



# ҚЫЗМЕТ НӘТИЖЕЛЕРІ

## COVID-19 ӘСЕРІ

2022 жылы COVID-19 пандемияның бірінші жылындағыдай ел экономикасына үлкен жүктеме көзі болуды тоқтатты, бірақ оның штамдары әлі де айналымда және мутацияны жалғастыруда. 2,5 жыл ішінде адамзат алты нұсқаға тап болды – альфа, бета, гамма, дельта, омикрон, цербер.



Пандемия тәжірибесіне сүйене отырып, 2022 жылы пандемияның басындағыдай төтенше жағдай режимін енгізу туралы шешім қабылданған жоқ. Эпидемиологиялық жағдайды ескере отырып, шектеу шаралары қайта қаралды, олар кейіннен ішінара алынып тасталды.

COVID-19 пандемиясының таралуының зардаптарынан ғана емес, сонымен қатар Қазақстандағы қайғылы қаңтардағы оқиғалардан туындаған экономикалық ортаның нашарлауына қарамастан, Банк өз қызметін жүзеге асыру жөніндегі жоспарды ұстануды жалғастырды. Банк осы дағдарысқа қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету бойынша бұрын жүргізілген жоспарлы жұмыстың арқасында дайындалды. Күн сайын банктің барлық кеңселерін-

де дезинфекциялау бойынша санитарлық-эпидемиологиялық талаптар сақталады. 2022 жылы банк қызметкерлері арасында 133 COVID-19 инфекциясы анықталды. 2023 жылғы жағдай бойынша - банк қызметкерлерінің 100% - ы сауығып кетті. Банкте қабылданған COVID-19 таралуына қарсы күрес шаралары уақтылығы мен тиімділігін көрсетті, жағдай бақылауға алынды, қызметтің негізгі көрсеткіштерінің елеулі төмендеуі, сондай-ақ Қызметтің тоқтап қалуына немесе персоналдың қысқаруына жол берілмеді, жалақы қызметкерлерге уақтылы төленді.

Сондай-ақ банктің клиенттеріне қызмет көрсету операцияларының 69% - онлайн Банктің онлайн аударуының арқасында 2022 жылы Банк клиенттерінің негізгі үлесіне онлайн қызмет көрсетілді.

## ЭКОНОМИКАЛЫҚ ОРТА

### Макроэкономикалық индикаторлар

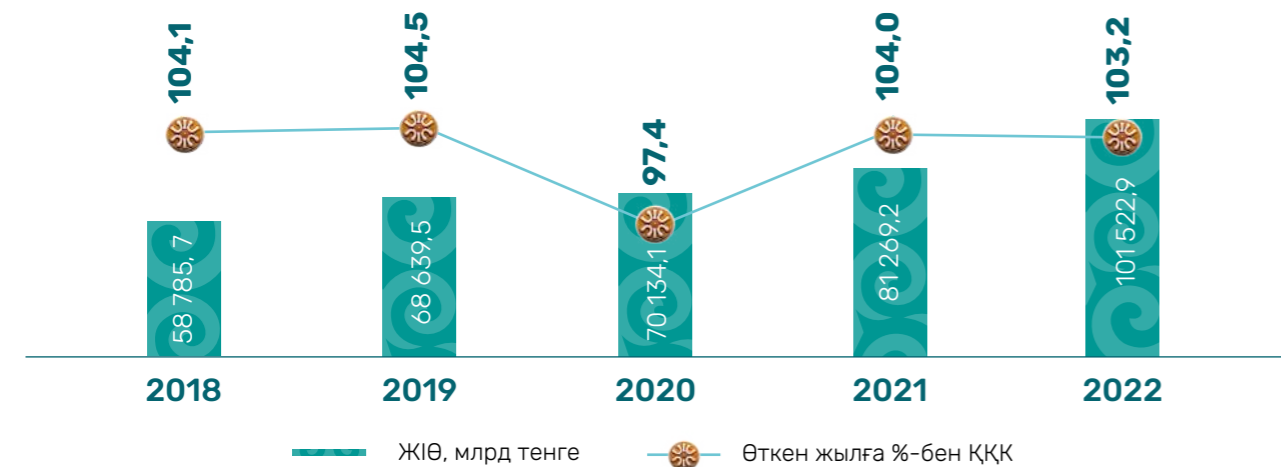
2022 жылы ол Ресей мен Украина арасындағы қақтығыстан басталып, бірқатар мемлекеттер, соның ішінде Қазақстан үшін бұрын-соңды болмаған экономикалық және әлеуметтік сын-қатерлер әкелді. Геосаяси шиеленіс жағдайында өндірістік, логистикалық және сауда байланыстарының бұзылуы іскерлік белсенділіктің төмендеуіне әкеліп соқты және тауарлар мен қызметтер бағасының кең өсуіне түрткі болды.

Қазақстан Ресеймен және Украинамен ортақ мәдени кеңістікпен тығыз байланысты. Бірақ үкіметтің жоспарлы іс-қимылдарының арқасында сыртқы күйзелістердің ықпалын едәуір жұмсартып, экономиканың одан әрі өсуіне жағдай жасауға мүмкіндік туды.

Нәтижесінде Қазақстан экономикасы 2022 жылдың қорытындысы бойынша 3,2% - ға өсті. Қазақстанның жалпы ішкі өнімі (ЖІӨ) 2022 жылдың қорытындысы бойынша нақты мәнде өткен жылмен салыстырғанда 3% - ға ұлғайып, 101,5 трлн теңгені құрады (2021 жылы елдің ЖІӨ көрсеткіші 4% - ға ұлғайды).

Салалар арасында өсудің оң қарқыны: құрылыс, ауыл шаруашылығы, Ақпарат және байланыс, өңдеу өнеркәсібі, сауда, көлік және қоймалау салаларында тіркелді. Тау-кен өнеркәсібінде өсу қарқыны 1% - ға төмендеді.

### ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЖАЛПЫ ІШКІ ӨНІМІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



2022 жылы Қазақстанның сыртқы сауда айналымы өткен жылмен салыстырғанда 32%-ға артып, 134,4 млрд АҚШ долларын құрады. Атап айтқанда, экспорт 40%-ға – 84,4 млрд АҚШ долларына дейін, импорт 21%-ға – 50,0 млрд АҚШ долларына дейін өсті.

2022 жылы инфляция деңгейі 20,3%-ды құрады. Экономиканың негізгі мәселесі – тұтыну бағалары индексінің барлық құрамдас бөліктеріне бағаның өсуі болды. Ұлттық статистика бюросының деректеріне сәйкес азық-түлік тауарларының бағасы 25,3%-ға, азық-түлікке жатпайтын тауарлар – 19,4%-ға, ақылы қызметтер – 6,5%-ға өсті.

2022 жылдың қорытындысы бойынша теңге бағамы долларға 14,1% - ға әлсіреді. 2022 жылы геосаяси жағдайдың шиеленісуі және жаһандық қаржы нарықтарындағы қолайсыз жағдайлар ұлттық валютаның динамикасына теріс әсер етті. Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің мәліметі бойынша, 2022 жылы АҚШ долларының орташа бағамы бір доллар үшін 459,13 теңгені құрады – 2021 жылы бір доллар үшін 426,08 теңге болған.

### Қазақстанның 2022 жылғы сыртқы сауда айналымы



миллиард АҚШ доллары

**Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі әлемдік экономиканың даму перспективаларын, тауар және қаржы нарықтарындағы жағдайды, сондай-ақ 2023–2027 жылдарға елдің әлеуметтік-экономикалық дамуына теріс әсер етуі мүмкін тәуекелдерді ескере отырып, үш сценарий әзірледі.**

#### Базалық сценарий

әлемдік экономиканың өсу қарқынын біртіндеп ұлғайтуды, инфляциялық фонды төмендетуді, қаржы және тауар нарықтарындағы тұрақтандыруды, сондай-ақ эпидемиологиялық жағдайды көздейді. Экономикасы дамыған елдерде (АҚШ, еуроаймақ) іскерлік белсенділіктің қалыпты өсу қарқынымен артуы күтілуде. Дамушы елдерде жаһандық экономикалық процестердегі өзгерістерге бейімделу және жаңа экономикалық және логистикалық байланыстар құру болады.

#### Оптимистік сценарий

әлемдік экономиканың үдемелі дамуын болжайды. Әлемдік нарықтардағы қолайлы жағдай, коронавирустың одан әрі таралуы бойынша тәуекелдердің төмендеуі және жаһандық жеткізілім тізбегінің бұзылуын азайту жаһандандық жаңа шындықтарына қалыпқа келуге және жылдам көшуге әкеледі. Бұл процестер дамыған елдерде де, дамып жатқан елдерде де экономикалық белсенділіктің қарқынды өсуіне әкеледі.

#### Пессимистік сценарий

дамушы елдердің құбылмалылыққа бейімделу процесінің баяулауына және сауда-саттық қарама-қайшылықтарының шиеленісуіне байланысты қолайсыз жағдайдың басталуымен сипатталады. Тауарлардың тапшылығы, қызметтердің шектеулілігі және белгісіздіктің сыни деңгейі төмен тәуекелді инвестициялау стратегиясына итермелейді, бұл экономикалық белсенділік пен қалпына келтіру процестерінің өсуін айтарлықтай тежейді.

Қазақстан экономикасы дамуының макроэкономикалық параметрлерін болжаудың базалық сценарийі кезінде мұнайдың бағасы барреліне 80 АҚШ доллары деңгейінде белгіленген. Болжаудың кіріс параметрлері бойынша болжамдарға сүйене отырып, экономиканың орташа жылдық өсімі 4,0%- құрайды, тауарлар өндірісінің орташа өсу қарқыны 3,8%, қыз-

меттер-4,0% деңгейінде болады, таза салықтардың НКИ жылына орта есеппен 5,3% - дан өсетін болады.

Экономикалық өсудің орнықты параметрлері табыстың үдемелі өсуіне әсер ететін болады. 2023 жылы кірістер 11 940,6 млрд теңге көлемінде күтілуде, 2025 жылы 14 027,6 млрд теңгеге дейін ұлғайтылады.

## Банк секторының негізгі көрсеткіштері

2022 жылдың соңындағы жағдай бойынша Қазақстанда 21 екінші деңгейлі банк жұмыс істейді. ЕДБ жиынтық активтері өткен жылы 19%-ға ұлғайып, 44,6 трлн теңгені құрады.

Жиынтық активтер құрылымында ең көп үлесті несие портфелі алады – 54%. 2022 жылы банктердің

несие портфелінің көлемі 20%-ға – 24,3 трлн теңгеге дейін ұлғайды. Тұрғын үй құрылысы мен сатып алуға арналған заемдар көлемі 40%-ға артып, 4,9 трлн теңгені құрады. Бұл ретте тұрғын үй салуға және сатып алуға мерзімі өткен кредиттердің көлемі айтарлықтай артты – 2021 жылғы 43,3 млрд теңгеден 2022 жылдың соңына 30,7 млрд теңгеге дейін қысқарды.

