ п/п	Название Комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2020	2021	2020	2021
1.	Комитет по стратегии и корпоративному развитию	27	24	44	43
2.	Комитет по управлению активами и пассивами	32	44	156	182
3.	Комитет по банковским продуктам и процессам и качеству обслуживания	39	46	92	118
4.	Кредитный комитет: Комитет 1 Комитет 2	63 46 17	59 50 19	3 708 934 2 774	5 228 910 4 318
5.	Комитет по информационным ресурсам	17	28	74	85
6.	Бюджетный комитет	40	47	131	191
7.	Комитет по контроллингу	6	23	6	31
8.	Комитет по кадровым вопросам	27	28	94	70
9.	Комитет по информационной безопасности	22	26	78	101
10.	Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов	19	14	47	35
11.	Комитет по рискам	37	36	111	83

## Достижение КПД членами Правления

Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании КПД на 2021 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 2021 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2021 год составляет:

1. Председатель Правления Ибрагимова Л.Е. – 118%
2. Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 124%
3. Заместитель Председателя Правления Акшанов Н.С. – 119%
4. Заместитель Председателя Правления Азимбеков М.М. – 115%
5. Заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. – 111%
6. Заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. – 125%
7. Заместитель Председателя Правления Распекова Э.С. – 125%



## КРУПНЫЕ СДЕЛКИ И СДЕЛКИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬЮ

В отчетном 2021 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 2021 год размер вознаграждений, выплаченных независимым директорам – членам Совета директоров, и размер вознаграждения и премий, выплаченных членам Правления Банка, составил 278 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.

Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления

Банка, утвержденный Советом директоров Банка, прилагается в виде дополнительного Приложения к настоящему годовому отчету.

Совет директоров Банка заявляет, что годовой отчет Банка в целом дает объективное, взвешенное и понятное описание и предоставляет информацию, необходимую акционерам для оценки показателей деятельности Банка.



## 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, 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 осуществляются исключительно на основе профессиональ-

ных 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 достижении 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 01.01.2022 г. обращения Единственного акционера на действия Банка и его должностных лиц в 2021 году отсутствуют.

В 2021 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 04.06.2019 г. (решение № 7) утверждена Политика устойчивого развития (далее – Политика) (актуальную Политику можно найти на сайте Банка в разделе «Подход Банка к устойчивому развитию»).

**Задачи Политики устойчивого развития:**

- определить принципы и направления деятельности Банка в области устойчивого развития, в том числе в части создания эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами;

- закрепить роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников Банка за реализацию принципов устойчивого развития;
- определить взаимосвязь устойчивого развития и ключевых процессов Банк.

Решая задачи в области устойчивого развития, Банк опирается на свою миссию, положения Стратегии развития Банка, а также использует международные нормы поведения и принципы, закрепленные международными стандартами в области устойчивого развития. Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. В связи с этим Банк поддерживает осуществляемую государством политику в сфере жилищного строительства.

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 и стандартов в области устойчивого развития.

Стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития осуществляет Совет директоров Банка. Также вопросы устойчивого развития делегированы в круг компетенций Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка. Правление обеспечивает формирование надлежащей системы в области устойчивого развития и ее внедрение, а также формирует соответствующий план мероприятий. Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие. Отчетность в области устойчивого развития представляется на рассмотрение Совета директоров Банка ежегодно.

**Основным департаментом, координирующим вопросы устойчивого развития Банка, является Департамент планирования и стратегического анализа, который выполняет следующую работу:**

- осуществляет планирование деятельности в области устойчивого развития;
- координирует деятельность департаментов Банка, направленную на достижение целей и задач в области устойчивого развития;
- осуществляет подготовку отчета по исполнению плана мероприятий и КПД в области устойчивого развития;
- осуществляет подготовку годового отчета Банка с включением раздела об устойчивом развитии;
- проводит обучающие семинары для работников Банка с целью повышения квалификации должностных лиц и работников Банка в области устойчивого развития с привлечением внешних тренеров либо самостоятельно;
- взаимодействует с международными организациями, институтами, агентствами и департаментами Банка по вопросам устойчивого развития.

Задачи в рамках «Устойчивые города и населенные пункты», которые являются частью целей устойчивого развития Глобального договора ООН, предусматривают всеобщий доступ к достаточному, безопасному и недорогому жилью для населения. В рамках своей деятельности Банк вносит большой вклад в решение данного вопроса.

Кроме того, в 2021 году Банк расширил свое участие в международных инициативах в области устойчивого развития, в том числе посредством присоединения к инициативам, касающимся обеспечения гендерного равенства. Одной из 17 Целей Глобального договора ООН является «Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек». Гендерное равенство является одним из основных прав человека, которое предполагает, что мужчины и женщины имеют одинаковые и равные возможности и потенциал для развития во всех сферах жизни.

Связь между улучшением гендерного равенства и ускорением экономического развития широко признана в мире ведущими международными финансовыми институтами. Признавая это, в рамках содействия расширению доступа к финансированию жилья женщинам Казахстана Банк запустил первую в Казахстане программу женской ипотеки. В целом в Казахстане более 4 млн экономически активных женщин, и за счет реализации программы Банк планирует охватить 3,9 тысяч женщин, чтобы помочь им улучшить свои жилищные условия.

Вместе с тем в отчетном периоде были реализованы все мероприятия, предусмотренные в Плане мероприятий Банка в области устойчивого развития на 2021 год, утвержденном решением Правления Банка (протокол № 163 от 28.12.2020 г.).





## 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 2021 году штатная численность Департамента внутреннего аудита составляла 13 человек. Внутренние аудиторы на постоянной основе осуществляют непрерывное профессиональное развитие и обладают дипломами сертифицированных про-

фессиональных внутренних аудиторов, выданными Институтом финансовых менеджеров Великобритании (DIPPIA и DIPCPPIA), а также сертификатами профессиональных бухгалтеров (CPA).

Основные задачи и функции Департамента внутреннего аудита:

- 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 2021 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 «Прайсу-терхаусКуперс». Срок действия договора: с 1 января 2019 года по 20 апреля 2022 года. Сумма вознаграждения аудитора за 2021 год составляет 29 456 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.

Принципы и процедуры взаимодействия с заинтересованными сторонами формулирует Кодекс корпоративного управления и Политика по устойчивому развитию.

В 2021 году была актуализирована Карта стейкхолдеров Банка (решением Правления Банка № 164 от 07.10.2021 г.), которая определяет перечень ключевых заинтересованных сторон и степень

их влияния. Карта позволяет систематизировать и визуализировать информацию об окружении Банка для построения адекватной стратегии работы с каждым из стейкхолдеров. Определение стейкхолдеров и работа с ними являются одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.

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

№	Стейкхолдеры	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
1	Единственный акционер	Соблюдение интересов единственного акционера Банка АО «НУХ «Байтерек»	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений в соответствии с законодательством Республики Казахстан
2	Орган управления	Общее руководство деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Единственного акционера	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Определение приоритетных направлений деятельности, стратегии развития Банка



3	Менеджмент	Принятие решений по любым вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательством Республики Казахстан и Уставом банка к компетенции Единственного акционера и Совета директоров	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Исполнение решений Единственного акционера, Совета директоров Банка Подготовка и реализация планов развития, других вопросов, относящихся к деятельности Банка
4	Персонал	Трудовые отношения с работодателем, непосредственное исполнение обязательств по трудовому договору	Трудовой кодекс, трудовой договор, внутренние документы Банка	Исполнение должностных полномочий, направленных на реализацию задач и функций Банка
5	Государственные органы	Осуществление закрепленных в законодательстве Республики Казахстан законодательных функций	Законодательство Республики Казахстан	Контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан
6	Инвесторы	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/ партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования
7	Финансовые институты	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/ партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования
8	Поставщики	Извлечение прибыли, повышение уровня конкурентоспособности	Договорные отношения в рамках поставки товаров, исполнения работ, предоставления услуг	Соблюдение требований к организации процесса закупок
9	Партнеры	Коммерческие интересы	Договорные отношения	Заключение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация Контроль за исполнением договорных отношений
10	Клиенты, потребители	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Предпочтения и удовлетворенность клиентов	Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений
11	Аудиторы	Оказание услуг по финансовому аудиту	Договорные отношения	Заключение договоров по оказанию аудиторских услуг Аудит финансовой отчетности, внешний аудит

12	Консалтинговые организации	Оказание консалтинговых услуг	Договорные отношения	Заключение договоров по оказанию консалтинговых услуг Усовершенствование бизнес-процессов Контроль за исполнением договорных отношений
13	Население	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Общественное мнение	Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка Демонстрация практической приверженности принципам социальной ответственности, прозрачности деятельности и устойчивого развития Принятие дополнительных социальных обязательств, решение актуальных социальных проблем Благотворительная деятельность
14	Общественные организации	Различные вопросы в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций	Обращения в вышестоящие и регулирующие органы, СМИ	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, поддержка местной общественной деятельности, благотворительность, обеспечение, забота об окружающей среде Занятость, социальная ответственность
15	Средства массовой информации	Публикации и информирование о деятельности Банка	Публикации и информирование о деятельности Банка	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, развитие двусторонних и многосторонних отношений со СМИ
16	Конкуренты	Увеличение доли присутствия на рынке вкладов населения, ипотечного кредитования в целях строительства и приобретения жилья, ипотечного кредитования	Применение современных технологий, рост уровня качества предоставляемых на финансовом рынке услуг, продуктов, активная рекламная Компания, разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке вкладов населения	Стратегия снижения уровня противодействия конкурентов: сотрудничество на непривлекательных для конкурентов условиях; увеличение уровня приверженности персонала Банку; расширение присутствия в стране; разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений; кооперация для взаимовыгодных решений задач.

Процесс организации взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами основан на принципе вовлеченности, подразумевающим учет интересов заинтересованных сторон на всех стадиях процесса управления деятельностью Банка и вовлечение заинтересованных сторон в обсуждение значимых тем и важных вопросов, потенциальных рисков и границ ответственности.

Стратегия взаимодействия Банка с каждым стейкхолдером, а также инструменты влияния определяются структурными подразделениями Банка самостоятельно в зависимости от специфики деятельности.



# ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Управление рисками

103





## 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 (далее – 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.

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

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 Национального Банка Республики Казахстан и законодательством Республики Казахстан с целью обеспечения эффективного функционирования СВК 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. 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, доработке регламентов. 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. Структурными подразделениями – участниками первой, второй линий защиты – владельцами бизнес-процессов на ежегодной основе проводятся 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 год, следующий после отчетного, содержащая самооценку бизнес-владельцев – оценку подразделения внутреннего контроля, утверждается ежегодно Советом директоров. При необходимости владельцами бизнес-процессов разрабатываются и утверждаются Правлением планы мероприятий





по устранению недостатков/ неэффективности внутреннего контроля в бизнес-процессах. Дальнейший мониторинг исполнения планов коррек-

тирующих действий по внутреннему контролю осуществляется подразделением внутреннего контроля.

## УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Управление рисками Банка осуществляется в отношении финансовых и операционных рисков. Финансовые риски включают рыночный риск (валютный риск, процентный риск), кредитный риск и риск ликвидности.

### Финансовые риски

#### Валютный риск

Подверженность Банка валютному риску минимальна с учетом специфики бизнес-модели Банка. Банк не проводит операции с иностранной валютой, за исключением приобретения иностранной валюты в рамках выполнения обязательств по заключенным административно-хозяйственным договорам.

#### Процентный риск

Процентный риск Банка представляет собой риск возникновения потерь вследствие неблагоприятного изменения ставок вознаграждения и включает в себя также:

1. риск возникновения финансовых потерь из-за несоответствия сроков возврата и погашения размещенных процентных активов и привлеченных процентных обязательств;
2. риск возникновения потерь вследствие применения разных видов ставок (плавающей либо фиксированной) по процентным активам, с одной стороны, и процентным обязательствам – с другой.

Основными мерами по минимизации процентного риска с учетом специфики бизнес-модели Банка являются:

1. обеспечение эффективного соотношения процентных доходов и процентных расходов, учитывающих уровни рентабельности, процентные риски и изменения рыночной среды;

2. максимизация величины процентного спреда при приемлемом уровне риска;
3. обеспечение сбалансированности между чувствительными активами и чувствительными обязательствами по объемам и срокам погашения с учетом переоценки.

В рамках управления процентным риском Банк проводит анализ чувствительных активов и пассивов, доходность и стоимость которых определяется посредством процентной ставки. Для контроля подверженности процентному риску Банк использует инструмент процентного ГЭП-анализа, цель которого – определение, на каком временном интервале образуется подверженность процентному риску вследствие изменения процентной ставки.

#### Риск ликвидности

Учитывая специфику бизнес-модели Банка, устойчивая база фондирования Банка состоит преимущественно из бюджетных средств в рамках реализации государственных программ по обеспечению населения доступным жильем и жилищных строительных сбережений физических лиц.

Вместе с тем Банк подвержен риску ликвидности в случае несоответствия сроков погашения обязательств по активам и пассивам, а также недостаточного объема ликвидных активов и источников фондирования, в том числе с учетом ситуации на финансовом рынке. В целях выявления риска ликвидности Банком осуществляются регулярный анализ и оценка всех балансовых и внебалансовых статей, влияющих на уровень риска ликвидности Банка.

Основной целью управления риском ликвидности Банка является определение методов оценки и процедур поддержания достаточного уровня ликвидности. Управление риском ликвидностью Банка осуществляется посредством анализа уров-

ня ликвидных активов, необходимого для урегулирования обязательств при наступлении срока их погашения; обеспечения доступа к различным источникам финансирования, наличия планов на случай возникновения проблем с финансированием и осуществления контроля за соответствием нормативов ликвидности законодательным требованиям.

Основными мерами по минимизации риска ликвидности с учетом специфики бизнес-модели Банка являются:

- мониторинг соблюдения лимитов, установленных регулятором и внутренних лимитов Банка по риску ликвидности;
- контроль ежедневной (внутридневной) позиции по ликвидности Банка;
- проведение ГЭП-анализа активов и пассивов Банка по срокам, целью которого являются определение, на каком временном интервале образуется подверженность риску ликвидности, и оценка влияния величины сложившегося дисбаланса ликвидности в определенном временном интервале на возможность Банка отвечать по своим обязательствам;
- регулярное проведение стресс-тестирования по риску ликвидности при различных сценариях.

В таблице ниже представлен ГЭП ликвидности по состоянию на 01.01.2022 г., млн тенге.

	До востр.	[0-7Д]	[от 1Н до 1М]	[от 1М-3М]	[3М-6М]	[6М-12М]	[1Г-2Г]	[2Г-3Г]	[>3Г]	Итого по балансу
Активы	121 465	466 636	85 459	20 760	43 649	58 824	123 100	145 946	1 738 364	2 804 204
Обязательства	177 781	216 932	52 091	50 429	27 915	36 309	70 766	229 938	1 560 940	2 423 101
Условные обязательства			3 236	6 472	9 707	12 943				32 358
ГЭП	-56 316	249 704	30 132	-36 141	6 027	9 572	52 334	-83 992	177 424	348 746
Кумулятивный ГЭП	-56 316	193 388	223 520	187 379	193 406	202 978	255 312	171 320	348 744	
Кумулятивный ГЭП / Активы	-2,0%	6,9%	8,0%	6,7%	6,9%	7,2%	9,1%	6,1%	12,4%	

При составлении ГЭП ликвидности использованы следующие допущения:

- все активы и обязательства распределены по временным интервалам в зависимости от 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 до востребования и составляет -2,0%. Банк соблюдает утвержденные внутренние лимиты на 2021 год в размере >-35%.

Образовавшиеся отрицательные разрывы по чистому ГЭП обусловлены увеличением накопленных средств клиентов на сроках «до востребования» – 177,8 млрд тенге (средства дочерних организаций АО «НУХ «Байтерек» на текущих счетах), «от 1 до 3 месяцев» – 50,4 млрд тенге и «от 2 до 3 лет» в размере 229,9 млрд тенге. Средства клиентов, достигшие оценочного показателя, – 32,4 млрд тенге.



Банк располагает возможностью привлечения фондирования в случае необходимости посредством:

- проведения операций РЕПО;
- привлечения межбанковских займов;

- продажи ценных бумаг (с возможным дисконтом).

В целях управления рисками Банка утверждены уровни риск-аппетита Банка в рамках Заявления риск-аппетита Банка на соответствующий год.

### Оценка влияния текущих рисков<sup>2</sup> Банка на уровень достаточности собственного капитала

Норматив регулятора	Факт 01.01.22 г.	С учетом текущего уровня риска	Отклонения от существующего
1	2	3	4 = 3 - 2
k1-1 (min. 0,055)	0,346	0,328	-0,018
k1-2 (min. 0,065)	0,346	0,328	-0,018
k2 (min. 0,080)	0,346	0,328	-0,018

Достаточность уровня капитала с учетом текущего совокупного уровня риска уменьшится на -0,018 по всем коэффициентам, тем не менее его значе-

ние будет выше установленных регулятором минимальных требований вследствие значительного объема собственного капитала (375 млрд тенге).

### Информация о соблюдении агрегированных уровней риск-аппетита по состоянию на 01.01.2022 г.

Наименование риска	Уровень риск-аппетита на 01.01.22 г.	Утвержденный уровень риск-аппетита на 2021 год	Достаточность уровня риск-аппетита
1	2	3	4 = 3 - 2
<b>Кредитный риск</b>	<b>11 400</b>	<b>45 809</b>	<b>34 409</b>
кредитный портфель	9 970	39 862	29 892
межбанковские депозиты	0	2 462	2 462
негосударственные ЦБ	1 430	3 485	2 055
<b>Рыночный риск</b>	<b>7 468</b>	<b>14 810</b>	<b>7 342</b>
Процентный	7 451	13 803	6 352
Валютный	15	1 000	985
Ценовой	2	7	5
<b>Риск ликвидности</b>	<b>1 122</b>	<b>18 086</b>	<b>16 964</b>
<b>Совокупный уровень риска</b>	<b>19 990</b>	<b>78 705</b>	<b>58 715</b>

Текущий совокупный уровень риска по состоянию на 01.01.2022 г. составляет 19,9 млрд тенге, находится в пределах утвержденного уровня риск-аппетита, имеет запас прочности в 58,7 млрд тенге и составляет 25% 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.

<sup>2</sup> Включает кредитный, операционный, рыночный риски и риск ликвидности.

## Кредитные риски

В рамках проекта «Внедрение системы принятия решений» были проведены следующие мероприятия:

- разработана и внедрена интеграция системы принятия решений с процессом «Предквалификация», с принятием решений по результатам работы скоринговых карт;
- подготовлены и согласованы скоринговые карты по предварительным и жилищным займам;
- утверждены и установлены баллы отсека по промежуточным, предварительным и жилищным займам;
- разработан и утвержден Технический порядок проведения автоматизированных экспертиз в системах «Система принятия решения» и «BPM» по предквалификации;
- разработана и утверждена методика моделей сбалансированных показателей (скоринговой модели);
- внедрена матрица доступов на ПО СПР – SDS, MDS;
- автоматизирована первичная отчетность по результатам решений скоринга.

На конец 2021 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 0,50% от кредитного портфеля, доля 20 крупных кредитов Банка составляла 0,10% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 81,04% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/зalog) равен 43,55%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

В 2021 году в портале «Кабинет оценщика» (далее – портал) были проведены работы по:

- автоматизации залоговой экспертизы объектов первичного рынка жилой недвижимости (по программам «Нұрлы жер», «Свой дом»);
- реализации мобильного приложения портала;
- реализации новой роли помощника залогового эксперта;
- добавлению справочника адресов жилых комплексов в разрезе городов;
- добавлению справочника адресов недвижимости, расположенной в санитарной зоне рядом с кладбищами;

- функционалу редактирования кадастрового номера недвижимости менеджерами Банка;
- интеграции портала с личным кабинетом клиентов в части подачи заявки на оценку рыночной стоимости недвижимости;
- визуализации списка оценщиков, подключенных к portalу, на казахском языке.

За 2021 год рассмотрено работниками подразделения риск-менеджмента 55 369 заявок, из них: одобрено 41 074 заявки, отклонено 648 заявок, 13 647 заявок были возвращены на доработку. АвтоЦПР одобрено 55 137 заявок.

Для сравнения, на конец 2020 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составляла 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/зalog) равен 47,29%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

## Операционные риски

Система управления операционными рисками (далее – СУОР) в Банке сформирована в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, рекомендациями Базельского комитета по банковскому надзору, общепринятыми принципами и банковской практикой управления рисками, 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 уровню риск-аппетита по операционному риску осуществляется Банком 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 2021 году осуществлены мероприятия по автоматизации и совершенствованию базы данных для сбора и анализа внутренних данных о событиях операционного риска.

## Управление рисками информационной безопасности и рисками информационных технологий

В целях обеспечения эффективного функционирования систем управления рисками информационной безопасности и информационных технологий (далее – ИБ и ИТ), согласно требованиям законодательства Республики Казахстан, разработаны и поддерживаются в актуальном состоянии следующие документы:

1. Политики по управлению рисками ИТ и ИБ
2. Правила по управлению рисками ИТ
3. Методика управления рисками ИБ
4. Методика определения потенциального убытка по рискам информационной безопасности

В 2021 году рабочей группой по формированию перечня критичных информационных активов под руководством подразделения внутреннего контроля проведены мероприятия по классификации информационных активов Банка и утвержден перечень критичных информационных активов Банка.

Подразделением внутреннего контроля на периодической 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

Ежегодно по данному направлению проводятся 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 соответствии с Планом мероприятий по разработке и утверждению новых планов по обеспечению непрерывности деятельности Банка в 2021 году структурными подразделениями Банка были актуализированы, разработаны и утверждены Планы по направлениям деятельности, в области непрерывности деятельности Банка.

## Комплаенс-риск

Комплаенс является составной частью функции внутреннего контроля, цель которого – защита интересов инвесторов, банков и их клиентов путем контроля за соблюдением работниками Банка положений законодательства, требований надзорных органов, внутренних документов Банка, регламен-

тирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке.

Система комплаенса является неким показателем чистоты деятельности Банка и частью структуры устойчивого развития Банка.

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 трех 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 ответственно-сти 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 Ре-



спублики 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 2021 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 рекоменда-

ций по разработке новых внутренних документов, внесению соответствующих изменений/дополнений во внутренние документы и процедуры Банка.

В рамках исполнения требований законодательства о противодействии 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 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 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, обеспечиваются полнота и своевременность представления в уполномоченный орган по финансовому мониторингу сведений по операциям, подлежащим финансовому мониторингу.

# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Занятость	113
Состав и структура персонала	113
Практика трудовых отношений	115
Обучение	115
Кадровый резерв	117
Аттестация работников Банка	117
Тестирование работников фронт-офиса	117
Оплата труда работников Банка	118
Мотивация работников Банка	118
Социальная защита	119
Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	120
Спонсорство и благотворительность	121
Противодействие коррупции	122
Соответствие требованиям законодательства	123
Неприкосновенность частной жизни клиента	124
Экономическая результативность	125
Экологичность	126
Энергопотребление и энергоэффективность	126
Водопотребление	126
Управление отходами	127
Охрана окружающей среды	127
Закупки	127







## 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 на ежегодной основе утверждается План мероприятий Банка в области устойчивого развития, согласно которому ответственными подразделениями Банка осуществляется ряд соответствующих мероприятий.



## ЗАНЯТОСТЬ

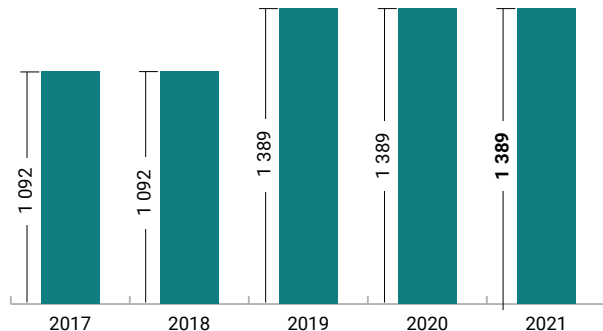
Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Бан-

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

## СОСТАВ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

По состоянию на 01.01.2022 г. внутренняя организационная структура Банка состояла из 27 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 15 областных и 3 городских филиалов, 20 центров обслуживания и 3 точек обслуживания.

### Штатная численность персонала, чел.



Штатная численность работников Банка по состоянию на 01.01.2022 г. составила 1 389 человек. Из них: 524 работника Центрального аппарата, 865 работников филиалов Банка во всех регионах. Разбивка штатной численности работников Банка по регионам приводится в следующей таблице.

№	Регион	Штат, ед.
1	Акмолинский областной филиал	30
2	Актюбинский областной филиал	61
3	Филиал Банка в г. Алматы	126
4	Алматинский областной филиал	40
5	Атырауский областной филиал	34
6	Восточно-Казахстанский областной филиал	50
7	Жамбылский областной филиал	36
8	Западно-Казахстанский областной филиал	43
9	Карагандинский областной филиал	46
10	Костанайский областной филиал	40
11	Кызылординский филиал	28
12	Мангыстауский областной филиал	38
13	Павлодарский областной филиал	43
14	Северо-Казахстанский областной филиал	30
15	Филиал Банка в г. Семей	29
16	Центральный филиал	131
17	Филиал Банка в г. Шымкенте	48
18	Туркестанский областной филиал	12
<b>Итого</b>		<b>865</b>

Фактическая численность работников Банка по состоянию на 01.01.2022 г. составила 1 341 человек. Из них: 489 работников Центрального аппарата, 852 работника филиалов Банка во всех регионах. Количество принятых на работу работников в 2021 году составило 230 человек. Средний возраст сотрудников – 36 лет.

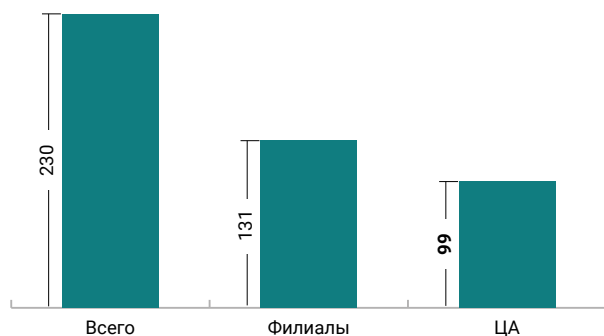
Также отмечается, что в разных структурных подразделениях Банка работают внештатные сотрудники. Общее количество внештатных сотрудников по состоянию на 01.01.2022 г. составляет 133 человека (в 2020 году – 130 человек).

