

# СТРАТЕГИЯ

КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ

3 202

МЛРД ТЕНГЕ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ







# Миссия и видение

## МИССИЯ

**Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.**

## 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.

## 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.

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ к концу 2023 года:

- 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.



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

# Работа Банка в рамках стратегических задач Стратегии развития Банка до 2023 года

Деятельность Банка за последние 10 лет осуществлялась в соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года. Прошедший 2023 год стал годом подведения итогов и оценки стратегии его развития. Минувшее десятилетие стало временем трансформации и активного развития Банка в целом. Этот период был ознаменован рядом значимых событий, как цифровое преобразование Банка, успешная реализация социальных жилищных программ и проектов государства, запуск многих новых продуктов, повышение качества предоставляемых услуг, оптимизация и автоматизация

бизнес-процессов, совершенствование корпоративного управления и т.д.

## Стратегические цели к концу 2023 года Банком достигнуты:

- доля участников системы ЖСС к ЭАН составила 29%;
- 100%<sup>2</sup> операций по обслуживанию клиентов переведены в online;
- уровень удовлетворенности клиентов (CSI) сложился на уровне 4,8.

## Сравнительная таблица о главных результатах воплощения стратегии развития Банка за прошедший период:

Показатели в 2014 году	Показатели в 2023 году
• 0,3 млн участников системы ЖСС;	• 2,8 млн участников системы ЖСС;
• 5,3% доли участников ЖСС к ЭАН РК;	• 29% доли участников ЖСС к ЭАН РК;
• 19% доли Банка в долгосрочных вкладах;	• 36% доли Банка в долгосрочных вкладах;
• 21% доли Банка по ипотеке среди БВУ;	• 55% доли Банка по ипотеке среди БВУ и ИК;
• 0,64% – самый низкий уровень NPL среди БВУ;	• 0,08% самый низкий уровень NPL среди БВУ;
• 7 место по собственному капиталу среди 38 БВУ;	• 4 место по собственному капиталу среди 21 БВУ;
• 10 место по активам среди 38 БВУ;	• 4 место по активам среди 21 БВУ;
• 248 млрд тенге депозитная база;	• 2 363 млрд тенге депозитная база;
• 204 млрд тенге кредитный портфель.	• 3 202 млрд тенге кредитный портфель.

<sup>2</sup> От запланированных к переводу в онлайн операций до 2023 года



## В целях реализации поставленных задач к 2023 году планировалось достижение следующих стратегических ключевых показателей деятельности:

Показатели	ед.	2022Ф	2023П	2023Ф	2024П
Вклад Отбасы банк в строительство доступного жилья в Республике Казахстан (за год)	%	7,7	4,5	7,0	–
Доля кредитного портфеля к активам Банка	%	86	85	86	<b>84</b>
Доля негосударственных источников заимствования в общей структуре заимствования за отчетный год	%	92,4	88,8	89,5	–
Рентабельность активов (ROA)	%	3,08	3,09	3,97	<b>2,75</b>
Объем выдачи займов на первичное жилье через инструменты АО «Отбасы Банк»	м <sup>2</sup>	680 460	555 720	762 600	–
Доля участников системы ЖСС к экономически активному населению	%	26,7	29,0	29,0	<b>26,5</b>
Активность депозитной базы	%	28,4	33	37	<b>30,0</b>
Переход на онлайн-обслуживание	%	69	100	100	–
Уровень вовлеченности персонала	уровень	выше среднего	выше среднего	выше среднего	–

Все стратегические ключевые показатели деятельности с успехом достигнуты, при этом исполнение по некоторым из них превысило утвержденный план.

В целях достижения плановых показателей к 2033 году активно проводились мероприятия, направленные на:

1. реализацию государственных программ;
2. развитие продуктов/услуг;
3. развитие/автоматизацию бизнес-процессов;
4. развитие каналов продаж/обслуживания;
5. развитие IT-инфраструктуры;
6. привлечение фондирования;
7. сбалансированное управление рисками;
8. поддержание эффективной системы управления персоналом;
9. сохранение финансовой устойчивости.

В течение 2023 года проводились работы по утверждению новой Стратегии развития Банка на 2024–2033 годы. Согласно новой Стратегии, дальнейшие действия Банка будут направлены на реализацию таких ключевых мероприятий, как решение социальных задач государства, развитие коммерческого направления, предприниматель-

ского подхода в целом, обеспечение устойчивого развития, внедрение принципов ESG, в том числе:

1. реализация государственных программ;
2. предоставление лучшего клиентского сервиса;
3. развитие продуктов и услуг;
4. развитие IT-инфраструктуры и автоматизация бизнес-процессов.
5. сбалансированное управление рисками;
6. эффективная система управления персоналом;
7. сохранение финансовой устойчивости.

Более детальные задачи с целевыми значениями и мероприятиями установлены в рамках Плана развития Банка. План развития Банка детализирован в конкретный список действий с дедлайнами и каскадированы в карты КПД членов Правления, работников Банка, КСП, План мероприятий по реализации КСП в целях сбалансированного управления для каждой из стратегических перспектив.