## ЕДБ-нің 2022 жылғы жиынтық активтері



## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БАНК СЕКТОРЫНЫҢ АКТИВТЕРІ МЕН НЕСИЕ ПОРТФЕЛІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



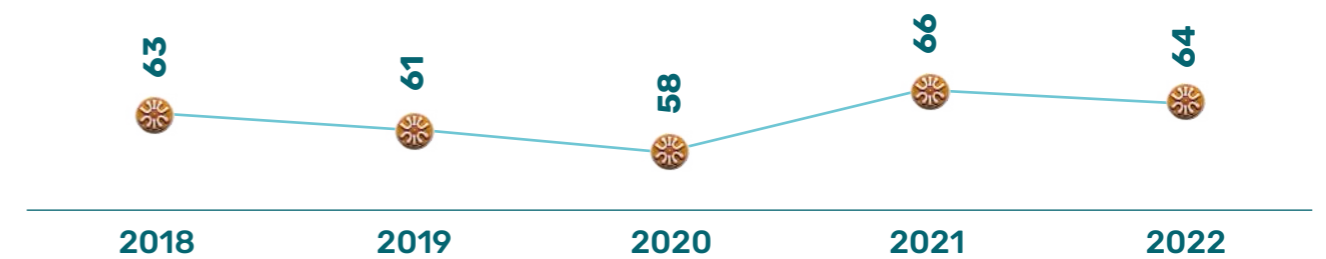
## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БАНК СЕКТОРЫНЫҢ НЕСИЕ ПОРТФЕЛІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

	01.01.2022		01.01.2023		Өсуі, %-бен
	Сума, млрд теңге	барлығы-на %-бен	Сума, млрд теңге	барлығы-на %-бен	
Несие портфелі (негізгі қарыз)	20 200	100,0	24 255	100,0	120
Банктерге заемдар	114	0,6	109,9	0,5	96
Жеке тұлғаларға заемдар, оның ішінде:	3 709,9	18,4	4 354,0	18,0	117
Жеке тұлғаларға заемдар, оның ішінде:	10 038,7	49,7	13 182,5	54,4	131
тұрғын үй салуға және сатып алуға, оның ішінде:	3 425,4	17,0	4 802,2	19,8	140
- ипотекалық тұрғын үй заемдары	3 255,7	16,1	4 644,3	19,1	143
Тұтынушылық заемдар	6 063,5	30,0	7 686,8	31,7	127
Басқа заемдар	549,9	2,7	693,4	2,9	126
«Кері репо» операциялары	5 487,6	27,2	6 380,5	26,3	116
«Кері репо» операциялары	850,2	4,2	227,8	0,9	27

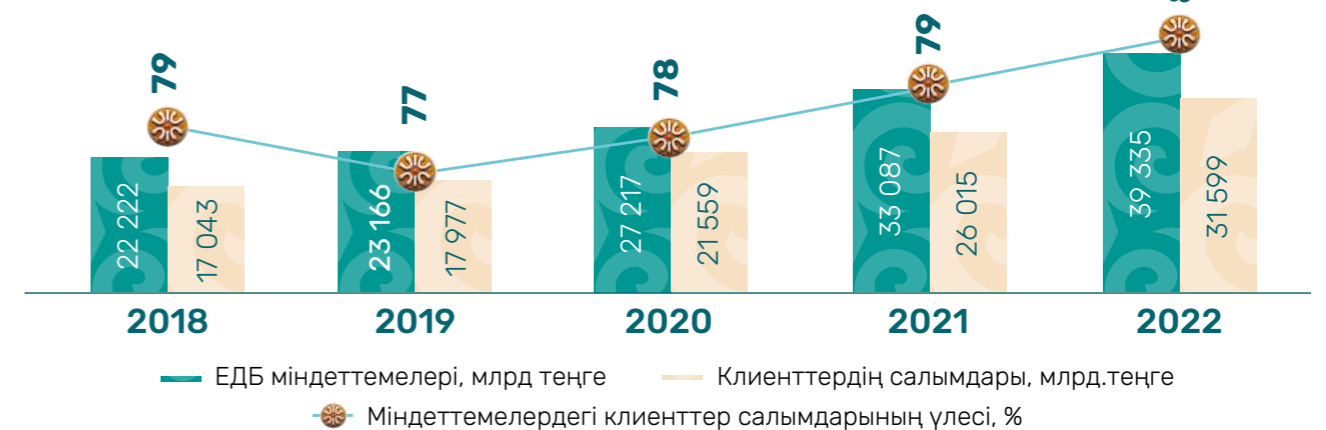
Соңғы уақытта Отбасы банк екінші деңгейдегі банктер арасындағы ипотека нарығындағы іс жүзінде жалғыз белсенді қатысушы. Банктің кредиттік портфелінің көлемі 2022 жылы 43%-ға – 2,1

трлн теңгеден 3 трлн теңгеге дейін өсті. Жеті жыл бойы тұрғын үй салуға және сатып алуға берілетін кредиттердің шамамен 60%-ын Отбасы банк беріп келеді.

## ТҰРҒЫН ҮЙ САЛУҒА ЖӘНЕ САТЫП АЛУҒА ЕДБ-ГЕ ЖАЛПЫ КРЕДИТ БЕРУДЕГІ БАНКТИҢ ҮЛЕСІ, %



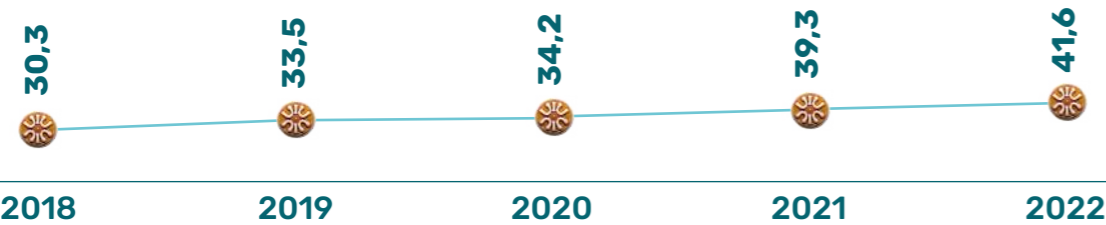
## ҚР БАНК СЕКТОРЫ МІНДЕТТЕМЕЛЕРІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



2022 жылы барлық ЕДБ халық салымдары 26%-ға өсіп, 16 903 трлн теңгені құрады, бұл уақытта тікелей Отбасы банкіне салымдар көлемі 42%-ға өсті (01.01.2022 ж. жағдайына 1 509 млрд теңгеден 01.01.2023 ж. жағдайына 2 141 млрд теңгеге дейін). Отбасы Банк халықтың теңгедегі ұзақ мерзімді

салымдары бойынша барлық ЕДБ арасында бірінші орынды алады. 01.01.2023 ж. жағдай бойынша тұрғын үй жинақтары жүйесінің қолданыстағы шарттарының саны шамамен 2 549 мың, онда 2 141 млрд теңге көлемінде жинақ бар.

### ХАЛЫҚТЫҢ ҰЗАҚ МЕРЗІМДІ САЛЫМДАРЫ НАРЫҒЫНДАҒЫ БАНКТИҢ ҮЛЕСІ, %



2022 жылдың қорытындысы бойынша банк секторының таза пайдасы 1 466 млрд теңге деңгейінде қалыптасты. ROA – 28,04% (2021 жылы 3,76%), ROE – 28,04% (2021 жылы 130,44%) құрады. Бұл ретте Отбасы банкінің пайдасы 2022 жылдың қорытындысы бойынша 96 млрд теңгені құрады, бұл жоспардан 15%-ға жоғары. Отбасы банкі қызметінің жақсы нәти-

желері 2022 жылы Банкке табысты даму стратегиясын ұстануға мүмкіндік беретін оның бәсекелестік артықшылықтарымен қамтамасыз етілген.

Отбасы банк нарықтық үлесінің ұлғаюына және тұрғын үй құрылыс жинақтарына қызығушылықтың өсуіне ЕДБ мен ипотекалық компаниялардың тұрғын үй салуға және сатып алуға халықты кредиттеу нарығындағы белсенділігінің қалыптасуы, қолжетімді тұрғын үйлерді салу және онымен қамтамасыз ету

жөніндегі жаңа мемлекеттік бағдарламаларды енгізу оң әсер етті. Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне қатысушылар санының тұрақты өсуі байқалды, бұл тиісінше депозиттік базаның және халыққа беретін кредит көлемінің ұлғаюына алып келді.

Еліміздің басқа екінші деңгейдегі банктерімен салыстырғанда Банктің мынадай күшті және әлсіз жақтарын анықтауға болады:

### Банк секторының таза пайдасы



#### Күшті жақтары

1. Заемдар бойынша төмен пайыздық мөлшерлемелер, мемлекет сыйлықақысы.
2. Едәуір клиенттік база.
3. Дамыған агенттік желі (консультанттар желісі).
4. Банк капиталына мемлекеттің қатысуы. Қаржы агенттігінің мәртебесі.
5. Банктің тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларын және өзге де мамандандырылған жобаларды іске асыруға оператор ретінде қатысуы.
6. Отбасы банк жүйесінің қатысушылары үшін арнайы салық жеңілдіктері.
7. Қаржылық көрсеткіштердің тұрақты өсуі.
8. Сенім деңгейінің жоғары көрсеткіші.
9. Заманауи ақпараттық технологиялар мен платформаларды пайдалану.
10. Банктер арасында жоғары кредиттік рейтинг.

#### Әлсіз жақтары

1. Шектеулі өнімдер мен операциялар желісі.
2. Халықтың сатып алу қабілетінің төмендеуі.
3. Іске асыруға ықтимал көрсетілетін қызметтер бойынша шектеулердің болуы бөлігінде заңнамалық базаның жетілмегендігі.
4. Маневрліктің/икемділіктің жеткіліксіздігі (сатып алудан бастап шешім қабылдауға дейін).
5. Бизнес үлгісінің жоғары сезімталдығы: құрылыс саласы қаржы дағдарысынан айтарлықтай зардап шекті.

Алдағы уақытта Банк өзінің күшті жақтарын нарықтағы позицияларын нығайтуға бағыттауға, ал кемшілігі бар тұстарын одан әрі дамыту үшін жұмыс істеуге ниет білдіріп отыр.

## ОПЕРАЦИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТ НӘТИЖЕЛЕРІ

### Салымдарды қабылдау

2022 жылдың қорытындысы бойынша Банктің депозиттік базасы 2021 жылмен салыстырғанда 42%-ға ұлғайып, 2 141 млрд теңгеге жетті.

Банкте клиент үшін бірыңғай ыңғайлы «Баспана» тарифтік бағдарламасы жұмыс істейді, ол салымшыға қанша жыл жинайтынын, тұрғын үй заемен қанша пайызбен алғысы келетінін өзі шешуге мүмкіндік береді. Бұл ретте шарттық соманың 50%-ын жинақтау талап етіледі. Жинақтар бойынша жылдық сыйақы

мөлшерлемесі 2% (ЖТСМ – жылдық 14%-ға дейін (мемлекет сыйлықақысын ескере отырып)).

Жарналардың ай сайынғы сомасы оларды жинақтау мерзімі ішінде біркелкі енгізген жағдайда клиент жинақтау мерзімі аяқталғаннан кейін бағалау көрсеткішінің қажетті мәніне жетеді. Жинақтаудың бастапқы кезеңінде салымшы мерзімінен бұрын төлемдерді жүзеге асырған жағдайда бағалау көрсеткішінің мәні артады.

### ТҚЖ ТУРАЛЫ ШАРТТАРДЫ ЖАСАУ ДИНАМИКАСЫ



Банкпен шарт жасасу қарқыны халықтың тұрғын үй құрылыс жинақтарының қазақстандық жүйесін дамытуға қатысуы дәйекті түрде, ретімен ұлғайып келе жатқанын көрсетеді. Банк қызметінің барлық кезеңінде ТҚЖ туралы жасалған шарттардың саны

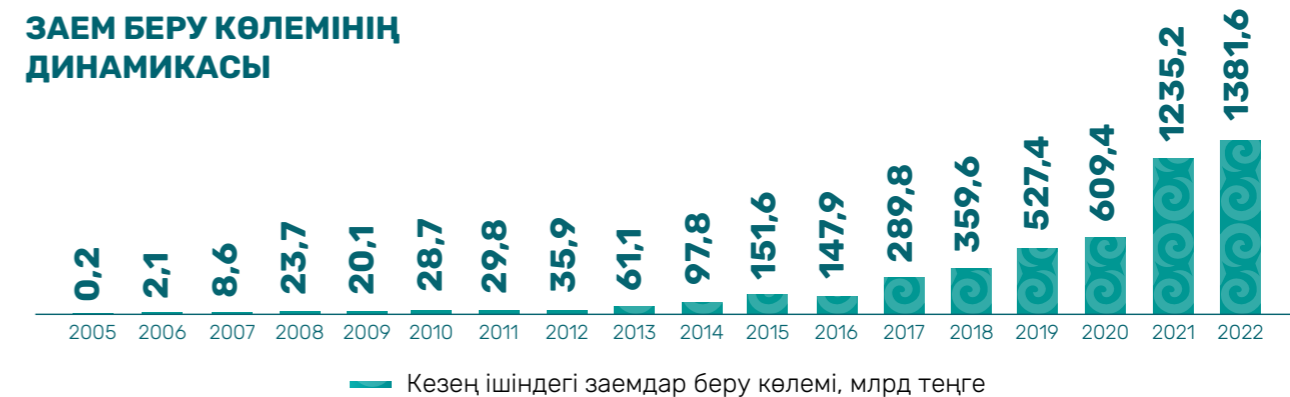
4,0 млн-нан асты, олар бойынша шарттық сома 14,2 трлн теңгеге жетті. 2022 жылдың соңында шамамен 2,5 млн ТҚЖ туралы шарт әрекет етті, бұл 2021 жылдың көрсеткішінен 14%-ға жоғары.