В Банке заключен коллективный договор между работодателем и работниками. Коллективный договор был заключен добровольно на основе соблюдения норм законодательства Республики Казахстан, полномочности представителей сторон, свободы выбора, обсуждения и решения вопросов, составляющих его содержание, реальности обеспечения принятых обязательств. Коллективный договор не заключается с внештатными сотрудниками Банка. Внештатные сотрудники принимаются на работу и осуществляют свою деятельность в соответствии с Инструкцией о порядке отбора контрагентов/ассистентов работников и заключения договоров возмездного оказания услуг в АО «Отбасы банк».

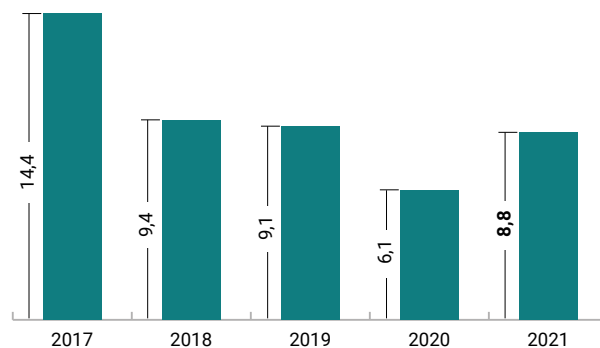
### Структура численности персонала в разбивке по полу и возрастным группам в 2021 году

Показатель	Всего, чел.	Доля, %	Руководящие должности	Доля в руководящей должности, %	
Пол	Мужчины	526	39%	4	57
	Женщины	815	61%	3	43
Возрастные группы	До 30 лет	265	20%	0	0
	От 30 до 50 лет	968	72%	7	100
	Старше 50 лет	108	8%	0	0

### Работники, принятые в 2021 году, чел.



### Текущность персонала, %



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. Текущность персонала за 2021 год составляет 8,8% (в 2020 году составляла 6,1%). Трудовые отношения были расторгнуты:

по инициативе работника – 58%, по соглашению сторон – 38%, по прочим причинам (призыв, смерть, решение суда, инициатива работодателя, сокращение и др.) – 4%.



## 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.

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).

Подразделений, в которых используется детский и принудительный труд, а также выполняется молодыми работниками опасная работа, не имеется.

**В рамках взаимоотношений сотрудников и руководства в Банке регулярно проводятся:**

1. еженедельные планерки с участием руководящих работников и руководителей структурных подразделений по вопросам операционной деятельности;

2. ежеквартальные встречи Председателя Правления с руководителями структурных подразделений по вопросам достижения утвержденных Карт целей за отчетный период;
3. постоянное свободное и эффективное рабочее взаимодействие между работниками и руководством Банка.

Также в Банке проводятся совместные командообразующие корпоративные мероприятия, тренинги и спортивные мероприятия с участием руководства Банка.

Регулирование рабочего времени в Банке исходит из того, что при пятидневной рабочей неделе продолжительность ежедневной работы (рабочей смены) не может превышать 8 часов при недельной норме 40 часов. Продолжительность ежедневной работы (рабочей смены), время начала и окончания ежедневной работы (рабочей смены), время перерывов в работе определяются с соблюдением установленной продолжительности рабочей недели Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка в Банке, трудовыми договорами и настоящим коллективным договором.

## 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 2021 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия по изменениям и дополнениям, внесенным в нормативные документы, нововведениям Банка в рамках внедрения новой информационной системы и совершенствования IT-инфраструктуры, реализации государственного проекта по использованию пенсионных накопле-

ний на улучшение жилищных условий, лечение 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 кур-

сы для повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

Внешнее обучение в 2021 году прошел 1 161 работник Банка, из них уникальных – 820 работников, что составляет 70,63% от общего числа работников. Из них 550 человек – работники Центрального аппарата и 270 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2020 году внешнее обучение прошли 556 работников, что составляло 40,7% от общего числа работников.

В 2021 году по программам MBA/EMBA в отечественных и зарубежных вузах 12 работников Банка успешно защитили квалификационные работы (магистерские диссертации), продолжают обучение по программам MBA/EMBA 7 человек. Нового набора в 2021 году на обучение по программам MBA/EMBA не было.

Внутренним обучением в 2021 году было охвачено 1 395 человек, что составляет 100% от общего числа работников. Для сравнения, в 2020 году – 1 389 работников.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2021 году составило 16 020 учебных часов, с учетом краткосрочного обучения (вебинар, техучеба) и асинхронного обучения (электронные курсы). Среднее количество часов обучения (внутреннее обучение) на 1 работника Банка в 2021 году составило 11,5 учебных часа.

Проведено 66 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2021 год – 66 мероприятий. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Система внутреннего контроля, Формирование карт КПД, Обслуживание юридических лиц, Навыки удаленной работы, Валютный контроль по операциям клиентов в Банке, Порядок

подготовки и направления Поставщиками акта/ актов по исполнению договорных обязательств посредством веб-портала (Е-DOC), Менеджмент для управленцев среднего звена, Повышение уровня осведомленности работников Банка по противодействию фишинговым атакам, Противодействие мошенничеству, Банковская тайна и последствия ее несоблюдения, Правила предоставления прав доступов, Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности, Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, Система управления комплаенс-рисками, Противодействие коррупции и другие.

Количество обучений на электронных курсах в системе дистанционного обучения Банка (внутреннее обучение) в 2021 году составило: 5 500 обучений работниками Центрального аппарата и 8 450 обучений 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: «Повышение уровня осведомленности работников Банка по противодействию фишинговым атакам», «Практический курс по ПОД/ФТ», «Противодействие мошенничеству», «Формирование карт КПД», «Система управления комплаенс-рисками», «Банковская тайна и последствия ее несоблюдения».

На базе СДО iSpring проводится обучение для работников Департамента дистанционного обслуживания Банка в формате микрообучения по темам: «Женская ипотека», программа использования ЕПВ, мониторинг качества обслуживания, «Бақытты отбасы 2021», «Алматы Жастары для операторов-консультантов».



## КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

Процедура формирования кадрового резерва руководящего и управленческого состава кадров проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и организации работы с кадровым резервом Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста.

По состоянию на конец 2021 года в кадровом резерве Банка состоит 71 человек, из них 24 человека – работники Центрального аппарата и 47 человек – работники филиалов Банка.

## 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 2021 года аттестацию прошли 99% работников от общего количества работников Банка (320 работников), средняя результативность среди работников составила 85%. Из них 57% женщины (183 работника), 43% мужчины (137 работников). А также из 320 работников, прошедших аттестацию, 17 – руководители структурных подразделений (0,6%) и 303 – главные менеджеры, специалисты (99,4%).

## ТЕСТИРОВАНИЕ РАБОТНИКОВ ФРОНТ-ОФИСА

На регулярной основе для работников фронт-офиса, Департамента дистанционного обслуживания и 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 2021 году проводилась работа по анализу результатов участников геймификации с корреляцией по бизнес-показателям и дальнейшему усовершенствованию платформы геймификации с переходом на платформу непрерывного обучения с помощью микроконтента.

## 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 значения.

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

### Средний базовый оклад мужчин и женщин по категориям работников в 2021 году

	мужчины	женщины
Высшее руководство, тыс. тг	1 724,98	1 865,12
Руководители структурных подразделений, тыс. тг	705,83	760,78
Главные менеджеры, специалисты, тыс. тг	293,26	260,94

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.

В соответствии с внутренними документами Банк покрывает расходы на содержание персонала и связанные с ним отчисления, которые включают

в себя расходы на заработную плату, обязательные взносы в фонд социального медицинского страхования и фонд социального страхования, социальный налог, начисленные расходы на ежегодные отпуска и оплачиваемый отпуск по болезни, добровольное медицинское страхование, премии и социальную помощь в денежной форме. Банк не имеет каких-либо правовых или обусловленных практикой обязательств по выплате пенсий или аналогичных выплат, помимо платежей согласно государственному плану с установленными взносами.

## МОТИВАЦИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

В 2021 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 представление к государственным наградам и званиям. Согласно Правилам морального поощ-

рения работников и структурных подразделений, на ежеквартальной основе определяются лучшие работники филиалов и структурных подразделений Центрального аппарата Банка. Данные размещаются в блоке «Доска почета» на внутреннем портале Банка. А также на ежеквартальной основе определяется лучшее структурное подразделение Центрального аппарата и лучший филиал Банка. В 2020 году организована система монетизации морального поощрения посредством введения виртуальной валюты – жилкоина и возможности использования ее в «Мотивационной кафетерии» на внутреннем корпоративном портале Банка. Жилкоины начисляются за каждый вид морального поощрения, а на основании собранных сумм по итогам года определяются номинации «Лучший работник года» и номинации от руководителей курирующих блоков.

## 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 Правилам 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.

В 2021 году 150 работников находились в отпуске по уходу за ребенком (не достигшим трех лет). В частности, 80 работников вышли в отпуск по уходу за ребенком в течение года. 78 работников в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

### 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 2021 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2 064 человека, в том числе 1 390 работников Банка и 674 члена 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;

- 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 приглашенному/переведенному работнику путем частичного возмещения расходов по оплате аренды жилища (на срок не более 2 лет).

## 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, безусловное соблюдение работниками требований безопасности и охраны труда;
- проведение учений и тренировок по гражданской обороне, тестирование планов по обеспечению непрерывности деятельности Банка;
- постоянное улучшение противопожарного режима и соблюдение требований пожарной безопасности;
- проведение воинского учета военнообязанных и призывников.

### Безопасность и охрана труда

Банк обеспечивает права работников на безопасные условия труда, устанавливает приоритет жизни и здоровья работников по отношению к любым другим результатам трудовой деятельности.

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 Банка, инструктирование работников подрядных организаций, производящих работы и оказывающих услуги по хозяйственным договорам, временных работников, учащихся, проходящих стажировку в подразделениях Банка.

В 2021 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение ответственного работника по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзамена и получением сертификата – 1 чел.;
- вводные инструктажи вновь принятых работников – 90 чел.;
- проверка знаний по вопросам безопасности и охраны труда методом тестирования – 1 113 чел.



## Здоровье и безопасность на рабочем месте

В 2021 году заболевание COVID-19 перенес 231 работник Банка, паспорт вакцинации имеют 1 505 штатных и внештатных работников.

При этом отмечается, что деятельность сотрудников Банка не сопряжена с высоким травматизмом и повышенной опасностью для жизни. В 2021 году случаев травматизма, связанных с трудовой деятельностью, среди работников Банка не зафиксировано. Коэффициент отсутствия на рабочем месте по болезни составил 0,01%.

## Гражданская оборона

В области гражданской обороны, согласно Планам реагирования по обеспечению непрерывности деятельности Банка, проводились учения и тренировки с эвакуацией работников, спасательными работами и тушением пожара. В процессе тренировок осуществлялось тестирование Плана реагирования по обеспечению непрерывности деятельности каждого подразделения (Центральный аппарат и филиалы Банка), результат которого отражался в протоколе тестирования.

## Пожарная безопасность

В области пожарной безопасности в 2021 году проведены следующие мероприятия:

- в соответствии с положениями Инструкций о мерах пожарной безопасности зданий Центрального аппарата и филиалов Банка проведены проверки противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка, которые отражены в отчетных проверочных листах;
- в течение года дважды проведено онлайн-обучение руководителей и ответственных лиц по пожарной безопасности по программе пожарно-технического минимума и получены удостоверения – 89 чел.

## 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 2021 года. Своевременно обеспечивалась явка призывников в управления по делам обороны по их периодическим запросам.

# 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 благотво-

рительной 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.

В 2021 году силами работников Банка была организована благотворительная ярмарка «Айналайн». Собранные средства в результате проведенной ярмарки в размере 439 760 тенге были направлены на приобретение сладких кулек, развивающих игр и услуги аниматоров по просьбе детского дома КГУ Алматинского детского дома № 1.

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, а также в благотворительных мероприятиях, организованных АО «НУХ «Байтерек».

В условиях пандемии работники филиалов в рамках акции «Береги себя и близких» раздавали 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.

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

Банком регулярно проводится внутреннее обучение работников Банка по вопросам противодействия коррупции с обязательным тестированием полученных знаний.

В Банке действует горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка. Анализ поступивших обращений в текущем году показал, что все они носили справочно-консульта-

тивный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к коррупционным действиям.

Банк на ежеквартальной основе производит информирование Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции о наличии/отсутствии фактов привлечения к ответственности руководителей Банка за коррупционные преступления подчиненных.

По результатам обучения персонала повышена осведомленность персонала Банка о деятельности Банка по вопросам противодействия коррупции, об имеющихся ограничениях и обязанностях, каналах обратной связи. Ожидается, что проводимые мероприятия минимизируют риск возникновения коррупционных проявлений в деятельности Банка.

В соответствии с поручением АО «НУХ «Байтерек» №03-2-12/1376 от 29 марта 2021 года, согласно Типовым правилам проведения внутреннего анализа коррупционных рисков, утвержденным



приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 19 октября 2016 года № 12, Правилам противодействия мошенничеству и коррупции в АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденным решением Правления Банка (протокол № 140) от 17 июня 2016 года, и приказу Председателя Правления Банка «О проведении внутреннего анализа коррупционных рисков деятельности АО «Отбасы банк» от 20 апреля 2021 года № 188, проведен внутренний анализ коррупционных рисков в деятельности Банка.

По результатам проведенного анализа коррупционных рисков составлен и утвержден План мероприятий по устранению причин и условий, способствующих совершению коррупционных правонарушений, выявленных по результатам внутреннего анализа коррупционных рисков в АО «Отбасы банк».

В соответствии с Законом Республики Казахстан № 365-VI от 6 октября 2020 года «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам противодействия коррупции», в рамках которого в статью 16 Закона Республики Казахстан «О противодействии коррупции» внесены изменения, согласно которым «в субъектах квазигосударственного сектора определяются структурные подразделения, исполняющие функции антикоррупционных комплаенс-служб, основной задачей которых является обеспечение соблюдения соответствующей

организацией и ее работниками законодательства Республики Казахстан о противодействии коррупции», решением Правления Банка (протокол № 43) от 19 марта 2021 года внесены соответствующие изменения в Положение об Управлении комплаенс-контроля, утвержденное решением Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (протокол № 76) от 23 июля 2020 года, в части возложения функции по антикоррупционному комплаенсу.

Управление комплаенс-контроля является подразделением, осуществляющим функции по антикоррупционному комплаенсу в Банке, независимым от какой-либо деятельности структурных подразделений Банка, подотчетно через главного комплаенс-контролера Совету директоров Банка.

Все работники Банка и физические лица, оказывающие услуги Банку на основании гражданско-правовых договоров, независимо от занимаемой должности, предупреждены об обязанности сообщать об известных им фактах коррупции в Банке своим непосредственным руководителям либо в подразделение безопасности или конфиденциально по горячей линии. 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.

## СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

В своей деятельности в целом Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан. При этом в 2021 году были зафиксированы следующие факты, повлекшие комплаенс-риски:

1. Выставлено предписание об устранении нарушений № 21 от 30 апреля 2021 года, а также составлен протокол об административном правонарушении № 27 от 30 апреля 2021 года (оплачен штраф в размере 145 850 тенге),

по результатам внеплановой проверки РГУ «Комитет по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан», на предмет соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите. Банком при хранении персональных данных ограниченного доступа не применяются сред-

ства криптографической защиты информации, имеющие параметры ниже третьего уровня безопасности, согласно стандарту Республики Казахстан СТ РК 1073-2007 «Средства криптографической защиты информации. Общие технические требования».

- РГУ «Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка» применена Рекомендательная мера надзорного реагирования за нарушение требований внутренних документов, являющееся несоблю-

дением пункта 98 постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 12.11.2019 г. № 188 «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан», а также нарушение прав потребителя финансовой услуги в виде неосуществления перевода долга при предоставлении полного пакета документов для перевода долга.

## НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ КЛИЕНТА

Банк обеспечивает неприкосновенность частной жизни клиентов и защиту персональных данных, строго соблюдая казахстанское законодательство в этой области.

Сбор персональных данных клиента осуществляется работниками фронт-офиса с согласия клиента или его представителя. Обработка и использование персональных данных клиента осуществляются в пределах и объеме, предусмотренных согласием клиента, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, работниками Банка, сотрудниками (консультантами, агентами, работающими по договору поручения, договору возмездного оказания услуг), непосредственно использующими их в служебных целях.

Банк не вправе без согласия клиента передавать обрабатываемые персональные данные сторонним организациям и (или) третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Без согласия клиента осуществляется обработка общедоступных персональных данных, полученных из обращений и запросов организаций и физических лиц, биографических справочников, телефонных, адресных книг, средств массовой информации, и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Для обеспечения конфиденциальности персональных данных Банком в целях недопущения их распространения без согласия клиента или его представителя либо иного основания Банком осуществляются следующие мероприятия:

- подписание обязательства о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных сведений конфиденциального характера АО «Отбасы банк» со всеми работниками при заключении трудового договора и агентами, консультантами при заключении договора поручения, договора возмездного оказания услуг;
- работники, сотрудники структурных подразделений не допускают распространения персональных данных без согласия клиента или его законного представителя либо наличия иного законного основания. Персональные данные клиента передаются третьим лицам только при наличии их согласия или их законного представителя либо при наличии иного законного основания;
- проведение всеми структурными подразделениями и работниками Банка, агентами, консультантами мероприятий, направленных на своевременное обнаружение и выявление фактов несанкционированного доступа к персональным данным, а именно извещение своего непосредственного руководителя и подразделения внутреннего контроля обо всех



- подозрительных ситуациях и нарушениях при работе с персональными данными клиента;
4. предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации путем ограничения доступа к электронным базам персональных данных паролем, к бумажным вариантам персональных данных – лиц, имеющих только служебный доступ;
  5. иные мероприятия, не предусмотренные в настоящем Порядке, но обеспечивающие постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

В случае нарушения Банком или иными лицами, имеющими доступ к персональным данным клиентов, норм, регулирующих получение, обработку, хранение, передачу и защиту персональных данных клиентов, они несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

В 2021 году не было зафиксировано значительных случаев нарушения Правил использования персональных данных, повлекших ущерб для клиента. Жалоб со стороны клиентов не поступало.

## ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

### Распределение экономической стоимости, млн тенге

	2019	2020	2021
<b>Созданная экономическая стоимость (доходы):</b>			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	84 435	111 434	171 023
комиссионные доходы	1 275	1 538	1 919
прочие доходы	8	17	32
<b>Распределенная экономическая стоимость:</b>			
расходы по оплате труда	9 491	10 456	11 851
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	517	693	654
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	7 937	8 293	-
благотворительная и спонсорская помощь	-	4	-
прочие операционные затраты	7 402	7 536	9 595
прочие не операционные затраты	-	-	-
<b>Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)</b>	<b>27 347</b>	<b>31 784</b>	<b>65 755</b>

В 2021 году общая созданная экономическая стоимость Банка составила 173 млрд тенге. Являясь крупной коммерческой организацией, Банк вносит вклад в 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 жилстройсбережений в стране. Помогая казахстанцам в решении жилищного вопроса, Банк создает устойчивую опору для развития государства и повышения уровня жизни граждан Казахстана.

## ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

Деятельность Банка не является экологически опасной 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 течение 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 2021 год составил 1 023 636 кВт (за 2020 год равен 1 020 509 кВт). Годовой объем потребления электроэнергии в головном здании Банка в расчете на одного человека составил 2 093 кВт. Потребление тепловой энергии за год в здании Центрального аппарата Банка составило 972,7 Гкал. В целом потребление энергоресурсов в год составило 278,63 т.у.т. 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. Водопотребление за 2021 год в головном здании Банка составило 9 059,04 м<sup>3</sup> (в 2020 году составляло 7 295,44 м<sup>3</sup>).





## УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

Для Банка как 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 электрон-

ного 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.

## 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 Банке на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня экологической сознательности работников.

## 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 аукциона.

**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.

Банк осуществляет закупки товаров и услуг у большого числа предприятий с государственным участием. Такие закупки по отдельности составляют незначительные суммы и обычно осуществляются на коммерческой основе. Для потенциальных поставщиков товаров, работ и услуг применяются критерии отбора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

По итогам проведенных процедур закупок за 2021 год заключено 736 договоров. Общая сумма заключенных договоров составила 8 796 577 тыс. тенге (8 080 775 тыс. тенге без НДС), количество освоенных статей – 1 397. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 596 552 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 64% (объем исполнения по полученным отчетам на 01.01.2022 г. составляет 5 673 717 тыс. тенге).

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## 1. Об Отчете

Определение содержания Отчета

## 2. Финансовая отчетность

## 3. Индекс GRI

Список сокращений

Контактная информация

130

130

133

138

152

153





## 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 2021 года, а также данные предыдущих периодов и ряд заявлений прогнозного характера. Банк готовит отчеты на ежегодной основе с 2004 года. Годовой отчет по итогам 2020 года был опубликован 13 июля 2021 года. Текущий годовой отчет по итогам 2021 года не проходил внешнее заверение.

Это третий 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.

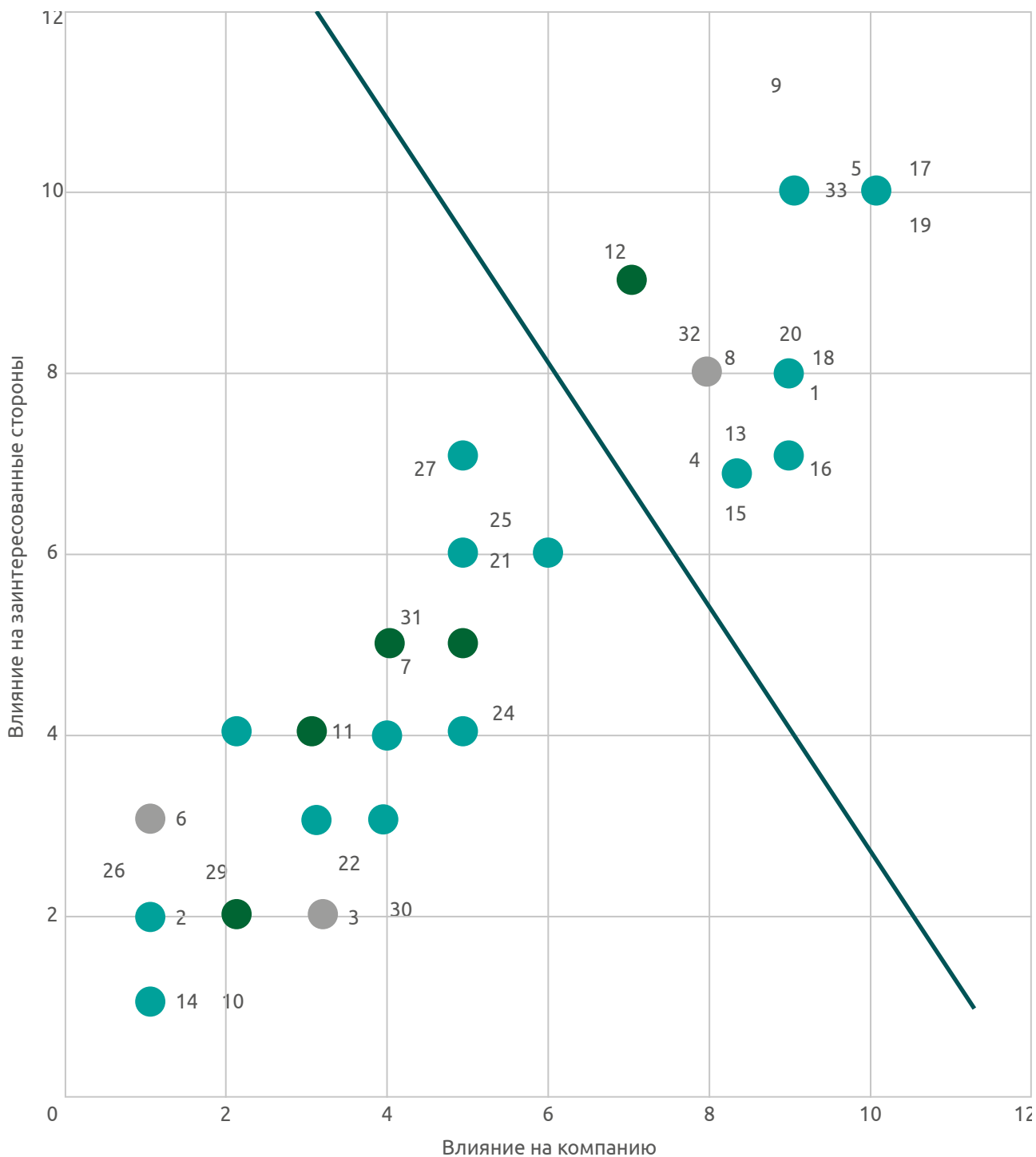
## ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ОТЧЕТА

Для определения перечня информации, которая должна быть включена в настоящий Отчет, Банком были проанализированы все темы, предложенные Стандартами GRI, и определен перечень существенных тем, наиболее значимых к раскрытию в годовом отчете. 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 течение года. По результатам

анализа подготовлена анкета, с помощью которой проведен опрос среди заинтересованных сторон Банка (члены Совета директоров, Правления, работники Банка, Холдинга, представители СМИ, внешние аудиторы и др.). По итогам проведенного опроса 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

## ЛЕГЕНДА

(серым цветом отмечены темы, признанные по результатам анализа наиболее существенными)

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
Биоразнообразие	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 законодательства	33



## ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

### Отчет о финансовом положении

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2021 г.	31 декабря 2020 г.
<b>АКТИВЫ</b>			
Денежные средства и их эквиваленты	7	595,066,321	138,257,892
Средства в кредитных учреждениях		17,000	17,000
Кредиты и авансы клиентам	9	1,999,326,511	1,319,681,125
Инвестиции в долговые ценные бумаги	8	186,877,167	232,210,452
Инвестиции в долевыe ценные бумаги		1,747	1,747
Основные средства и активы в форме права пользования	10	5,188,019	5,462,232
Нематериальные активы	10	5,566,033	5,684,660
Предоплата по текущему подоходному налогу		–	196,015
Прочие финансовые активы	11	11,450,453	5,417,469
Прочие активы	11	354,054	268,023
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		272,678	191,476
<b>ИТОГО АКТИВЫ</b>		<b>2,804,119,983</b>	<b>1,707,388,091</b>
<b>ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>			
Средства клиентов	12	1,898,429,002	1,097,659,295
Заемные средства	13	78,910,328	67,614,055
Выпущенные долговые ценные бумаги	15	191,456,190	113,680,020
Государственные субсидии	16	221,981,940	121,753,860
Отложенное налоговое обязательство	22	25,114,446	18,324,890
Обязательства по текущему подоходному налогу		92,900	–
Прочие финансовые обязательства	14	4,349,852	3,563,068
Прочие обязательства	14	2,681,864	2,009,583
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>		<b>2,423,016,522</b>	<b>1,424,604,771</b>
<b>КАПИТАЛ</b>			
Акционерный капитал	17	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал		127,470,774	95,406,389
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(1,703,462)	(2,204,346)
Прочие резервы		2,283,335	2,283,335
Нераспределенная прибыль		174,752,814	108,997,942
<b>ИТОГО КАПИТАЛ</b>		<b>381,103,461</b>	<b>282,783,320</b>
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ</b>		<b>2,804,119,983</b>	<b>1,707,388,091</b>

## Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	2021 г.	2020 г.
Процентные доходы, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки	18	171,023,329	111,433,654
Процентные и аналогичные расходы	18	(54,597,033)	(35,884,615)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы		116,426,296	75,549,039
Оценочный резерв под кредитные убытки	7, 8, 9	(2,406,247)	(5,529,664)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы после создания резерва под кредитные убытки		114,020,049	70,019,375
Доходы от госсубсидии	16	32,375,919	16,660,494
Комиссионные доходы	19	1,918,666	1,538,353
Комиссионные расходы	19	(7,111,094)	(6,637,232)
Расходы от модификации финансовых активов, оцененных по амортизированной стоимости, которая не приводит к прекращению признания		–	(5,754,051)
Расходы за вычетом доходов, возникающие при первоначальном признании финансовых инструментов по ставкам ниже рыночных		(41,393,980)	(22,895,729)
Доходы за вычетом расходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		19,587	205,853
Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой		9,181	55,860
Прочие операционные расходы за вычетом доходов	20	(1,907,488)	(1,489,861)
Административные расходы	21	(22,100,237)	(18,688,055)
<b>Прибыль до налогообложения</b>		<b>75,830,603</b>	<b>33,015,007</b>
Расходы по подоходному налогу	22	(10,075,780)	(1,230,924)
<b>Чистая прибыль</b>		<b>65,754,823</b>	<b>31,784,083</b>
<b>Прочий совокупный доход/(убыток):</b>			
<i>Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Доходы за вычетом расходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		490,500	667,521
Доходы/(расходы) за вычетом (расходов)/доходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, перенесенный в отчет о прибылях и убытках в результате выбытия		10,384	(205,853)
<i>Статьи, которые впоследствии не будут реклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Доходы/(расходы) за вычетом (расходов)/доходов от инвестиций в долевыми ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		–	(2,703)
<b>Прочий совокупный доход</b>		<b>500,884</b>	<b>458,965</b>
<b>Итого совокупный доход за период</b>		<b>66,255,707</b>	<b>32,243,048</b>
<b>Базовая и разводненная прибыль на акцию для прибыли, принадлежащей Акционеру Банка (в казахстанских тенге за акцию)</b>	30	<b>8,398</b>	<b>4,059</b>



## Отчет об изменениях в собственном капитале

	Акционерный капитал	Дополнительно оплаченный капитал	Резерв по переоценке ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
<b>Остаток на 1 января 2020 г.</b>	<b>78,300,000</b>	<b>80,980,344</b>	<b>(3,077,553)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>86,215,681</b>	<b>244,701,807</b>
Добровольное изменение учетной политики	-	-	-	-	(294,984)	(294,984)
<b>Скорректированный остаток на 1 января 2020 г.</b>	<b>78,300,000</b>	<b>80,980,344</b>	<b>(3,077,553)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>85,920,697</b>	<b>244,406,823</b>
Прибыль за год	-	-	-	-	31,784,083	31,784,083
Прочий совокупный убыток	-	-	458,965	-	-	458,965
<b>Итого совокупный доход за год</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>458,965</b>	<b>-</b>	<b>31,784,083</b>	<b>32,243,048</b>
Признание дисконта по займам от правительства Республики Казахстан, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 3,606,511 тыс. тенге	-	14,426,045	-	-	-	14,426,045
Дивиденды объявленные	-	-	-	-	(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)	-
<b>Остаток на 31 декабря 2020 г.</b>	<b>78,300,000</b>	<b>95,406,389</b>	<b>(2,204,346)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>108,997,942</b>	<b>282,783,320</b>
<b>Остаток на 1 января 2021 г.</b>	<b>78,300,000</b>	<b>95,406,389</b>	<b>(2,204,346)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>108,997,942</b>	<b>282,783,320</b>
Прибыль за год	-	-	-	-	65,754,823	65,754,823
Прочий совокупный доход	-	-	500,884	-	-	500,884
<b>Итого совокупный доход за год</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>500,884</b>	<b>-</b>	<b>65,754,823</b>	<b>66,255,707</b>
Признание дисконта по займам от правительства Республики Казахстан, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 8,016,096 тыс. тенге	-	32,064,385	-	-	-	32,064,385
Возврат неиспользованной компенсации	-	-	-	-	49	49
<b>Остаток на 31 декабря 2021 г.</b>	<b>78,300,000</b>	<b>127,470,774</b>	<b>(1,703,462)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>174,752,814</b>	<b>381,103,461</b>

## Отчет о движении денежных средств

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2021 г.	31 декабря 2020 г.
<b>Денежные средства от операционной деятельности</b>			
Процентные доходы полученные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		162,437,761	99,621,528
Проценты уплаченные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		(46,463,874)	(30,236,874)
Комиссии полученные		1,918,666	1,538,353
Комиссии уплаченные		(6,835,045)	(6,556,796)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(11,481,835)	(10,367,764)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(9,513,594)	(7,298,947)
<b>Чистые потоки денежных средств от операционной деятельности до уплаты подоходного налога</b>		<b>90,062,079</b>	<b>46,699,500</b>
Уплаченный налог на прибыль		(11,013,404)	(2,407,483)
<b>Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах</b>		<b>79,048,675</b>	<b>44,292,017</b>
<i>Чистое (снижение)/прирост по:</i>			
• средствам в других банках			(17,000)
• кредитам и авансам клиентам		(715,349,144)	(364,139,347)
• прочим финансовым активам		(1,545,676)	(2,439,462)
• прочим активам		(42,560)	69,782
<i>Чистый прирост/(снижение) по:</i>			
• средствам клиентов		796,448,384	195,887,856
• прочим финансовым обязательствам		578,075	(451,392)
• прочим обязательствам		38,834	(107,698)
<b>Чистые денежные средства от операционной деятельности</b>		<b>159,176,588</b>	<b>(126,905,244)</b>
<b>Денежные средства от инвестиционной деятельности</b>			
Приобретение основных средств		(691,113)	(1,676,391)
Приобретение нематериальных активов		(1,181,183)	(2,804,700)
Реализация основных средств		89	5,672



Приобретение долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(12,766,458)	(26,664,286)
Приобретение инвестиций в долговые ценные бумаги, отражаемые по амортизированной стоимости		(44,733,251)	(125,623,904)
Поступления от выбытия долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		38,337,016	30,296,131
Поступления от погашения долговых ценных бумаг, отражаемых по амортизированной стоимости		65,600,000	88,700,000
<b>Чистые денежные средства, полученные от/ (использованные в) инвестиционной деятельности</b>		<b>44,565,100</b>	<b>(37,767,478)</b>
<b>Денежные средства от финансовой деятельности</b>			
Получение займов от Министерства финансов Республики Казахстан		102,000,000	59,000,000
Получение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан		18,048,000	10,500,000
Погашение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан		(2,000)	(421,000)
Погашение займа от АО «ФНБ «Самрук-Қазына»		(15,163,000)	–
Получение займов от Азиатского Банка Развития		8,400,000	–
Получение займов от прочих организаций		120,000	108,000
Погашение займов от прочих организаций		(9,100)	
Поступления от выпуска долговых ценных бумаг	15	140,000,000	91,316,432
Дивиденды уплаченные	17	–	(8,292,596)
Долгосрочная аренда	14	(337,134)	(361,357)
<b>Чистые денежные средства, полученные от финансовой деятельности</b>		<b>253,056,766</b>	<b>151,849,479</b>
<b>Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты</b>		<b>9,975</b>	<b>56,256</b>
<b>Чистый прирост (отток) денежных средств и их эквивалентов</b>		<b>456,808,429</b>	<b>(12,766,987)</b>
Денежные средства и их эквиваленты на начало периода	7	138,257,892	151,024,879
<b>Денежные средства и их эквиваленты на конец периода</b>		<b>595,066,321</b>	<b>138,257,892</b>

Полный комплект финансовой отчетности Банка, включая заключение аудитора, можно найти на нашем корпоративном сайте [hcsbk.kz](http://hcsbk.kz) в разделе «О Банке»/«Отчетность».

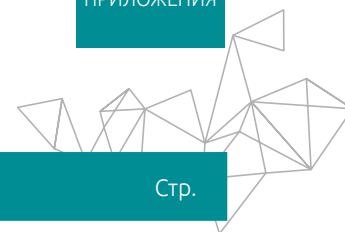
## ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ИНДЕКС GRI

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 1: Основы</b>			
<b>GRI 2: Общая информация 2021 года</b>			
<b>2-1 ПРОФИЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ</b>			
2-1 а	Название организации	О Банке	12
2-1 б	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	12
2-1 с	Местонахождение штаб-квартиры	О Банке, Контактная информация	12, 153
2-1 д	Местонахождение осуществления деятельности	География деятельности	21
<b>2-2 СУБЪЕКТЫ, ВХОДЯЩИЕ В ОТЧЕТНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ</b>			
2-1 а	Юридические лица, которые организация контролирует или в которых имеет долю, включенные в отчет об устойчивом развитии	У Банка нет дочерних организаций.	–
2-1 б	Юридические лица, отчетность которых была включена в отчетность организации	См. «Годовая финансовая отчетность» на сайте Банка <a href="http://www.hcsbk.kz">www.hcsbk.kz</a> в разделе «Отчетность».	–
<b>2-3 ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД, ПЕРИОДИЧНОСТЬ И КОНТАКТНЫЙ ПУНКТ</b>			
2-3 а	Отчетный период и периодичность	Об Отчете	130
2-3 б	Отчетный период и периодичность финансовой отчетности	Об Отчете	130
2-3 с	Дата публикации отчета	Об Отчете	130
2-3 д	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Контактная информация	153
<b>2-4 ПОВТОРНОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ</b>			
2-4 а	Повторное изложение информации, сделанное за предыдущие отчетные периоды (перерасчеты)	Переформулировка показателей в предыдущем отчете не осуществлялась.	–
<b>2-5 ВНЕШНЕЕ ЗАВЕРЕНИЕ</b>			
2-5 а	Политика и практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности	Об Отчете	130
<b>2-6 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ЦЕПОЧКА СОЗДАНИЯ СТОИМОСТИ И ДРУГИЕ ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ</b>			
2-6 а	Секторы (государственный, частный/финансовый или другой), на которых работает организация	<i>Экономическая среда</i>	34
2-6 б	Цепочка создания стоимости	Результаты операционной деятельности, Комиссии Банка	39, 42
2-6 с	Другие деловые отношения	Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан, Привлеченные средства, Финансовые результаты деятельности	43, 44, 52



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
2-6 d	Существенные изменения в 2-6 а, 2-6 б и 2-6 с по сравнению с предыдущим отчетным периодом	<i>Результаты операционной деятельности, Комиссии Банка, Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан, Привлеченные средства, Финансовые результаты деятельности</i>	39, 43, 44, 52
<b>2-7 СОТРУДНИКИ</b>			
2-7 а	Общее количество сотрудников, разбивка по полу, по региону	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-7 б	Общее количество постоянных, временных, штатных сотрудников в разбивке по полу и региону, а также общее количество сотрудников, занятых на неполный рабочий день, негарантированные часы работы	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-7 с	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-7 d	Контекстная информация, необходимая для понимания данных, представленных в соответствии с 2-7 а и 2-7 б	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-7 е	Существенные колебания численности сотрудников в течение отчетного периода и между отчетными периодами	Занятость, Состав и структура персонала	113
<b>2-8 РАБОТНИКИ, КОТОРЫЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ НАЕМНЫМИ РАБОТНИКАМИ</b>			
2-8 а	Общее количество рабочих, которые не являются наемными работниками и чья работа контролируется организацией	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-8 б	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-8 с	Значительные колебания количества работников, не являющихся наемными работниками, в течение отчетного периода и между отчетными периодами	Занятость, Состав и структура персонала	113
<b>2-9 СТРУКТУРА И СОСТАВ РУКОВОДСТВА</b>			
2-9 а	Структура руководства, включая комитеты высшего руководства	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров, Правление, Комитеты, подотчетные Правлению	72, 81, 85, 87
2-9 б	Комитеты высшего руководящего органа, ответственные за принятие решений и надзор за управлением воздействием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Комитеты при Совете директоров	81
2-9 с	Состав высшего органа управления и его комитетов	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	72, 81
<b>2-10 НАЗНАЧЕНИЕ И ВЫБОР ВЫСШЕГО РУКОВОДЯЩЕГО ОРГАНА</b>			
2-10 а	Процессы выдвижения и отбора в высший руководящий орган и его комитеты	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	72, 81

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
2-10 b	Критерии, используемые для выдвижения и выбора высшего руководящего органа	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	72, 81
<b>2-11 ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ВЫСШЕГО РУКОВОДЯЩЕГО ОРГАНА</b>			
2-11 a	Председатель высшего руководящего органа	Совет директоров	72
2-11 b	Функции Председателя высшего руководящего органа в рамках организации	Совет директоров	72
<b>2-12 РОЛЬ ВЫСШЕГО РУКОВОДЯЩЕГО ОРГАНА В НАДЗОРЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕМ ВОЗДЕЙСТВИЯМИ</b>			
2-12 a	Роль высшего руководящего органа и руководителей высшего звена в разработке, утверждении и обновлении целей, ценностей или миссии организации. Заявления, стратегии, политика и цели, связанные с устойчивым развитием	Управление устойчивым развитием	93
2-12 b	Роль высшего руководящего органа в надзоре за процессами по выявлению и управлению влиянием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Управление устойчивым развитием	93
2-12 c	Роль высшего руководящего органа в анализе эффективности процессов организации (2-12 a, 2-12 b), частота рассмотрения	Управление устойчивым развитием	93
<b>2-13 ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯМИ</b>			
2-13 a	Делегирование высшим руководящим органом ответственности за управление воздействиями на экономику, окружающую среду и социальную среду	Управление устойчивым развитием	93
2-13 b	Процесс и периодичность мониторинга	Управление устойчивым развитием	93
<b>2-14 РОЛЬ ВЫСШЕГО РУКОВОДЯЩЕГО ОРГАНА В ОТЧЕТНОСТИ ПО УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ</b>			
2-14 a	Ответственность высшего руководящего органа в предоставляемой информации	Управление устойчивым развитием	93
<b>2-15 КОНФЛИКТЫ ИНТЕРЕСОВ</b>			
2-15 a	Процессы организации по предотвращению конфликта интересов высшим руководящим органом	Конфликт интересов	93
2-15 b	Раскрытие конфликта интересов заинтересованным сторонам	Конфликт интересов	93
<b>2-16 СООБЩЕНИЕ О ВАЖНЕЙШИХ ПРОБЛЕМАХ</b>			
2-16 a	Процесс доведения критических проблем до сведения высшего руководящего органа	Совет директоров	72



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
2-16 b	Общее количество и характер критических проблем, о которых было сообщено высшему органу управления в отчетном периоде	Совет директоров	72
<b>2-17 КОЛЛЕКТИВНОЕ ЗНАНИЕ ВЫСШЕГО РУКОВОДЯЩЕГО ОРГАНА</b>			
2-17 a	Меры, предпринятые для развития коллективных знаний, навыков и опыта высшего органа управления по устойчивому развитию	Профессиональное развитие	85
<b>2-18 ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫСШЕГО РУКОВОДЯЩЕГО ОРГАНА</b>			
2-18 a	Процессы оценки деятельности высшего руководящего органа	Оценка Совета директоров	84
2-18 b	Независимость оценки, периодичность оценки	Оценка Совета директоров	84
2-18 c	Действия, предпринятые в ответ на оценки	Оценка Совета директоров	84
<b>2-19 ПОЛИТИКА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ</b>			
2-19 a	Политика вознаграждения членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91
2-19 b	Влияние результатов деятельности членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена на политику вознаграждения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91
<b>2-20 ПРОЦЕСС ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ</b>			
2-20 a	Процесс разработки политики вознаграждения и определения вознаграждения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91
2-20 b	Отчет об итогах голосования заинтересованных лиц (в том числе акционеров) по вознаграждению политики и предложения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91
<b>2-21 ОБЩИЙ ГОДОВОЙ КОЭФФИЦИЕНТ КОМПЕНСАЦИИ</b>			
2-21 a	Соотношение годового общего вознаграждения для самых высокооплачиваемых сотрудников организации к среднему годовому общему вознаграждению для всех сотрудников (исключая самого высокооплачиваемого человека)		
2-21 b	Соотношение процентного увеличения годового общего вознаграждения для самого высокооплачиваемого сотрудника организации к среднему процентному увеличению годового общего вознаграждения для всех сотрудников (за исключением самого высокооплачиваемого сотрудника)	Оплата труда работников Банка	118
2-21 c	Контекстуальная информация (21-1 a, 21-1 b)		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>2-22 ОТЧЕТ О СТРАТЕГИИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ</b>			
2-22 а	Отчет, заявление высшего руководящего органа или самого старшего руководителя организации об актуальности устойчивого развития для организации и ее стратегии содействия устойчивому развитию	Соблюдение Кодекса корпоративного управления, Отчет о соблюдении/несоблюдении Банком принципов и положений Кодекса корпоративного управления	91
<b>2-23 ПОЛИТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>			
2-23 а	Политические обязательства по ответственному ведению бизнеса	Управление устойчивым развитием	93
2-23 б	Политическая приверженность соблюдению прав человека	Управление устойчивым развитием, Деловая этика	93, 92
2-23 с	Ссылки на политические обязательства	Управление устойчивым развитием, Деловая этика	93, 92
2-23 d	Уровень, на котором каждое из политических обязательств было одобрено в организации	Управление устойчивым развитием	93
2-23 е	Степень применимости политических обязательств к деятельности организации и к ее деловым отношениям	Управление устойчивым развитием	93
2-23 f	Доведение политических обязательств до сведения работников, деловых партнеров и других соответствующих сторон	Управление устойчивым развитием	93
<b>2-24 ВНЕДРЕНИЕ ПОЛИТИЧЕСКИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ</b>			
2-24 а	Внедрение политических обязательств	Система жилищно-строительных сбережений	15
<b>2-25 ПРОЦЕССЫ УСТРАНЕНИЯ НЕГАТИВНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ</b>			
2-25 а	Обязательства по обеспечению или сотрудничеству в устранении негативных последствий		
2-25 б	Подход к выявлению и рассмотрению жалоб, включая механизмы рассмотрения жалоб		
2-25 с	Другие процессы, посредством которых организация обеспечивает или сотрудничает в устранении негативных последствий	В 2021 году не было зафиксировано значительных случаев нарушения правил использования персональных данных, повлекших ущерб для клиента. Жалоб со стороны клиентов не поступало.	—
2-25 d	Участие заинтересованных сторон в разработке, анализе, эксплуатации и совершенствовании механизмов рассмотрения жалоб		
2-25 е	Отслеживание эффективности механизмов рассмотрения жалоб и других процессов исправления, примеры их эффективности, включая отзывы заинтересованных сторон		





Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>2-26 МЕХАНИЗМЫ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ВЫРАЖЕНИЯ ОБЕСПОКОЕННОСТИ</b>			
2-26 а	Механизмы, позволяющие отдельным лицам обратиться за консультацией по внедрению политики и практики организации в области ответственного ведения бизнеса и делового поведения организации	Взаимодействие с заинтересованными сторонами, Система продаж	96, 58
<b>2-27 СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ И НОРМАТИВНЫХ АКТОВ</b>			
2-27 а	Общее количество существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов за отчетный период (в разбивке по случаям, за которые были наложены штрафы и за которые были применены неденежные санкции)		
2-27 b	Общее количество и денежная стоимость штрафов за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, которые были выплачены в течение отчетного периода (в разбивке по штрафам за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, имевшие место в текущем отчетном периоде и предыдущие отчетные периоды)	Соответствие требованиям законодательства	123
2-27 с	Существенные случаи несоблюдения законов и нормативных актов		
2-27 d	Определение существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов		
<b>2-28 ЧЛЕНСКИЕ АССОЦИАЦИИ</b>			
2-28 а	Отраслевые ассоциации, другие ассоциации-члены и национальные или международные правозащитные организации, в которых организация играет значительную роль	Членство в международных организациях	22
<b>2-29 ПОДХОД К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ</b>			
2-29 а	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая категории заинтересованных сторон, с которыми он взаимодействует, и как они идентифицируются; цель взаимодействия с заинтересованными сторонами; значимое взаимодействие с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	96
<b>2-30 КОЛЛЕКТИВНЫЕ ДОГОВОРЫ</b>			
2-30 а	Процентная доля от общего числа работников, охваченных коллективными договорами	Занятость, Состав и структура персонала	113
2-30 b	Организация условий труда и условий найма для работников, не охваченных коллективными договорами		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 3: Существенные вопросы 2021</b>			
<b>3-1 ПРОЦЕСС ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ</b>			
3-1 а	Процесс определения существенных тем, включая выявление фактического и потенциального, негативного и позитивного воздействия на экономику, окружающую среду и социальную среду в рамках своей деятельности и деловых отношений; определение приоритетности воздействий для отчетности на основе их значимости	Об Отчете	130
3-1 б	Заинтересованные стороны и эксперты, мнения которых повлияли на процесс определения существенных тем		
<b>3-2 СПИСОК СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ</b>			
3-2 а	Список существенных вопросов		
3-2 б	Изменения в списке существенных тем по сравнению с предыдущим отчетным периодом	Об Отчете	130
<b>3-3 УПРАВЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫМИ ВОПРОСАМИ</b>			
3-3 а	Фактическое и потенциальное, негативное и позитивное воздействие на экономику, окружающую среду и социальную среду	Экономическая результативность, Экологичность, Занятость	125, 126, 113
3-3 б	Связь организации с негативными воздействиями в результате своей деятельности или в результате своих деловых отношений	Экономическая результативность, Экологичность, Занятость	125, 126, 113
3-3 в	Политика или обязательства в отношении темы материала	Об Отчете	130
3-3 д	Действия, предпринятые для управления темой, и связанные с ними последствия	Об Отчете	130
3-3 е	Отслеживание эффективности предпринятых действий	Об Отчете	130
3-3 ф	Влияние взаимодействия с заинтересованными сторонами на принятые меры (3-3 д) и информирование об эффективности действий (3-3 е)	Об Отчете	130



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 201: Экономические показатели 2016</b>			
<b>201-1 ПРЯМАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЦЕННОСТЬ, СОЗДАВАЕМАЯ И РАСПРЕДЕЛЯЕМАЯ</b>			
201-1 а	Прямая экономическая стоимость, создаваемая и распределяемая на основе начислений, включая основные компоненты для глобальных операций организации	Экономическая результативность	125
201-1 б	Прямая экономическая стоимость на уровне страны, региона или рынка, а также о критериях, используемых для определения значимости		
<b>201-2 ФИНАНСОВЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ И ДРУГИЕ РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ, СВЯЗАННЫЕ С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА</b>			
201-2	Риски и возможности, связанные с изменением климата, которые потенциально могут привести к существенным изменениям в операциях, доходах или расходах	Экологичность	126
<b>201-3 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ПЛАНУ С УСТАНОВЛЕННЫМИ ВЫПЛАТАМИ И ДРУГИЕ ПЕНСИОННЫЕ ПЛАНЫ</b>			
201-3 а	Оценочная стоимость обязательств, которые покрываются за счет общих ресурсов организации		
201-3 б	Фонд для оплаты пенсионных обязательств		
201-3 с	Покрытие фондом пенсионных обязательств	Оплата труда работников Банка	118
201-3 d	Процент от заработной платы, внесенный работником или работодателем		
201-3 е	Уровень участия в обязательных и добровольных, региональных или страновых пенсионных схемах или схемах, оказывающих финансовое воздействие		
<b>201-4 ФИНАНСОВАЯ ПОМОЩЬ, ПОЛУЧЕННАЯ ОТ ПРАВИТЕЛЬСТВА</b>			
201-4 а	Общая денежная стоимость финансовой помощи, полученной организацией от любого правительства в течение отчетного периода		
201-4 б	Информация в 201-4 а по странам	Результаты операционной деятельности	39
201-4 с	Присутствие какого-либо правительства в структуре акционеров, степень присутствия		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 202: Присутствие на рынке 2016</b>			
<b>202-1 СООТНОШЕНИЕ СТАНДАРТНОЙ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ НАЧАЛЬНОГО УРОВНЯ В РАЗБИВКЕ ПО ПОЛУ ПО СРАВНЕНИЮ С МЕСТНОЙ МИНИМАЛЬНОЙ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТОЙ</b>			
202-1 а	Время получения заработной платы значительной частью работников в соответствии с правилами минимальной заработной платы, соотношение заработной платы начального уровня с разбивкой по полу в основных местах работы к минимальной заработной плате		
202-1 б	Время получения заработной платы других работников (за исключением служащих), выполняющих деятельность организации, соответствие с правилами минимальной заработной платы, действия, предпринятые для получения работниками зарплаты выше минимальной заработной платы	Оплата труда работников Банка	118
202-1 с	Местная минимальная заработная плата в разбивке по полу		
202-1 д	Определение, используемое для важных мест проведения операций		
<b>202-2 ДОЛЯ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА, НАНЯТОГО ИЗ МЕСТНОГО СООБЩЕСТВА</b>			
202-2 а	Процентная доля высшего руководства в важных местах деятельности, нанятого из местного сообщества		
202-2 б	Определение, используемое для обозначения высшего руководства	Правление	85
202-2 с	Географическое определение организацией термина «местный»		
202-2 д	Определение, используемое для «важных» мест проведения операций		
<b>GRI 203: Косвенное экономическое воздействие 2016</b>			
203-1	Поддерживаемые инвестиции в инфраструктуру и услуги	Банк в своей деятельности не осуществляет инвестиции в инфраструктуру и услуги.	–
203-2	Значительные косвенные экономические последствия		
<b>GRI 204: Практика закупок 2016</b>			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Закупки	127
<b>GRI 205: Борьба с коррупцией 2016</b>			
205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией		
205-2	Информирование и обучение по вопросам антикоррупционной политики и процедур	Противодействие коррупции	122
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры		