# Результаты основной деятельности

## ПРИЕМ ВКЛАДОВ

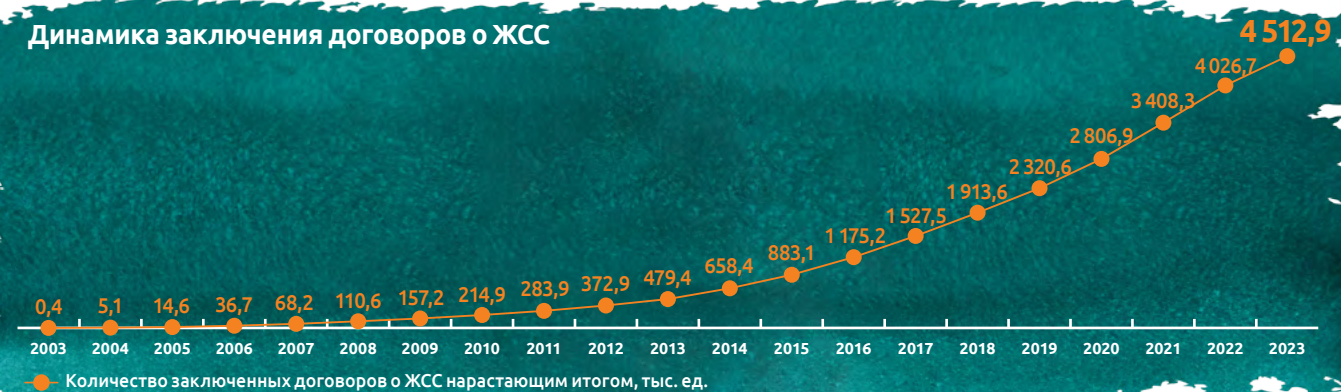
В Банке действуют тарифные программы «Баспана», «Табысты», которые позволяют вкладчику самому решать, сколько лет он будет копить, под какой процент он хочет получить жилищный заем. При этом требуется накопление 50% от договорной суммы. Ставка вознаграждения по накоплениям составляет 2-5% годовых (ГЭСВ – до 14-17,1% 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 жилстройсбережений.

## Динамика заключения договоров о ЖСС



## ВЫДАЧА ЗАЙМОВ

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

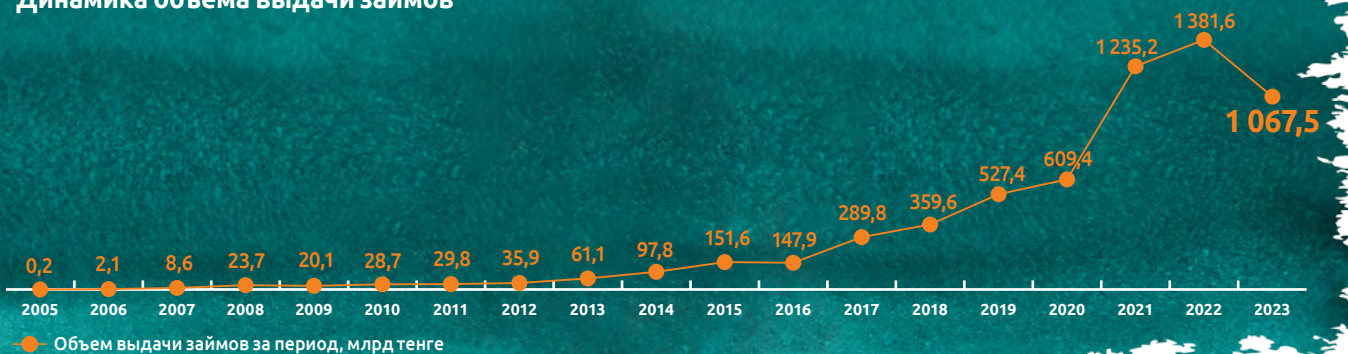
менее 50% от договорной суммы) с последующим кредитованием в пределах договорной суммы, а также при подтверждении платежеспособности и достаточности залогового обеспечения. Срок пользования займом – до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 12% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).

**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 14,4% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).





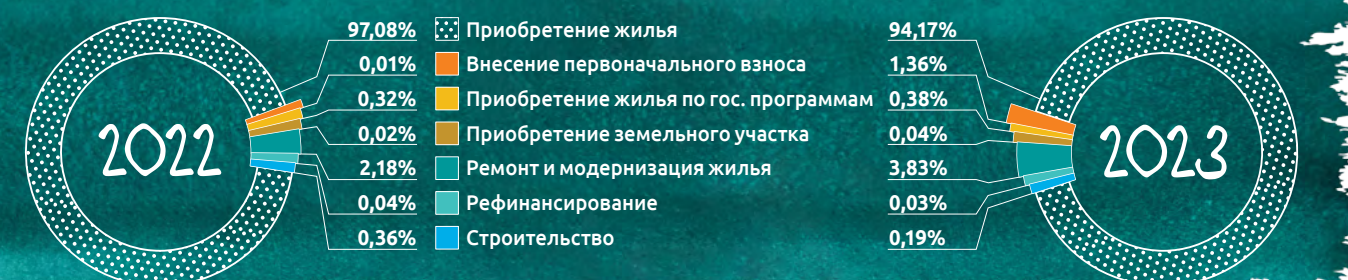
## Динамика объема выдачи займов



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 государственных, региональных программ жилищного строительства и собственных программ Банка для каждого сегмента рынка.

## Структура займов в разрезе целей



Большую часть доходов Банк получает по вознаграждениям по выданным займам (по состоянию на 01.01.2024 года доходы по вознаграждениям по займам составляют 56% от совокупных доходов). Продуктом Банка, приносящим наибольшие доходы, является – промежуточный заем. В 2023 году объем выданных промежуточных займов составил 75% по отношению к общей сумме выданных займов. В отчетном году Банк начал

поэтапную работу по дифференциации ставок по промежуточным займам в целях укрепления основ культуры сбережения. Установлены новые сроки ожидания (минимального ОП) на получение промежуточных жилищных займов – минимум 3 месяца. Промежуточный заем можно получить при минимальном значении оценочного показателя 2,5.