### Заемдар беру

01.01.2023 жыл жағдайы бойынша Банк жалпы сомасы 4,9 трлн теңгеге 437 мың заем берді. Тек 2022 жылдың өзінде жалпы сомасы 1,4 трлн теңгеге 79,9

мың заем берілді. Банктің кредиттік портфелі 43%-ға өсіп, шамамен 3 трлн теңгені құрады.

### ЗАЕМ БЕРУ КӨЛЕМІНІҢ ДИНАМИКАСЫ



Банк бүкіл қызмет кезеңінде заем берудің сенімді түрде өсуін көрсетті. 2012 жылдан бастап кредиттік портфельдің қарқынды өсуі, атап айтқанда, «Нұрлы жер» мемлекеттік тұрғын үй құрылысы бағдарла-

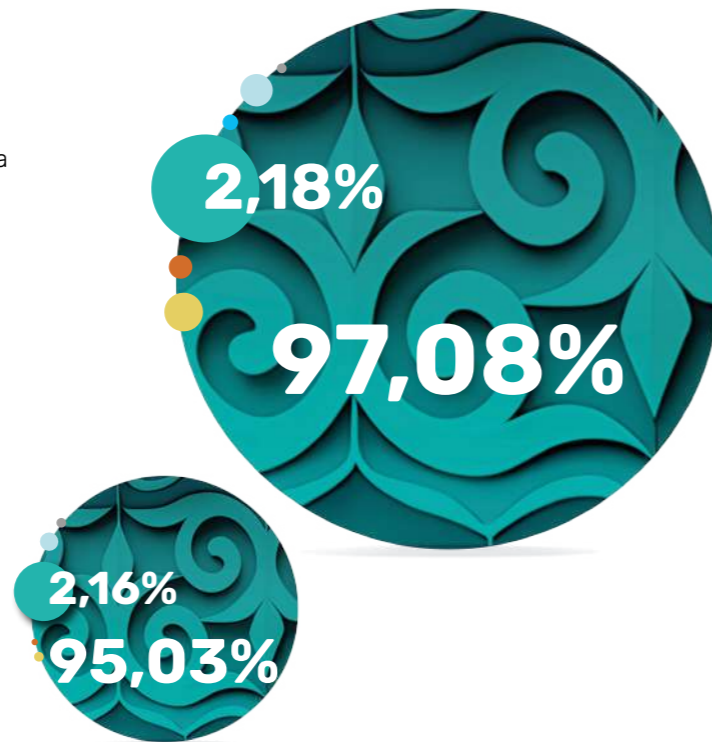
масы, «Өз үйім» нарықтық бағдарламасы, әскери қызметкерлерге арналған бағдарлама және Банктің басқа да өңірлік бағдарламалары аясында халыққа кредит берумен байланысты.



## МАҚСАТТАР БӨЛІНІСІНДЕГІ ЗАЕМДАР ҚҰРЫЛЫМЫ

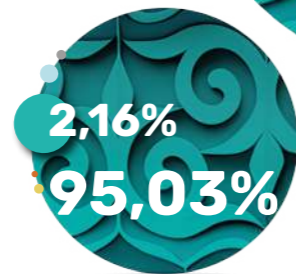
# 2022 жыл

- Бастапқы жарнаны енгізу - 0,01%
- Баспана сатып алу - 97,08%
- Мемлекеттік бағдарламалар бойынша баспана сатып алу - 0,32%
- Жер телімін сатып алу - 0,02%
- Баспананы жөндеу және түрлендіру - 2,18%
- Қайта қаржыландыру - 0,04%
- Құрылыс - 0,36%



# 2021 жыл

- Бастапқы жарнаны енгізу - 0,49%
- Баспана сатып алу - 95,03%
- Мемлекеттік бағдарламалар бойынша баспана сатып алу - 1,70%
- Жер телімін сатып алу - 0,00%
- Баспананы жөндеу және түрлендіру - 2,16%
- Қайта қаржыландыру - 0,07%
- Құрылыс - 0,54%



## Анықтама.

### Банктің кредиттік өнімдері

Банк өз салымшыларына тұрғын үй жағдайларын жақсарту жөніндегі іс-шараларды жүргізуге тұрғын үй, аралық және алдын ала тұрғын үй заемдарын береді.

### Тұрғын үй заемы

қажетті ең аз соманы жинау, жинақтау мерзімін сақтау (кемінде 3 жыл), тарифтік бағдарлама үшін жеке белгіленген бағалау көрсеткішінің ең аз мәніне қол жеткізу, берілген заем сомасын жабуға жеткілікті төлем қабілеттілігін растау және кепілмен қамтамасыз етуді ұсыну міндетті болған кезде беріледі. Кредит беру мерзімі – 6 айдан 25 жылға дейін, заем бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 5%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

### Аралық тұрғын үй заемы

Аралық тұрғын үй заемы мерзімінен бұрын жинақталған немесе ең аз қажетті соманы (шарттық соманың кемінде 50%-ы) бір мезгілде енгізген жағдайда, кейіннен шарттық сома шегінде кредит берген жағдайда, сондай-ақ төлем қабілеттілігі мен кепілмен қамтамасыз етудің жеткіліктілігі расталған кезде беріледі. Заемды пайдалану мерзімі – 25 жылға дейін, қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 12%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

### Алдын ала тұрғын үй заемы

мемлекеттік бағдарламалар және «Өз үйім» бағдарламасы аясында беріледі. Алдын ала тұрғын үй заемы пайдалану кезеңінде заем алушы заем бойынша сыйақыны ғана өтейді және бір мезгілде шарттық соманың 50%-ына дейін өз депозитіне жарналарды жүзеге асырады. Жинақтау мерзімі өткеннен кейін жинақталған жинақтар мен тұрғын үй заемдары төленеді, олар алдын ала тұрғын үй заемын өтеуге жіберіледі. Алдын ала тұрғын үй қарызы бойынша өтеу және бір мезгілде жинақтау мерзімі 8 жылға дейін, заем бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 8%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

Кірістің көп бөлігін Банк берілген заемдардан алатын сыйақылардан алады (01.01.2023 ж. жағдайына заемдардан түскен сыйақылардан түскен кіріс жалпы кірістің 50%-ды құрайды). Ең көп кіріс алып келетін

Банк өнімі – аралық заем. 2022 жылы берілген аралық заемдар көлемі берілген заемдардың жалпы сомасына қатысты 90% -ды құрады.

## Жоспарлы көрсеткіштерді бағалау

### БАНКТИҢ НЕГІЗГІ ҚЫЗМЕТІ БОЙЫНША НӘТИЖЕЛЕРДІ БАҒАЛАУ

Көрсеткіштің атауы	2019 жылғы дерек	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылға арналған жоспар	2022 жылғы дерек	Орынд., %
Тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар, бірл.	406 954	486 314	601 370	-	618 422	-
Заемдар беру мөлшері, млн теңге	527 428	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	116

Банктің негізгі көрсеткіштерін талдау тұрақты өсуді көрсетеді, бұл қазақстандық қаржы нарығындағы Банк өнімдерінің қажеттілігін, бәсекеге қабілеттілігін және икемділігін көрсетеді.

## Өлеуметтік бағыттағы өнім

Банктің қызметі және оның өнімдері айтарлықтай өлеуметтік-экономикалық ықпалға ие. Банк өнім желісін әзірлеу кезінде барлық өлеуметтік топтардың мүдделері ескерілгеніне ерекше назар аударып, өз ұсынысын дамыту және бейімдеу бойынша үнемі жұмыс істейді.

2022 жылы Банк әйелдерге арналған «Ұмай» бағдарламасын жүзеге асыруды жалғастырды. 2022 жылы ипотека бойынша жаңа шарттар қабылдан-ды-жалпы отбасылық бюджет бойынша шек 640 000 теңгеге дейін көтерілді (отбасының ай сайынғы табысы 550 000 теңгеден аспайтын болса, бастапқы жарна 15% - дан, табысы 550 001 теңгеден 640 000 теңгеге дейін болады, қарызды құнының 20% болған жағдайда алуға болады тұрғын үй). Есептік жылы банк Азия даму банкінен 14 млрд теңге мөлшерінде кредиттік қаражаттың екінші траншын алды. Сондай-ақ, Бағдарламаны іске асыруға Банк қосымша өз қаражатын бөлді. 2022 жылдың соңында 25,3 млрд теңге сомасына 2,3 мың заем берілді (Банктің өз қаражатын ескере отырып).

Сондай-ақ, 2022 жыл өңірлерде жастардың тұрғын үй бағдарламаларын іске қосу бойынша серпінді жыл болғанын атап өткен жөн. Жастарға арналған тұрғын үй бағдарламалары Алматы, Астана, Алматы, Атырау, Қарағанды, Қостанай, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Ақтөбе, Жетісу, Абай облыстарында іске асырылды. Бағдарламалар жас мұғалімдерге, дәрігерлерге, журналистерге, мәдениет, спорт, өлеуметтік сала қызметкерлеріне, коммуналдық кәсіпорындар, полиция департаменті, ТЖД қызметкерлеріне неғұрлым тиімді және қолжетімді қарыздар алуға мүмкіндік берді. Өңірлік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру бойынша Банк пен әкімдіктердің жалпы бюджеті 63,98 млрд теңгені құрады.

Бұдан басқа, тұрғын үй-коммуналдық ин-

фрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасының операторы бола отырып, Банк жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрған халықтың өлеуметтік осал топтарына қарыздар ұсынады. Халықтың өлеуметтік осал топтарына көп балалы отбасылар мен аналар, жетім балалар немесе ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар және т.б. жатады. Бағдарлама шеңберінде Банк азаматтың санатына қарай жылдық 2% және 5% сыйақы мөлшерлемелері бойынша алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді.

Оның ішінде жылдық 2% үміткерлер:

- жетім балалар, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар;
- «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, сондай-ақ I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналар, көп балалы отбасылар. Азаматтардың көрсетілген санаттарының жиынтық орташа айлық табысы отбасының әрбір мүшесіне тұрғын үй беру туралы өтініш бергенге дейінгі соңғы он екі айда республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген ең төменгі күнкөріс деңгейінің 3,1 еселенген мөлшерінен төмен болуға тиіс;
- мемлекеттік қызметшілер, бюджеттік ұйымдардың қызметкерлері, әскери қызметшілер, ғарышкерлікке кандидаттар, ғарышкерлер, арнаулы мемлекеттік органдардың қызметкерлері және мемлекеттік сайланбалы лауазымдарды атқаратын адамдар;
- Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер;
- басқа мемлекеттер аумағындағы соғыс іс-қимылдарының ардагерлері;
- бірінші және екінші топтағы мүгедектігі бар адамдар;

- мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар;
- денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган бекітетін аурулар тізімінде көрсетілген кейбір созылмалы аурулардың ауыр түрлерінен зардап шегетін адамдар;
- жасы бойынша зейнеткерлер;
- қандастар;
- экологиялық апаттар, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар нәтижесінде тұрғын үйінен айырылған адамдар;
- мемлекеттік немесе қоғамдық міндеттерді, әскери қызметті атқару кезінде, ғарыш кеңістігіне ұшуды дайындау немесе жүзеге асыру кезінде, адам өмірін құтқару кезінде, құқықтық тәртіпті қорғау кезінде қаза тапқан (қайтыс болған) адамдардың отбасын асырау;
- толық емес отбасылар.

