

СТРАТЕГИЯ



МИССИЯ

Қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отанға деген сезімді нығайту



ПАЙЫМ

Біз 2023 жылы – тұрақты, жоғары технологиялы, клиентке бағдарланған әлеуметтік маңызы бар, тұрғын үй құрылысы жинақтары жүйесінің қағидаларын іске асыратын, мемлекеттік бағдарламаларды жүзеге асыруға белсенді қатысатын, халықтың кең ауқымын баспанамен қамтамасыз ету үшін тұрғын үй құрылысын дамытуға қолдау көрсететін банкпіз.

ҚҰНДЫЛЫҚТАР

1 Даму және инновациялар.
Банк үнемі клиенттік сервисті, ішкі процестердің сапасын жақсарту үшін жұмыс істейді және тиімсіздіктің кез келген көріністеріне төзбейді, инновациялар мен дамуға әрдайым ашық, ең жаңа банктік және басқару технологияларын белсенді енгізеді. Банк қызметкерлердің өзінөзі дамытуға ұмтылысын қолдайды.

2 Нәтижелілік және меритократия.
Банк мақсаттарға қол жеткізудегі ең жоғары стандарттарды ұстанады, нәтижеге бағдарлану мәдениетін қолдайды, ол үшін нақты мақсаттар қояды, оларға мерзімінде жетеді, негізделген ресурстары бар, нәтижелерді тұрақты түрде бағалайды. Меритократия – әрбір қызметкердің жеке күш-жігерін, қабілеті мен жетістіктерін әділ және объективті бағалау.

3 Команда және құрмет.
Банк өзара сыйластық атмосферасына басымдық береді. Банк басшылығы әр қызметкердің командалық мақсаттарға қол жеткізудегі үлесін түсінеді, бұл өзара сенімді қалыптастырады.

4 Бастамашылық және командалық рух.
Қызметкерлердің өндірістік процесті оңтайландыруға тәуелсіз және белсенді ұмтылысы. Бірлескен қызметтің жоғары нәтижелеріне және бірыңғай ниеттерге қол жеткізу жолындағы ынтымақтастық.

ДАМУДЫҢ СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҚСАТТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

Банктің бекітілген 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясына сәйкес Банктің негізгі мақсаттары:
— ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың үлесін ЭБХ 25%-ға дейін арттыру
— алдыңғы қатарлы технологияларды енгізу және Банк қызметін автоматтандыру арқылы клиенттерге қызмет көрсету бойынша операциялардың 100%¹-ын онлайн режиміне аудару;
— клиенттердің қанағаттану деңгейін (CSI) 4,7 деңгейінде ұстау.



Қойылған мақсаттарға жету үшін Банк мынадай негізгі міндеттерді анықтады:

1-міндет.	2-міндет.	3-міндет.
Халықты қол жетімді баспанамен қамтамасыз ету саласында мемлекеттік саясатты іске асыру. Стратегиялық бағыттар: — Банкті толыққанды ұлттық даму институтына айналдыру; — мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру.	Үздік клиенттік сервисті ұсыну. Стратегиялық бағыттар: — өнімдерді/ қызметтерді жетілдіру; — бизнес-үдерістерді жетілдіру/ автоматтандыру; — сату/қызмет көрсету арналарын дамыту; — IT-инфрақұрылымды дамыту; — заңнамалық бастамалар.	Банктің тұрақты дамуын қамтамасыз ету. Стратегиялық бағыттар: — қорландыруды тарту; — тәуекелдерді теңгерімді басқару; — персоналды басқарудың тиімді жүйесі; — қаржылық тұрақтылықты сақтау.

¹ 2023 жылға дейін онлайнға ауыстыруға жоспарланған операциялар бойынша

2022 ЖЫЛҒА АРАНАЛҒАН СТРАТЕГИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕР АЯСЫНДАҒЫ ЖҰМЫС

1-міндет. Халықты қол жетімді тұрғын үймен қамтамасыз ету саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру

Есепті жыл ішінде Банк алдына қойылған стратегиялық және әлеуметтік маңызды міндеттерді сәтті жүзеге асырды, оның ішінде «Нұрлы жер» мемлекеттік бағдарламасын және оның бағыттарын – «Шаңырақ», «Әкімдікте кезекте тұрған аз қамтылған отбасыларды кредиттеу» пилоттық жобасы аясында әкімдіктерде кезекте тұрғындарды кредиттеуді, іске асыруға белсенді қатысты.