## Оценка плановых показателей

Наименование показателя	Факт за 2020 год	Факт за 2021 год	Факт за 2022 год	План на 2023 год	Факт за 2023 год	Исп., %
Договоры о жилстройсбережениях ед.	486 314	601 370	618 422	–	<b>486 265</b>	–
Депозитный портфель, млн тенге	1 034 002	1 509 092	2 140 681	2 394 441	<b>2 362 586</b>	<b>99</b>
Объем выдачи займов, млн тенге	609 414	1 235 168	1 381 599	971 940	<b>1 067 534</b>	<b>110</b>
Кредитный портфель, млн тенге	1 368 478	2 083 795	2 968 315	3 362 608	<b>3 202 303</b>	<b>95</b>

В целом за весь период своей деятельности Банк заключил 4,5 млн договоров с договорной суммой 16,3 трлн тенге. В систему привлечено более 2,8 миллиона вкладчиков с суммой вклада 2,4 трлн тенге. Треть долгосрочных вкладов населения (36%) в Отбасы банке. Благодаря Отбасы банку свыше 501 тысяч казахстанцев улучшили свои жилищные условия. Половина всего портфеля ипотеки страны (55%) – это портфель Отбасы Банка. Таким образом почти 2/3 ипотеки (60%) в стране выданы Отбасы банком.

Анализ основных показателей Банка за период реализации Стратегии развития показывает устойчивый рост, что отражает востребованность, конкурентоспособность и гибкость продуктов Банка на казахстанском финансовом рынке.

## Реализация государственных жилищных программ

Главным приоритетом деятельности нашего государства признается социальное благополучие граждан, прежде всего связанное с жилищным вопросом. Для этого в стране внедряются различные льготные жилищные программы, где особое внимание уделяется социально уязвимым слоям населения. Оператором таких государственных жилищных программ является Отбасы банк. На протяжении последних двадцати лет Отбасы банк стал надежным союзником для многих казахстанцев в решении их жилищного вопроса.

За весь период своей деятельности Банк успешно реализовал государственные программы жилищного строительства 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 годов, программу «Доступное жилье – 2020», «Программу развития регионов до 2020 года», «Государственную программу инфраструктурного развития «Нұрлы жол» на 2015–2019 годы», «Государственную программу жилищного строительства «Нұрлы жер» (в настоящее время программа «Нұрлы жер» перешла в Концепцию развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года). На сегодняшний день указанные программы завершили свое действие.

В отчетном году Банком осуществлялась реализация «Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года» (с марта 2023 года – «Концепция развития жилищно-коммунальной инфраструктуры на 2023–2029 годы») (далее – Концепция). Банк выступает оператором Концепции и ее направлений – «2-10-20», «5-10-20» и представляет займы социально уязвимым слоям населения, являющимся очередниками местных исполнительных органов. К социально уязвимым слоям населения относятся в том числе лица с инвалидностью 1 и 2 групп, семьи, имеющие или воспитывающие детей с инвалидностью, а также многодетные семьи и матери, дети-сироты или дети, оставшиеся без попечения родителей, и так далее.

## Динамика обязательств банковского сектора, млрд тенге



## Структура займов на конец 2023 года



Банк выдает займы только физическим лицам. Промежуточные жилищные займы по итогам 2023 года составили 1 511,5 млрд тенге. По предварительным жилищным займам рост составил 8%, и их объем на конец года достиг 972,1 млрд тенге. Объем жилищных займов составил 718,8 млрд тенге.





В рамках Концепции Банком выдаются предварительные жилищные займы по ставкам вознаграждения 2% и 5% годовых в зависимости от категории гражданина:

- из них претендентами под 2% годовых являются:
  - дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;
  - многодетные матери, награжденные подвесками «Алтын алқа», «Күміс алқа» или получившие ранее звание «Мать-героиня», а также награжденные орденами «Материнская слава» I и II степени, многодетные семьи;
  - лица с инвалидностью первой и второй групп;
  - семьи, имеющие или воспитывающие детей с инвалидностью;
- иные категории очередников принимают участие в кредитовании в рамках Концепции под 5%.

Все участники Концепции приобретают за счет кредитных средств жилье, построенное местными исполнительными органами.

В 2023 году по государственным программам на реализацию поступило 118 объектов (6 605 квартир) общей площадью 648 тыс. м<sup>2</sup> на сумму 74,2 млрд тенге из них:

- по «Нұрлы жер» – 25 объектов (1 508 квартир) общей площадью 91 тыс. м<sup>2</sup>, на сумму 16,3 млрд тенге;
- по «Шанырақ» – 6 объектов (625 квартир) общей площадью 63 тыс. м<sup>2</sup>, на сумму 6,3 млрд тенге;
- по Концепции – 87 объектов (4 472 квартиры) общей площадью 494 тыс. м<sup>2</sup>, на сумму 51,6 млрд тенге.