## Экологиялық бағыттағы өнім

2022 жылы Қазақстан экономикасының көшбасшы компаниялары Ұлттық ESG-клуб құрды, оның миссиясы ESG-қағидаттарын енгізу арқылы Қазақстан Республикасының орнықты даму және тиімді энергия көшу мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу болып табылады.

ESG-клубтың негізін қалаушылар 19 отандық компания, оның ішінде Отбасы банк болды. ESG-клубының негізін қалаушылар ERP-стандарттарды енгізуге байланысты сараптаманы дамытуды және орнықты дамудың үздік әлемдік трендтерімен бөлісуді жоспарлап отыр.

Бүгінде клуб құрамына 60-тан астам қазақстандық компания қосылды. Клуб мүшелері тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге жәрдемдесу, энергия тиімділігін арттыру, қоршаған ортаға әсерді азайту, еңбек жағдайларын жақсарту және адам құқықтарын сақтау үшін ESG принциптерін ілгерілету мақсаттарын қойды.

Өзінің өлеуметтік жауапкершілігі шеңберінде клубтың әрбір тең құрылтайшысы белсенді түрде ілгерілейтін және дамытын белгілі бір бағытты қабылдай алады. Клуб алаңында ESG-тәсілдерді енгізу, жауапты инвестициялау, сондай-ақ «жасыл» және тұрақты жобалар нарығын дамытуға жәрдемдесу мәселелері талқыланады.

Осылайша, 2022 жылғы желтоқсанда Банк азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске қосты (бағдарлама банк клиенттері үшін 2023 жылдың басынан бастап қолжетімді болды).

Бағдарламаны іске асырудың негізгі шарты сатып алынатын тұрғын үйдің сертификаттау деңгейіне

## Бағдарламаның барлық қатысушылары жергілікті атқарушы органдар салған тұрғын үйді несие қаражаты есебінен сатып алады.

Есептік жылы Банк өзінің өлеуметтік бағдарланған «Жаңа баспана» (бұрын – «Әскери баспана») жобасын іске асыруды жалғастырды. Банк арнайы салымдарды қорғау бойынша бірқатар іс-шаралар өткізді. Бүгінгі таңда банк арнайы салымдары ерекше мәртебеге ие және қол сұғылмаушылық кепілдігі бар жалғыз банк болып табылады. Жалпы бағдарлама аясында 299,2 млрд теңге сомасына 14,7 мың қарыз берілді.

қарамастан, Қазақстандағы қолданыстағы жүйелердің бірі (OMIR, GOCT P, BREEAM, LEED) бойынша сертификатталған «жасыл стандартқа» сәйкестігі болып табылады.

Бұл дегеніміз, құрылыс салушы үй салу кезінде экологиялық таза және экологиялық таза материалдарды пайдаланады, аумақты абаттандырады және көгалдандырады, барлық үйлер Мұқият орналастырылған, пәтерлерде ауа температурасын реттеуге болады, көлікке қол жетімділік бар және т. б.

### Ипотека шарттары келесідей:

- Бастапқы жарна 20% - дан басталады.
- Бастапқы ставка жылдық 12.5%-дан 10 жылдан кейін 3,5 - 5% - ға дейін төмендейді (СЖТМ-13,3% - дан).
- Зайымның ең жоғары сомасы-35 млн теңгеге дейін.
- Тек бастапқы тұрғын үйді, оның ішінде ТК кепілдігі немесе үлескерлердің ақшасын тартуға әкімдіктен рұқсат болған жағдайда ғана үлестік тұрғын үйді сатып алуға болады.

## 2023 жылы Банк құрылыстың экологиялық стандарттарын сақтайтын құрылыс салушылармен ынтымақтастық тізімін кеңейтуді, сондай-ақ Бағдарламаны іске асыру үшін жаңа тұрақты инвестицияларды тартуды жоспарлап отыр.

## Банк комиссиясы

Банк комиссиялық және өзге де алымдарды алуға құқылы, бірақ өз қызметтері үшін ең төменгі тарифтер саясатын ұстанады. Бұл тәсіл тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесіне жаңа клиенттерді басын тартуға бағытталған және клиенттік базаны кеңейтуге ықпал етеді.

2022 жылы тарифтер жүйесінде мынадай өзгерістер болды:

- клиенттің ағымдағы шотынан ауыртпалықты алып тастағаны үшін мемлекеттік бажды төлеу есебіне ақша қаражатын аударғаны үшін комиссия алмау және жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін төлем алушылар үшін сыртқы ақша аударымы үшін комиссия алмау;
- қарызды қарағаны үшін комиссия алмау және «Ипотекалық консъерж-сервис» қызметі шеңберінде ресімделген қарызды беруді ұйымдастырғаны үшін комиссияны төмендету;
- бірлескен қарыз алушыны ауыстырғаны үшін комиссия белгілеу, бірлескен қарыз алушыны қоспағанда, комиссияны өзгерту, сондай-ақ қарыз алушының бастамасы бойынша банктік қарыз

## Қызмет көрсету шарттары мен рәсімдерін жақсарту

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;
- видео-банкінг;
- интернет-банкінг;
- банктің мобильді қосымшасы;
- банктің төлем терминалдары;
- банк серіктестері (Kaspi.kz, Қазақстан Республикасының Электрондық үкіметі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Банк ЦентрКредит» АҚ, «First Heartland Jusan Bank» АҚ, «Еуразиялық банк» АҚ);

сондай ақ байланыс арналары:

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

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

шартының, кепіл шартының, кепілдіктің талаптарын өзгерткені үшін Комиссияның ең аз мөлшерін алып тастау жарлығы;

- сыртқы ақша аударымы үшін комиссия бойынша максималды шекті 5 000 теңгеден 10 000 теңгеге дейін ұлғайту;
- төлем қабілеттілігін бағалау үшін комиссиялық алымдарды алып тастау және Банктің Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысының 2008-2010 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасына және «Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» кіші бағыты бойынша «Қолжетімді тұрғын үй – 2020» бағдарламасына қатысушылар үшін хабарламаны ресімдеуі, сондай-ақ төлем алушылардың ағымдағы шотынан шартты тіркегені үшін мемлекеттік бажды төлеу есебіне ақша қаражатын аударғаны үшін комиссия тұрғын үйді жалдау (жалдау) ;
- қарызды қарағаны үшін комиссия алмау және «Ипотекалық консъерж-сервис» қызметі шеңберінде ресімделген қарызды беруді ұйымдастырғаны үшін қарыз сомасының 0,25% мөлшерінде комиссияны төмендету бөлігінде акцияны ұзарту.

Есептік 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-банкінг – 54% = 2 539 357 операция;
- видео-банкінг – 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).

Бұдан басқа, Банк клиенттерге қамқорлық жасау мақсатында, оның ішінде азаматтардың мобильділігі төмен топтары мен мүмкіндіктері шектеулі азаматтар топтары үшін мынадай қызмет көрсету шарттарын жасады:

- шараны Банктің штаттан тыс кеңесшілері көшпелі сервис ұйымдастырды. Мобильді планшеттер арқылы банк кеңесшілері клиенттерге ыңғайлы кез келген жерде қызмет көрсете алады.
- бейне-сервис арқылы сурдо аудармашы сервисінің көмегімен саңырау мылқау және нашар еститін клиенттерге қызмет көрсету мүмкіндігі іске асырылды.
- банк филиалдарында пандустар, лифттер, банк қызметкерін шақыру түймесі бар тактильді плиткалар және т. б. орнатылған.

2022 жылы Банк мүгедектігі бар клиенттерге 1,9 млрд теңге сомасына 166 заем берді.



## Банктің Қазақстан Республикасында мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысуы

*2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 жылдардағы Тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларын және «Қолжетімді баспана – 2020» бағдарламасын іске асыру*  
 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 жылдардағы Тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларына және «Қолжетімді баспана – 2020» бағдарламасына сәйкес Банк оларды іске асыру бойынша оператор болып айқындалды. Бүгінгі таңда аталған бағдарламалар өз жұмысын аяқтады.

*Өңірлерді дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасын іске асыру*  
 Бағдарлама аясында 2022 жылы Банк салымшыларына 4,0 млрд теңге сомасына 1 396 заем берілді. Барлық кезеңде 1 561,6 мың ш.м. тұрғын үй немесе «Халықтың барлық санатына арналған баспана» және «Жас отбасыларға арналған баспана» бағыттары бойынша 24 709 пәтер пайдалануға берілді. Оның ішінде 2019 жылы жалпы ауданы 3,7 мың ш.м. 1 тұрғын үй немесе «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» бағыты бойынша 72 пәтер пайдалануға берілді.

*Инфрақұрылымды дамытудың 2015–2019 жылдарға арналған «Нұрлы жол» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру*  
 «Нұрлы жол» бағдарламасы аясында Банк құрылыс операторлары – жергілікті атқарушы органдар және «Бәйтерек Девелопмент» АҚ салып жатқан кредиттік тұрғын үйді сату операторы болып табылады. Осы бағдарламаны іске асыру 2015 жылы басталып, «Нұрлы жер» мемлекеттік тұрғын үй құрылысы бағдарламасы аясында жалғасуда.

*Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасына көшумен «Нұрлы жер» тұрғын үй құрылысының 2017–2021 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын іске асыру.*

Есепті жыл ішінде Банк тұрғын үй-коммуналдық дамудың 2020–2025 жылдарға арналған «Нұрлы жер» мемлекеттік бағдарламасын (бұдан әрі – «Нұрлы жер» бағдарламасы) және оның бағыттарын іске асыруға белсенді қатысты – «Шаңырақ» пилоттық жобасы шеңберінде әкімдіктердің кезекте тұрғандарына кредит беру, әкімдіктердің кезекте тұрғандарынан аз қамтылған отбасыларға кредит беру. 2022 жылдың қыркүйегінде «Нұрлы жер» бағдарламасы күшін жойып, 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы (бұдан әрі – Тұжырымдама) бекітілді. Банк Тұжырымдаманың операторы болып табылады және жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрған халықтың өлеуметтік осал топтарына қарыздар ұсынады. Бағдарлама шеңберінде Банк азаматтық санатына қарай жылдық 2% және 5% сыйақы мөлшерлемелері бойынша алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді. Бағдарламаға қатысушылар жергілікті атқарушы органдар салған тұрғын үйді несие қаражаты есебінен сатып алады.

2022 жылы Мемлекеттік бағдарламалар бойынша іске асыруға жалпы ауданы 203 мың ш. м. 41 объект (3 254 пәтер) түсті, оның ішінде 34,1 млрд. теңге сомаға:

- «Нұрлы жер» бойынша-жалпы ауданы 192,9 мың ш. м. 39 объект (3 099 пәтер), сомасы 32,4 млрд теңге
- «Шаңырақ» бойынша-жалпы ауданы 9,4 мың ш. м. 1,5 млрд теңге сомаға 1 объект (144 пәтер)
- тұжырымдама бойынша – жалпы ауданы 734 ш. м. 147 млн теңге сомаға 1 объект (11 пәтер).

Бағдарламаның шарттарына сәйкес 2017 жылдан бастап Банкке Бағдарламаға қатысушыларға алдын ала және аралық қарыздар беру үшін 366,3 млрд теңге сомасына бюджет қаражаты бөлінді. 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша «Нұрлы жер» бағдарламасы аясында Банк 708,4 млрд теңге сомасына 73 110 қарыз берді.

алынған кредиттер кіреді.

Барлық қызмет кезеңінде мемлекеттік және үкіметтік бағдарламалар шеңберінде Банк 517 млрд теңге көлемінде бюджет қаражатын тартты. 2023 жылғы 01 қаңтардағы жағдайы бойынша 543,7 млрд теңге немесе тартылған қаражаттың жалпы көлемінің 105% игерілді (қайтарымды қаражатты ескере отырып).