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 206: Антиконтурное (антимонопольное) поведение 2016</b>			
206-1	Судебные иски за антиконкурентное поведение, антимонопольную и монопольную практику	Противодействие коррупции	122
<b>GRI 207: Налогообложение 2019</b>			
207-1	Подход к налогообложению		
207-2	Налоговое управление, контроль и управление рисками	Информация о налогах раскрывается в полной версии финансовой отчетности Банка, которая размещается на сайте Банка <a href="http://www.hcsbk.kz">www.hcsbk.kz</a> в разделе «Отчетность».	–
207-3	Вовлечение заинтересованных сторон и решение проблем, связанных с налогообложением		
207-4	Отчетность по странам		
<b>GRI 301: Материалы 2016</b>			
301-1	Материалы, используемые по весу или объему		
301-2	Использованные вторичные исходные материалы	Управление отходами	127
301-3	Утилизированные продукты и их упаковочные материалы		
<b>GRI 302: Энергия 2016</b>			
302-1	Потребление энергии внутри организации		
302-2	Потребление энергии за пределами организации	Энергопотребление и энергоэффективность	126
302-3	Энергоемкость		
302-4	Снижение энергопотребления		
302-5	Снижение энергопотребления продуктов и услуг		
<b>GRI 303: Вода и сточные воды 2018</b>			
303-1	Взаимодействие с водой как общим ресурсом		
303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросом воды	Водопотребление	126
303-3	Водозаборные сооружения		
303-4	Сброс воды		
303-5	Потребление воды		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.		
<b>GRI 304: Биоразнообразие 2016</b>					
304-1	Эксплуатационные участки, находящиеся в собственности, аренде, управлении в охраняемых районах или рядом с ними, а также в районах с высокой биологической ценностью за пределами охраняемых районов				
304-2	Значительное воздействие деятельности, продуктов и услуг на биоразнообразие	В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на биоразнообразие в стране.	–		
304-3	Среда обитания защищена или восстановлена				
304-4	Виды, занесенные в Красную книгу МСОП, и виды, занесенные в Национальный список охраны природы, места обитания которых находятся в районах, затронутых операциями				
<b>GRI 305: Выбросы 2016</b>					
305-1	Прямые (область применения 1) выбросы парниковых газов				
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов в энергетике (область применения 2)				
305-3	Другие косвенные (область применения 3) выбросы парниковых газов				
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Управление отходами	127		
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов				
305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ (ОРВ)				
305-7	Оксиды азота (NOx), оксиды серы (SOx) и другие значительные выбросы в атмосферу				
<b>GRI 306: Отходы 2020</b>					
306-1	Образование отходов и значительное воздействие, связанное с отходами				
306-2	Управление значительным воздействием, связанным с отходами			Управление отходами	127
306-3	Образующиеся отходы				
306-4	Отходы, отклоненные от утилизации				
306-5	Отходы, направленные на утилизацию				



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 308: Экологическая оценка Поставщика 2016</b>			
308-1	Новые поставщики, которые были отобраны с использованием экологических критериев	Экологичность, Закупки	126, 127
308-2	Негативное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры	Охрана окружающей среды	127
<b>GRI 401: Трудоустройство 2016</b>			
401-1	Набор новых сотрудников и текучесть кадров		
401-2	Льготы, предоставляемые работникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным работникам или работникам, занятым неполный рабочий день	Занятость, Состав и структура персонала	113
401-3	Отпуск по уходу за ребенком (декретный отпуск)		
<b>GRI 402: Трудовые/управленческие отношения 2016</b>			
402-1	Минимальные сроки уведомления об изменениях в работе	Практика трудовых отношений	115
<b>GRI 403: Охрана труда и техника безопасности 2018</b>			
403-1	Система управления охраной труда и промышленной безопасностью		
403-2	Идентификация опасностей, оценка рисков и расследование инцидентов		
403-3	Услуги по охране труда		
403-4	Участие работников, консультации и информирование по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-5	Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-6	Укрепление здоровья работников	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	120
403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями		
403-8	Работники, охваченные системой управления охраной труда и промышленной безопасностью		
403-9	Травмы, связанные с работой		
403-10	Плохое состояние здоровья, связанное с работой		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 404: Обучение и Образование 2016</b>			
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника		
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи в переходный период	Обучение	115
404-3	Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста		
<b>GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016</b>			
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Состав и структура персонала, Оплата труда работников Банка	113, 118
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин		
<b>GRI 406: Недискриминация 2016</b>			
406-1	Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения	Оплата труда работников Банка	118
<b>GRI 407: Свобода собраний и коллективных переговоров 2016</b>			
407-1	Операции и поставщики, в которых право на свободу собраний и ведение коллективных переговоров может быть поставлено под угрозу	Практика трудовых отношений	115
<b>GRI 408: Детский труд 2016</b>			
408-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев использования детского труда	Практика трудовых отношений	115
<b>GRI 409: Принудительный или Обязательный труд 2016</b>			
409-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев принудительного или обязательного труда	Практика трудовых отношений	115
<b>GRI 410: Методы обеспечения безопасности 2016</b>			
410-1	Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	120
<b>GRI 411: Права коренного населения 2016</b>			
411-1	Случаи нарушения прав коренного населения	Случаев нарушения прав коренного населения не имеется.	–





Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 413: Местные сообщества 2016</b>			
413-1	Операции с привлечением местного сообщества, оценка воздействия и программы развития	Операции с привлечением местного сообщества не проводились.	–
413-2	Операции со значительными фактическими и потенциальными негативными последствиями для местных сообществ		
<b>GRI 414: Социальная оценка Поставщика 2016</b>			
414-1	Новые поставщики, которые были отобраны с использованием социальных критериев	Закупки	127
414-2	Негативные социальные последствия в цепочке поставок и принятые меры		
<b>GRI 415: Государственная политика 2016</b>			
415-1	Политический вклад	Система жилстройсбережений	15
<b>GRI 416: Здоровье и безопасность клиентов 2016</b>			
416-1	Оценка воздействия категорий товаров и услуг на здоровье и безопасность	Экологичность	126
416-2	Случаи несоблюдения требований, касающихся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность		
<b>GRI 417: Маркетинг и Маркировка 2016</b>			
417-1	Требования к информации и маркировке продуктов и услуг	Банк имеет Свидетельство на товарный знак «Отбасы банк», который распространяется на всю территорию Республики Казахстан (свидетельство можно найти на сайте Банка в разделе «О Банке»). Случаев несоблюдения требований, касающихся информации о продуктах и услугах, маркировки и маркетинговых коммуникаций, не было.	–
417-2	Случаи несоблюдения требований, касающихся информации о продуктах и услугах и маркировки		
417-3	Случаи несоблюдения требований, касающихся маркетинговых коммуникаций		
<b>GRI 418: Конфиденциальность клиентов 2016</b>			
418-1	Обоснованные жалобы на нарушение конфиденциальности клиентов и потерю клиентских данных	Неприкосновенность частной жизни клиента	124

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

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



## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

**Адрес:**

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

**Телефоны:**

+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:**

antifraud@hcsbk.kz и почтовый адрес: Республика Казахстан, 050000, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91, руководителю подразделения безопасности (с пометкой «лично в руки»)

**Реквизиты аудита и регистратора:**

ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»  
А25D5F6, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, 34, здание А, 4 этаж

БИН 970940001318, ИИК KZ6783201T0200370000 в АО «Ситибанк Казахстан»,  
БИК СІТІКЗКА, Кбе 17, КНП 859

АО «Центральный депозитарий ценных бумаг»  
050040, г. Алматы, ул. Сатпаева, 30/8, нежилое помещение 163  
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, вн. 00330, 00331

**Контактные данные ответственных лиц по вопросам относительно данного Отчета:**

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

**Пресс-служба:**

pr@hcsbk.kz (только для запросов СМИ)  
+7 (727) 330-93-00, вн. 00520, 00522, 00521

**Приложение к Годовому отчету АО  
"Отбасы банк" за 2021 год**

**приложение №1  
к решению Совета директоров  
АО "Отбасы банк"  
от 29 июня 2022 года (протокол № 08)**

**Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления  
АО "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" за 2021 год**

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<b>1. Общие положения</b>			
1.1.	<p>Кодекс корпоративного управления (далее – Кодекс) АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» (далее – Банк) является сводом правил и рекомендаций, которым следует Банк в процессе своей деятельности для обеспечения эффективности, транспарентности, подотчетности, высокого уровня деловой этики в отношениях внутри Банка и с другими заинтересованными сторонами.</p> <p>Контроль за исполнением Банком настоящего Кодекса возлагается на Совет директоров Банка. Корпоративный секретарь ведет мониторинг и консультирует Совет директоров и исполнительный орган Банка по вопросам надлежащего соблюдения настоящего Кодекса, а также на ежегодной основе готовит отчет о соблюдении/несоблюдении его принципов и положений. В последующем данный отчет выносится на рассмотрение соответствующего комитета Совета</p>	Соблюдается	<p>Кодекс Банка утвержден решением Правления АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек" от 12 января 2018 года (протокол № 01/18).</p> <p>Деятельность Банка осуществляется в соответствии с требованиями Законами Республики Казахстан "Об акционерных обществах", "О банках и банковской деятельности", Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления, а также другими внутренними документами, утвержденными Единственным акционером – АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек", Советом директоров и Правлением Банка.</p> <p>На ежегодной основе Корпоративным секретарем Банка формируется Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса (далее - Отчет) и выносится на предварительное рассмотрение Комитету по стратегическому планированию и корпоративному развитию, далее на утверждение Совету директоров Банка.</p>

	<p>директоров, утверждается советом директоров и включается в состав годового отчета Банка.</p>		<p>В 2021 году Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров предварительно рассмотрел Отчет за 2020 год и рекомендовал к утверждению (заседание от 27 мая 2021 года № 4). Решением Совета директоров от 28 мая 2021 года (протокол № 6) утвержден Отчет за 2020 год.</p>
1.2.	<p>Целями настоящего Кодекса являются совершенствование корпоративного управления в Банке, обеспечение прозрачности и эффективности управления, подтверждение приверженности Банка следовать стандартам надлежащего корпоративного управления.</p> <p>В частности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) управление Банком осуществляется с соблюдением принципа законности и надлежащим уровнем ответственности, четким разграничением полномочий, подотчетности и эффективности, чтобы максимизировать ценность Банка и иные выгоды для единственного акционера;</li> <li>2) обеспечивается раскрытие информации, прозрачность, в том числе тщательная оценка, раскрытие и периодический пересмотр целей, которые оправдывают государственное участие в Банке;</li> <li>3) системы управления рисками и внутреннего контроля функционируют надлежащим образом;</li> <li>4) минимизация риска возникновения конфликта интересов, который может привести к решениям, отличным от решений, основанных в наивысших интересах Банка и широкой общественности. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями законодательства с учетом развивающейся в Республике Казахстан и мире практики корпоративного управления.</li> </ol> <p>Банк в своей деятельности обязан строго соблюдать положения Кодекса. В случае несоответствия указать в годовом отчете пояснения о причинах несоблюдения каждого из положений, периодически (не менее одного раза</p>	Соблюдается	<p>Управление Банком осуществляется с соблюдением принципа законности и надлежащим уровнем ответственности, четким разграничением полномочий, подотчетности и эффективности.</p> <p>В банке имеется четкое распределение полномочий между органами управления и исполнительным органом – Правлением.</p> <p>В 2020 году Единственным акционером дважды вносились существенные изменения и дополнения в Положение о Совете директоров Банка, направленные на совершенствование корпоративного управления Банка в соответствии с принципами ОЭСР по корпоративному управлению государственных предприятий от 8 июля 2015 года.</p> <p>Раскрытие информации, прозрачность деятельности Банка обеспечиваются путем открытых публикаций в СМИ, на Казахстанской фондовой бирже, МФЦА, в Депозитарии финансовой отчетности, на внешнем Интернет-сайте Банка.</p> <p>В Банке созданы и эффективно работают системы управления рисками и внутреннего контроля.</p> <p>Минимизирован риск возникновения конфликта интересов, который может привести к решениям, отличным от решений, основанных на интересах Банка и широкой общественности.</p>

	<p>в два года) проводить оценку (при необходимости независимую оценку) корпоративного управления и размещать соответствующие результаты на интернет ресурсе Банка.</p>		
1.3.	<p>Должностные лица и работники Банка принимают на себя обязательства, предусмотренные настоящим Кодексом, в том числе на основании соответствующих договоров с Банком, и обязуются соблюдать его положения в Банке.</p> <p>Контроль за исполнением Банком настоящего Кодекса возлагается на Совет директоров Банка. Корпоративный секретарь ведет мониторинг и консультирует совет директоров и исполнительный орган Банка по вопросам надлежащего соблюдения настоящего Кодекса, а также на ежегодной основе готовит отчет о соблюдении/несоблюдении его принципов и положений. В последующем данный отчет выносится на рассмотрение соответствующего комитета совета директоров, утверждается советом директоров и включается в состав годового отчета Банка.</p> <p>Случаи несоблюдения положений настоящего Кодекса рассматриваются на заседаниях соответствующего комитета совета директоров и совета директоров с принятием соответствующих решений, направленных на дальнейшее совершенствование корпоративного управления в Банке.</p>	Соблюдается	<p>Статья 13 Устава банка определяет ответственность должностных лиц Банка.</p> <p>Согласно подпункту 17) пункта 19 Положения о Правлении Банка, председатель и члены Правления обязаны не разглашать любые известные членам Правления конфиденциальные сведения о Банке. Обязанность по сохранению конфиденциальности сохраняет силу в течение 5 (пяти) лет после истечения срока исполнения служебных обязанностей членом Правления.</p> <p>Согласно подпункту 6) пункта 9 Положения о Совете директоров Банка членам Совета директоров следует добросовестно выполнять свои обязанности, в том числе, не разглашать и не использовать в личных интересах или в интересах третьих лиц конфиденциальную информацию о Банке в течение срока пребывания в должности члена Совета директоров и в течение 5 (пяти) лет после окончания срока пребывания в должности члена Совета директоров, если более длительный срок не предусмотрен иными внутренними документами Банка.</p> <p>Согласно подпункту 12) пункта 8 Положения о Комитете по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров в компетенцию Комитета входит рассмотрение на ежегодной основе отчета о соблюдении/несоблюдении принципов и положений кодекса корпоративного управления, с формированием в случаях наличия несоблюдений соответствующих рекомендаций, направленных на дальнейшее совершенствование корпоративного управления и вынесением их на Совет директоров.</p> <p>В 2021 году Банком направлен письмом № 09/1-12-11/2/12481 от 15.06.2021 года Единственному акционеру Годовой отчет Банка с приложением Отчета о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления акционерного общества "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" за 2020 год, утвержденного решением Совета директоров Банка (протокол заседания №6 от 28.05.2021 года)</p>

<b>2. Принцип разграничения полномочий</b>			
2.1.	Права, обязанности и компетенции Единственного акционера, Совета директоров и Правления определяются согласно действующему законодательству Республики Казахстан, во внутренних актах и закрепляются в них.	Соблюдается	<p>Права, обязанности и компетенции Единственного акционера в лице АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – Единственный акционер), Совета директоров и Правления Банка определены законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.</p> <p>Согласно пункту 7.1. ст. 7 Устава АО «Жилищный сберегательный банк «Отбасы банк» (далее - Устав), утвержденного решением Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее - Холдинг) № 41/14 от 24.12.2014 года, органами Банка являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) высший орган – Единственный акционер;</li> <li>2) орган управления – Совет директоров;</li> <li>3) исполнительный орган – Правление;</li> <li>4) орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка – подразделение внутреннего аудита;</li> <li>5) иные постоянно действующие коллегиальные органы Банка, создаваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка для реализации различных направлений деятельности Банка.</li> </ol> <p>Не допускается передача вопросов, принятие решений по которым отнесено к исключительной компетенции Единственного акционера Банка, в компетенцию других органов - Совета директоров, Правления, должностных лиц и работников Банка, если иное не предусмотрено Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и иными законодательными актами Республики Казахстан.</p> <p>Вопросы, отнесенные к исключительной компетенции Совета директоров Банка, не могут быть переданы для решения Правлению Банка.</p>

			Совет директоров Банка не вправе принимать решения по вопросам, которые в соответствии с настоящим Уставом отнесены к исключительной компетенции Правления Банка, а также принимать решения, противоречащие решениям Единственного акционера Банка.
<b>3. Принцип защиты прав и интересов Единственного акционера</b>			
3.1	Корпоративное управление в Банке основывается на обеспечении защиты, уважения прав и законных интересов Единственного акционера и направлено на способствование эффективной деятельности Банка и достижению безубыточности его деятельности.	Соблюдается	<p>Исключительная компетенция Единственного акционера, предусмотренная ст. 14 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», Уставом Банка соблюдается.</p> <p>Решениями Правления Единственного акционера утверждены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Устав Банка (от 24.12.2014 (протокол № 41/14);</li> <li>- Кодекс корпоративного управления Банка (от 16.07.2020 (протокол № 34/20);</li> <li>- Положение о Совете директоров Банка (от 30.01.2020 (протокол № 06/20);</li> <li>- Регламент взаимодействия Холдинга с дочерними организациями (от 20.12.2017 (протокол № 52/17).</li> </ul> <p>В отчетном 2021 году членами Совета директоров - Представителями Единственного акционера являлись:</p> <p>Ускенбаев Каирбек Айтбаевич;  Омарходжаев Ануар Сагыналиевич;  Хамитов Еrsaин Ербулатович.</p> <p>Материалы по вопросам, выносимым на рассмотрение Единственного акционера Банка готовятся и направляются в установленные внутренними документами Банка сроки и содержат информацию в объеме, необходимом для принятия обоснованных решений по вопросам.</p> <p>В целях соблюдения данного принципа, в соответствии с решением Единственного акционера от 28 августа 2019 года (протокол № 42/19), «Об утверждении перечня, форм и периодичности предоставления отчетности в Холдинга дочерними организациями, Банк регулярно предоставляет Единственному акционеру информацию о результатах финансово-хозяйственной деятельности, управленческую и финансовую отчетность в соответствии с утвержденными формами пакета отчетности, а также в соответствии с Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня,</p>



			утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан №188 от 12.11.2019 года.
3.2	<p>Единственный акционер должен иметь доступ к информации касательно условий и порядка выплаты дивидендов, а также быть обеспеченным достоверной информацией о финансовом положении Банка при выплате дивидендов. В этих целях Единственным акционером утверждается дивидендная политика.</p> <p>Дивидендная политика определяет принципы, которыми руководствуется Совет директоров (наблюдательный Совет и/или исполнительный орган) при подготовке Единственному акционеру предложений о распределении чистого дохода Банка и/или его дочерней организации за истекший финансовый год. Дивидендная политика основывается на следующих принципах:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) соблюдение интересов Единственного акционера;</li> <li>2) обеспечение рентабельности деятельности Банка и дочерних организаций;</li> <li>3) обеспечение финансовой устойчивости Банка и дочерних организаций;</li> <li>4) обеспечение финансирования деятельности Банка и дочерних организаций, включая финансирование инвестиционных проектов, реализуемых за счет средств Банка;</li> <li>5) прозрачность механизма определения размера дивидендов;</li> <li>6) сбалансированность краткосрочных (получение доходов) и долгосрочных (развитие Банка) интересов Единственного акционера.</li> </ol> <p>В дивидендной политике также регламентируется порядок распределения чистого дохода и определения его части, направляемого на выплату дивидендов, порядок расчета размера дивидендов, порядок выплаты дивидендов, в том числе сроки, место и форма их выплаты.</p>	Соблюдается	<p>Выплата дивидендов дочерними компаниями Холдинга регламентируется Порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга, утвержденными протоколом Правления Холдинга от 11 мая 2014 года (протокол № 14/14).</p> <p>Размер начисляемых Банком дивидендов в пользу Холдинга определяется в зависимости от финансово-экономического состояния, определяемого на основании показателей финансовой устойчивости и ликвидности Банка.</p> <p>В соответствии с законодательством Республики Казахстан, вышеуказанным Порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга и Уставом Банка, уполномоченные органы Банка подготавливают предложения о порядке распределения чистого дохода Банка за истекший финансовый год и размере дивидендов за год в расчете на одну простую акцию Банка.</p> <p>Окончательное решение о размере дивидендов устанавливается решением Единственного акционера Банка.</p> <p>Так, Правлением Единственного акционера от 26 мая 2022 года (протокол № 23/22) принято решение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Утвердить годовую финансовую отчетность Банка за год, закончившийся 31 декабря 2021 года.</li> <li>2. Утвердить следующий порядок распределения чистого дохода Банка, полученного по итогам 2021 отчетного финансового года в размере 65 754 823 820,56 (шестьдесят пять миллиардов семьсот пятьдесят четыре миллиона восемьсот двадцать три тысячи восемьсот двадцать) тенге 56 тиын: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сумму в размере 32 877 465 300,00 (тридцать два миллиарда восемьсот семьдесят семь миллионов четыреста шестьдесят пять тысяч триста) тенге 00 тиын, направить на выплату дивидендов Единственного акционера из расчета 50% от чистого дохода;</li> <li>2) оставшуюся часть от чистого дохода в размере 32 877 358 520,56 (тридцать два миллиарда восемьсот семьдесят семь миллионов триста пятьдесят восемь тысяч пятьсот двадцать) тенге 56 тиын оставить в распоряжении Банка.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>Также, дивидендная политика устанавливает порядок определения минимальной доли чистой прибыли Банка, направляемой на выплату дивидендов.</p>		<p>3. Утвердить размер дивидендов в расчете на одну простую акцию Банка 4 198,91 (четыре тысячи сто девяносто восемь) тенге 91 тиын;</p> <p>4. Определить дату начала выплаты дивидендов – с даты принятия настоящего решения.</p> <p>5. Произвести выплату дивидендов на банковский счет Единственного акционера в денежной форме путем безналичного перечисления с момента принятия решения о выплате дивидендов по простым акциям, в срок не позднее 90 (девяносто) дней с момента принятия настоящего решения.</p> <p>6. Принять к сведению информацию об отсутствии обращений Единственного акционера на действия Банка и его должностных лиц в 2021 году и о размере и составе вознаграждения членов Совета директоров и Правления Банка в 2021 году.</p>
<p><b>4. Принцип эффективного управления Банком Советом директоров и Правлением</b></p>			

4.1	<p>Совет директоров является органом управления, обеспечивающим стратегическое руководство Банком и контроль за деятельностью Правления.</p> <p>При этом, Совет директоров уделяет особое внимание вопросам по:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определению Стратегии развития (направления и результаты);</li> <li>2) постановке и мониторингу КПД, устанавливаемых в Стратегии развития и/или Плана развития;</li> <li>3) организации и надзору за эффективным функционированием системы управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;</li> <li>4) утверждению и мониторингу эффективной реализации крупных инвестиционных проектов и других ключевых стратегических проектов в рамках компетенции Совета директоров;</li> <li>5) избранию (переизбранию), вознаграждению, планированию преемственности и надзору за деятельностью руководителя и членов исполнительного органа;</li> <li>6) корпоративному управлению;</li> <li>7) соблюдению в Банке положений настоящего Кодекса и корпоративных стандартов Банка в области деловой этики (Кодекса деловой этики).</li> </ol>	Соблюдается	<p>Согласно пункту 7.1. ст. 7 Устава Банка органом управления является Совет директоров. Исключительная компетенция Совета директоров, предусмотренная Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах», Уставом Банка соблюдается.</p> <p>Решением Совета директоров от 30 апреля 2021 года (протокол № 4) утвержден Отчет по мониторингу Стратегии развития Банка до 2023 года и Плана мероприятий на 2020-2022 годы по реализации Стратегии развития Банка, также утвержден План мероприятий на 2021-2023 годы по реализации стратегии развития Банка до 2023 года;</p> <p>Отчет о деятельности Департамента внутреннего аудита за 2021 год утвержден решением Совета директоров от 11 марта 2022 года (протокол № 3);</p> <p>Решением Совета директоров от 09.06.2021 года (протокол № 7) принято решение осуществить выплату вознаграждения Председателю Правления и членам Правления по итогам работы за 2020 год.</p> <p>Решением Совета директоров от 28.05.2021 года (протокол № 6) утвержден Отчет о соблюдении/не соблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка за 2020 год.</p>
4.2	<p>Количественный состав Совета директоров определяется Единственным акционером. Состав Совета директоров устанавливается индивидуально с учетом масштабов деятельности, текущих задач, стратегии развития и/или плана развития и финансовых возможностей.</p> <p>Состав Совета директоров должен быть сбалансированным, что означает сочетание членов Совета директоров (представителей Единственного акционера, независимых директоров, руководителя исполнительного органа), обеспечивающее принятие решений в интересах Холдинга и поставленных перед ним задач развития экономики.</p>	Соблюдается	<p>Срок полномочий Совета директоров устанавливается Единственным акционером. Срок полномочий членов Совета директоров совпадает со сроком полномочий всего Совета директоров, если иное не определено решением Единственного акционера, и истекает на момент принятия Единственным акционером решения по избранию нового состава Совета директоров.</p> <p>Решением Холдинга от 30.01.2019 года (протокол № 07/19) количественный состав Совета директоров определен в количестве 6 (шесть) человек, сроком полномочий на 3 (три) года.</p> <p>В 2021 году в состав Совета директоров Банка входили:</p> <p>Председатель Совета директоров – Ускенбаев Каирбек Айтбаевич, представитель Единственного акционера.</p> <p>Члены Совета директоров:</p>

	<p>В составе Совета директоров обязательно присутствие и участие независимых директоров. Число членов Совета директоров должно составлять не менее трех человек. Не менее одной трети числа членов Совета директоров Банка должны быть независимыми директорами. Вместе с тем, количество независимых директоров должно быть достаточным для обеспечения независимости принимаемых решений.</p> <p>Рекомендуемое количество независимых директоров в составе Совета директоров Банка составляет до пятидесяти процентов от общего количества членов Совета директоров.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хамитов Ерсайн Ербулатович, представитель Единственного акционера;</li> <li>- Омарходжаев Ануар Сагыналиевич, представитель Единственного акционера;</li> <li>- Ибрагимова Лязат Еркеновна, Председатель Правления Банка.</li> <li>- Кыдырбаев Досым Хамитович, независимый директор;</li> <li>- Ермекова Эльмира Муслимовна, независимый директор;</li> <li>- Мухоряпов Рамиль Радикович, независимый директор (прекращены полномочия решением ЕА № 51/21 от 29.09.2021 г.);</li> <li>- Токобаев Нурлан Сагыналиевич, независимый директор (назначен решением ЕА от 29.09.2021 г. (протокол № 51/21);</li> </ul>
4.3	<p>Отношения между независимыми директорами и Банком оформляются договорами с учетом требований законодательства Республики Казахстан, положений настоящего Кодекса и внутренних документов Банка.</p> <p>В договорах необходимо указать права, обязанности, ответственность сторон и другие существенные условия, а также обязательства независимых директоров Совета директоров по соблюдению положений настоящего Кодекса, в том числе уделять достаточное количество времени для выполнения возлагаемых на них функций, о неразглашении внутренней информации о Банке после прекращения его деятельности на срок, установленный Советом директоров и дополнительные обязательства, обусловленные требованиями к статусу и функциям независимых директоров (в части своевременного заявления об утрате независимости и другие).</p> <p>В договорах могут устанавливаться сроки выполнения членами Совета директоров отдельных обязанностей.</p>	Соблюдается	<p>Между Банком и Независимыми директорами заключены договоры, в соответствии с которыми Директор обязуется выполнять обязанности члена Совета директоров Банка/ независимого директора - члена Совета директоров Банка, определенные нормативными правовыми актами Республики Казахстан, уставом и иными внутренними документами Банка, а Банк обязуется своевременно и в полном объеме выплачивать Директору вознаграждение и компенсировать расходы, связанные с выполнением обязанностей члена Совета директоров в порядке, установленном Договором.</p> <p>Банк до подписания Договора предоставляет Директору копию устава Банка и внутренних документов Банка, регулирующих вопросы деятельности членов Совета директоров Банка, согласно приложению к Договору. Банк в период действия Договора уведомляет Директора о внесении изменений в соответствующие внутренние документы Банка согласно приложения к Договору и принятии новых внутренних документов Банка в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента наступления таких изменений. В соответствии с Положением о Совете директоров Банка имеется программа введения в должность вновь избранных членов Совета директоров АО "Отбасы банк".</p>