В рамках Концепции в 2023 году казахстанцам было выдано 2 715 займов на сумму 31,8 млрд тенге по сниженной ставке в 5% годовых. Займы были выданы за счет остатка средств, выделенных в 2022 году из республиканского бюджета в размере 5,1 млрд тенге, бюджетных средств в размере 39,7, выделенных в 2023 году, а также за счет возвратных средств. По направлению «2-10-20» из республиканского бюджета Банку было выделено 33,6 млрд тенге. В 2023 году за счет этих и остатка средств, выделенных в 2021 году в размере 70 млрд тенге, и 51 млрд тенге, выделенных в 2022 году, лицам с инвалидностью, детям-сиротам, а также многодетным и семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями, было выдано 4 579 займов на сумму 55,3 млрд тенге.

В целом за весь период деятельности в рамках всех государственных программ Банком было выдано 136 881 заем на сумму 1 080,1 млрд тенге.

#### **Реализация механизма по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилье, арендуемое в частном жилищном фонде**

В 2022 году в Казахстане была запущена программа субсидирования арендного жилья для поддержки граждан. Оператором данной программы выступил Отбасы банк. В отчетном году Банк продолжил реализацию механизма по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилье, арендуемое в частном жилищном фонде. В 2023 году фактически выделено 9 млрд тенге, из них 5,6 млрд тенге – средства республиканского бюджета, 3,4 млрд тенге – средства местных бюджетов. Объем освоенных средств составляет 5,3 млрд тенге (4,3 млрд и 1 млрд тенге соответственно). Остаток неиспользованных средств был возвращен в республиканский бюджет. На конец отчетного года, многодетным семьям, семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями, детям сиротам, а также инвалидам 1, 2 групп были произведены выплаты по 10 444 заявкам на сумму 5,6 млрд тенге.

#### **Реализация программы «С дипломом в село»**

С 2023 года Банк реализует государственную программу «С дипломом в село». В рамках программы Банк разрабатывает дистанционную подачу заявок специалистами в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственных служащих аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывших для работы и проживания в сельские населенные пункты и личный кабинет для местных органов для администрирования поданных заявок. Для улучшения клиентского сервиса и увеличения цифровизации государственных услуг, процесс был полностью перенесен в онлайн-формат, что позволило сэкономить время специалистам образования, здравоохранения, агропромышленного комплекса и администраторам программы в местных исполнительных органах по подаче и обработке заявок на получение бюджетных кредитов в рамках развития сельских территории. В рамках программы от АО «Аграрная кредитная корпорация» получен портфель 37 749 ед. с общим объемом 90 млрд тенге. Банком подписано 180 ед. договоров поручения



с местными исполнительными органами на общую сумму бюджета 18,6 млрд тенге. По программе всего выдано 3 416 займов на общую сумму 17,38 млрд тенге, а также 4 504 подъемных пособий на общую сумму 1,5 млрд тенге.

#### **Реализация региональных молодежных программ**

Начиная с 2017 года Банк активно осуществляет реализацию специальных проектов по поддержке казахстанской молодежи в регионах и моногородах. Впервые программа стартовала в г. Алматы, затем к проекту присоединились столица и другие области. Сегодня молодежные программы уже реализуются в г. Астане, г. Алматы, областях Абай, Жетісу и Улытау, Жамбылской Карагандинской, Костанайской, Актюбинской, Алматинской, Атырауской, Западно-казахстанской, Кызылординской, Мангистауской и Павлодарской и других областях.

Программа помогает удержать работающую молодежь в регионах и поддержать специалистов нужных региону профессий – врачей, учителей,

журналистов, спортсменов, специалистов в сфере культуры и т.д.

Региональные/молодежные программы реализуются путем предоставления Банку возвратного бюджетного кредита местными исполнительными органами регионов.

Вместе с тем в декабре 2023 года запущена программа «Молодые ученые» в рамках сотрудничества Банка и Министерства Науки и высшего образования Республики Казахстан (далее – МНВО РК). Финансирование программы обеспечивается средствами Банка. В рамках программы молодым ученым, работающим в организациях чей перечень определяет МНВО РК, предоставляются займы на приобретение жилья по льготным условиям. С начала реализации данная программа вызвала интерес у других министерств и государственных органов, которые также изъявляют желание запустить аналогичные программы для сотрудников других сфер.

В целом за весь период существования региональной молодежной программы 8,5 тысяч молодых





казахстанцев смогли отметить новоселье по всей стране. Отбасы банк на реализацию проекта выделил 22,5 млрд тенге, местные акиматы – 75,4 млрд тенге. Благодаря этому бюджет программы льготного кредитования молодежи составил 98 млрд тенге. Это успешный пример совместной и плодотворной работы Банка с местными исполнительными органами регионов и моногородов. Всего в рамках молодежных программ было выдано 8,5 тыс. займов на общую сумму 111 млрд тенге.

#### Реализация программы «Корпоративный»

Аналогом государственных и региональных программ является – «Корпоративный» продукт, разработанный Отбасы банком. Сегодня помочь приобрести жилье гражданам страны могут не только местные власти, но и частные компании – заводы, предприятия, медицинские центры или другой бизнес, заинтересованный в мотивации своих работников. Для снижения социальной нагрузки с бюджета, удержания работающей молодежи в регионах, Банк предлагает крупным предприятиям на ежегодной основе предусматривать возможность сотрудничества с Банком по корпоративному продукту.

Продукт Банка «Корпоративный» дает возможность казахстанским предприятиям поддержать своих работников в решении жилищных вопросов. На текущий момент корпоративный продукт реализуется с такими крупными коммерческими структурами как группа компаний ERG, Каражанбасмунай, Казфосфат, НИШ и Qazinterservice. Для обеспечения жильем сотрудников, компания предоставляет в виде займов собственные денежные средства Банку для последующего ипотечного кредитования работников компании.