2022 жылы Қазақстандағы әйелдерге арналған алғашқы ипотекалық бағдарламаны жүзеге асыру үшін Банк Азия Даму Банкінен 14 млрд теңге сомасында қарыз қаражатын тартты, олар есепті кезеңде толығымен игерілді. Сондай-ақ, банк бағдарламаны іске асыруға өз қаражатын бөлді. Жалпы, бағдарлама аясында 25,3 млрд теңге сомасына 2,3 мың заем берілді.

## Тартылған қаражат

Банктің тартылған қаражатына республикалық және жергілікті бюджеттерден Қазақстан Республикасының Үкіметінен, «Самұрық-Қазына» Ұлттық әл-ауқат қоры» АҚ-дан және «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-дан, республикалық және жергілікті бюджеттерден алынған кредиттер, сонымен қатар Азия Даму Банкінен

**2,3**

мың қарыз берілді

## АҚПАРАТТЫҚ ДАМУ

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясын іске асыру жөніндегі 2021–2023 жылдарға арналған іс – шаралар жоспарына сәйкес есепті кезеңде Банк клиенттерге қызмет көрсетудің қашықтықтан және баламалы арналарын дамыту, бизнес-процестерді автоматтандыру, сондай-ақ АТ инфрақұрылымын жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелерінің тұрақтылығын қамтамасыз ету бойынша жұмыс жүргізді.

### Қашықтан және баламалы қызмет көрсету арналарын дамыту

2022 жылы интернет-банкингте мынадай операциялар онлайн-банкингке ауыстырылды:

1) Клиенттердің деректемелерін өзгерту (ұялы телефон нөмірі, жеке басын куәландыратын құжат деректері және клиенттің басқа да дербес деректері). 01.01.2023 жылғы жағдай бойынша «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы 460 мыңнан астам операция жүргізілді.



2) Қарызды мерзімінен бұрын сәтті өтегеннен кейін «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы жылжымайтын мүлікке ауыртпалықты тоқтатуды тіркеу (ауыртпалықты алу).

3) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында Банктің «Электрондық-цифрлық құжаттар» модулі іске асырылды, ол қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы клиенттік сервисті жақсарту мақсатында банктің өзекті құжаттарын және пайдаланушы одан әрі пайдалану үшін қалыптастырған құжаттарды (алдын ала біліктілік мультисертификаты, ТҚС салымының бар екендігі туралы сертификат, қарыз бойынша төлемдердің жаңартылған кестесі) көрсетуге/жүктеуге мүмкіндік береді.

4) Клиенттің сервисті жақсарту мақсатында «Otbasy bank» мобильді қосымшасында ақпараттық анықтамалары бар клиенттердің өнімдері бойынша шектеулерді көрсету (қамауға алудың бастамашысы мен себебі туралы, салымды толықтыру мүмкіндігімен салымға мерзімі өткен жарна туралы, толықтыру мүмкіндігімен қарыз бойынша мерзімі өткен бөшек туралы мәліметтерді тарата отырып, клиенттің шотындағы қамауға алу туралы хабарламалар мен ескерту графикалық белгілері) іске асырылды қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы.

5) Қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы клиенттік сервисті жақсарту мақсатында «Otbasy bank» мобильді қосымшасында контраст деңгейін өзгерту, қаріп өлшемін ұлғайту/азайту мүмкіндігімен

### «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы

**460 000**

-нан астам операция орындалды

нашар көретіндерге арналған интерфейстің бейімделген тақырыбы іске асырылды.

6) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында аударым операцияларының функционалы пысықталды-банк тарифтерінің тізбесіне сәйкес арнайы шоттан сыртқы аударымдар бойынша комиссия құрылды (тұрғын үйді жалға алу/тұрғын үйді жалға алу, кейіннен тұрғын үйді сатып алу/басқа Екінші деңгейдегі банктерден бұрын алынған ипотекалық тұрғын үй заемы бойынша ай сайынғы міндеттемелерді өтеу мақсатына), клиент мыналарды енгізу үшін алаң іске асырылды шарт бойынша деректер: жалға алу/ипотекалық тұрғын үй қарызы шартының нөмірі және жасалған күні т. б. ЕДБ, клиенттің танысқаны туралы белгі қою мүмкіндігімен «тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарымен хабарлама мәтіні іске асырылды.

7) Орындалған жұмыстар тізіміне сәйкес «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы ТҚҚ салымы бойынша құқықтар мен міндеттемелерді беру (өтеу-сіз) іске асырылды.

8) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында адалдық блогы (серіктестердің жарнамасын көрсету, кросс сату және т.б.).

9) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында карталардың функционалдығы кеңейтілді.

10) Анықтамалар мен үзінді көшірмелер пысықталды, оның ішінде «Otbasy bank» мобильдік қосымшасы арқылы шоттың/шоттардың болуы туралы анықтама және қарыз алушының сол тілдерде – қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде кредиттік берешегінің қалдығы туралы анықтама беру.

11) «Otbasy bank» мобильді қосымшасы арқылы ТҚҚ салымдары бойынша өтемақы алуға өтініштер қабылдау жүзеге асырылды.

12) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында жеке тұлғалар үшін ағымдағы шотты жабу іске асырылды.

13) «Otbasy bank» мобильді қосымшасында бөлімше-де кезекті брондау функционалы пысықталды.

2022 жылы банк кіріс бейне қоңырауларды бөлу схемасын іске асыру бөлігінде Банктің бейне сервисін пысықтауды жүзеге асырды. Банктің CRM жүйесін бейне қоңырауларды қабылдау жүйесімен интеграциялау жүргізілді (оның ішінде оператор мәртебесін беру сервисі конфигурацияланған). Телефония мәртебесіне байланысты қызметкерлер тізімін көрсете отырып, бейне қоңыраулар бойынша есептік пысықталды және жаңа дашборд әзірленді, бейне сервис операциялары бойынша «Цифрлық құжаттарды» алу мүмкіндігі іске асырылды, операторлардың жұмыс уақытының кестелерін әкімшілендіруге мүмкіндік беретін функционал іске асырылды (оның ішінде техникалық қызмет көрсету жағдайында банктің бейне сервисінің жұмыс қабілеттілігі туралы хабарламаның мәтінін орналастыру/редакциялау мүмкіндігі жұмыс/сәтсіздік). Топтық бейне қоңыраулар жасауға мүмкіндік беретін сервис іске асырылды (қарыз алушыны, қосалқы қарыз алушыны (ларды) қосу).

Нәтижесінде есептік кезеңде қашықтық арналарда (интернет-банкинг, оның ішінде «Otbasy bank» мобильдік қосымшасы, бейне-банкинг) жүргізілген операциялардың үлесі 72% құрады, Интернет – банкинг арқылы абсолютті сандарда, оның ішінде «Otbasy bank» мобильдік қосымшасы арқылы – 2,5 млн операция жүргізілді, ал «Otbasy Bank» мобильдік қосымшасы арқылы бейне-банкинг – 0,3 млн операция. Бейне-банкингті пайдалана отырып, байланыс орталығы арқылы 15,2 млрд теңге сомасына 100 125 шарт, агенттік желі арқылы 8,5 млрд теңге сомасына 28 162 шарт тартылды, сондай-ақ 139 717 депозиттен кейінгі операциялар жүргізілді. Бейне-банкинг арқылы тартылған депозиттер бойынша ағынның жалпы сомасы – 23,7 млрд теңгені құрады.

## Банк қызметін автоматтандыру (АТ инфрақұрылымын қайта ұйымдастыру және Банктің ақпараттық жүйелерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету)

2022 жылы АТ-инфрақұрылымын жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелері жұмысының тұрақтылығын қамтамасыз ету шеңберінде мынадай іс-шаралар орындалды:

1) Sparc T7 сервері (1 ТБ жедел жады) Sparc T8 (2 ТБ жедел жады) және Sparc T5 резервтік сервері (500 ГБ жедел жады) Sparc T8 (2 ТБ жедел жады) ауыстырылға, бұл қауіпсіздік пен өнімділік деңгейін арттыруға мүмкіндік берді, өсім 15% құрады.

2) Дискілік массивтің 3 сәресі сатып алынды, бұл икемділікті, сенімділікті және платформааралық үйлесімділікті, жоғары өнімділігі бар корпоративтік

класс жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Дискілік кеңістік бойынша өсім 18% құрады.

3) Дискілік массивтің 3 сәресі сатып алынды, бұл икемділікті, сенімділікті және платформааралық үйлесімділікті, жоғары өнімділігі бар корпоративтік класс жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Дискілік кеңістік бойынша өсім 18% құрады.

4) Компьютерлік парк бөлігінде жоспарлы жаңарту 22% – ға және перифериялық жабдықтар 22% – ға жүргізілді.

## Ақпараттық жүйелерді енгізу

### RPA енгізу

Бизнес-үдерістерді роботтандырудың инновациялық технологиясы (Robotic Process Automation, RPA) бүгінгі таңда бизнес-үдерістерді оңтайландырудың ең қуатты құралдарының бірі.

Интеллектуалды Робот Банктің көптеген бизнес-үдерістерді роботтандыруға мүмкіндік береді және мамандарды көп жұмыстан босатады.

Жоба шеңберінде 2022 жылы өнімді виртуалды серверлерді резервтеуді баптау жүргізілді, есептік жазбаларды құру жөніндегі функция, сондай-ақ Мемлекеттік кірістер комитетінен алынатын деректерді өңдеу, жүктеу және салыстыру жөніндегі функция іске асырылды.

### Colvir АБАЖ дамыту

Банктің Colvir АБАЖ заңнаманың реттеушінің, Салық комитетінің, сыртқы/ішкі аудиттің және Банктің бизнес бөлімшелерінің талаптарына сәйкес келуі керек. Осыған байланысты Colvir АБАЖ үнемі дамыту қажет – нақтылау, жаңа модульдерді сатып алу, сыртқы жүйелермен біріктіру және т. б., қосымша есептеу қуатын қосу мүмкіндігін қамтамасыз ету керек.

2021 жылы Colvir АБАЖ дамыту шеңберінде келесі жұмыстар жүргізілді:

- интернет-банкингте 2204 бас кітабының шоттарындағы қалдықты көрсету бөлігінде «24/7 шоттарды өңдеу» модулін дамыту;
- жинақ шоттарын ашу процесін іске асыру/автоматтандыру бөлігінде «заңды тұлғаларға қашықтықтан банктік қызмет көрсету» модулін дамыту, салымдар шарттарын өзгерту, заңды тұлғалардың операциялары бойынша комиссияларды есептеу мен алуды автоматтандыру;
- ақпараттық қауіпсіздік саласындағы заңнаманың талаптарына сәйкестендіру бөлігінде «қауіпсіздік сервері» модулін дамыту;
- АБИС «Colvir» и SWIFT (LOU), арасындағы MT хабарламаларын шифрлау.

Өсері:

- операциялық тәуекелдерді төмендету;
- үдерістерді оңтайландыру;
- ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестік.

### Ақпараттық жүйелердің деректер қорындағы дербес деректерді шифрлау

Жоспардан тыс тексеру нәтижелері бойынша берілген Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Ақпараттық қауіпсіздік комитетінің ұсынымын орындау шеңберінде қол жетімділігі шектеулі дербес деректерді қамтитын деректер базасын (MS SQL)

шифрлау технологиясы енгізілді, дәл өнеркәсіптік ортада – 9 сервер, резервтік ортада – 18 сервер және сынақ ортасында – 9 сервер. Қол жетімділігі шектеулі деректер базасын (MS SQL) шифрлау кезінде «Ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары» ҚР СТ 1073-2007 Қазақстан Республикасының стандартына сәйкес қауіпсіздіктің үшінші деңгейінен төмен емес параметрлері бар ақпаратты криптографиялық қорғау құралдары қолданылды. Жалпы техникалық талаптар». Oracle деректер базасын шифрлау бойынша жұмыстар жүргізу туралы шарт жасалды, ол үшін лицензия Advanced Security және лицензия Advanced Security Processor Perpetual лицензиялары сатып алынды.

### Деректердің сақтық көшірмесін жасау

Маңызды ақпараттық жүйелердің резервтік көшірмелерінің бірыңғай репозиторийін құру мақсатында 2022 жылы Micsacle ДҚБЖ дерекқорлары Microfocus dataprotector сақтық көшірме жүйесіне қосылды және Oracle ДҚБЖ дерекқорларының сақтық көшірме сценарийлері конфигурацияланды.