4.4	<p>Банку необходимо обеспечить наличие планов преемственности членов Совета директоров для поддержания непрерывности деятельности и обновления состава Совета директоров.</p> <p>Совет директоров утверждает программу введения в должность для вновь избранных членов Совета директоров и программу профессионального развития, при необходимости. Корпоративный секретарь обеспечивает реализацию данной программы.</p> <p>Члены Совета директоров, избранные впервые, после своего назначения проходят программу введения в должность. В процессе введения в должность члены Совета директоров ознакамливаются со своими правами и обязанностями, ключевыми аспектами деятельности и документами Банка и его дочерних организаций, в том числе, связанными с наибольшими рисками.</p>	Соблюдается частично	<p>План преемственности членов Совета директоров не разработан.</p> <p>Программа профессионального развития членов Совета директоров не разработана.</p> <p>Программа введения в должность не разработана отдельным документом. Пункт 35 Положения о Совете директоров Банка описывает процесс введения в должность членов Совета директоров.</p>
4.5	<p>Уровень вознаграждения членов Совета директоров рекомендуется установить в размере, достаточном для привлечения и мотивирования каждого члена Совета директоров такого уровня, который требуется для успешного управления Банком. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка вносит предложения по размеру вознаграждения кандидатов в независимые директора.</p> <p>Ни одно лицо не должно участвовать в принятии решений, связанных с собственным вознаграждением.</p> <p>Вознаграждение должно справедливо отражать ожидаемый вклад члена Совета директоров в повышение эффективности всего Совета директоров и деятельности Банка.</p> <p>При установлении размера вознаграждения члена Совета директоров принимаются во внимание обязанности членов Совета директоров, масштабы деятельности Банка, долгосрочные цели и задачи, определяемые стратегией развития, сложность вопросов, рассматриваемых Советом директоров и, при необходимости, уровень вознаграждения</p>	Соблюдается	<p>Согласно пункту 24 главы 5 Положения о Совете директоров Банка определены следующие виды вознаграждений независимым директорам Банка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– фиксированное годовое вознаграждение за членство в Совете директоров Банка;</li> <li>– фиксированное годовое вознаграждение за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве председателя комитета;</li> <li>– фиксированное годовое вознаграждение за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве члена комитета.</li> </ul> <p>Внутренними документами Холдинга членам Совета директоров Банка – представителям Единственного акционера в Совете директоров Банка, а также Председателю Правления Банка вознаграждение за членство в Совете директоров не выплачивается.</p> <p>В соответствии с Положением о Совете директоров Банка, договоры с Независимыми директорами Совета директоров Банка заключены.</p>

	<p>в аналогичных компаниях частного сектора (бенчмаркинг, обзор вознаграждений).</p> <p>Членам Совета директоров выплачивается фиксированное годовое вознаграждение, а также дополнительное вознаграждение за участие и председательство в комитетах Совета директоров. Вознаграждение члена Совета директоров не должно включать опционы или другие элементы, связанные с результатами деятельности Банка.</p> <p>При этом, членам Совета директоров Банка являющимся государственными служащими и/или представителями акционера, а также Председателю Правления (в случае его членства в Совете директоров), вознаграждение за членство в Совете директоров не выплачивается.</p> <p>Единственный акционер Банка определяет размер и условия выплаты вознаграждения и компенсации расходов членам Совета директоров Банка. При этом, условия вознаграждения директоров отражаются в договорах, заключаемых с ними, и/или при необходимости, во внутреннем документе Банка.</p>		
4.6	<p>Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, Единственным акционером и Правлением Банка.</p> <p>Председателю Совета директоров следует стремиться к созданию единой команды профессионалов, настроенных на достижение рентабельности деятельности и устойчивое развитие Банка, умеющих своевременно и на должном профессиональном уровне реагировать на внутренние и внешние вызовы.</p> <p>Роли и функции Председателя Совета директоров и Председателя Правления Банка следует четко разделять и закреплять во внутренних документах Банка. Председатель</p>	Соблюдается частично	<p>В соответствии с пунктом 31 Положением о Совета директоров Банка Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, единственным акционером и правлением Банка.</p> <p>Председатель Совета директоров организует работу Совета директоров, ведет его заседания, а также осуществляет иные функции, определенные Уставом Банка.</p> <p>Ключевые функции председателя Совета директоров включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки;</li> <li>2) обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений;</li> <li>3) обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов</li> </ol>

<p>Правления не может быть избран Председателем Совета директоров Банка.</p> <p>Ключевые функции председателя Совета директоров включают:</p> <p>1) планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки;</p>		<p>текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров;</p> <p>4) обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений;</p> <p>5) обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и единственного акционера;</p> <p>6) в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами.</p> <p>7) построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений.</p> <p>Председатель Совета директоров придерживается принципа свободы выражения точки зрения членами Совета директоров по обсуждаемым вопросам, способствует поиску согласованного решения, достижению консенсуса членами Совета директоров, принятию решений в интересах единственного акционера и Банка. Председатель Совета директоров способствует эффективному лидерству с целью создания условий для работы членов Совета директоров в качестве единой команды.</p> <p>Председателю Совета директоров рекомендуется поддерживать постоянные контакты с иными органами и должностными лицами Банка. Такие контакты должны иметь своей целью не только своевременное получение максимально полной и достоверной информации, необходимой для принятия Советом директоров решений, но и обеспечение там, где это возможно, эффективного взаимодействия этих органов и должностных лиц между собой и с третьими лицами.</p> <p>Согласно п. 10.8. Устава Банка – председатель Совета директоров утверждает Повестку дня;</p> <p>Согласно п.46 Кодекса и п. 31 Положения о Совете директоров – формирует повестку дня;</p>
---	--	--

	<p>2) обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений;</p> <p>3) обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров;</p> <p>4) обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений;</p> <p>5) обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и единственного акционера;</p> <p>6) в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами.</p> <p>7) построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений.</p>		<p>При этом согласно п.67 Положения о Совете директоров Банка при принятии решения по повестке дня заседания Совета директоров каждый член Совета директоров обладает одним голосом.</p> <p>На практике – повестка дня формируется Корпоративным секретарем, согласовывается с Председателем Совета директоров и утверждается решением Советом директоров.</p> <p>Согласно пункту 36 Положения о Совете директоров Банка Совет директоров Банка составляет план своей с графиком проведения заседаний на предшествующий год. План работы Совета директоров утверждается решением Совета директоров. На практике – формирует План работы Совета директоров Корпоративный секретарь на основе предложений структурных подразделений Банка и вносит на утверждение Совету директоров.</p> <p>Согласно подпункту 3) пункта 10.8 Устава Банка Председатель Совета директоров Банка организует на заседаниях Совета директоров ведение протокола, в порядке, определенном законодательством Республик Казахстан. Согласно подпункту 11) пункта 17 Положения о Корпоративном секретаре Корпоративный секретарь обеспечивает ведение протокола заседания Совета директоров, Комитетов, в котором отражается время и место проведения заседания, имена участников заседания, повестка дня, кворум и принятые решения, а также обеспечивает своевременное подписание членами совета директоров и комитетов протоколов заседаний.</p>
4.7	<p>При Совете директоров созданы Комитеты, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов по стратегическому планированию, аудиту, кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, рискам и внутреннему контролю. В целях повышения эффективности принятия инвестиционных решений, комитет по стратегическому планированию предварительно рассматривает вопросы, связанные с инвестиционной деятельностью, рассмотрение которых входит в компетенцию совета директоров.</p>	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров Банка от 25 августа 2021 года (решение № 8) утверждены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Положение о Комитете по аудиту Совета директоров Банка;</li> <li>- Положение о Комитете по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка;</li> <li>- Положение о Комитете по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка;</li> <li>- Положение о Комитете по управлению рисками Совета директоров Банка (далее совместно – Комитеты).</li> </ul>



Комитеты создаются для проведения детального анализа и выработки рекомендаций по кругу наиболее важных вопросов до их рассмотрения на заседании совета директоров. Окончательное решение по рассматриваемым комитетами вопросам принимается советом директоров.

Для организации работы комитета, комитетом или советом директоров, секретарем комитета назначается корпоративный секретарь либо работник службы корпоративного секретаря (в случае ее наличия) Совет директоров принимает решение о создании комитетов, определяет состав комитетов, сроки и полномочия.

Комитеты состоят из числа членов Совета директоров, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в комитете. При формировании составов комитетов принимается во внимание наличие потенциальных конфликтов интересов. Председателям комитетов наряду с профессиональными компетенциями следует обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности комитета.

В Банке Служба Корпоративного секретаря не создана. Функции секретаря 4-х Комитетов выполняет Корпоративный секретарь Банка.

05 ноября 2021 года решением Совета директоров Банка (протокол заседания № 11) определен состав Комитетов Совета директоров Банка.

1. Комитет по аудиту:

№	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбеквич	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 Холдинга

2. Комитет по управлению рисками:

№	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	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 (заместитель председателя Правления Холдинга

3. Комитет по стратегическому планированию и корпоративному управлению:

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Ф.И.О.</th> <th>Позиция</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Кыдырбаев Досым Хамитович</td> <td>Председатель Комитета - член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Токобаев Нурлан Турсунбекович</td> <td>Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Омарходжаев Ануар Сагыналиевич</td> <td>Член Комитета - член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинг)</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Ермекова Эльмира Муслимовна</td> <td>Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">4. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам:</td> </tr> <tr> <th>№</th> <th>Ф.И.О.</th> <th>Позиция</th> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Ермекова Эльмира Муслимовна</td> <td>Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Токобаев Нурлан Турсунбекович</td> <td>Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Омарходжаев Ануар Сагыналиевич</td> <td>Член Комитета - член Совета директоров, (управляющий директор-член Правления Холдинг)</td> </tr> </tbody> </table>	№	Ф.И.О.	Позиция	1.	Кыдырбаев Досым Хамитович	Председатель Комитета - член Совета директоров, независимый директор	2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор	3.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета - член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинг)	4.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор	4. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам:			№	Ф.И.О.	Позиция	1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор	2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор	3.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета - член Совета директоров, (управляющий директор-член Правления Холдинг)
№	Ф.И.О.	Позиция																															
1.	Кыдырбаев Досым Хамитович	Председатель Комитета - член Совета директоров, независимый директор																															
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор																															
3.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета - член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинг)																															
4.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор																															
4. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам:																																	
№	Ф.И.О.	Позиция																															
1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор																															
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор																															
3.	Омарходжаев Ануар Сагыналиевич	Член Комитета - член Совета директоров, (управляющий директор-член Правления Холдинг)																															
4.8	<p>Председатель Комитета по стратегическому планированию избирается из числа независимых членов Совета директоров на срок исполнения Советом директоров своих полномочий на одном из первых заседаний Совета директоров. Решение об избрании принимается простым большинством голосов от общего числа членов Совета директоров.</p> <p>При необходимости в состав Комитета по стратегическому планированию могут привлекаться эксперты имеющие соответствующий опыт и компетенцию. Члены комитета, не являющиеся членами Совета директоров, назначаются Советом директоров по представлению Председателя Комитета.</p> <p>Основными функциями Комитета по стратегическому планированию является разработка и представление Совету</p>	Соблюдается	<p>Председателем Комитета по стратегическому планированию избран независимый директор Кыдырбаев Д.Х. члены Комитета: Омарходжаев А.С. – представитель Холдинга, Ермекова Э.М. – независимый директор, Токобаев Н.Т. – независимый директор.</p> <p>К работе Комитета эксперты не были привлечены.</p> <p>Комитет является консультационно-совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка.</p> <p>Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности и стратегических целей, а также разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка.</p>																														

	<p>директоров Банка рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности Банка и стратегии его развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка, его рентабельной деятельности и устойчивого развития. Детальные цели и задачи комитета предусмотрены положением о комитете.</p>		<p>(Пункты 3. 4 Положения о Комитете по стратегическому планированию и стратегическому планированию Совета директоров Банка.</p>
4.9	<p>В состав Комитета по аудиту входят независимые директора, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом в области бухгалтерского учета и аудита, управления рисками, внутреннего контроля. Председателем Комитета по аудиту является независимый директор. Основные функции Комитета по аудиту включают вопросы внутреннего и внешнего аудита, финансовой отчетности, внутреннего контроля и управления рисками, соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и иные вопросы по поручению Совета директоров.</p> <p>Кроме того, Комитет по аудиту оценивает кандидатов во внешние аудиторы Банка, а также предварительно анализирует заключение аудиторской организации перед представлением его Совету директоров и Холдинга.</p> <p>Член Совета директоров, не являющийся независимым, может быть избран в состав комитета, если Совет директоров в порядке исключения решит, что членство данного лица в комитете по аудиту необходимо в интересах Холдинга и Банка. При возникновении данного назначения Совету директоров следует раскрыть характер зависимости данного лица и обосновать такое решение.</p>	Соблюдается	<p>Председателем Комитета по аудиту избран независимый директор Токобаев Н.Т., члены Комитета: Хамитов Е.Е. – представитель Холдинга, Ермакова Э.М. – независимый директор.</p> <p>К работе Комитета эксперты не были привлечены.</p> <p>Комитет является консультационно-совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка.</p> <p>Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка. Комитет контролирует подготовку финансовой отчетности Банка и обеспечение достоверности и полноты финансовой отчетности Банка, обеспечивает контроль за независимостью внутреннего и внешнего аудита. (Пункты 3, 4 Положения о Комитете по аудиту Совета директоров Банка.</p>
4.10	<p>В состав Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам входит большинство из числа независимых директоров в целях выработки объективных и независимых решений и недопущения влияния заинтересованных лиц (представителей Единственного акционера, руководителя правления, работников и иных лиц) на суждения членов комитета.</p>	Соблюдается	<p>Председателем Комитета по кадрам и вознаграждениям избран независимый директор Ермакова Э.М., члены Комитета: Омарходжаев А.С., – представитель Холдинга, Токобаев Н.Т. – независимый директор.</p> <p>К работе Комитета эксперты не были привлечены.</p> <p>Комитет является консультационно-совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются</p>

<p>Членам комитета следует обладать необходимыми знаниями и практическим опытом в области управления персоналом и оценки его деятельности, а также в сфере корпоративного управления. Председателем комитета является независимый директор.</p> <p>Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам определяет критерии подбора кандидатов в члены Совета директоров, кандидатуры топ-менеджеров, вырабатывает политику Банка в области вознаграждения данных лиц, производит регулярную оценку деятельности членов Совета директоров и топ-менеджеров.</p> <p>Основные функции Комитета включают вопросы назначения (избрания), постановки мотивационных КПД, оценки деятельности, вознаграждения и планирования преемственности Председателя и членов Правления, вопросы назначения и вознаграждения Корпоративного секретаря, а также участие в рассмотрении указанных вопросов в отношении состава самого Совета директоров, в случаях предоставления таких полномочий Единственным акционером. В этом случае, членам Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам рекомендуется не допускать возникновения ситуации с конфликтом интересов и не принимать участие при рассмотрении вопросов собственного назначения и/или вознаграждения.</p>		<p>рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка.</p> <p>Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам кадровой политики, избрания (назначения), вознаграждений руководящих работников Банка, работников Банка, назначение которых относится к компетенции Совета директоров Банка, а также для повышения эффективности управления Банком по социальным вопросам. (Пункты 3, 4 Положения о Комитете по кадрам и вознаграждениям Совета директоров Банка.</p>
---	--	---

4.11	<p>В состав комитета по управлению рисками входят независимые директора, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом в области управления рисками, внутреннего контроля. Председателем комитета по рискам и внутреннему контролю является независимый директор.</p> <p>При необходимости в состав комитета по рискам и внутреннему контролю могут привлекаться эксперты, имеющие соответствующий опыт и компетенцию. Члены комитета, не являющиеся членами Совета директоров, назначаются Советом директоров по представлению председателя комитета.</p> <p>Основные функции комитета по рискам и внутреннему контролю включают вопросы по управлению рисками и внутреннему контролю, соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и иные вопросы по поручению Совета директоров.</p>	Соблюдается	<p>Председателем Комитета по управлению рисками избран независимый директор Токобаев Н.Т., члены Комитета: Хамитов Е.Е. – представитель Холдинга, Ермакова Э.М. – независимый директор.</p> <p>К работе Комитета эксперты не были привлечены.</p> <p>Комитет является консультационно - совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка.</p> <p>Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка. Комитет обеспечивает надежность и эффективность управления рисками, а также координирует деятельность и оказывает методическую поддержку по вопросам внутреннего контроля. (Пункты 3, 4 Положения о Комитете рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка.</p>
4.12	<p>Подготовка и проведение заседаний Совета директоров должны способствовать максимальной результативности его деятельности.</p> <p>Рекомендуемая периодичность проведения заседаний Совета директоров составляет не менее шести заседаний в год. Рекомендуется равномерное распределение количества вопросов, планируемых к рассмотрению в течение года, для обеспечения тщательного и полноценного обсуждения и принятия своевременных и качественных решений.</p> <p>Совету директоров следует соблюдать установленные документами Банка процедуры по подготовке и проведению заседаний Совета директоров.</p> <p>Заседания Совета директоров проводятся в соответствии с планом работы, утверждаемым Советом директоров до начала календарного года, включающим перечень рассматриваемых вопросов и график проведения заседаний с указанием дат.</p>	Соблюдается частично	<p>В 2021 году организовано и проведено 14 заседаний Совета директоров Банка, из них 6 заседаний проведены путем заочного голосования, 7 заседаний прошли очно, 1 заседание – в закрытой форме. Рассмотрены 156 вопросов: в очном порядке – 84, путем заочного голосования 71, в закрытом голосовании - 1.</p> <p>Процедуры, порядок организации подготовки, проведения заседаний/заочных голосований Совета директоров Банка определены Положением о Совете директоров Банка, Регламентом взаимодействия Холдинга с дочерними организациями.</p> <p>План работы СД Банка на 2021 год утвержден решением Совета директоров № 13 от 3 декабря 2020 года.</p> <p>Заочных заседаний в 2021 году проведено: 6 Очных заседаний в 2021 году проведено: 7 Закрытое заседание в 2021 году проведено: 1</p>

	<p>Проведение заседаний Совета директоров и его комитетов осуществляется посредством очной или заочной форм голосования, при этом количество заседаний с заочной формой голосования необходимо минимизировать. Рассмотрение и принятие решений по вопросам важного и стратегического характера осуществляется только на заседаниях Совета директоров с очной формой голосования.</p>		<p>Пунктом 92 Положения о Совете директоров утвержден перечень вопросов, решения по которым необходимо рассматривать на очных заседаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– утверждение стратегии развития, планов развития, внесения в них изменений, заслушивание отчетов об их реализации/исполнении;</li> <li>– заслушивание отчетов подразделения внутреннего аудита и внешнего аудита;</li> <li>– рассмотрение инвестиционных/кредитных проектов;</li> <li>– принятие решения о заключении крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность;</li> <li>– утверждение/изменение организационной структуры и штатной численности Банка;</li> <li>– оценка деятельности и определение размера вознаграждения членам правления Банка;</li> <li>– кадровые вопросы.</li> </ul> <p>В 2021 году на заочных заседаниях рассмотрены следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- О премировании руководителя, работников подразделения внутреннего аудита, Главного комплаенс-контролера, Корпоративного секретаря, Председателя Правления и членов Правления Банка к государственному празднику Республики Казахстан (Наурыз мейрамы).</li> <li>- Об утверждении отчета о контроле за комплаенс-риском за 2 квартал 2021 года, отчета по исполнению КПД главного комплаенс-контролера Банка и расчете его суммы премии за 2 квартал 2021 года.</li> <li>- Об утверждении общей численности работников Банка и внесении изменений в организационную структуру АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденную решением Совета директоров АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (протокол № 12 от 27.11.2020 года).</li> <li>- Об утверждении скорректированного плана развития Банка на 2019–2023 годы (в части показателей на 2022-2023 годы) и годового бюджета Банка на 2022 год.</li> <li>- Об утверждении карт КПД директора и работников Департамента внутреннего аудита Банка на 1, 2, 3 и 4 кварталы 2022 года.</li> <li>- Об утверждении карт КПД главного комплаенс-контролера Банка на 2022 год.</li> </ul>
--	--	--	--

	<p>Член Совета директоров, имеющий заинтересованность по вопросу, вынесенному на рассмотрение Совета директоров, не участвует в обсуждении и голосовании по данному вопросу, о чем делается соответствующая запись в протоколе заседания Совета директоров.</p>		<p>- Об утверждении карт КПД Корпоративного секретаря АО «Жилстройсбербанк "Отбасы банк» на 2022 год. - Об определении срока полномочий Главного комплаенс-контролера Банка Хлыстовой Ольги Николаевны.</p> <p>В 2021 году на рассмотрение Совету директоров выносились 4 вопроса о заключении сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями. Согласно подписанным протоколам заинтересованные лица не принимали участия в голосовании в отношении себя, своих близких родственников и супруги/а.</p>
4.13	<p>Совет директоров, комитеты и члены Совета директоров оцениваются на ежегодной основе, в случае инициирования проведения соответствующей оценки Председателем Совета директоров Банка. При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации.</p> <p>Оценка позволяет определять вклад Совета директоров и каждого из его членов в достижении стратегических задач развития Банка, а также выявлять направления и рекомендовать меры для улучшений. Результаты оценки принимаются во внимание при переизбрании или досрочном прекращении полномочий членов Совета директоров.</p> <p>Оценка является одним из основных инструментов повышения профессионализма Совета директоров и его индивидуальных членов. Проведение оценки обязательно как для независимых директоров, так и для представителей Единственного акционера.</p> <p>Проведение оценки осуществляется по принципам, таким как регулярность, комплексность, непрерывность, реалистичность, конфиденциальность.</p> <p>Оценка включает, но не ограничивается рассмотрением следующих вопросов:</p> <p>1) оптимальность состава Совета директоров (баланс навыков, опыта, разнообразие состава, объективность) в контексте стоящих задач перед Банком;</p>	Соблюдается	<p>В 2021 году Оценка за 2020 год была проведена путем анкетирования, результаты утверждены решением закрытого заседания Совета директоров Банка от 21 мая 2021 года (протокол № 5).</p> <p>В 2021 году проведена диагностика корпоративного управления Банка, результаты которой утверждены решением Совета директоров Банка от 24.12.2021 года (проткол № 14).</p>

<p>2) ясность понимания видения, стратегии, основных задач, проблем и ценностей Банка;</p> <p>3) планы преемственности и развития;</p> <p>4) функционирование Совета директоров как единого органа, роли Совета директоров и руководителя Правления в деятельности Банка;</p> <p>5) эффективность взаимодействия Совета директоров с Единственным акционером, правлением и должностными лицами Банка;</p> <p>6) эффективность каждого из членов Совета директоров;</p> <p>7) эффективность деятельности комитетов Совета директоров и их взаимодействие с Советом директоров, членами Правления;</p> <p>8) качество информации и документов, предоставляемых Совету директоров;</p> <p>9) качество обсуждений на Совете директоров, в комитетах;</p> <p>10) эффективность деятельности корпоративного секретаря;</p> <p>11) ясность в понимании процессов и компетенций;</p> <p>12) процесс выявления и оценки рисков;</p> <p>13) взаимодействие с Единственным акционером и иными заинтересованными сторонами.</p> <p>Способами оценки являются самооценка или привлечение независимого консультанта для повышения качества оценки. Независимый внешний консультант привлекается не реже чем один раз в три года.</p> <p>Результаты оценки могут служить основанием для переизбрания всего состава Совета директоров или отдельного его члена, пересмотра состава Совета директоров и размера вознаграждения членам Совета директоров. В случае наличия серьезных недостатков в результатах деятельности отдельных членов Совета директоров, Председатель Совета директоров проводит консультации с Единственным акционером.</p>		
---	--	--



	<p>Единственный акционер может провести оценку Совета директоров самостоятельно или с привлечением независимого консультанта. Во внимание принимаются результаты оценки, проведенной самостоятельно Советом директоров, результаты деятельности Банка, выполнение КПД и иные факторы.</p>		
4.14	<p>В целях эффективной организации деятельности Совета директоров и взаимодействия правления с единственным акционером, Советом директоров назначается Корпоративный секретарь.</p> <p>Совет директоров принимает решение о назначении корпоративного секретаря, определяет срок его полномочий, функции и порядок деятельности, размер должностного оклада и условия вознаграждения, принимает решение о создании службы (секретариата) корпоративного секретаря (при необходимости) и определяет бюджет указанной службы. Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров и независим от правления Банка. Основные обязанности корпоративного секретаря включают содействие в своевременном и качественном принятии корпоративных решений со стороны Совета директоров, единственного акционера, выполнение роли Советника для членов Совета директоров по всем вопросам их деятельности и применения положений настоящего Кодекса, а также мониторинг за реализацией настоящего Кодекса и участие в совершенствовании корпоративного управления в Банке и дочерних организациях. Корпоративный секретарь также осуществляет подготовку отчета о соблюдении принципов и положений настоящего Кодекса, который включается в состав годового отчета Банка. В данном отчете следует отражать перечень принципов и положений Кодекса, которые не соблюдаются, с приведением соответствующих объяснений.</p> <p>На должность Корпоративного секретаря назначается лицо, имеющее высшее юридическое или экономическое</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с Уставом банка Корпоративный секретарь назначается на должность решением Совета директоров Банка.</p> <p>Согласно Положению о Совете директоров Банка Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров и независим от Правления Банка.</p> <p>В 2021 году корпоративным секретарем Банка являлась Погребная Елена Дмитриевна.</p> <p>Решением Совета директоров утверждено Положение о Корпоративном секретаре, согласно которому к должности</p>