По такому принципу жилищный вопрос уже смогли решить 412 работников предприятий. Общая сумма кредитования составила более 6 млрд тенге.

#### Реализация женской ипотечной программы «Ұмай»

Сегодня в продуктовой линейке Банка сформированы множество востребованных продуктов для каждого сегмента. 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 процессы кредитования Банка по специальным социальным программам включаются ESG-факторы.

В 2021 году Банк выпустил первую в Казахстане программу ипотеки, направленную на поддержку исключительно женщин. Ипотека «Ұмай» – это совместный продукт Отбасы банка и Азиатского банка развития. В 2023 году программа реализовывалась третий год за счет траншей, выделяемых Азиатским банком развития. В 2021 году выделено 8,4 млрд тенге, в 2022 – 14 млрд тенге, и в отчетном году выделен третий транш кредитных средств от Азиатского банка развития в размере 15,6 млрд тенге. Также на реализацию программы Банком дополнительно были выделены собственные средства в размере 3,3 млрд тенге. В целом за счет всех средств на конец 2023 года было выдано 3,7 тыс. займов на сумму 41,2 млрд тенге.

#### Реализация программы для военнослужащих «Жаңа баспана»

Военная программа также является одним из востребованных продуктов Банка. В качестве источника фондирования Банк привлекает средства на рынке по рыночным условиям, а также использует собственные средства. На сегодня Банк является единственным банком, специальные вклады в котором имеют особый статус и гарантию неприкосновенности. В целом в рамках программы «Жаңа баспана» было выдано 16,9 тыс. займов на сумму 364,4 млрд тенге.

#### Реализация экологической программы «Зеленая ипотека»

С начала 2023 года Банк реализовывает первую в Казахстане программу «Зеленая ипотека» на покупку квартир в энергоэффективных жилых комплексах, построенных по «зеленым стандартам», поддерживая тем самым стратегическую инициативу по продвижению экологически чистого жилья. Программа ориентирована на защиту здоровья граждан и окружающей среды.

Основным условием реализации программы является соответствие приобретаемого жилья «зеленому стандарту», сертифицированного по одной из существующих систем в Казахстане (OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED), независимо от его уровня сертификации.

Это значит, что застройщик при строительстве домов использует экологичные и безопасные для окружающей среды материалы, благоустраивает и озеленяет территорию, все дома размещены продуманно, в квартирах можно регулировать температуру воздуха, есть транспортная доступность и т. д.

В 2023 году Банк расширил список сотрудничества с застройщиками, которые соблюдают экологические стандарты строительства.

В течение 2023 года Банк успешно освоил 12,8 млрд тенге (91%) из запланированных 14 млрд тенге. Стремясь расширить взаимодействие с ключевыми игроками строительного сектора, Банком было заключено 17 меморандумов о сотрудничестве с ведущими строительными компаниями страны. В результате в рамках программы Банк предоставил ипотечные кредиты 492 клиентам на сумму 12,82 млрд тенге.

*Процент «социальных» ипотек в общем портфеле – 33%. По итогам 2023 года портфель социальных кредитов Банка составляет 93 086 займов на сумму 1 067 млрд тенге.*

*Процент «зеленых» ипотек в общем портфеле 0,4%. По итогам 2023 года портфель зеленых кредитов Банка составляет 490 займов на сумму 12,73 млрд тенге.*





## ПРИВЛЕЧЕННЫЕ СРЕДСТВА

Для полноценной деятельности Банка, а также в целях обеспечения исполнения обязательств перед вкладчиками по выдаче им жилищных займов Банк использует собственные средства, средства, выделяемые из государственного бюджета и бюджета местных исполнительных органов, вклады клиентов и привлеченные средства на финансовом рынке (выпуск долговых ценных бумаг, займы от различных организаций).

За весь период деятельности в рамках государственных и региональных программ Банком было привлечено бюджетных средств в размере 835 млрд тенге. По состоянию на 01.01.2024 года освоено (с учетом возвратных средств) 741 млрд тенге, или 89% от общего объема привлеченных средств.

Банк также привлекает заемные средства от различных организаций для реализации отдельных проектов. Так на цели кредитования женщин Банком были привлечены заемные средства от Азиатского банка развития в размере 38 млрд тенге, из них 15,6 млрд тенге (третий транш) был привлечен в отчетном периоде. Привлеченные средства от Азиатского банка развития на конец 2023 года были освоены полностью.