«Нұрлы жер» бағдарламасы аясында 2022 жылы қазақстандықтарға жылдық 5% төмендетілген мөлшерлеме бойынша 38 млрд теңге сомасына 5 157 қарыз берілді Қарыздар 2021 жылы республикалық бюджеттен 32 млрд теңге көлемінде бөлінген қаражат қалдығы есебінен, сондай-ақ қайтарымды қаражат есебінен берілді. Сондай-ақ, «Бақытты отбасы» бағыты бойынша республикалық бюджеттен Банкке 51 млрд теңге бөлінді. 2022 жылы және 2021 жылы бөлінген қаражаттың қалдығы есебінен көп балалы және толық емес отбасыларға, сондай-ақ мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға 14,7 млрд теңге сомасына 1 275 қарыз берілді. «Шаңырақ» бағдарламасы шеңберінде 2022 жылы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2020–2021 жылдары алған облигациялық қаражатының, меншікті қаражатының, 2022 жылы алынған 15,3 млрд теңге мөлшеріндегі бюджет қаражатының, сондай-ақ қайтарымды қаражатының қалдығы есебінен 71,7 млрд теңге сомасына 6 005 қарыз берілді.

Жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру жөніндегі механизмді іске асыру.

Есептік жылдың сәуір айында Банк жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру тетігін іске асырды. 2022 жылы төлемдерді жүзеге асыру үшін 50 млрд теңге қарастырылды

(республикалық бюджеттен 40 млрд теңге және жергілікті әкімдіктердің бюджетінен 10 млрд теңге). Есептік жылдың соңында көп балалы отбасыларға, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға, жетім балаларға, сондай-ақ 1,2 топтағы мүгедектерге 449,8 млн теңге сомасына 2 335 өтінім бойынша төлемдер жүргізілді.

Банкті ұлттық даму институтына айналдыру.

Банкті ұлттық даму институтына айналдыру «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұрғын үй саясатын реформалау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жобасында (бұдан әрі – Заң жобасы) көзделген. Банктің Ұлттық даму институты ретіндегі негізгі міндеті халықты тұрғын үймен қамтамасыз ету бойынша тұрғын үй қатынастарын дамыту болып табылады. Осы мақсатта Банк Негізгі банктік қызметтен басқа тұрғын үй алуға халықтың кезектілігін жүргізумен, тұрғын үй беру процесін әкімшілендірумен, жалдау төлемдерін субсидиялаумен айналысатын болады. Бұдан басқа, заң жобасында Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі тарапынан қызметті ішінара реттеуді сақтай отырып, екінші деңгейдегі банктер жүйесінен банкті енгізу көзделген. Бұл ретте, Қазақстан Республикасының Үкіметі Банктің қаржылық орнықтылығының параметрлерін айқындайтын және тұрғын үй құрылыс жинақтарына салымдардың сақталуын қамтамасыз ететін болады. Заң жобасы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 31 желтоқсандағы № 983 қаулысымен Қазақстан Республикасы Парламентінің Мәжілісіне енгізілді және қазіргі уақытта қарастырылуда. Заң жобасы бекітілгеннен кейін Банк Кезекте тұрғандардың бірыңғай республикалық электрондық базасын жүргізуді, мониторингтеуді және өзектендіруді жүзеге асыратын болады.

2-міндет. Үздік клиенттік сервисті ұсыну.

Банк клиент өнімдер мен қызметтерді өзіне ыңғайлы, яғни өзіне ыңғайлы уақытта, ыңғайлы жерде және ыңғайлы тәсілмен пайдалана алатын инфрақұрылымды құруға ұмтылады.

Осы мақсатта Банк өз клиенттері үшін келесі қызмет көрсету арналарын іске асырды:
— банк бөлімшесі (филиалдар, қызмет көрсету орталықтары, қызмет көрсету нүктелері, колл-орталық);

- банк консультанттары (консультациялық орталықтар, көшпелі сервис);
- агент – «Қазпошта» АҚ заңды тұлғасы;
- бейне банкинг;
- интернет-банкинг;
- банктің мобильді қосымшасы;
- Банк серіктестері (Kaspi.kz, Қазақстан Республикасының Электрондық үкіметі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Банк ЦентрКредит» АҚ);

сондай ақ байланыс арналары:

- банктің корпоративтік сайты;
- чат-бот Quanysh (мессенджері WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- және т. б. әлеуметтік желілердегі ресми парақшалары.

2022 жылы Банк өзінің цифрлық технологиялары мен клиенттерге қызмет көрсету тәсілдерін белсенді дамытуға уақыт пен қаржылық ресурстарды инвестициялады.

Есепті жылдың қорытындысы бойынша Банк 4 639 413 клиенттік операция жүргізді, оның 72% (3 353 354 операция) қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілді. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша қашықтықтан арналар арқылы жүргізілген операциялардың үлесі:

- интернет-банкинг – 54% = 2 539 357 операциялар;
- видео-банкинг – 6% = 278 887 операциялар;
- агенттік желісі – 12% = 535 110 операциялар.

Банк бөлімшелері 1 286 059 операция жүргізді (барлық операциялардың 28%). Банктің бөлімшелерінде қызмет көрсетуге клиенттің қанағаттану деңгейі (CSI) жыл қорытындысы бойынша 4,84 балды құрады (бұл ретте Бағалау жүйесі 2022 жылғы мамырда енгізілді).

Анықтама: Банктің бөлімшелерінде қызмет көрсетуге клиенттің қанағаттану деңгейі (CSI) Банктің CSI және NPS сервистік көрсеткіштерімен жұмыс істеу әдістемесіне сәйкес жүргізіледі.