<p>образование, с не менее чем 5-летним опытом работы, и практические знания в сфере корпоративного управления и корпоративного права.</p> <p>Корпоративный секретарь осуществляет свою деятельность на основе положения, утверждаемого Советом директоров, в котором указываются функции, права и обязанности, порядок взаимодействия с органами Банка, квалификационные требования и другая информация.</p> <p>Для выполнения своих функций Корпоративный секретарь наделяется следующими полномочиями:</p> <p>1) запрашивать и получать у органов, должностных лиц и работников Банка документы и информацию, необходимые для принятия решений на заседаниях Совета директоров и решений Единственного акционера;</p> <p>2) принимать меры по организации заседаний Совета директоров и по доведению до должностных лиц Банка информации о принятых решениях Советом директоров и Единственным акционером, а также последующему контролю их исполнения;</p> <p>3) непосредственно взаимодействовать с Председателем и членами Совета директоров, первым руководителем и членами Правления, работниками Банка, Единственным акционером.</p>		<p>Корпоративного секретаря Банка утверждены квалификационные требования:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) иметь высшее юридическое или экономическое образование;</li> <li>2) иметь опыт работы не менее 5 (пяти) лет, и практические знания в сфере корпоративного управления и корпоративного права;</li> <li>3) обладать знанием законодательства Республики Казахстан;</li> <li>4) уметь вести переговоры и регулировать конфликты между участниками корпоративных отношений;</li> <li>5) иметь организаторские и аналитические навыки;</li> <li>б) владеть государственным языком, а также английским языком в случае наличия в составе совета директоров лиц, не владеющих государственным и/или русским языком.</li> </ol> <p>Положение о Корпоративном секретаре Совета директоров Банка утвержден решением Совета директоров решением от 30.03.2018 года (протокол № 3).</p>
---	--	---

	<p>Правление Банка оказывает Корпоративному секретарю всестороннее содействие при исполнении им своих полномочий.</p>		
4.15	<p>В отношении Корпоративного секретаря в Банке разрабатывается программа введения в должность и планирования преемственности. Назначение Корпоративного секретаря осуществляются на основе открытых и прозрачных процедур, закрепленных во внутренних документах Банка.</p> <p>В зависимости от размера Банка и масштаба его деятельности, может быть создана Служба Корпоративного секретаря.</p>	<p>Не соблюдается</p>	<p>В отношении Корпоративного секретаря в Банке программа введения в должность и планирования преемственности не разработана.</p> <p>В Банке Служба Корпоративного секретаря не создана.</p>
4.16	<p>В целях соблюдения принципов деловой этики, оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Банке, назначается Омбудсмен из числа работников Банка.</p> <p>Кандидату на должность Омбудсмена следует обладать безупречной деловой репутацией, высоким авторитетом, а также способностью принятия беспристрастных решений.</p> <p>Омбудсмен назначается решением Совета директоров Банка и подлежит переизбранию каждые два года. Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликта и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе, соблюдения конфиденциальности при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников, так и Банка.</p> <p>Омбудсмен выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Банка выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих</p>	<p>Соблюдается</p>	<p>Решением Совета директоров Банка от 06.09.2021 года (протокол № 9) Омбудсменом Банка была назначена заместитель Корпоративного секретаря – руководителя Службы Корпоративного секретаря Холдинга Турганова Майра, со сроком полномочий два года.</p>

	решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.		
4.17	<p>Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы Комитету по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, и Комитету по аудиту Совета директоров Банка, которые оценивают результаты его деятельности.</p> <p>Совет директоров Банка оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.</p>	Не соблюдается	В 2021 году отчет Омбудсмена на рассмотрение Комитетов Совета директоров не выносился (в 2019 году, в 2020 году также не выносился).
4.18	<p>Для осуществления внутреннего аудита как деятельности предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленной на совершенствование работы Банка, создана и функционирует Служба внутреннего аудита.</p> <p>Совет директоров Банка определяет количественный состав и срок полномочий Службы внутреннего аудита, назначает ее руководителя и работников, а также досрочно прекращает их полномочия, определяет порядок ее работы, размер и условия оплаты труда и премирования работников Службы внутреннего аудита, а также бюджет Службы внутреннего аудита.</p> <p>Работники Службы внутреннего аудита не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка.</p> <p>Служба внутреннего аудита подчиняется непосредственно Совету директоров Банка и является независимой от Правления Банка. Задачи и функции Службы внутреннего аудита, ее права и ответственность определяются положением о Службе внутреннего аудита, утверждаемым Советом директоров Банка.</p> <p>Ключевые обязанности Службы внутреннего аудита включают оценку качества систем внутреннего контроля,</p>	Соблюдается	<p>Согласно пп. 4) п. 7.1 Устава Банка органом, осуществляющим контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка, является подразделение внутреннего аудита.</p> <p>В соответствии с пп.12) п.10.2 Устава Банка к исключительной компетенции Совета директоров Банка относится определение количественного состава и срока полномочий подразделения внутреннего аудита, назначение его руководителя и работников, а также досрочное прекращение их полномочий, определение порядка работы ДВА, размеров должностных окладов и условий оплаты труда, премирования работников ДВА, оказания социальной поддержки, а также принятие решения о премировании руководителя и работников ДВА. Также Совет Директоров на ежегодной основе утверждает бюджет ДВА (отдельно или в рамках общего бюджета Банка). На основании решения СД от 25 февраля 2020 года №1, в 2021 году фактические данные по ДВА следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ штатная численность работников ДВА - 13 единиц, <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ определен 3-х летний срок полномочий ДВА с 10 февраля 2020 г. по 09 февраля 2023 г.,</li> </ul> </li> <li>▪ деятельность осуществлялась назначенными работниками ДВА включая директора ДВА,</li> <li>▪ оплата труда работникам ДВА осуществлялась согласно определенным размерам должностных окладов и установленным грейдам.</li> </ul>

4.19	<p>Руководство текущей деятельностью Банка осуществляется Правлением. Председатель и члены Правления обладают высокими профессиональными и личностными характеристиками, добросовестной деловой репутацией и придерживаются этических стандартов. Председатель Правления обладает высокими организаторскими способностями, работает в активном взаимодействии с Единственным акционером и конструктивно выстраивает диалог с Советом директоров, работниками и другими заинтересованными сторонами.</p>	Соблюдается	<p>Председателем и членами Правления в 2021 году являлись:</p> <p>Председатель Правления Ибрагимов Лязат Еркеновна с января 2017 года является Председателем Правления Банка. До 2017 года занимала руководящие должности в Холдинга, АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".</p> <p>Айдарбекова Алия Каратаевна с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления Банка. Курирует вопросы по финансам и отчетности.</p> <p>Акшанов Нурлан Сагындыкович с июня 2018 года является Заместителем Председателя Правления Банка. Курирует вопросы по развитию бизнеса.</p> <p>Бейсембаев Мирас Берикович с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления Банка". Курирует вопросы по информационной безопасности, правовым и административным вопросам.</p> <p>Распекова Эльмира Сабыржановна с ноября 2020 года является Заместителем Председателя Правления Банка. Курирует вопросы по информационным технологиям и цифровой трансформации.</p> <p>Каирбеков Исламбек Урумбаевич с января 2020 года является Заместителем Председателя Правления Банка. Курирует вопросы по риск-менеджменту и внутреннему контролю.</p> <p>Азимбеков Мухтар Мирланович с июня 2021 года является Заместителем Председателя Правления Банка. Курирует вопросы по операционной деятельности.</p> <p>Все члены Правления соответствуют утвержденным квалификационным требованиям (Положение о Правлении, утвержденное решением Советом директоров Банка протокол № 17 от 22.12.2017 года. Председатель и член Правления соответствуют нижеследующим квалификационным требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие высшего образования;</li> <li>– наличие установленного Законом Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" трудового стажа в международных финансовых организациях, перечень которых устанавливается уполномоченным органом и (или) трудового стажа в сфере предоставления и (или) регулирования финансовых услуг и (или) услуг по проведению аудита финансовых организаций;</li> </ul>
------	---	-------------	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие стажа работы на руководящих должностях не менее 3 (трех) лет;</li> <li>– наличие безупречной деловой репутации;</li> <li>– иным требованиям, предъявляемым к руководящим работникам Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан</li> </ul>
4.20	Правление подотчетно Совету директоров и осуществляет руководство ежедневной деятельностью Банка, несет ответственность за реализацию стратегии развития и/или плана развития и решений, принятых Советом директоров и Единственным акционером.	Соблюдается	Согласно пункту 11.1. и 11.2 ст 11 Устава Банка Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Правление Банка обязано исполнять решения Единственного акционера и Совета директоров Банка.
4.21	Совет директоров избирает членов Правления (за исключением Председателя Правления), определяет сроки полномочий, размер должностного оклада, условия оплаты их труда и премирования. Ключевую роль в процессе поиска и отбора кандидатов в состав Правления, определении их вознаграждения играет Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка.	Соблюдается	Согласно пп 17) п. 9.2. ст. 9 Устава Банка избрание Председателя Правления Банка, а также досрочное прекращение его полномочий исключительная компетенция Единственного акционера. Согласно пункту 11.3. Устава Банка Правление состоит из его членов в составе не менее трех человек, в том числе: Председателя Правления, его заместителей (я) и (или) других членов Правления Банка, избираемых Советом директоров Банка сроком на пять лет. Решением Совета директоров Банка (протокол № 5) от 31.03.2017 года количественный состав Правления определен в количестве 7 (семь) единиц.
4.22	Совет директоров может в любое время прекратить полномочия членов Правления (за исключением Председателя Правления).	Соблюдается	В 2021 году досрочно прекращены полномочия заместителя Председателя Правления Кожанбаева А.Н.
4.23	Рекомендуется избирать членов Правления Банка сроком до трех лет. Сроки полномочий Председателя и членов Правления совпадают со сроком полномочий Правления в целом. Для повышения прозрачности процессов назначения и вознаграждения членов Правления Банка, Совету	Соблюдается	Решением Совета директоров Банка (протокол № 5) от 31.03.2017 года количественный состав Правления определен в количестве 7 (семь) единиц.  Решением Совета директоров Банка № 11 от 7 октября 2019 года утверждены Правила о внутренней политике по оплате труда,

	директоров рекомендуется утвердить и правила по назначениям, вознаграждениям, оценке и преемственности членов Правления Банка.		начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников Банка.
4.24	Председатель и члены Правления могут занимать должности в других организациях только с одобрения Совета директоров. Председатель Правления не занимает должность руководителя правления другого юридического лица.	Соблюдается	Согласно подпункту 11.4. Устава Банка занятие членом Правления должности в других организациях или в органах других организаций допускается только с согласия Совета директоров Банка. В 2021 году на рассмотрение Совета директоров подобные вопросы выносились.
4.25	Правление обеспечивает создание оптимальной организационной структуры Банка. Организационная структура должна быть направлена на: 1) эффективность принятия решений; 2) увеличение продуктивности Банка; 3) оперативность принятия решений; 4) организационную гибкость.	Соблюдается	Организационная структура Банка в соответствии с требованиями Устава пп 30. п 10.2. ст. 10 утверждается Советом директоров. В 2021 году решения по изменению организационной структуры не принимались.
4.26	Отбор кандидатов на вакантные позиции Банка осуществляется на основе открытых и прозрачных конкурсных процедур. Карьерное продвижение, материальное стимулирование сотрудников Банка осуществляется в соответствии с принципами меритократии с учетом уровня знаний, компетенций, опыта работы и достижения поставленных задач. В Банке формируется пул работников кадрового резерва, из которого в последующем могут производиться назначения на руководящие должности среднего и высшего менеджмента. Работники проходят комплексную оценку эффективности деятельности на ежегодной основе. Процедуры отбора кадров реализовываются по следующим требованиям: предпочтение развитию внутренних ресурсов Банка и дочерних организаций, а при отсутствии таковой возможности – открытость и отсутствие ограничений для занятия должностей для широкого круга лиц, обеспечивая принцип равенства возможностей, которые способствуют повышению конкуренции и отбора достойных	Соблюдается	За 2021 год 60 работников Банка были переведены из нижестоящей должности на вышестоящую должность. Процедура формирования кадрового резерва руководящего и управленческого состава кадров проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и организации работы с кадровым резервом Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста. Положение о Кадровом резерве утверждено решением Правления Банка № 10 от 18.09.2020 года. По состоянию на конец 2021 года в Кадровом резерве Банка состоит 71 человек, из них 24 человека – работники Центрального аппарата и 47 человек – работники филиалов 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

	<p>претендентов, отвечающих требованиям профессионализма и компетентности; беспристрастный подбор кадров и полное отсутствие протекционизма, патронажной системы приема (по принципу преданности, этнической принадлежности, родственных связей и личной дружбы); правовая регламентация, в том числе в вопросах закрепления принципов и критериев оценки кандидатов, исключая условия для субъективности при вынесении решения.</p>		<p>Аттестационной комиссии. По итогам 2021 года аттестацию прошли 99% работников от общего количества работников Банка (320 работника), средняя результативность среди работников составила 85%. Из них 57% женщины (183 работников), 43% мужчины (137 работников). А также из 320 работников, прошедших аттестацию – 17 руководители структурных подразделений (0,6%) и 303 главные менеджеры, специалисты (99,4%).</p>
4.27	<p>Председатель и члены Правления оцениваются Советом директоров. Основным критерием оценки является достижение поставленных КПД. Мотивационные КПД Председателя и членов Правления утверждаются Советом директоров Банка. Предложения в части мотивационных КПД членов Правления на рассмотрение Совету директоров вносит Председатель Правления.</p> <p>Результаты оценки оказывают влияние на размер вознаграждения, поощрение, переизбрание (назначение) или досрочное прекращение полномочий.</p> <p>Оплата труда Председателя и членов Правления складывается из постоянной и переменной части. При установлении должностного оклада во внимание принимаются сложность выполняемых задач, персональные компетенции работника и его конкурентоспособность на рынке, вклад, вносимый данным лицом в развитие Банка, уровень должностных окладов в аналогичных компаниях, экономическая ситуация в Банке. В случае досрочного расторжения трудового договора, вознаграждение выплачивается в соответствии с внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка.</p>	Соблюдается	<p>Карты КПД председателя и членов Правления Банка были утверждены Советом директоров Банка 25 декабря 2020 года (протокол №14). КПД членов Правления Банка разработаны и сформированы по действующей организационной структуре Банка. При изменении организационной структуры Банка, КПД членов Правления Банка и их целевые значения на 2021 год будут скорректированы. Отмечаем, что на должность Заместителя Председателя Правления по развитию назначена Распекова Э.С. согласно решению Совета директоров Банка (протокол № 12) от 27.11.2020 года и ее целевые показатели КПД (Заместителя Председателя Правления по развитию) сформированы согласно действующей организационной структуре.</p> <p>Карты КПД членов Правления Банка на 2021 год разработаны согласно Плану развития Банка на 2017–2021 годы, утвержденному решением Совета директоров Банка (протокол №16) от 09.12.2019 года, Плану мероприятий на 2020-2022 годы по реализации Стратегии развития Банка до 2023 года, утвержденному решением Совета директоров Банка (протокол №4) от 29.05.2020 года, и функциональным обязанностям Председателя Правления и членов Правления Банка.</p> <p>Карты КПД членов Правления Банка на 2021 год сформированы в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию карт ключевых показателей деятельности руководящих работников юридических лиц, более пятидесяти процентов акций (долей участия) которых прямо принадлежат Холдингу на праве собственности или доверительного управления, утвержденные решением Правления Холдинга (протокол №40/20) от 02.09.2020 года.</p>
<p><b>5. Принцип устойчивого развития</b></p>			



5.1	<p>Банк и его дочерние организации осознают важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде, соблюдая баланс интересов заинтересованных сторон. Подход ответственного, продуманного и рационального взаимодействия с заинтересованными сторонами будет способствовать устойчивому развитию Банка и его дочерних организаций.</p>	Соблюдается	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Совет директоров Банка осуществляет стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития, Правление Банка формирует соответствующий план мероприятия.</p>
5.2	<p>Банк стремится к рентабельности деятельности, обеспечивают устойчивое развитие, соблюдают баланс интересов заинтересованных сторон.</p> <p>Банк в ходе осуществления своей деятельности оказывает влияние или испытывают на себе влияние заинтересованных сторон. Деятельность в области устойчивого развития соответствует лучшим международным стандартам.</p> <p>Заинтересованные стороны могут оказывать как положительное, так и негативное воздействие на деятельность Банка и его дочерних организаций, а именно на достижение рентабельности, устойчивое развитие, репутацию и имидж, создавать или снижать риски. Банк и его дочерние организации уделяют важное значение надлежащему взаимодействию с заинтересованными сторонами.</p>	Соблюдается	<p>Банк проанализировал 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.</p> <p>Банк определяет полный перечень стейкхолдеров, с которыми осуществляет взаимодействие в процессе своей деятельности, с описанием вклада стейкхолдеров и их интересов. При оценке значимости заинтересованных сторон проводится ранжирование стейкхолдеров по значимости для Банка по двум факторам: сила влияния заинтересованной стороны на Банк и степень заинтересованности стейкхолдера в деятельности Банка. Заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) Банка являются клиенты, население, работники Банка, Единственный акционер, Совет директоров, Правление, государственные органы, конкуренты, инвесторы, стратегические партнеры, кредиторы, поставщики, международные организации, средства массовой информации и общественные, негосударственные органы.</p>
5.3	<p>Банк обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Устойчивое развитие в Банке и дочерних организациях состоит из трех составляющих: экономической, экологической и социальной.</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с утвержденной Стратегией развития до 2023 года Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. В связи с этим, Банк поддерживает осуществляемую государством политику в сфере жилищного строительства.</p>

	<p>Экономическая составляющая направляет деятельность Банка на рентабельность их деятельности, обеспечение интересов акционеров и инвесторов, повышение эффективности процессов, рост инвестиций в создании и развитии более совершенных технологий, повышение производительности труда.</p> <p>Экологическая составляющая способствует минимизации воздействия на биологические и физические природные системы, оптимальное использование ограниченных ресурсов, применение экологичных, энерго- и материалосберегающих технологий.</p> <p>Социальная составляющая ориентирована на принципы социальной ответственности, которые в числе прочего включают обеспечение безопасности труда и сохранение здоровья работников, справедливое вознаграждение и соблюдение прав работников, индивидуальное развитие персонала, реализацию социальных программ для персонала, создание новых рабочих мест, спонсорство и благотворительность, проведение экологических и образовательных акций.</p> <p>Банк осуществляет подбор работников на основе прозрачных конкурсных процедур в соответствии с внутренними документами Банка.</p> <p>Банк проводит анализ своей деятельности и рисков по трем данным аспектам, а также стремится не допускать или снижать негативное воздействие результатов своей деятельности на заинтересованные стороны.</p>		<p>В рамках своей деятельности Банк оказывает существенное воздействие на развитие регионов, в связи с чем Банком на периодической основе осуществляется оценка мультипликативного эффекта на смежные отрасли и экономику в целом.</p> <p>В августе 2019 года Банк присоединился к программе «Зеленая экономика», реализуемой Холдингом. 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. Также в ноябре 2020 года в центральном аппарате проходила акция под названием «Зеленый офис» благодаря которой 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.</p> <p>Также необходимо отметить, что в течении года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют.</p> <p>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.</p> <p>Принимая во внимание, что развитие персонала является одним из составляющих успеха любой организации, Банком ежегодно планируются средства на обучение и развитие персонала.</p>
<p><b>6. Принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита</b></p>			
6.1	<p>В Банке действует эффективно функционирующая система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Банком своих стратегических и операционных целей, и представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и</p>	Соблюдается	<p>Согласно Политике управления рисками Банка (СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.); Совет Банка обеспечивает наличие системы управления рисками, соответствующей выбранной бизнес модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций и обеспечивает надлежащий процесс выявления, измерения и оценки, мониторинга, контроля и процедур</p>

<p>действий, методов и механизмов управления, созданных Советом директоров и Правлением Банка для обеспечения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оптимального баланса между рентабельностью деятельности Банка, стратегическими целями и сопровождаемыми их рисками;</li> <li>2) эффективности финансово-хозяйственной деятельности и достижения финансовой устойчивости Банка;</li> <li>3) сохранности активов и эффективного использования ресурсов Банка;</li> <li>4) полноты, надежности и достоверности финансовой и управленческой отчетности;</li> <li>5) соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;</li> <li>6) надлежащего внутреннего контроля для предотвращения мошенничества и обеспечения эффективной поддержки функционирования основных и вспомогательных бизнес-процессов и анализа результатов деятельности.</li> </ol>		<p>минимизации существенных рисков Банка с целью определения Банком величины собственного капитала и ликвидности, необходимых для покрытия существенных рисков, присущих деятельности Банка.</p> <p>Система управления рисками Банка представляет собой совокупность компонентов, которая, обеспечивает механизм взаимодействия разработанных и регламентированных Банком внутренних процедур, процессов, политик, структурных подразделений Банка с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков Банка, а также их минимизации для обеспечения его финансовой устойчивости и стабильного функционирования.</p> <p>Система управления рисками обеспечивает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оптимальное соотношение между доходностью основных направлений деятельности Банка и уровнем принимаемых рисков, основанное на выборе жизнеспособной и устойчивой бизнес модели, эффективном процессе планирования стратегии и бюджета с учетом стратегии риск-аппетита;</li> <li>2) объективную оценку размера рисков Банка, полноту и документирование процессов управления рисками, их превентивного выявления, измерения и оценки, мониторинга и контроля, минимизацию существенных видов рисков на каждом уровне организационной структуры с оптимальным использованием финансовых ресурсов, персонала и информационных систем в целях поддержания достаточного объема собственного капитала Банка и ликвидности;</li> <li>3) охват всех видов деятельности Банка, подверженных существенным рискам, на всех уровнях организационной структуры, полноту оценки отдельных существенных видов рисков, их взаимного влияния в целях определения риск-профиля Банка и построения стратегии риск-аппетита;</li> <li>4) наличие уровней риск-аппетита по всем видам существенных рисков и алгоритм действий в случаях нарушения установленных уровней, включая ответственность за принятие рисков, уровень которых определен как высокий, процедуры по информированию СД Банка, КРВК и Правления в рамках стратегии риск-аппетита;</li> <li>5) осведомленность уполномоченный коллегиальный орган Банка, принимающих решения, несущие за собой риски, посредством построения эффективной системы корпоративного управления, наличия полной, достоверной и своевременной управленческой информации о существенных рисках, присущих деятельности Банка;</li> </ol>
---	--	--

		<p>б) рациональное принятие решений и действие в интересах Банка на основании всесторонней оценки предоставляемой информации добросовестно, с должной осмотрительностью и заботливостью (duty of care). Обязанность проявлять осмотрительность и заботливость не распространяется на ошибки в процессе принятия бизнес-решений, если только работники и должностные лица банка не проявили при этом грубую небрежность;</p> <p>7) принятие решений работниками и должностными лицами Банка и действие добросовестно в интересах Банка, не учитывая личные выгоды, интересы лиц, связанных с банком особыми отношениями, в ущерб интересам банка (duty of loyalty);</p> <p>8) четкое распределение функций, обязанностей и полномочий управления рисками между всеми структурными подразделениями и работниками Банка, и их ответственности с учетом минимизации конфликта интересов;</p> <p>9) разделение функции управления рисками и внутреннего контроля от операционной деятельности Банка посредством построения системы трех линий защиты;</p> <p>10) наличие документов, разработанных в целях регламентирования деятельности Банка, создания и функционирования в Банке эффективных систем управления рисками и внутреннего контроля и соответствующих стратегии, организационной структуре, профилю рисков Банка и требованиям гражданского, налогового, банковского законодательства РК, законодательства РК о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства РК о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, а также их периодический пересмотр и актуализацию;</p> <p>11) соблюдение требований гражданского, налогового, банковского законодательства РК, законодательства РК о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства РК о валютном регулировании и</p>
--	--	--

		<p>валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах;</p> <p>12) соблюдение действующих процедур, процессов, политик и иных внутренних документов Банка по управлению рисками посредством построения эффективной системы внутреннего контроля.</p> <p>Система управления финансовыми и кредитными рисками Банка регламентирована следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Политика управления рисками Банка (СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Стратегия риск-аппетита Банка (СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 4 от 11.04.2022г.);</li> <li>- Стратегия фондирования, инвестирования и хеджирования Банка (СД № 10 от 30.09.2020г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Положение о внутреннем процессе оценки достаточности капитала Банка (СД № 6 от 19.06.2020г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Положение о внутреннем процессе оценки достаточности ликвидности Банка (СД № 9 от 24.09.2020г. с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Политика управления рыночным риском Банка (СД № 17 от 22.12.2017г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Политика управления капиталом Банка (СД № 19 от 25.12.2014г., с изменениями СД № 2 от 04.03.2021г.);</li> <li>- План финансирования на случай непредвиденных обстоятельств Банка (СД № 19 от 25.12.2014г., с изменениями СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 12 от 26.11.2021г.);</li> <li>- Методика определения резерва под стрессовые потери Банка (ПП №146 от 06.09.2021г.);</li> <li>- Методика оценки бизнес риска Банка (ПП № 148 от 30.07.2015г., с изменениями РП № 112 от 09.07.2021 г.);</li> <li>- Методика стресс-тестирования в Банка (РП № 39 от 26.07.2018г., с изменениями РП № 23 от 22.02.2022 г.);</li> </ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Методика по созданию провизий (резервов) в Банкапо ценным бумагам (включая операции РЕПО) и дебиторской задолженности в соответствии МСФО (IFRS) 9, регуляторных провизий" (ПП № 46 от 23.11.2017г., с изменениями РП № 40 от 25.03.2022 г.);</li> <li>- Методика расчета и определения агрегированных уровней риска-аппетита Банка (РП № 91 от 26.08.2020г., с изменениями РП № 26 от 25.02.2022 г.);</li> <li>- Правила управления риском ликвидности в Банка (ПП № 351 от 31.12.2014г. , с изменениями РП № 23 от 22.02.2022 г.);</li> <li>- Правила управления рыночным риском Банка (ПП № 363 от 31.12.2014г. , с изменениями РП № 26 от 25.02.2021 г.);</li> <li>- Залоговая политика Банка (СД № 3 от 15.05.2020 г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Политика управления кредитным риском АО "Отбасы банк" (СД № 8 от 21.09.2020 г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>- Правила о внутренней кредитной политике Банка (Кредитная политика) (СД № 10 от 30.09.2020 г., с изменениями СД № 9 от 06.09.2021г.);</li> <li>- Общие требования к принимаемому Банказалоговому обеспечению (РП № 26 от 29.06.2017 г., с изменениями РП № 59 от 27.04.2022 г.);</li> <li>- Методика расчета провизий (резервов) Банка (РП № 40 от 01.08.2018 г., с изменениями РП № 139от 20.08.2021 г.);</li> <li>- Методика управления кредитным риском в Банка (РП № 77 от 27.07.2020 г., с изменениями РП № 1 от 12.01.2022 г.);</li> <li>- Инструкция по мониторингу залогового обеспечения предоставленных займов в Банка (РП № 69 от 13.07.2020 г., с изменениями РП № 109 от 03.07.2021 г.);</li> <li>- Положение Кредитного комитета "Центр принятия решений" Банка (РП № 43 от 09.11.2017 г., с изменениями РП № 53 от 15.04.2022 г.);</li> <li>- Методика анализа кредитоспособности (платежеспособности) физических лиц в Банка (РП № 127 от 29.10.2020 г., с изменениями РП № 183 от 11.11.2021 г.).</li> </ul> <p>Внутренние документы в части управления финансовыми и кредитными рисками соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. "Об утверждении Правил</p>
--	--	--