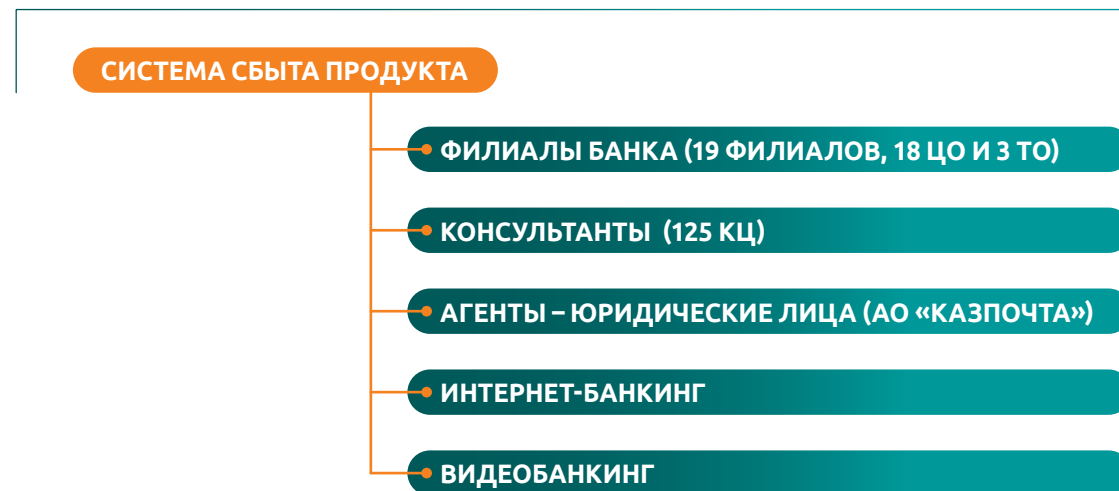
В рамках продвижения корпоративного продукта Банка были привлечены займы от АОО «Назарбаев интеллектуальные школы» на сумму 335 млн тенге, АО «Шубарколь комир» на сумму 400 млн тенге и заключен договор купли-продажи облигаций с АО «Каражанбасмунай» на сумму 1,3 млрд тенге на цели кредитования работников данной организации. Все полученные средства осваиваются согласно плану.

По итогам 2023 года доля негосударственных источников заимствования в общей структуре заимствования составила 89,5%.

## СИСТЕМА ПРОДАЖ

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

## Основные участники системы продаж Банка



Банк стремится создать такую инфраструктуру, где клиент мог бы воспользоваться продуктами и услугами так, как ему удобно, т.е. в удобное ему время, в удобном месте и удобным способом.

В этих целях Банк реализовал для своих клиентов следующие каналы обслуживания:

- отделения Банка (филиалы, центры обслуживания, точки обслуживания, кол-центр);
- консультанты Банка (консультационные центры, выездной сервис);
- операторы-консультанты (цифровые гиды) в отделениях Банка по получению услуг в дистанционных каналах обслуживания;
- операторы-консультанты (почталюны) при сопровождении в получении услуг в дистанционных каналах обслуживания;
- агент – юридическое лицо АО «Казпочта»;
- видеобанкинг;
- интернет-банкинг;
- мобильное приложение Банка;
- партнеры Банка (Kaspi.kz, Электронное правительство Республики Казахстан, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Банк ЦентрКредит»);

а также коммуникационные каналы:

- корпоративный сайт Банка;
- чат-бот Quanysh (мессенджеры WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- официальные страницы Банка в социальных сетях (Instagram, Facebook, ВКонтакте) и др.

В 2023 году Банк инвестировал время и финансовые ресурсы на активное развитие своих цифровых технологий и способов обслуживания клиентов.

По итогам отчетного года Банком проведены 4,3 млн клиентских операций, из них 77% (3,3 млн операций) проведены через дистанционные каналы обслуживания. Доля операций, проведенных через дистанционные каналы, по состоянию на 01.01.2024 года составляет:

- интернет-банкинг – 70,9% = 3 046 310 операций;
- видеобанкинг – 6,8% = 292 882 операции.

Отделениями Банка были проведены 625 434 операции (14,5% из всех операций). Агентской сетью были проведены 349 735 операций (8,1% из всех операций). Уровень удовлетворенности клиента (CSI) обслуживанием в отделениях Банка составил 4,83 баллов.

*Справочно: уровень удовлетворенности клиента (CSI) обслуживанием в отделениях Банка проводится в соответствии с Методикой Банка по работе с сервисными показателями CSI и NPS.*

## СПЕЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН

Банком с целью заботы о клиентах, в том числе для маломобильных групп граждан и групп граждан с ограниченными возможностями, созданы следующие условия обслуживания:

- организован выездной сервис внештатными консультантами Банка. Консультанты Банка с помощью мобильных планшетов могут обслуживать клиентов в любом удобном для клиента месте;
- реализована возможность обслуживания глухонемых и слабослышащих клиентов с помощью сервиса сурдопереводчика посредством видеосервиса;
- в отделениях Банка организована возможность обслуживания лиц с инвалидностью вне очереди;
- в отделениях Банка установлены пандусы, лифты, тактильные плитки с кнопкой вызова сотрудника Банка и др.;
- были организованы как онлайн-, так и очные образовательные сессии с участием представителей ОО «Союз парализованных граждан», ОО «ЖАН», ОО «Комиссия по правам людей с ограниченными возможностями имени К. Иманалиева». Обучающие мероприятия были направлены на повышение компетенций сотрудников Банка в вопросах эффективного и уважительного взаимодействия с клиентами с инвалидностью. Основные темы включали «Правила вежливого общения с людьми, имеющими ограничения здоровья», «Специфика обслуживания клиентов с инвалидностью» и «Адаптация банковских услуг для лиц с ограниченными возможностями».

В 2023 году клиентам с инвалидностью Банк выдал 385 займов на сумму 4,6 млрд тенге.





## 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 Банк внедрил чат-бот Quanush, активно функционирующий в мессенджерах WhatsApp и Telegram. В июле 2021 года Банк продвинулся дальше, интегрировав социальные сети с CRM системой Банка. Этот шаг позволил Банку разместить чат-бот Quanush на официальных страницах Банка в Instagram, Facebook, ВКонтакте. Кроме того, Quanush также представлен в мобильном приложении Банка, ставшем вторым по популярности после WhatsApp среди каналов коммуникаций.