Орталықтандырылған резервтеу және мұрағаттардың тұтастығын бақылау жүзеге асырылды. Жүйелерге жүктемелер азайтылды. Резервтік көшірмелерді жұмысты тоқтатпай алу жүзеге асырылды. Сақтық көшірме жасау кезінде деректерді қайталау арқылы дискілік кеңістікті үнемдеуге қол жеткізілді.

### System Center жүйесін дамыту

Банктің ат-процестерін басқару үшін тұрақты негізді қамтамасыз ету мақсатында System Center Service Manager бағдарламалық өнімнің өзекті нұсқасына жаңартылды, Microsoft SQL Server ДҚБЖ жаңғыртылды, соңғы құрылғыларда платформаны пайдалануды қамтудың 85,5% қамтамасыз етілді, банктің барлық бөлімшелерінде жаңартулардың қолжетімділігін қамтамасыз ету серверлері (WSUS) орналастырылды.

### АТ орталықтандырылған мониторинг жүйесін дамыту

AppDynamics лицензияларына жазылуды ұзарту туралы келісім жасалды, бұл AppDynamics-ке қосылған серверлердің, ақпараттық жүйелердің және дерекқорлардың деректерін жинауды және бақылауды жалғастыруға мүмкіндік берді. AppDynamics-ке қосылған ақпараттық жүйелер мен дерекқорлар саны, соның ішінде БЖЗК, CRM ұлғайтылды, сондай-ақ тиімді мониторингті баптау үшін жүктеме теңгергіші арқылы жұмыс істейтін серверлерді қайта конфигурациялауға мүмкіндік берді.



## Бірінші тұрғын үймен қамтамасыз ету орталығы (бұдан әрі – БТҮҚ)

2022 жылы БТҮҚ автоматтандыру жұмыстары жалғасып, келесі жұмыстар жүргізілді:

- «Қызметкерлер және Рөлдер» бетбелгісі бойынша пысықтауларды іске асыру;
- «Мемлекеттік Деректер базасының қателіктерінің мониторингін» (бұдан әрі – МДБ) бөлімін іске асыру;
- МДБ, «Электрондық үкіметтің» сыртқы шлюзімен (бұдан әрі – ЭУСШ) интеграциялау;
- HTTPS енгізу;
- Екі факторлы авторизацияны енгізу;
- ЭУСШ-тен қателерді өңдеу механизмдерін дамыту;
- Кезекте тұрғандарды өңдеу үдерістерін дамыту (түгендеу, есепке қою, ауыстыру, алу, қалпына келтіру және деректерді жаңарту); Реализация процесі са автораспределения заявлений граждан;
- ЭЦҚ кілтіннің көмегімен хаттаманы қалыптастыру және қол қою;
- Кезекте тұрғандар бойынша есептер.

## «Консультанттардың әлеуметтік желісі» жүйесін дамыту

«Консультанттардың әлеуметтік желісі» жүйесін дамыту шеңберінде есепті жылы мынадай жұмыстар жүргізілді:

- Біліктілік алдындағы және Кредиттеу процестерін дамыту (БЖТ белгісімен, «Өз үйің» бағдарламасы бойынша, «Ұмай» бағдарламасы бойынша, «Жас отбасы» белгісімен, үлестік қатысу шарттары бойынша, қосалқы қарыз алушылар санының ұлғаюы, «Әскери баспана» бағдарламасы бойынша);
- Депозиттік қызмет көрсету үдерістерін дамыту (баспа нысандары, «Қандас» белгісі бар деректемелердің өзгеруі, қосымша тексерулер және т. б.);
- Жалпы функционалдылықты дамыту (жаңа рөлдер, агенттер картасына өзгерістер, жұмыс регламенті, ассистенттерді есепке алу параметрлерін қосу, кеңесшінің көрсеткіштері және т. б.);
- Шоттарды ашу кезінде мақсатты таңдау процесі (ағымдағы шот, арнайы ағымдағы шот);
- Өтемақыға өтініш-келісім қабылдау.
- «Бірінші депозитті ашу бойынша қашықтан өтінім» процесін іске асыру.

## ЭУТШ/СҮТШ қызметтерімен интеграциялауға арналған бірыңғай платформа

Есептік жылы келесі іс-шаралар өткізілді:

- барлық әдістерге авторизациялау үшін таңбалауыштар қосылды және HTTPS протоколы қосылды;

– Келесі қызметтерге қосылу жүзеге асырылды:

- Таңбалауышты пайдалана отырып ЖСН бойынша жеке тұлғалар туралы мәліметтерді беруге арналған әмбебап сервис;
  - Қауіпсіздік таңбалауышын пайдалана отырып, жеке тұлғаның туыстық байланыстары туралы мәліметтерді іздеуге арналған сервис;
  - Таңбалауышты қолдана отырып, туу туралы актілік жазбаларды іздеу сервисі;
  - Таңбалауышты пайдалана отырып, некені бұзу туралы актілік жазбаларды іздеу қызметі;
  - Таңбалауышты пайдалана отырып, неке қию туралы актілік жазбаларды іздеу қызметі;
  - БСН бойынша ЗТ, филиал, өкілдік туралы толық тіркеу мәліметтерін ұсыну сервисі;
  - Жеке тұлғалар үшін жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) және оның техникалық сипаттамалары туралы ақпарат беру бойынша Сервис (таңбалауышпен);
  - Жеке тұлғаның жылжымайтын мүлкінің жоқ (бар) екендігі туралы ақпарат беру бойынша Сервис (тоқпенмен) (тарихсыз);
  - Жеке тұлғаның жылжымайтын мүлкінің болмауы (болуы) туралы ақпарат беру бойынша Сервис (тоқпенмен) (тарихы бар);
  - Жеке тұлғалар үшін жылжымайтын мүлікке тіркелген және тоқтатылған құқықтар туралы ақпарат беру жөніндегі Сервис (таңбалауышпен);
  - Қайталама жылжымайтын мүлік объектісінің техникалық сипаттамалары бойынша мәліметтерді ұсыну сервисі;
  - Жеке тұлғаның тарихи мекенжай мәліметтерін ұсыну бойынша Сервис;
  - Әлеуметтік жәрдемақылар алатын адамдардың мәліметтері және оларға төленетін жәрдемақылардың мөлшері туралы ақпарат қызметі
- «Кезекте тұрғандарды есепке алудың бірыңғай ұлттық жүйесі» АЖ сервисімен интеграция «АЖ Кезекте.кз»).

## «Бағалаушы кабинеті» жүйесін дамыту

«Бағалаушы кабинеті» жүйесін дамыту шеңберінде мынадай іс-шаралар іске асырылды:

- «Баға аймақтарын біріктіру» функционалын іске асыру;
- РН МДҚ деректерін пайдалана отырып бағалау туралы есептерді қарауды автоматтандыру;
- Интерфейстерді, есептерді және т. б. пысықтау;
- Шатыр сайтынан және бағалаушы кабинетінен хабарландыру базасын біріктіру;
- Vaspara Market интеграциясы;
- «Бағалаушы кабинеті» порталында пәтерді бағалау моделін енгізу.

## БИЗНЕС-ҮДЕРІСТЕРДІ ДАМУ

2022 жылы Банк BPM 2.0 қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз ету ядросын (бұдан әрі – БҚ) әзірлеу бойынша жұмысты аяқтады және электрондық құжат айналымы жүйесін BPM 2.0 бойынша кезең-кезеңмен көшіру шеңберінде жұмысты бастады. 2 процесс әзірленді (кіріс / шығыс құжаттарды тіркеу және өңдеу процесін автоматтандыру және банкке келіп түскен өтініштерді тіркеу және өңдеу процесін автоматтандыру).

2022 жылы жасанды интеллектті қолдана отырып, аналитиканы дамыту басталды. «Landau» компаниясының «Landau Core» жүйесі негізінде пилоттық тестілеу жүргізілді: «банкте бар деректер негізінде клиенттің кетуін (депозиттер бөлігінде) болжай алатын Машиналық оқыту моделін құру мүмкіндігін зерттеу». Талдау клиенттер мен олардың жинақ шотындағы операциялары бойын-

ша иесіздендірілген тарихи деректерге жүргізілді. «Видеобанкинг», «Jabber(қоңыраулар)» бағыттары бойынша талдамалық модельдер іске асырылды. CSI жүйесі бойынша талдаулар мен ақпараттық панельдер салынды, CRM жүйесімен ODS жүйесі біріктірілді, реттеуші есептер пысықталды (реттеушінің жаңа талаптарына сәйкес кредиттік тіркелім бойынша есеп).

2022 жылы Банктің бизнес-процестерін дамыту шеңберінде Colvir автоматтандырылған ақпараттық жүйесін (бұдан әрі – АБАЖ) BPM бойынша банктік өнімдерді/процестерді, HR – процестерді, бухгалтерлік есеп процестерін, тәуекел-менеджмент процестерін, операциялық тәуекелдер процестерін, банктік құжат айналымына байланысты процестерді, IT және IT-қауіпсіздік процестерін автоматтандыру бөлігінде пысықтау жүзеге асырылды.

## ҚЫЗМЕТТІҢ ҚАРЖЫЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРІ

### Балансты талдау

#### БАЛАНСТЫҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Баланстың негізгі баптары, млн теңге	2020 жыл	2021 жыл	2022 жыл	Өзг. 2022/2021,%
<b>Активтер</b>	<b>1 707 388</b>	<b>2 804 120</b>	<b>3 440 022</b>	<b>123</b>
Клиенттерге кредиттер мен алғытөлемдер	1 319 681	1 999 327	2 877 314	144
Сату үшін қолда бар инвестициялық бағалы қағаздар	-	-	-	-
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	127 383	102 855	56 032	54
Ақшалай қаражат және оның баламалары	138 258	595 066	327 515	55
Өтелгенге дейін ұсталатын инвестициялық бағалы қағаздар	-	-	-	-
Амортизацияланған құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	104 829	84 024	82 293	98
Басқа активтер	17 237	22 848	96 868	424
<b>Міндеттемелер</b>	<b>1 424 605</b>	<b>2 423 017</b>	<b>2 977 760</b>	<b>123</b>
Клиенттердің қаражаты	1 097 659	1 898 429	2 300 445	121
Заем қаражаты	67 614	78 910	108 543	138
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	113 680	191 456	193 469	101
Басқа міндеттемелер	145 652	254 222	375 303	148
<b>Капитал</b>	<b>282 783</b>	<b>381 103</b>	<b>462 261</b>	<b>121</b>

Банктің активтері 2022 жылы 23%-ға немесе 636 млрд теңгеге өсіп, 3,4 трлн теңгені құрады. Активтердің айтарлықтай өсуі клиенттерге кредиттер беру көлемінің 878 млрд теңгеге немесе 44% - ға өсуімен байланысты. 2023 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша банкте несие шоғырлануы жоқ. 10 ірі қарыз алушы бойынша соманың шоғырлануы кредиттердің 10% - дан азын құрайды. Бұл ретте 90 күннен астам мерзімі өткен кредиттердің үлесі 2022

жылдың соңында 0,07%-ды – қазақстандық банк жүйесіндегі ең төменгі көрсеткішті құрады.