2022 жылы



50 клиенттік операция жүргізілді

3-міндет. Банктің тұрақты дамуын қамтамасыз ету

Банк бизнес пен қоғам мүдделерінің теңгерімін қамтамасыз етуге ұмтылады, сонымен қатар ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарын келісуді қамтамасыз етеді. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген тұрақты даму қағидаттарын басқару жүйесіне, даму стратегиясына және негізгі процестерге біріктіреді.

Тәуекелдерді және капиталды басқару жүйесі Банк стратегиясының бөлігі болып табылады және қабылданатын шешімдердің нәтижелігін және тиімділігін арттыру, шығынды азайту және кірісті көбейту үшін белгісіздік жағдайларында басқарушылық шешімдерін қабылдау арқылы тұрақты дамуды қамтамасыз етуге бағытталған.

Тәуекелдерді басқару барысында Банк Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мемлекеттің қаржы жүйесінің қатысушысы ретіндегі талаптарын ескере отырып, әртүрлі тәсілдерді пайдаланады, мысалы:

- үш қорғаныс желісінің жүйесі;
- Банктің тәуекел-тәбет стратегиясын қалыптастыру;
- капиталдың жеткіліктілігін бағалау;
- өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау;
- Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштері бойынша стресс-тесттер жүргізу;
- тәуекел көрсеткіштері бойынша ақпаратты Банктің уәкілетті органдарына уақтылы жеткізу мақсатында басқарушылық есеп беру жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз ету.

Стратегияны табысты жүзеге асыру үшін Банк Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге және қаржылық тұрақтылыққа әсер етуі мүмкін негізгі тәуекелдерге жүйелі түрде талдау жасайды, оларды барынша азайту бойынша тиісті іс-шараларды әзірлейді. Есепті жылы, өткен кезеңдердегідей, Банк өтімділік пен капиталдың жеткіліктілігінің жоғары деңгейін ұстап тұруды жалғастыруда, бұл реттеушінің талаптарынан айтарлықтай асып түседі.

Банктің қаржылық тұрақтылығы Банктің стратегиялық мақсаттарына жету үшін қаржыны басқару арқылы жүзеге асырылады. Банктің жеке қаражаты есебінен мемлекеттік бағдарламалар мен бағдарламалардың сәтті жүзеге асырылуының арқасында соңғы 5 жылда жыл сайын кірістің, сонымен қатар Банктің таза пайдасының өсімі байқалуда.

Сонымен қатар, Банк өз күшін адам ресурстарын басқарудың жоғары тиімді моделін құруға, Банктің стратегиялық мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізуді қамтамасыз етуге қабілетті пікірлес адамдар командасын құруға бағыттайды. Банк қызметкерлерді оқытуға және дамытуға, олардың дағдылары мен біліктілігін арттыруға үлкен мүмкіндіктер береді. Банк өз қызметінде қызметтің негізгі көрсеткіштерін (ҚНҚ) бағалауды пайдалана отырып, кадрларды іріктеудің, жұмысқа қабылдаудың, оқытудың, мансаптық жоспарлаудың және тиімді ынталандырудың заманауи жүйесін пайдаланады. ҚНҚ бағалау жүйесі жоғары басшылықтан бастап әкімшіліктегі қызметкерлерге дейін қызметтің негізгі көрсеткіштерін каскадтау үдерісі арқылы жүзеге асырылады.

ҚЫЗМЕТТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Есепті кезеңде Банктің қызметі Банктің 2023 жылға дейінгі даму стратегиясына, Банктің 2019–2023 жылдарға арналған Даму жоспарына, Банктің Жарғысына және ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылды.

Жоғарыда аталған құжаттарға сәйкес 2022 жылға қол жеткізілуі төмендегі кестеде көрсетілген негізгі көрсеткіштер белгіленді:

ҚЫЗМЕТТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Көрсеткіш атауы	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылға арналған жоспар	2022 жылғы дерек	Орындау, %
Қазақстан Республикасының экономикалық белсенді халқына тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылардың үлесі, %	20,3	23,5	26,3	26,7	102
ROE, %	12,05	19,81	19,82	22,77	115
Тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар, бірл.	486 314	601 370	-	618 422	-
Тұрғын үй қарыздарын беру көлемі, млн теңге	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	136

2022 жылдың қорытындысы бойынша тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылардың экономикалық белсенді халыққа шаққандағы нақты үлесі – 26,7%. 2 520 мың адам – ТҚЖ қатысушысы. Жоспарлы мәні 26,3% болған жағдайда жоспардың орындалуы 102%-ды құрады.

Есепті кезеңнің қорытындылары бойынша капиталдың рентабельділігі – 22,77%, бұл 84 млрд теңге мөлшеріндегі жоспарлы көрсеткіш кезінде 96 млрд теңге деңгейінде ағымдағы кезеңнің оң бөлінбеген пайдасын алудың салдары.