Среднемесячное количество обращений к чат-боту выросло и достигло 382 909, увеличившись на 1 646% по сравнению с изначальными данными 2020 года. Преимущества чат-бота проявляются в его способности эффективно обрабатывать любую нагрузку, гарантируя, что ни один чат не будет утрачен, в отличие от голосовых каналов связи. Клиенты Банка могут быть уверены, что получают оперативный сервис и никогда не останутся без ответа.

В 2023 году Банк обработал более 4,6 миллиона чатов, что на 240% больше чем в предыдущем году. Предпочтения клиентов разнообразны: 15,6% предпочитают WhatsApp, 82,8% используют мобильное приложение, 1,4% предпочитают Telegram, а оставшиеся 0,2% предпочитают социальные сети.

Настроенный чат-бот успешно обработал 96,2% обращений без перехода к оператору. Всего 3,8% клиентов соединились с оператором после консультаций с ботом, что свидетельствует о правильной роботизации и актуальности предоставляемого контента. На сегодняшний день в чат-боте на двух языках настроено более 50 сценариев консультаций по продуктам и услугам Банка, а также более 29 различных банковских услуг.

С началом приема заявлений на использование единовременных пенсионных выплат Банк внедрил функцию проверки статуса заявок по Единым пенсионным выплатам в чат-боте в онлайн-режиме для сокращения доли переходов на оператора.

В 2023 году среднее время первого отклика не превышало 20 секунд, и операторы успешно обрабатывали до 18 чатов одновременно. Уровень CSI оценивается в высоких 88,8%. Банк постоянно исследует клиентский опыт, чтобы определить направления для улучшения своих цифровых сервисов.

Вместе с тем за 2023 год Банк обработал более 9 тысяч официальных письменных запросов «Обратной связи» и более 60 тысяч комментариев в социальных сетях, не получив не единой жалобы от пользователей.

Для улучшения предоставляемых услуг чат-ботом, в четвертом квартале Банк успешно провел пилотный проект с чатом GPT от компании Open AI. Результаты пилотного проекта были положительно оценены на Комитете по информационным ресурсам Банка, и было принято решение о дальнейшем внедрении искусственного интеллекта в работу чат-бота Quanush. Этот успешный пилотный проект открыл новые горизонты в использовании искусственного интеллекта, став важным шагом в развитии и совершенствовании сервисов Банка на 2024 год.

### Управление дистанционных продаж

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 совершенствованию 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 было в эпидемиологической обстановке. За 2023 год было оформлено 2 881 кредитных заявок на 58,7 млрд тенге. Видеозвонки помогли сэкономить время клиентам Банка и получить сервисы удаленно по постдепозитным операциям. Данной функцией воспользовались 136 тыс. раз. В рамках поддержки клиентов ЕПВ было открыто через видеобанкинг более 17 тыс. и через интернет-банкинг более 69 тыс. специальных счетов для получения пенсионных денег. Общее количество обслуженных видеозвонков за год составило более 329 тыс. А также за 2023 год через аудиообслуживание получили сервис более 1,45 млн клиентов.

### Управление клиентского анализа и развития дистанционных продаж

В 2023 году было произведено более 33 крупных доработок в ИС CRM, направленных на оптимизацию действующих и созданию новых бизнес-процессов.

Были проведены работы по обогащению карточки клиента в ИС CRM и заливке данных из различных источников, доработаны и оптимизированы процессы лидогенерации, в части расширения каналов получения лидов, что позволило увеличить количество операционных и маркетинговых кампаний, направленных на пополнение и открытие депозита, оформление займа, консультацию по продуктам и услугам Банка и прочее.

Также в 2023 году были расширены каналы коммуникации с клиентом, появилась возможность коммуницировать с клиентом в мессенджерах: Whatsapp, Telegram и в социальных сетях Facebook, Instagram, VK. Реализован бизнес-процесс запуска обзвона посредством интеллектуального голосового робота и IVR (Interactive Voice Response) напрямую через кампанию в ИС CRM.

Кроме того, для оптимизации и обеспечения бесперебойного обзвона клиентов были проведены доработки телефонии Genesys и ИС CRM, были созданы и подключены к базе данных телефонии новые пулы для обзвона.







В рамках улучшения сервиса, предоставляемого клиентам, был разработан метод, который позволил направлять PUSH-уведомления клиентам, оставившим заявку на обратный звонок, с которыми, по различным причинам, коммуникация с оператором Банка не состоялась.

Доработки были проведены и на стороне ИС VIDEO.KZ в части оптимизации записей звонков и хранения медиафайлов, а также исправлены ошибки в ИС, связанные с коммуникацией клиента, мониторинга в дашбордах, статусах и отчетах.

С целью исполнения плановых показателей по притокам, остаткам депозитного портфеля, а также росту активности депозитной базы были подготовлены и проведены:

- 700 маркетинговых кампаний, притоки составили 77,9 млрд тенге;
- 179 операционных кампаний, в рамках которых было совершено более 1,8 млн исходящих звонков с целью продажи депозита/кредита, напоминания о необходимости пополнения депозита;
- в 4 квартале 2023 года проведена крупномасштабная кампания «Премия государства 2023» притоки по депозитам участников кампании составили более 174,2 млрд тенге, более 247 тыс. клиентов-участников маркетинговой кампании достигли максимального значения премии государства.