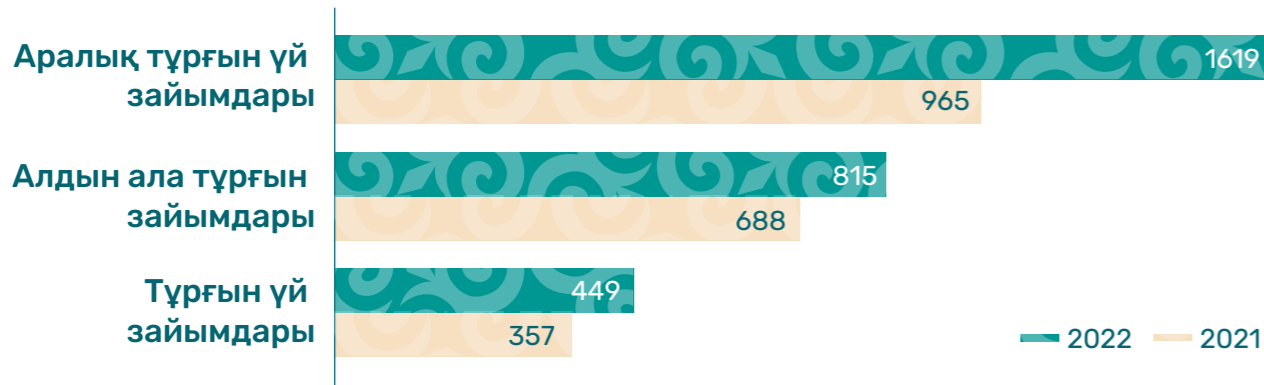
Банк заемдарды тек жеке тұлғаларға береді. 2022 жылдың қорытындысы бойынша аралық тұрғын үй заемдары 68%-ға – 1 619,2 млрд теңгеге дейін өсті. Алдын ала тұрғын үй заемдары бойынша өсім 18%-ды құрады және олардың көлемі жыл соңында 814,7 млрд теңгеге жетті. Тұрғын үй заемдарының көлемі 449,3 млрд теңгеге дейін өсті.

қаражатын, оның ішінде 113 млрд теңге – заңды тұлғалардың және 0,6 млрд теңге – жеке тұлғалардың қаражатын құрады.

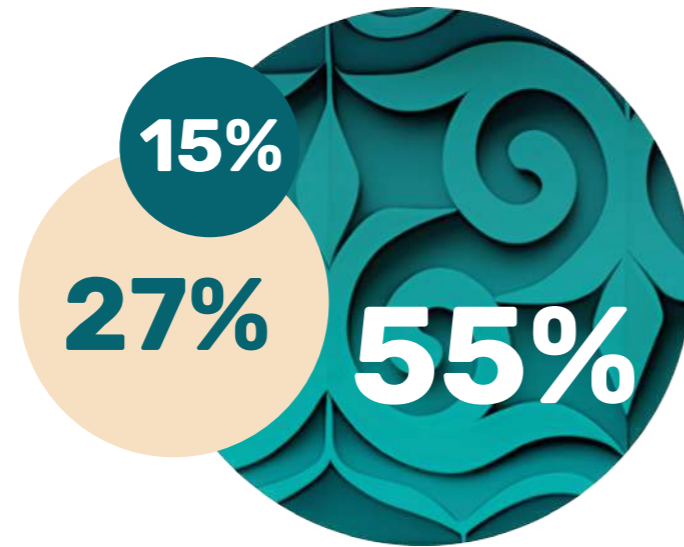
Банктің қызметі борыштық жүктеменің төмен деңгейімен сипатталады. 2022 жылдың қорытындысы бойынша заем қаражаты міндеттемелердің 4%-ын, шығарылған бағалы қағаздардың көлемі – 6%-ын құрады.

2022 жылы заем қаражатының көлемі 17%-ға – 29,6 млрд теңгеге дейін, бірінші кезекте Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі тарапынан мемлекеттік даму бағдарламалары аясында қаржыландыруды ұсыну есебінен өсті, оған заем қаражатының 60%-ы тиесілі. Сонымен қатар 2022 жылы Банк әйелдер ипотекасын іске асыруға заем туралы Келісім бойынша 14 млрд теңге мөлшерінде Азия Даму Банкінен бірінші транш қаражатын алды.

### БЕРІЛГЕН ЗАЕМДАР ДИНАМИКАСЫ, МЛРД ТЕҢГЕ



### 2022 ЖЫЛ СОҒЫНА ЗАЕМДАР ҚҰРЫЛЫМЫ



- Аралық тұрғын үй зайымдары
- Алдын ала тұрғын үй зайымдары
- Тұрғын үй зайымдары

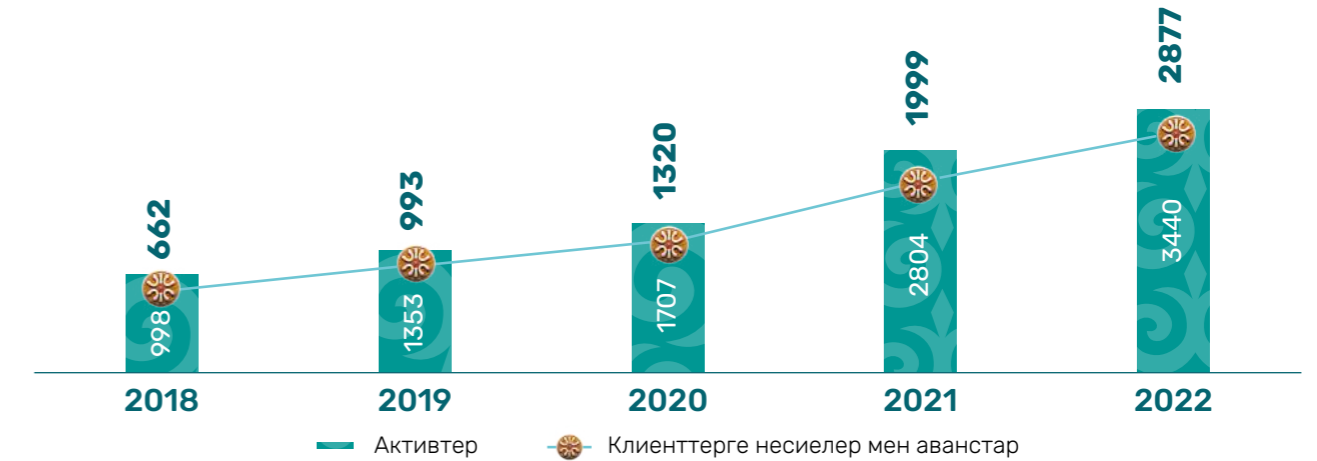
Банк өзінің барлық кірістерін Қазақстанда алады. Банктің шет елдерде айтарлықтай сыртқы клиенттері жоқ. Банк 2022 жылы – 46 млрд теңгені (2021 жылы: Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен – 39 млрд теңгені) құрайтын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен кірістердің жалпы сомасының он пайызынан астамын алады.

Банктің бағалы қағаздарға инвестициясына 2022 жылдың қорытындысы бойынша активтердің 4% келеді. Ақшалай қаражат пен оның баламаларының үлесі – 10%. Инвестициялық қызмет Банк активтерін сақтау мақсатында қолда бар бос ақшалай қаражатты тиімді басқаруға бағытталған. 2022 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің қаржы актив-

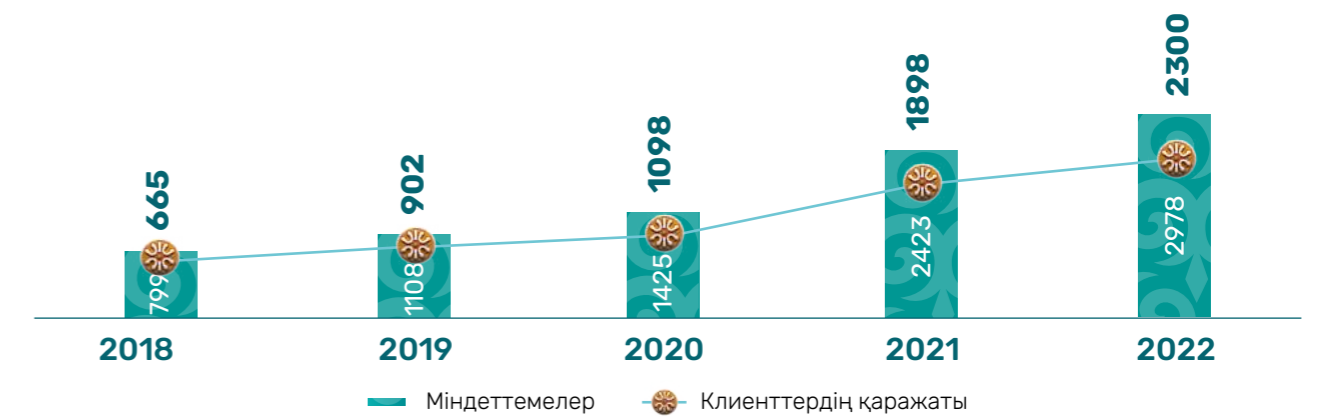
тері 458 млрд теңгені құрады, оның ішінде бағалы қағаздар – 212 млрд теңге, кері РЕПО – 16 млрд теңге, корреспонденттік шоттар – 111 млрд теңге. Банктің қаржы активтерінен мемлекеттік бағалы қағаздардың үлесі 34% құрады.

Банктің міндеттемелері 2022 жылдың соңында 23% немесе 55 млрд теңгеге өсті және 3 трлн теңгені құрады. Міндеттемелер құрылымының 78%-ы клиенттердің қаражатына келеді. Өткен жылы клиенттер шоттарының көлемі 21%-ға немесе 402 млрд теңгеге ұлғайды және жыл соңында 2 300 млрд теңгені құрады. 2022 жылғы 31 желтоқсанда 190 млрд теңге немесе клиенттер қаражатының 5% мөлшеріндегі клиенттердің қаражаты он ірі клиенттердің

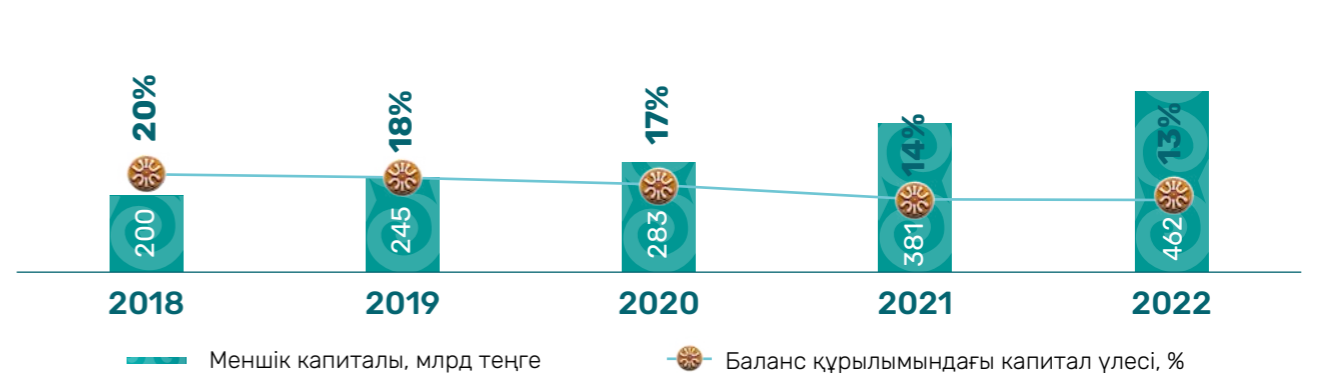
### АКТИВТЕР ДИНАМИКАСЫ, МЛРД ТЕҢГЕ



### МІНДЕТТЕМЕЛЕР ДИНАМИКАСЫ, МЛРД ТЕҢГЕ



### КАПИТАЛ ДИНАМИКАСЫ





Банктің меншікті капиталы 2022 жылы 21%-ға артып, 462 млрд теңгеге жетті. Меншікті капиталдың өсуі бөлінбеген пайданың 36%-ға 238 млрд теңгеге дейін өсуімен байланысты болды. Банк балансының құрылымындағы капиталдың үлесі – 13%, бұл жоғары қаржылық орнықтылықты және Банктің қаржылық жағдайының тәуелсіздігін білдіреді.

Банк активтерді басқару бойынша сапалы жұмыстың нәтижесі болып табылатын реттеушінің талаптарын айтарлықтай жабатын өтімділік пен капитал жеткіліктілігінің жоғары деңгейін қолдауды жалғастыруда. k1, k1-2, k2 капитал жеткіліктілігінің пруденциалдық коэффициенттері 2021 жылы нормативтік мәндерден төрт есе асып, 29% деңгейінде қалыптасты.