			<p>формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК".</p> <p>Система управления операционными рисками, рисками информационной безопасности и информационных технологий Банка регламентирована следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Политика управления операционными рисками Банка (СД № 5 от 17.06.2020г., с изменениями СД № 2 от 05.03.2022г.);</li> <li>- Правила управления операционными рисками Банка (РП № 85 от 12.08.2020г., с изменениями РП № 33 от 10.03.2022г.);</li> <li>-Методика резервирования капитала под операционные риски в Банка (ПП № 145 от 30.07.2015г., с изменениями РП № 50 от 05.04.2021г.);</li> <li>-Инструкция применения ключевых индикаторов операционного риска Банка (ПП № 167 от 19.08.2015г., с изменениями РП № 44 от 25.03.2021г.);</li> <li>-Инструкция по проведению сбора и ведения базы данных об убытках и событиях операционного риска в Банка (ПП № 261 от 25.11.2015г., с изменениями);</li> <li>-Инструкция по проведению самооценки операционных рисков Банка (ПП № 1 от 06.01.2017г., с изменениями РП № 151 от 13.09.2021г.)</li> <li>- Политика управления рисками информационной безопасности Банка (СД № 6 от 19.06.2020г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.</li> <li>- Политика управления рисками информационных технологий Банка (СД №6 от 19.06.2020г., с изменениями СД №3 от 31.03.2021г.</li> <li>- Политика управления непрерывностью деятельности Банка (СД № 17 от 22.12.2017г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.);</li> <li>- Правила управления непрерывностью деятельности Банка (РП № 66 от 19.10.2018г., с изменениями РП № 50 от 05.04.2021г.)</li> </ul> <p>Внутренние документы в части управления операционными рисками, рисками информационной безопасности и информационных технологий соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. "Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК".</p>
--	--	--	--

			<p>Внутренние документы в части внутреннего контроля, в том числе Политика внутреннего контроля АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (СД № 17 от 28.11.2014г.), соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. "Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК".</p>
6.2	<p>Совет директоров Банка утверждает внутренние документы, определяющие принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля, исходя из задач этой системы.</p> <p>Организация эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке нацелена на построение системы управления, способной обеспечить понимание разумности и приемлемости уровня рисков работниками, менеджментом, органами Банка при принятии ими решений, быстро реагировать на риски, осуществлять контроль над основными и вспомогательными бизнес-процессами и ежедневными операциями, а также осуществлять незамедлительное информирование руководства соответствующего уровня о любых существенных недостатках.</p> <p>Принципы и подходы к организации эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля предусматривают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определение целей и задач системы управления рисками и внутреннего контроля;</li> <li>2) организационную структуру системы управления рисками и внутреннего контроля с охватом всех уровней принятия решений и с учетом роли соответствующего уровня в процессе разработки, утверждения, применения и оценки системы управления рисками и внутреннего контроля;</li> <li>3) основные требования к организации процесса управления рисками (подходы к определению рисков, порядок идентификации и оценки рисков, определение методов реагирования, мониторинг и другие);</li> </ol>	Соблюдается	<p>В Банке действует эффективно функционирующая система управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Банком своих стратегических и операционных целей, представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, созданных Советом директоров и Правлением Банка.</p> <p>Во внутренних нормативных документах Банка закреплена ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p> <p>Организационная структура Банка в рамках системы управления рисками соответствует выбранной бизнес-модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций, минимизирует конфликт интересов и распределяет полномочия по управлению рисками между коллегиальными органами и структурными подразделениями, и включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Совет директоров Банка;</li> <li>2) Комитет по управлению рисками Совета директоров Банка;</li> <li>3) Комитет по стратегическому планированию Совета директоров Банка;</li> <li>4) Комитет по аудиту Совета директоров Банка;</li> <li>5) Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка;</li> <li>6) Правление Банка;</li> <li>7) Подразделение комплаенс-контроля;</li> <li>8) Подразделение внутреннего аудита;</li> <li>9) Структурные подразделения Банка, обеспечивающие вторую линию защиты.</li> <li>10) Структурные подразделения Банка, обеспечивающие первую</li> </ol>



	<p>4) требования к организации системы внутреннего контроля и проведению контрольных процедур (характеристика ключевых областей и основных компонентов системы внутреннего контроля, порядок оценки эффективности и отчетности в области внутреннего контроля и другие).</p> <p>Во внутренних нормативных документах Банка закрепляется ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p>		<p>линию защиты.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), перечне существенных рисков, Заявлении риск-аппетита на предшествующий год утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Подходы к определению рисков, порядок идентификации и оценки рисков, определение методов реагирования, мониторинг предусмотрены внутренними документами в рамках системы управления рисками.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров ежеквартально, на заседание Правления ежемесячно, при необходимости принимаются корректирующие мероприятия (в рамках рассмотрения данных отчетов).</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p> <p>Банк обеспечивает наличие системы внутреннего контроля, которая соответствует текущей рыночной ситуации, стратегии, объему активов, уровню сложности операций Банка.</p> <p>Политика внутреннего контроля, функционирующая в Банке, предусматривает, что система внутреннего контроля (далее - СВК) – это процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую Советом директоров, уполномоченными органами Банка, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей, и направленный на обеспечение эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечение сохранности активов.</p>
6.3	<p>Каждое должностное лицо Банка обеспечивает надлежащее рассмотрение рисков при принятии решений.</p> <p>Правление Банка обеспечивает внедрение процедур управления рисками работниками, обладающими соответствующей квалификацией и опытом.</p>	Соблюдается	<p>Во внутренних нормативных документах Банка закреплена ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p>

<p>Правление:</p> <p>1) обеспечивает разработку и внедрение утвержденных Советом директоров внутренних документов в области управления рисками и внутреннего контроля;</p> <p>2) обеспечивает создание и эффективное функционирование системы управления рисками и внутреннего контроля путем практической реализации, и непрерывного осуществления, закрепленных за ним принципов и процедур управления рисками и внутреннего контроля;</p> <p>3) отвечает за выполнение решений Совета директоров и рекомендаций Комитета по аудиту в области организации системы управления рисками и внутреннего контроля;</p> <p>4) осуществляет мониторинг системы управления рисками и внутреннего контроля в соответствии с требованиями внутренних документов;</p> <p>5) обеспечивает совершенствование процессов и процедур управления рисками и внутреннего контроля с учетом изменений во внешней и внутренней среде бизнеса.</p> <p>В целях реализации принципов внутреннего контроля и обеспечения эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля Правление Банка распределяет полномочия, обязанности и ответственность за конкретные процедуры управления рисками и внутреннего контроля между руководителями нижеследующего уровня и/или руководителями структурных подразделений/владельцами бизнес-процессов.</p> <p>Руководители структурных подразделений в соответствии со своими функциональными обязанностями несут ответственность за разработку, документирование, внедрение, мониторинг и развитие системы управления рисками и внутреннего контроля во вверенных им функциональных областях деятельности Банка.</p>		<p>Банк обеспечивает внедрение процедур управления рисками работниками, обладающими соответствующей квалификацией и опытом. Банком предусмотрен утвержденный перечень квалификационных требований к работникам Банка. Также, в целях определения степени соответствия работников Банка требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям и принятия необходимых управленческих решений Банком на ежегодной основе проводится аттестация.</p> <p>Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в соответствии с выбранной бизнес-моделью, масштабом деятельности, видами и сложностью операций, риск-профиля, и внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка. Правление Банка несет ответственность за:</p> <p>1) разработку Политики управления рисками для дальнейшего вынесения на утверждение Совета директоров и осуществляет мониторинг соблюдения Банком утвержденного документа;</p> <p>2) надлежащее исполнение обязанностей, делегированных коллегиальным органам или работникам Банка в рамках утвержденной организационной структуры Банка.</p> <p>Правление Банка несет ответственность за предоставление Совету директоров Банка информации о состоянии внутреннего контроля, в части своевременного выявления некорректных, неполных или несанкционированных операций, недостатков в деятельности по обеспечению сохранности активов, ошибок при формировании финансовой и регуляторной отчетности, нарушениях внутренних документов банка, требований гражданского, налогового, банковского законодательства Республики Казахстан, законодательства 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 пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, а также исключения конфликтов интересов и внутренних злоупотреблений и мошенничества, в том числе в отношении лиц,</p>
--	--	---

			<p>связанных с банком особыми отношениями.</p> <p>Управленческая отчетность по рискам формируется в соответствии с внутренними документами, в том числе Правилами организации системы отчетности в Банка (РП № 291 от 23.12.2015 г., с изменениями РП № 71 от 20.05.2022г.), Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров Банка (СД № 1 от 29.01.2021 г., с изменениями СД № 11 от 05.11.2021г.).</p>
6.4	<p>Организационная структура системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке предусматривает наличие структурного подразделения, ответственного за вопросы управления рисками и контроля, к задачам которой относятся:</p> <p>1) общая координация процессов управления рисками и контроля;</p> <p>2) разработка методических документов в области управления рисками и контроля и оказание методологической поддержки владельцам бизнес-процессов и работникам в процессе идентификации, документирования рисков, внедрения, мониторинга и совершенствования контрольных процедур, формирования планов мероприятий по реагированию на риски и планов мероприятий по совершенствованию системы управления рисками и внутреннего контроля, отчетов по их исполнению;</p> <p>3) организация обучения работников в области управления рисками и контроля;</p> <p>4) анализ портфеля рисков и выработка предложений по стратегии реагирования и перераспределения ресурсов в отношении управления соответствующими рисками;</p> <p>5) формирование сводной отчетности по рискам;</p> <p>6) осуществление оперативного контроля за процессом управления рисками структурными подразделениями;</p> <p>7) подготовка и информирование Совета директоров и/или Правления Банка о статусе системы управления</p>	Соблюдается	<p>В целях реализации принципов внутреннего контроля и обеспечения эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля Правлением Банка распределены полномочия, обязанности и ответственность за конкретные процедуры управления рисками и внутреннего контроля между руководителями и/или руководителями структурных подразделений.</p> <p>Организационная структура системы управления рисками и внутреннего контроля предусматривает наличие структурных подразделений по управлению рисками (подразделение, осуществляющее управление кредитными и финансовыми рисками, подразделение, осуществляющее управление операционными рисками), а также подразделения, осуществляющие управления рисками по направлениям деятельности (подразделение комплаенс – контроля, юридическое подразделение, подразделение внутреннего контроля, подразделение планирования и стратегического анализа, подразделение по рекламе и связям с общественностью, подразделение бухгалтерского учета и отчетности, подразделение безопасности, подразделение по работе с персоналом).</p> <p>Подразделения по управлению рисками выполняют, но, не ограничиваясь ими, следующие функции:</p> <p>1) разработку системы управления рисками, включающую политики и процедуры управления рисками, стратегию риск-аппетита и определение уровней риск-аппетита;</p> <p>2) выявление существенных текущих и потенциальных рисков, присущих деятельности Банка;</p> <p>3) оценку рисков и определение агрегированного (агрегированных) уровня (уровней) риск-аппетита;</p> <p>4) разработку для последующего вынесения на рассмотрение Комитета по управлению рисками и утверждение Совета директоров</p>

	<p>рисками, имеющихся угроз и предложении по их предупреждению/ нивелированию.</p> <p>Руководитель, курирующий функцию управления рисками и контроля, не является владельцем риска, что обеспечивает его независимость и объективность. Невозможно совмещение функций по управлению рисками и контролю с функциями, связанными с экономическим планированием, корпоративным финансированием, казначейством, принятием инвестиционных решений. Совмещение с другими функциями допускается в случае, если не возникает значительный конфликт интересов.</p>		<p>Банка уровней риск-аппетита, мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита;</p> <p>5) разработку систем раннего предупреждения и триггеров, направленных на выявление нарушений уровней риск-аппетита;</p> <p>6) предоставление управленческой отчетности Правлению, Комитету по управлению рисками Совета директоров Банка, Уполномоченному коллегиальному органу при Правлении.</p> <p>Подразделения Банка, осуществляющие управление рисками по направлениям деятельности при необходимости, разрабатывают внутренние документы, описывающие процедуры управления рисками по направлению деятельности, в том числе заявление риск-аппетита, для предоставления сведений в рамках управленческой отчетности по направлениям деятельности.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), перечне существенных рисков, Заявлении риск-аппетита на предшествующий год утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p>
6.5	<p>Система управления рисками и внутреннего контроля предусматривает процедуру идентификации, оценки и мониторинга всех существенных рисков, а также принятие своевременных и адекватных мер по снижению уровня рисков.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска. В случае любых непредвиденных изменений в конкурентной или экономической среде Банка, осуществляется переоценка карты рисков и ее соответствие риск-аппетиту.</p>	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров от 26.11.2021 года (протокол № 12) утверждены Карта и регистр рисков Банка, перечень существенных рисков, Заявление риск-аппетита на 2022 год.</p> <p>В Карте рисков Банка отражена информация о рисках, требующих внимания и предлагаются рекомендации по дальнейшим мерам минимизации и управления рисками.</p> <p>Регистр рисков состоит из 16 наименований факторов риска, предоставленных структурными подразделениями Банка.</p> <p>По итогам проведенного анализа 38 наименований факторов риска имеют низкую вероятность наступления и (или) не оказывают значительного влияния на финансовую жизнеспособность Банка,</p>

	<p>Советом директоров утверждается общий уровень аппетита к риску и уровня толерантности в отношении ключевых рисков, которые закрепляются внутренними документами Банка.</p> <p>Уровни толерантности по ключевым рискам пересматриваются в случае возникновения существенных событий. Устанавливаются лимиты, которые ограничивают риски в повседневной деятельности.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке как минимум на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Совет директоров при рассмотрении регистра и карты рисков обеспечивает включение в них рисков, которые действительно могут повлиять на реализацию стратегических задач, а при рассмотрении плана мероприятий по реагированию на риски убедиться в полезности мероприятий. Совет директоров и Правление Банка регулярно получают информацию о ключевых рисках, их анализе с точки зрения влияния на стратегию и план развития Банка.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров не реже одного раза в квартал и обсуждаются надлежащим образом в полном объеме.</p>		<p>соответственно расположены в "зеленой зоне" Карты рисков. Также имеется 4 наименования факторов риска, расположенных в "желтой зоне". Факторов риска, расположенных в "красной зоне" Карты рисков не имеется.</p> <p>Перечень существенных рисков содержит перечень рисков, определенных Комитетом по рискам Банка как существенные (8 рисков). Заявление риск-аппетита включает уровни риск-аппетита по всем видам существенных рисков в виде количественных и качественных показателей.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров ежеквартально, на заседание Правления ежемесячно, при необходимости принимаются корректирующие мероприятия (в рамках рассмотрения данных отчетов).</p>
6.6	<p>В Банке внедрены прозрачные принципы и подходы в области управления рисками и контроля, практика обучения работников и должностных лиц о системе управления рисками, а также процесс документирования и своевременного доведения необходимой информации до сведения должностных лиц.</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля. По результатам такого обучения проводится тестирование знаний.</p>	Соблюдается	<p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p> <p>В 2021 году работники Банка прошли обучение Системе управления операционными рисками. По результатам обучения 97% работников прошли тестирование. Также в 2021 году работники Банка прошли обучение по Политике внутреннего контроля, по результатам обучения 98% работников прошли тестирование.</p> <p>В рамках системы управления рисками и контроля в Банке организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ информирования Совета директоров и подразделения внутреннего</p>

	<p>В рамках системы управления рисками и контроля в Банке организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ (горячая линия) информирования Совета директоров (Комитета по аудиту) и подразделения внутреннего аудита о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних процедур, Кодекса деловой этики любым работником и должностным лицом Банка.</p>	<p>аудита о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних процедур, Кодекса деловой этики любым работником и должностным лицом Банка, путем размещения в офисе Банка ящиков для соответствующей корреспонденции. А также:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В соответствии с мерами организации противодействия мошенничеству и коррупции в Банке внедрена Горячая линия по вопросам мошенничества и коррупции (далее - Горячая линия). Горячая линия представляет собой средства конфиденциального получения сигналов о подозрениях, нарушениях и фактах мошенничества и коррупции.</li> <li>2. Горячая линия Банка состоит из следующих каналов связи, доступных для использования всеми работниками Банка, а также для третьих лиц, желающих обратить внимание руководства Банка на известные им намерения, подозрения или случаи мошенничества и коррупции: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внутренние каналы связи по Горячей линии для работников, сотрудников и консультантов Банка: <ul style="list-style-type: none"> <li>– телефонная линия 8(727) 3309482, через которую сообщается информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции;</li> <li>– электронный почтовый ящик <a href="mailto:antifraud@hcsbk.kz">antifraud@hcsbk.kz</a>, куда принимаются электронные сообщения и информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции.</li> </ul> </li> <li>• Внешние каналы связи по Горячей линии для клиентов Банка: <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефонная линия 8(727) 3309482, через которую сообщается информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции;</li> <li>– электронный почтовый ящик <a href="mailto:antifraud@hcsbk.kz">antifraud@hcsbk.kz</a>, куда принимаются электронные сообщения и информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции;</li> <li>- почтовый адрес: Республика Казахстан, А05А2Х0, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91, руководителю подразделения безопасности (с пометкой «лично в руки»).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
--	---	---

6.7	<p>В Банке создана Служба внутреннего аудита для систематической независимой оценки надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, и практики корпоративного управления.</p> <p>В дочерних организациях, входящих в группу Банка также создаются отдельные органы – службы внутреннего аудита. В дочерних организациях в форме товарищества с ограниченной ответственностью функции внутреннего аудита возлагаются на Ревизионную комиссию/ревизора, функционально подотчетными Наблюдательному Совету; при этом цели, функции и задачи Ревизионной комиссии/ревизора, порядок их взаимодействия с органами организации устанавливаются с учетом принципов, применимых к Службе внутреннего аудита, изложенных в Кодексе.</p>	Соблюдается	<p>В Банке создан Департамент внутреннего аудита, основными задачами которого является проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций в том числе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) надежности и эффективности системы внутреннего контроля;</li> <li>2) надежности и эффективности системы управления рисками (в т.ч. комплаенс-рисками);</li> <li>3) эффективности систем информационных технологий и информационной безопасности, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и(или)использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций;</li> <li>4) достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности, регуляторной и управленческой отчетности, достаточности капитала и ликвидности, и др. информации Банка, а также оценки правил (принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям, оценки процессов стресс-тестирования уровня капитала и ликвидности;</li> <li>5) эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей;</li> <li>6) надежности и эффективность системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка.</li> </ol> <p>В структуре Банка дочерние организации не предусмотрены, в связи с чем необходимость создания отдельной службы внутреннего аудита отсутствует.</p>
6.8	<p>Служба внутреннего аудита осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного (годового) аудиторского плана работ, утверждаемого Советом директоров Банка. Результаты аудиторских отчетов, ключевые обнаружения и соответствующие рекомендации</p>	Соблюдается	<p>ДВА осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного годового аудиторского плана (далее – ГАП) ежегодно разрабатываемого руководителем ДВА и утвержденного решением СД. Результаты аудиторских проверок с отражением ключевых обнаружений и предоставленных рекомендаций ежеквартально выносятся на</p>

	<p>ежеквартально выносятся на рассмотрение Совета директоров.</p> <p>Руководитель Службы внутреннего аудита принимает во внимание концепцию управления рисками, принятую в Банке, а также применяет собственное суждение о рисках, сформированное после консультаций с Правлением Банка и Комитетом по аудиту.</p>		<p>рассмотрение Совета директоров в рамках управленческих отчетов.</p> <p>Предварительными процедурами, предшествующими разработке риск-ориентированного ГАП, являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) составление/обновление Карты областей аудита на основании утвержденной Матрицы бизнес-процессов, рисков и контролей;</li> <li>2) анализ утвержденной Карты и регистра рисков Банка.</li> </ol>
6.9	<p>При осуществлении своей деятельности Служба внутреннего аудита проводит оценку эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления с применением общепринятых стандартов деятельности в области внутреннего аудита и корпоративных стандартов, в соответствии с методиками, утвержденными Советом директоров.</p> <p>Оценка эффективности системы внутреннего контроля включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведение анализа соответствия целей бизнес-процессов, проектов и структурных подразделений целям Банка, проверку обеспечения надежности и целостности бизнес-процессов (деятельности) и информационных систем, в том числе надежности процедур противодействия противоправным действиям, злоупотреблениям и коррупции;</li> <li>2) проверку обеспечения достоверности бухгалтерской (финансовой), статистической, управленческой и иной отчетности, выявление результатов деятельности бизнес-процессов и структурных подразделений на соответствие поставленным целям;</li> <li>3) определение адекватности критериев, установленных Правлением Банка для анализа степени исполнения (достижения) поставленных целей;</li> <li>4) выявление недостатков системы внутреннего контроля, которые не позволили (не позволяют) достичь поставленных целей;</li> <li>5) оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий по устранению нарушений, недостатков и</li> </ol>	Соблюдается	<p>Оценка эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления проводится ДВА с применением общепринятых стандартов деятельности в области внутреннего аудита и корпоративных стандартов, в соответствии с методиками, являющимися приложениями к Правилам по организации внутреннего аудита в Банке, утвержденными решением Совета директоров от 22.05.2018г. (протокол № 5).</p> <p>Оценка эффективности системы внутреннего контроля включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций: <ul style="list-style-type: none"> <li>- надежности и эффективности системы внутреннего контроля;</li> <li>- надежности функционирования системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и(или)использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций</li> <li>- достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка;</li> <li>- эффективности системы мер противодействия мошенничеству и коррупции;</li> </ul> </li> <li>2) анализ достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности, регуляторной и управленческой отчетности, достаточности капитала и ликвидности, и др. информации Банка, а также оценки правил</li> </ol>



<p>совершенствованию системы внутреннего контроля, реализуемых на всех уровнях управления;</p> <p>6) проверку эффективности и целесообразности использования ресурсов;</p> <p>7) проверку обеспечения сохранности активов Банка;</p> <p>8) проверку соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних документов Банка.</p> <p>Оценка эффективности системы управления рисками включает:</p> <p>1) проверку достаточности и зрелости элементов системы управления рисками для эффективного управления рисками (цели и задачи, инфраструктура, организация процессов, нормативно-методологическое обеспечение, взаимодействие структурных подразделений в рамках системы управления рисками, отчетность);</p> <p>2) проверку полноты выявления и корректности оценки рисков исполнительным органом на всех уровнях его управления;</p> <p>3) проверку эффективности контрольных процедур и иных мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов;</p> <p>4) проведение анализа информации о реализовавшихся рисках (выявленных по результатам внутренних аудиторских проверок нарушениях, фактах недостижения поставленных целей, фактах судебных разбирательств).</p> <p>Оценка корпоративного управления включает проверку:</p> <p>1) соблюдения этических принципов и корпоративных ценностей Банка;</p> <p>2) порядка постановки целей, мониторинга и контроля их достижения;</p> <p>3) уровня нормативного обеспечения и процедур информационного взаимодействия (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на</p>	<p>(принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям, оценки процессов стресс-тестирования уровня капитала и ликвидности, надежности и эффективность системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка;</p> <p>3) оценку насколько цели, формализованные в регламентах, политиках и др. или обозначенные владельцем процесса, соответствуют стратегии развития Банка и общим правилам целеполагания; критерии, используемые менеджментом для определения эффективности и экономичности бизнес-процессов; соответствие действующей системы мотивации владельца и участников бизнес-процесса с целями бизнес-процесса/подпроцесса. В случае если цели бизнес-процесса не формализованы, и владелец процесса также затрудняется их четко сформулировать, внутренние аудиторы должны на основе собственных теоретических и практических знаний и навыков (в том числе на основе бенчмаркинга) предложить цели для данного процесса и показатели для их измерения и согласовать их с владельцем процесса;</p> <p>4) тестирование надежности СВК на определение вероятности достижения цели контрольной процедуры, с помощью которой владелец анализируемого риска может эффективно управлять данным риском;</p> <p>5) оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий по устранению нарушений, недостатков и совершенствованию системы внутреннего контроля, реализуемых на всех уровнях управления путем мониторинга исполнения Банком рекомендаций ДВА, выданных и принятых в установленном порядке, а также в рамках периодических отчетов;</p> <p>6) проверку рациональности и эффективности использования ресурсов;</p> <p>7) анализ применяемых методов (способов) обеспечения сохранности имущества (активов);</p> <p>8) проверку соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и иных документов</p>
--	--

	<p>всех уровнях управления, включая взаимодействие с заинтересованными сторонами;</p> <p>4) обеспечения прав Единственного акционера, в том числе дочерних организаций, и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами;</p> <p>5) процедур раскрытия информации о деятельности Банка и его дочерних организаций.</p>	<p>Банка, а также эффективности систем и процедур, созданных и применяемых для обеспечения соответствия этим требованиям (комплаенс-контроль).</p> <p>Оценка эффективности системы управления рисками включает:</p> <p>1) проверку достаточности и зрелости элементов системы управления рисками для эффективного управления рисками (цели и задачи, инфраструктура, организация процессов, нормативно-методологическое обеспечение, взаимодействие структурных подразделений в рамках системы управления рисками, отчетность) в соответствии с утвержденной Методикой оценки СУР;</p> <p>2) проверку полноты выявления и корректности оценки рисков исполнительным органом на всех уровнях его управления путем анализа бизнес процессов и контрольных процедур, управленческой отчетности, информации с Базы данных по реализовавшимся рискам, наличия утвержденных уровней риск-аппетита/лимитов и своевременного мониторинга соблюдения установленных лимитов, Планов мероприятий по минимизации рисков и т.д.;</p> <p>3) проверку эффективности контрольных процедур и иных мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов путем анализа бизнес процессов, утвержденных регламентов, Планов мероприятий по минимизации рисков, управленческой отчетности и т.д.;</p> <p>4) проведение анализа информации о реализовавшихся рисках (выявленных по результатам внутренних аудиторских проверок нарушениях, фактах не достижения поставленных целей, фактах судебных разбирательств) путем анализа информации с Базы данных по реализовавшимся рискам, результатов проведенных служебных расследованиях, проверках проведенных ДВК, УКК, внутренних и внешних аудиторских проверок.</p> <p>Оценка корпоративного управления включает проверку:</p> <p>1) эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей;</p> <p>2) достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для</p>
--	---	--