Негізгі көрсеткіштері	2020	2021	2022	Норматив
k1 коэффициенті	36,5%	34,6%	28,7%	5,5%-дан төмен емес
k1-2 коэффициенті	36,5%	34,6%	28,7%	6,5%-дан төмен емес
k2 коэффициенті	36,5%	34,6%	28,7%	8%-дан төмен емес

## Кірістер туралы есепті талдау

### КІРІСТЕР ТУРАЛЫ ЕСЕПТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Пайдалар мен шығындар туралы есептің негізгі баптары, млн теңге	2020	2021	2022	Өзг. 2022/2021,%
Пайыздық кірістер	111 434	171 023	251 019	147
Пайыздық шығыстар	-35 885	-54 597	-86 245	158
<b>Таза пайыздық кірістер</b>	<b>75 549</b>	<b>116 426</b>	<b>164 695</b>	<b>141</b>
Кредиттік портфельдің құнсыздануына резервті қалпына келтіру/(құру)	-5 530	-2 406	-12 107	503
<b>Кредиттік портфельдің құнсыздануына резервті (құрғаннан)/қалпына келтіргеннен кейінгі таза пайыздық кірістер</b>	<b>70 019</b>	<b>114 020</b>	<b>152 588</b>	<b>134</b>
Комиссиялық кірістер	1 538	1 919	3 016	157
Комиссиялық шығыстар	-6 637	-7 111	-7 212	101
Әкімшілік және өзге операциялық шығыстар	-18 688	-22 100	-24 282	110
Басқа операциялық шығыстар	-13 217	-10 897	-14 542	133
<b>Салық салынғанға дейінгі пайда</b>	<b>33 015</b>	<b>75 831</b>	<b>109 568</b>	<b>144</b>
Пайдаға салынатын салық бойынша шығыстар	-1 231	-10 076	-13 533	134
<b>Бір жыл ішіндегі пайда</b>	<b>31 784</b>	<b>65 755</b>	<b>96 035</b>	<b>146</b>

Банктің пайыздық кірістері 2022 жылы 47%-ға – 251 млрд теңгеге дейін өсті. Бұл соманың 69%-ы берілген заемдар бойынша пайыздарға келеді. Өткен жылы заемдар бойынша пайыздық кірістер 2021 жылдың көрсеткішіне қарағанда 56%-ға ұлғайып, 176 млрд теңгеге жетті. Пайыздық кірістердің 16%-ы инвестициялық бағалы қағаздар бойынша сыйақыны құрайды.

2022 жылы пайыздық шығыстардың мөлшері 158%-ға ұлғайып, 86,2 млрд теңгені

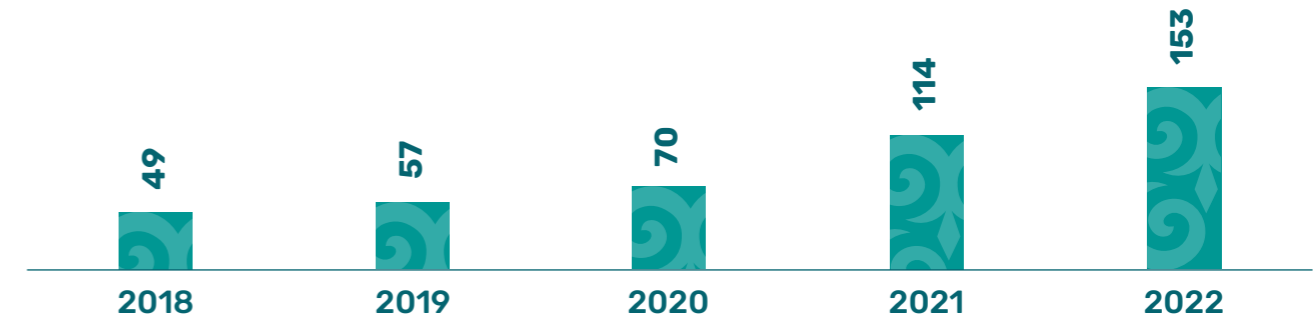
### Банктің 2022 жылғы пайдасы



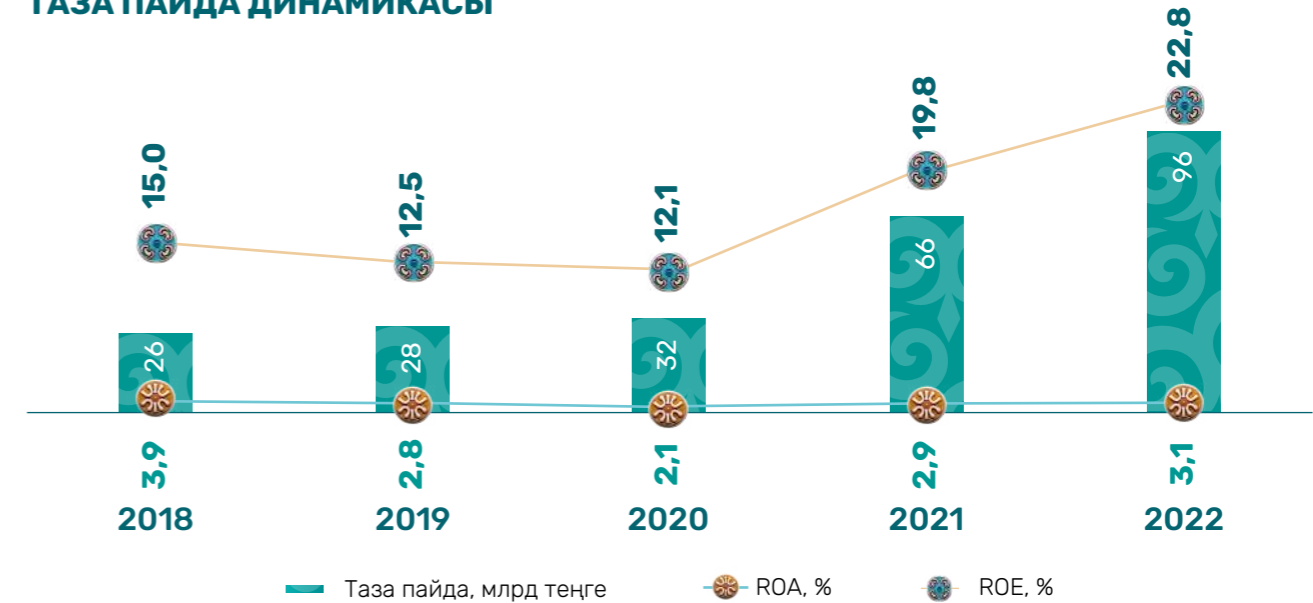
құрады. Өсім негізінен барлық пайыздық шығыстың 62%-ын құрайтын клиенттер қаражаты бойынша пайыздық шығыстардың артуымен байланысты. Клиенттердің шоттары бойынша сыйақы 2022 жылы 53 млрд теңгені құрап, 2021 жылға қарай 77%-ға өсті. Пайыздық шығыстар сомасының қалдығы негізінен шығарылған облигациялар мен заем қаражаты бойынша пайыздық шығыстарға келеді.

Банктің таза пайыздық кірістері 2022 жылдың қорытындысы бойынша 153 млрд теңге деңгейінде қалыптасып, 2021 жылдың көрсеткішіне қарағанда 34%-ға өсті. Нәтижесінде Банктің пайдасы бір жыл ішінде 96,0 млрд теңгені құрап, 146%-ға өсті. Банк табыстылықтың жеткілікті көрсеткіштерін сақтайды. 2022 жылы ROE көрсеткіші – 22,77%, ROA – 3,08%.

### ТАЗА ПАЙЫЗДЫҚ КІРІСТЕР, МЛРД ТЕҢГЕ



### ТАЗА ПАЙДА ДИНАМИКАСЫ



### 2022 жылға арналған ROE



## Жоспар-дерек талдауы

### НЕГІЗГІ ИНДИКАТОРЛАРДЫҢ ЖОСПАРЛЫ ЖӘНЕ НАҚТЫ МӘНДЕРІН САЛЫСТЫРУ

Көрсеткіштің атауы	Өлш. бірл.	2019 жылғы дерек	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылғы жоспар	2022 жылғы дерек	Орындалуы, %
Активтер	млн теңге	1 340 331	1 707 388	2 804 119	3 172 845	3 440 105	108
Меншікті капитал	млн теңге	244 407	282 783	381 103	462 297	462 261	100
Міндеттемелер	млн теңге	1 095 924	1 424 605	2 423 017	2 710 548	2 997 843	111
ROE	%	12,44	12,12	19,81	19,82	22,77	115
ROA	%	2,35	2,09	2,91	2,80	3,08	110
Депозиттік база	млн теңге	806 831	1 034 578	1 509 092	1 935 465	2 140 681	103
Кредиттік портфель	млн теңге	1 004 892	1 364 619	2 083 795	2 633 317	2 968 315	108

2022 жылдың қорытындылары бойынша Банк қызметтің барлық негізгі көрсеткіштері бойынша өсуді және жоспарлы мәндерден асып түсуді көрсетеді. Атап айтқанда, депозиттік база жоспарлы көрсеткіштен 3%-ға, кредиттік портфель 8%-ға асты. Бұл Банк қызметінің өсіп келе жатқан ауқымын және

халық тарапынан тұрғын үй жинақтары жүйесіне қызығушылықтың өсуін көрсетеді. Нәтижесінде Банк жоспарлы мәндерден жоғары болып қалатын табыстылықтың жоғары көрсеткіштерін сақтап келеді. Активтер мен міндеттемелердің көлемі жоспарланған деңгейден жоғары қалыптасты



## 2022–2023 ЖЫЛДАРҒА АРНАЛҒАН НЕГІЗГІ МАҚСАТТАР

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясына және Банктің 2019–2023 жылдарға арналған Даму жоспарына сәйкес төменде көрсетілген негізгі көрсеткіштер айқындалды.

Көрсеткіштер	Бірл.	2021Ж	2022Ж	2022Ж	2023Ж
Отбасы банк Қазақстан Республикасындағы қолжетімді тұрғын үй құрылысына қосқан үлесі (жыл ішінде)	%	5,7	4,9	7,7	4,5
Банк активтеріндегі несиелік портфелінің үлесі	%	74	75	86	74
Есепті жылдағы қарыз алудың жалпы құрылымында мемлекеттік емес қарыз алу көздерінің үлесі	%	79	86,9	92,4	85,7
Активтердің кірістілігі (ROA)	%	2,91	2,80	3,08	2,71
«Отбасы банк» АҚ құралдары арқылы бастапқы тұрғын үйге берілген қарыздардың көлемі	кв.м	555 720	555 720	680 460	555 720
Экономикалық белсенді халыққа ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың үлесі	%	23,5	26,3	26,7	27,5
Депозиттік база белсенділігі	%	30	32	28,4	33
Онлайн-қызмет көрсетуге өту	%	58	67	69	100
Персоналдардың қатысу деңгейі	деңгей	орташадан жоғары	орташадан жоғары	орташадан жоғары	орташадан жоғары

2023 жылы Банктің жұмысы да мынадай негізгі міндеттерге бағытталады:

- 1) Персоналды басқарудың тиімді жүйесі.
- 2) Банк қызметіне, сондай-ақ әлеуметтік мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру бөлігінде халық тарапынан жалпы жоғары сенім;
- 3) Банк іске асыратын ТҚЖ жүйесінің жоғары қаржылық тұрақтылығын және қаржы ағындары мен қорландыруды ұзақ мерзімді басқаруды жетілдіру жолымен нарықтық конъюнктураның өзгеруіне ден қою кезіндегі икемділікті сақтау.
- 4) Қорландырудың балама көздерінен қаражат тарту мүмкіндігін қарастыру.
- 5) Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі арқылы халықтың тұрғын үй мәселелерін шешу мүмкіндіктері мен құралдарын кеңейту мақсатында қызметтің заңнамалық базасын жетілдіру мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізу;
- 6) Қашықтықтан қызмет көрсету арналарын дамыту, клиенттерге онлайн қызмет көрсетуге 100% көшу.
- 7) Банктің АТ-жүйелерін «Бәйтерек» ҰБХ «АҚ АТ-жүйелерімен интеграциялау және т. б.