			<p>достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка, мониторинга и контроля достижения стратегических целей;</p> <p>3) наличия и соблюдения утвержденных регламентов, информационного взаимодействия структурных подразделений и органов Банка (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления, включая взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами, в т.ч. по предоставлению отчетности;</p> <p>4) обеспечения прав Единственного акционера, в т.ч. при выплате дивидендов, предоставлении управленческой отчетности, и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами (министерствами, ведомствами и иными уполномоченными органами);</p> <p>5) процедур раскрытия финансовой и нефинансовой информации о деятельности Банка в т.ч. путем размещения на интернет сайте Банка и иных публичных источниках.</p>
6.10	<p>Банк проводит ежегодный аудит финансовой отчетности посредством привлечения независимого и квалифицированного аудитора, который как стороннее лицо предоставляет объективное мнение заинтересованным сторонам о достоверности финансовой отчетности и ее соответствия требованиям МСФО. Нормы в части ежегодного аудита применяются, если проведение аудита годовой финансовой отчетности предусмотрено законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.</p> <p>Выбор внешнего аудитора осуществляется на основе конкурса. Важную роль в процессе отбора играет Комитет по аудиту Совета директоров Банка, который согласовывает квалификационные требования и/или техническую спецификацию, разработанные в целях проведения конкурса.</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с пунктом 3 статьи 76 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах» (далее – Закон об АО) годовая финансовая отчетность подлежит предварительному утверждению Советом директоров не позднее, чем за тридцать дней до даты проведения годового общего собрания акционеров, окончательное утверждение годовой финансовой отчетности Банка производится на годовом общем собрании акционеров. Согласно подпункту 5) пункта 2 статьи 53 Закона об АО, подпунктами 5), 33) пункта 10.2 статьи 10 Устава Банка, к исключительной компетенции Совета директоров Банка отнесено предварительное утверждение годовой финансовой отчетности Банка, подготовка единственному акционеру рекомендаций в отношении порядка распределения чистого дохода Банка за истекший финансовый год.</p> <p>В соответствии с подпунктами 7), 8) пункта 1 статьи 36 Закона об АО, подпунктами 11), 18) пункта 9.2. статьи 9 Устава Банка утверждение годовой финансовой отчетности Банка относится к исключительной компетенции единственного акционера Банка.</p> <p>В соответствии с пунктом 1-1 статьи 57 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках) предусмотрено требование об обязательном проведении</p>

			<p>банками второго уровня аудита финансовой отчетности по итогам финансового года.</p>
6.11	<p>Банку следует утвердить документы, регулирующие порядок осуществления аудита и взаимоотношений с внешним аудитором, в том числе процесс выбора внешнего аудитора, полномочия и функции конкурсной комиссии, вопросы оказания аудиторской организацией консультационных услуг, не связанных с аудитом финансовой отчетности и прочей информации, вопросы ротации аудиторских организаций и старшего персонала аудиторской организации, вопросы приема на работу бывших сотрудников аудиторской организации.</p> <p>Ротация партнеров и старшего персонала аудиторской организации, ответственных за аудит финансовой отчетности, осуществляется не менее одного раза в пять лет, в случае если аудиторская организация оказывает Банку аудиторские услуги более 5 лет подряд.</p>	Соблюдается	<p>В Банке разработана Политика (процедура) привлечения внешнего аудита АО "Жилстройсбербанк Казахстана", утвержденной решением Совета директоров АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (протокол № 14) от 20.10.2017 года.</p> <p>В целях организации внешнего аудита по аудиту финансовой отчетности Банк выполняет следующие процедуры в соответствии с законодательством РК и в порядке, установленном Правилами закупок:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведение процедур закупок услуг аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;</li> <li>2) предварительное одобрение Правлением Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности и размера оплаты ее услуг;</li> <li>3) предварительное одобрение комитетом по аудиту Совета директоров Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности и размера оплаты ее услуг;</li> <li>4) предварительное одобрение Советом директоров Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности, определение Советом директоров размера оплаты услуг аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;</li> <li>5) принятие решения Акционера об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;</li> <li>6) заключение договора на проведение аудита финансовой отчетности Банка.</li> </ol> <p>Действие настоящего пункта не распространяется на случаи проведения внешнего аудита по инициативе Совета директоров либо требованию Акционера.</p> <p>6. В целях организации внешнего аудита по иному аудиту Банк выполняет следующие процедуры в соответствии с законодательством Республики Казахстан и в порядке, установленном Правилами закупок:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведение процедур закупок услуг внешнего аудитора;</li> <li>2) принятие решения Правлением Банка об определении аудиторской организации, осуществляющей иной аудит, а также</li> </ol>

			<p>определении размера оплаты услуг аудиторской организации, осуществляющей иной аудит.</p> <p>3) заключение договора на проведение иного аудита Банка.</p> <p>Действие настоящего пункта не распространяется на случаи проведения внешнего аудита по инициативе Совета директоров либо требованию Акционера."</p> <p>7. Решение об утверждении состава тендерной комиссии оформляется в виде приказа председателя правления Банка или иного уполномоченного им лица.</p>
<b>7. Принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов</b>			
7.1	<p>Члены Совета директоров и Правления Банка, работники Банка, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Единственного акционера и Банка, избегая конфликтов.</p> <p>В случае наличия (возникновения) корпоративных конфликтов, участники изыскивают пути их решения путем переговоров в целях обеспечения эффективной защиты интересов Банка и заинтересованных сторон. При этом, должностные лица Банка своевременно сообщают Корпоративному секретарю и/или Омбудсмену о наличии (возникновении) конфликта.</p> <p>Эффективность работы по предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов предполагает, полное и скорейшее выявление таких конфликтов и координацию действий всех органов Банка.</p>	Соблюдается	<p>В целях предупреждения и урегулирования возможных корпоративных конфликтов и конфликта интересов решением Совета директоров Банка от 27 марта 2015 года (протокол № 4) была утверждена Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Банка (далее – Политика). Политика регламентирует порядок и процедуры досудебного урегулирования конфликтов, а также действия органов, должностных лиц и работников Банка в рамках данных процессов.</p> <p>Целью Политики является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определение процедуры предупреждения и урегулирования корпоративных конфликтов, спорных конфликтных ситуаций, своевременного выявления и предотвращения конфликта интересов в Банке;</li> <li>– определение четкой координации действий всех органов Банка в случае возникновения или возможности возникновения корпоративного конфликта и/или конфликта интересов;</li> <li>– повышение эффективности принимаемых органами Банка решений за счет обеспечения справедливого, объективного и независимого процесса принятия решений в интересах Банка и его Единственного акционера.</li> </ul> <p>Вместе с тем, учитывая нормы действующих внутренних нормативных документов Банка, в целях обеспечения объективности оценки корпоративного конфликта и конфликта интересов создания условий для его эффективного урегулирования, лица, чьи интересы затрагивает конфликт или может затронуть могут обращаться к омбудсмену Банка.</p>

7.2	<p>Конфликт интересов определяется как ситуация, в которой личная заинтересованность работника Банка влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей.</p> <p>Серьезные нарушения, связанные с конфликтом интересов, могут нанести ущерб репутации Банка и подорвать доверие к ней со стороны Единственного акционера и иных заинтересованных сторон. Личные интересы должностного лица или работника не должны оказывать влияния на беспристрастное выполнение ими своих должностных, функциональных обязанностей.</p>	Соблюдается	<p>Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Банка рассматривает следующие ситуации, которые могут привести к конфликту интересов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником являются стороной в договоре, проекте или сделке, связанных с Банком, за исключением, в связи со спецификой деятельности Банка, договоров о жилищных строительных сбережениях, договоров займа и возникающих, в связи с их заключением соглашений и договоров, заключенных в обеспечение исполнения обязательств, как самих указанных выше лиц, так и по обязательствам третьих лиц, а также проведения аукционов согласно внутренних документов Банка регулирующих порядок выбытия и списания с баланса основных средств, нематериальных активов, залежалых товарно-материальных запасов, просроченной дебиторской задолженности, образовавшейся в результате административно-хозяйственной деятельности Банка с внебалансового учета имущества длительного использования;</li> <li>2) любая коммерческая или иная заинтересованность должностных лиц и работников Банка (прямая или косвенная) в сделках, договорах, проектах, связанных с Банком;</li> <li>3) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка конкурируют с Банком в части оказания услуг, заключения договора, реализации проекта или сделки с третьей стороной;</li> <li>4) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка без получения соответствующих разрешений органов Банка, в случае если получение разрешения вытекает из заключенного с должностным лицом или работников Банка трудового договора, при необходимости входит в Советы директоров/наблюдательные Советы других организаций либо совмещает помимо работы в Банке работу в другой организации, за исключением занятия педагогической, научной и иной творческой деятельностью;</li> <li>5) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, получают</li> </ol>
-----	---	-------------	--

		<p>вознаграждение в виде денег, услуг и в иных формах за исполнение должностным лицом или работником Банка своих профессиональных обязанностей или другие услуги, связанные с исполнением должностным лицом или работником Банка своих профессиональных обязанностей, от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие обязанности;</p> <p>б) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, принимает подарки или услуги в связи с исполнением своих профессиональных обязанностей либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий;</p> <p>7) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, получают от поставщиков или заказчиков Банка персональные скидки или другие исключительные преимущества, которые недоступны в общем порядке другим должностным лицам, работникам Банка или их близким родственникам;</p> <p>8) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка использует в личных целях ресурсы, интеллектуальную собственность и оборудование Банка (включая корпоративную почту и компьютерные программы);</p> <p>9) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка раскрывает конфиденциальную информацию, ставшую ему известной в силу исполнения своих профессиональных обязанностей, или информацию, раскрытие которой может оказать негативное влияние на интересы Банка, а также любое использование конфиденциальной информации, связанной с Банком, для получения личной выгоды должностным лицом, работником Банка или их близкими родственниками или юридическим лицом, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником.</p>
--	--	--

			<p>10) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка принимает участие в обсуждении или принятии решения по вопросам оценки его работы, переназначения (переизбрания), выплаты вознаграждения или иным вопросам в отношении самого себя.</p> <p>Ситуации конфликта интересов, перечисленные в Политике, не являются исчерпывающими. Должностные лица и работники Банка во всех случаях должны руководствоваться определением конфликта интересов, приведенным в пункте 6 настоящей Политики.</p>
7.3	<p>Работники Банка не допускают ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.</p> <p>Банком во избежание конфликта интересов, препятствующих объективному выполнению Советом директоров своих обязанностей, и ограничения политического вмешательства в процессы Совета директоров Банка внедряются механизмы по их недопущению и регулированию.</p>	Соблюдается	<p>Должностные лица Банка несут ответственность, установленную законами Республики Казахстан, перед Банком и Единственным акционерами за вред, причиненный их действиями и (или) бездействием, и за убытки, понесенные Банком, включая, но не ограничиваясь убытками, понесенными в результате предоставления информации, вводящей в заблуждение, или заведомо ложной информации, нарушения порядка предоставления информации, установленного законодательством, предложения к заключению и (или) принятия решений о заключении крупных сделок, сделок, в совершении которых имеется заинтересованность и сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, повлекших возникновение убытков Банка в результате их недобросовестных действий и (или) бездействия, в том числе с целью получения ими либо их аффилированными лицами прибыли (дохода) в результате заключения таких сделок с Банком.</p>
<b>8. Принцип прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка</b>			
8.1	<p>В целях соблюдения интересов заинтересованных сторон Банк своевременно и достоверно раскрывает информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, а также информацию о всех важных аспектах своей деятельности, включая финансовое состояние, результаты деятельности, структуру собственности и управления.</p>	Соблюдается	<p>Банк в соответствии с требованиями Правил раскрытия эмитентом информации и требованиями к содержанию информации, подлежащей раскрытию эмитентом, а также сроки раскрытия эмитентом информации на интернет - ресурсе депозитария финансовой отчетности, утвержденным Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2018 года № 189, Казахстанской фондовой биржи и Международного финансового центра «Астана» раскрывает информацию в части корпоративных событий Банка, а также списка аффилированных лиц Банка.</p>
8.2	<p>Для обеспечения системности раскрытия информации в Банке утверждаются внутренние документы, определяющие принципы и подходы к раскрытию и защите</p>	Соблюдается	<p>Вопросы обеспечения конфиденциальности информационной безопасности, обеспечения сохранности коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайны, раскрытия информации об</p>



	<p>информации, перечень информации, раскрываемой заинтересованным лицам, сроки, порядок, способ, форму раскрытия информации, ответственных должностных лиц и работников, с указанием их функций и обязанностей, а также другие положения, регулирующие процессы раскрытия информации.</p>		<p>АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и источниках размещения, урегулированы следующими внутренними нормативными документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- политика информационной безопасности Банка, утвержденной решением Правления Банка от 28 августа 2018 года (протокол №60);</li> <li>- политика информирования о нарушениях, касающиеся деятельности Банка, утвержденной решением Совета директоров Банка от 28 ноября 2014 года (протокол №17).</li> </ul> <p>Кроме того, решением Совета директоров Банка от 15 октября 2018 года (протокол №12) утвержден Перечень защищаемой информации, включающей в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО «Жилстройсбербанк Казахстана».</p>
8.3	<p>С целью защиты информации, составляющей коммерческую и служебную тайну, Банк в соответствии с законодательством Республики Казахстан определяет порядок отнесения информации к категориям доступа, условия хранения и использования информации. Банк определяет круг лиц, имеющих право свободного доступа к информации, составляющей коммерческую и служебную тайну, и принимают меры к охране ее конфиденциальности.</p>	Соблюдается	<p>В Банке утверждены и применяются в работе следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила категорирования информации, информационных активов и разработки Перечня защищаемой информации в Банка (утверждены РП №44 от 12.05.2020г.)</li> <li>- Перечень защищаемой информации, включающий в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (утвержден СД 30.04.2021г., протокол №14);</li> <li>- Правила учета, использования и хранения защищаемой информации в АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (утверждены ПП №28 от 19.02.2015г.)</li> </ul>
8.4	<p>Корпоративный интернет-ресурс является структурированным, удобным для пользования навигации и содержит информацию, достаточную заинтересованным лицам для понимания деятельности Банка. Рекомендуются, чтобы информация размещалась в отдельных тематических разделах корпоративного интернет-ресурса.</p> <p>Актуализация корпоративного интернет-ресурса осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в неделю.</p> <p>В Банке на регулярной основе осуществляется контроль полноты и актуальности информации, размещенной на корпоративном интернет-ресурсе, а также определяется соответствие данной информации,</p>	Соблюдается	<p>Правилами раскрытия информации АО "Жилстройсбербанк Казахстана, утвержденными решение Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана" от 28 декабря 2017 года (протокол № 51) обязанность за размещение и обновление информации на интернет-ресурсе Банка лежит на ответственном подразделении и подразделении информационных технологий.</p> <p>Согласно Перечню ответственных подразделений за размещение и обновление информации в разделах внешнего Интернет-ресурса Приказа № 451 от 04.10.2019 "О формировании, размещении и обновлении информации в разделах внешнего Интернет-ресурса АО "Жилстройсбербанк Казахстана" по мере необходимости и в сроки в соответствии с внутренними документами актуализируется информацию на интернет-ресурсе Банка.</p>

	<p>размещенной на казахской, русской, английской версиях корпоративного интернет-ресурса. В этих целях закрепляются ответственные лица (структурное подразделение), отвечающие за полноту и актуальность информации на корпоративном интернет-ресурсе.</p>		
8.5	<p>Корпоративный интернет-ресурс Банка содержит следующую информацию:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) общую информацию о Банке, включая информацию о миссии, основных задачах, целях и видах деятельности, размере собственного капитала, размере активов, чистом доходе и численности персонала;</li> <li>2) о стратегии развития и/или плане развития (как минимум, стратегические цели); приоритетные направления деятельности;</li> <li>3) Устав и внутренние документы Банка, регулирующие деятельность органов, комитетов, корпоративного секретаря;</li> <li>4) об этических принципах;</li> <li>5) об управлении рисками;</li> <li>6) о дивидендной политике;</li> <li>7) о членах Совета директоров, включая следующие сведения: фотография (по согласованию с членом Совета директоров), фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, статус члена Совета директоров (независимый директор, представитель Единственного акционера), указание функций члена Совета директоров, в том числе членство в комитетах Совета директоров или исполнение функций Председателя Совета директоров, образование, в том числе основное и дополнительное образование (наименование образовательного учреждения, год окончания, квалификация, полученная степень), опыт работы за последние пять лет, основное место работы и другие занимаемые в настоящее время должности, профессиональная квалификация, дата первого избрания в Совет директоров и дата избрания в действующий Совет директоров, количество и доля принадлежащих акций аффилированных организаций;</li> </ol>	Соблюдается	<p>Правилами раскрытия информации АО "Жилстройсбербанк Казахстана, утвержденными решением Правления Банка от 28 декабря 2017 года (протокол № 51) предусмотрено размещение на внешнем Интернет-сайте Банка следующей информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основные направления деятельности Банка;</li> <li>2) годовой отчет Банка;</li> <li>3) информация о существенных событиях в жизни Банка;</li> <li>4) информация о структуре Совета директоров и Правления Банка;</li> <li>5) информация о существующих вакансиях, кадровой политике Банка;</li> <li>6) перечень и адреса филиалов Банка;</li> <li>7) сведения об аффилированных лицах;</li> <li>8) информация об акционерах и партнерах Банка;</li> <li>9) информация о стратегическом развитии Банка;</li> <li>10) учетная политика Банка;</li> <li>11) пресс-релизы и рекламно-информационные статьи Банка;</li> <li>12) презентационные сюжеты и рекламные ролики Банка.</li> </ol>

8) о членах Правления, включая следующие сведения: фотография, фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, должность и выполняемые функции, образование, в том числе основное и дополнительное образование (наименование образовательного учреждения, год окончания, квалификация, полученная степень), опыт работы за последние пять лет, профессиональная квалификация, должности, занимаемые по совместительству, количество и доля принадлежащих акций аффилированных организаций;

9) о финансовой отчетности;

10) годовых отчетах;

11) о внешнем аудитором;

12) о закупочной деятельности, включая правила, объявления и результаты закупок;

13) о структуре уставного капитала, включая следующие сведения: количество и номинальная стоимость выпущенных акций (долей участия), описание прав, предоставляемых акциями, количество и номинальная стоимость объявленных, но неразмещенных акций, сведения об Единственном акционере, количество и доля принадлежащих им простых акций (долей участия), порядок распоряжения правами собственности;

14) о структуре активов, включая информацию об аффилированных организациях всех уровней с кратким указанием сферы их деятельности;

15) о годовом календаре корпоративных событий;

16) о сделках, в совершении которых имеется заинтересованность, включая сведения о сторонах сделки, существенных условиях сделки (предмет сделки, цена сделки), органе, принявшем решение об одобрении сделки;

17) о крупных сделках, включая сведения о сторонах сделки, существенных условиях сделки (предмет сделки, цена сделки), органе, принявшем решение об одобрении сделки;

18) о деятельности в сфере устойчивого развития;

	19) о размере утвержденных дивидендов; 20) о новостях и пресс-релизах.		
8.6	<p>Банк готовит годовой отчет в соответствии с положениями настоящего Кодекса и лучшей практикой раскрытия информации. Годовой отчет утверждается Советом директоров.</p> <p>Годовой отчет является структурированным документом и публикуется на казахском, русском и английском языках (при необходимости).</p> <p>Годовой отчет подготавливается и, после утверждения Советом директоров Банка, размещается на интернет-ресурсе.</p>	Соблюдается	<p>Согласно подпункту 19) пункта 9.2 статьи 9 Устава Банка к исключительной компетенции Единственного акционера относится утверждение годового отчета Банка.</p> <p>В 2021 году Годовой отчет предварительно утвержден решением Совета директоров Банка № 7 от 9 июня и утвержден решением Правления Холдинга решением № 33/21 от 30 июня.</p> <p>Годовой отчет Банка за 2020 год размещен на интернет-ресурсе Банка.</p>
8.7	<p>Требования к содержанию годового отчета минимально предполагают наличие следующей информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обращение Председателя Совета директоров;</li> <li>2) обращение Председателя правления Банка;</li> <li>3) о Банке: общие сведения; о структуре уставного капитала, включая следующие сведения: количество и номинальная стоимость выпущенных акций (долей участия), описание прав, предоставляемых акциями, количество и номинальная стоимость объявленных, но не размещенных акций, сведения об единственном акционере, количество принадлежащих ему простых акций, порядок распоряжения правами собственности; миссия; стратегия развития, результаты ее реализации; обзор рынка и положение на рынке;</li> <li>4) результаты финансовой и операционной деятельности за отчетный год: обзор и анализ деятельности относительно поставленных задач; операционные и финансовые показатели деятельности; основные существенные события и достижения; информация о существенных сделках; любая финансовая поддержка, включая гарантии, получаемые/полученные от государства и любые обязательства перед государством и обществом, принятые на себя Банком (если не раскрывается в соответствии с МСФО);</li> </ol>	Соблюдается	<p>В 2021 году на рассмотрение ЕА выносился отчет за 2020 год. Годовом отчете Банка за 2020 год представлена информация об итогах деятельности Банка, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обращение Председателя Совета директоров Банка, Председателя Правления Банка;</li> <li>– информация об основных видах деятельности и предоставляемых услугах;</li> <li>– информация о существенных корпоративных событиях;</li> <li>– информация о стратегии развития (миссия, цели и задачи);</li> <li>– информация об управлении рисками;</li> <li>– информация о корпоративной социальной ответственности и защите окружающей среды;</li> <li>– информация об органах управления и организационной структуре Банка;</li> <li>– информация о принципах корпоративного управления Банка, в том числе о политике по урегулированию конфликта интересов;</li> <li>– информация о результатах самооценки следования утвержденному кодексу корпоративного управления Банка;</li> <li>– информация о прозрачности Банка и эффективности процессов раскрытия информации;</li> <li>– годовая финансовая отчетность и аудиторские заключения;</li> <li>– дополнительная информация согласно требованиям АО "Казахстанская фондовая биржа".</li> </ul>

	<p>5) структура активов, включая дочерние организации всех уровней, обзор, основные итоги их финансовой и производственной деятельности;</p> <p>6) цели и планы на будущие периоды;</p> <p>7) основные факторы риска и система управления рисками;</p> <p>8) корпоративное управление: структура корпоративного управления; состав акционеров и структура владения; состав Совета директоров, включая квалификацию, процесс отбора, в том числе о независимых директорах с указанием критериев определения их независимости; отчет о деятельности Совета директоров и его комитетов, в котором отражаются итоги деятельности Совета директоров и его комитетов за отчетный период, существенные события, рассмотренные вопросы, количество заседаний, форма заседаний, посещаемость; информация о соответствии практики корпоративного управления принципам настоящего Кодекса, а при ее несоответствии пояснения о причинах несоблюдения каждого из принципов; состав правления Банка; отчет о деятельности правления; политика вознаграждения должностных лиц;</p> <p>9) устойчивое развитие;</p> <p>10) заключение аудитора и финансовая отчетность с примечаниями;</p> <p>11) в аналитических показателях и данных, включаемых в годовой отчет, следует отражать сравнительный анализ и достигнутый прогресс (регресс) по отношению к предыдущему периоду (сравнение со значениями аналогичных показателей, указанных в прошлом годовом отчете). В целях сравнения показателей с компаниями международного уровня, действующими в аналогичной отрасли, рекомендуется публикация показателей деятельности, которые позволят провести отраслевой бенчмаркинг-анализ.</p>		
8.8	<p>Правление проводит очные заседания и обсуждает вопросы реализации стратегии развития и/или плана</p>	<p>Соблюдается</p>	<p>В 2021 году Правлением Банка проведены: 57 очных заседаний (приняты решения по 351 вопросам);</p>

	развития, решений Единственного акционера, Совета директоров и операционной деятельности. Заседания Правления проводятся на регулярной основе. Случаи проведения заочных заседаний ограничены и определены в Уставе и внутренних документах Банка.		157 заочных заседаний (приняты решения по 558 вопросам).
8.9	Правление формирует план работы на предстоящий год с перечнем вопросов до начала календарного года. Члены Правления заблаговременно обеспечиваются материалами к рассмотрению, надлежащего качества. При рассмотрении таких вопросов, как стратегии развития и/или планы развития, инвестиционные проекты, управление рисками допускается проведение нескольких заседаний.	Соблюдается	План работы Правления Банка на 2021 год утвержден решением Правления (протокол № 214) от 31.12.2021 г.  При необходимости возможно проведение нескольких заседаний Правления при обсуждении таких вопросов как стратегии развития и/или планы развития, инвестиционные проекты, управление рисками.
8.10	При рассмотрении каждого вопроса отдельное обсуждение посвящается рискам, связанным с принятием/непринятием решения и их влияния на рентабельную деятельность Банка. Все вопросы, выносимые по инициативе Правления на рассмотрение Совета директоров и Единственного акционера, предварительно рассматриваются и одобряются Правлением.	Соблюдается	В рамках компетенции Правлением Банка при рассмотрении каждого вопроса проводится отдельное обсуждение по вопросам рисков, связанных с принятием/непринятием решения и их влияния на рентабельную деятельность Банка. Все вопросы, выносимые по инициативе Правления на рассмотрение Совета директоров и Единственного акционера, проходят предварительное одобрение Правлением Банка согласно подпункту 13) пункта 11.5 статьи 11 Устава Банка.
8.11	Председатель и члены Правления не допускают возникновения ситуации с конфликтом интересов. При возникновении конфликта интересов, они заблаговременно уведомляют об этом Совет директоров либо Председателя Правления, о необходимости зафиксировать это письменно и не участвовать в принятии решения по вопросу.	Соблюдается	В 2021 году случаи, связанные с прямыми или косвенными потенциальными конфликтами интересов, отсутствуют.

**Корпоративный секретарь**

**М. Толкимбекова**