В 2023 году был масштабирован во всех отделениях Банка проект «Цифровой гид», целью которого является улучшение клиентского сервиса, разгрузка очереди в отделениях Банка, обучение и перевод клиентов на совершение банковских операций в дистанционных каналах обслуживания. Доля операций, переведенных в дистанционные каналы обслуживания была увеличена с 36% до 52%, также было увеличено количество цифровых гидов с 29 до 100 операторов-консультантов.

В ноябре 2023 года был подписан меморандум о сотрудничестве Банка и АО «Казпочта» в части привлечения почтальонов с целью консультирования и продвижения продуктов/услуг Банка в отдаленных населенных пунктах.

В декабре 2023 года были заключены первые договоры поручения и привлечены операторы-консультанты (почтальоны) по сопровождению клиента в получении услуг Банка путем проведения операций посредством дистанционных каналов коммуникации Западно-Казахстанского областного филиала и Кызылординского областного филиала АО «Казпочта».

## ОТВЕТСТВЕННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ И ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ

Банк осуществляет свою кредитную деятельность по предоставлению кредитных продуктов во всех регионах Республики Казахстан. Основным направлением кредитной деятельности Банка является предоставление кредитных продуктов клиентам Банка. Банк предоставляет вкладчикам ЖСС следующие виды кредитных продуктов:

1. Жилищные займы;
2. Промежуточные жилищные займы;
3. Предварительные жилищные займы.

Кредитные продукты предоставляются на стандартных условиях для всех клиентов Банка в национальной валюте Республики Казахстан. Выдача займов осуществляется вкладчикам ЖСС на основании заключенных с ними договоров о жилищных строительных сбережениях и договоров банковского займа (Жилищного займа, Промежуточного жилищного займа, Предварительного жилищного займа) в соответствии с внутренними документами Банка по предоставлению займов и тарифными программами Банка.

Условия кредитования для клиентов Банка, по кредитным продуктам определяются условиями выбранной клиентом тарифной программы.

Сроки пользования, ставки вознаграждения, способы обеспечения исполнения обязательств по возврату займов и другие базовые условия по кредитным продуктам и услугам Банка, устанавливаются тарифными программами и иными внутренними документами Банка.

Ставка вознаграждения Банка за предоставление кредитного продукта определяется условиями договора о ЖСС. В договорах банковского займа в обязательном порядке указывается метод погашения займа по выбору заемщика из предложенных Банком на дату заключения договора банковского займа. Размер ставки вознаграждения по займу устанавливается в момент заключения договора о жилищных строительных сбережениях и остается фиксированным в течение всего срока действия договора. Фиксированная ставка вознаграждения не подлежит изменению в одностороннем порядке. При переходе вкладчика ЖСС по собственной инициативе из одной тарифной программы в другую фиксированная ставка вознаграждения по займу, по соглашению сторон может быть изменена в сторону уменьшения/увеличения в течение срока дей-



ствия договора о ЖСС с соблюдением его условий, и в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

В договорах банковского займа Банк указывает полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием займа в рамках заключенного договора.

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 2023 году произошли следующие изменения в системе тарифов в части:

- не взимания комиссии за организацию займа, комиссии за рассмотрение кредитной заявки и комиссии за внешний перевод денег по заявкам, выдаваемым в рамках Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года по направлению «реализация социального кредитного жилья путем предоставления промежуточных и предварительных жилищных займов по ставке вознаграждения не более 2% годовых;
- не взимания комиссии за перевод денежных средств с текущего счета клиента при оформлении займа в рамках программы «С дипломом в село».

Банк размещает информацию о ставках и тарифах за банковские и иные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам на интернет-ресурсе Банка.





## РЕКЛАМНАЯ И PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА

Банк непрерывно 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 и опубликовано 120 пресс-релизов на государственном и русском языках о получении государственной премии, о начислении компенсации на депозиты вкладчиков Банка, реализации государственных программ, улучшении финансовых показателей, преимуществах реализации системы жилищных строительных сбережений, запуске молодежных программ и многом другом. По итогам данных пресс-релизов в СМИ было опубликовано 810 материалов.

Председатель правления Банка Ляззат Ибрагимова в течение года выступала в программах популярных казахстанских СМИ. Она дала интервью журналистам программы «ARULIFE», которое вышло на tengrnews.kz. Также по итогам участия Председателя правления Банка в форуме Human Capital Forum 2023 на портале kapital.kz, был опубликован аналитический материал с комментариями Ляззат Ибрагимовой под заголовком «Как удержать сотрудников цифрового поколения».

Ляззат Ибрагимова была спикером на форуме в рамках международной выставки Top-100 лучших застройщиков, по итогам которого вышли публикации на портале kapital.kz, forbes.kz, informburo.kz и tengrnews.kz.

На телеканале «ATAMEKEN BUSINESS» вышло интервью Председателя Правления Банка Ляззат Ибрагимовой о деятельности Отбасы банка в 2023 году и планах на 2024 год.

Разъясняющие материалы о системе жилищных строительных сбережений, а также истории вкладчиков Банка были опубликованы в республиканских газетах «Время», «Казахстанская правда», «Егемен Қазақстан».

Представители Банка в течение года участвовали в съемках экономических, общественно-политических, жилищных и новостных программ на телеканалах Хабар, Хабар 24, Казахстан, Алматы, 31 канал, Первый канал Евразия и т.д.

Были подготовлены ответы на запросы, по результатам которых опубликованы разъясняющие материалы о продуктах Банка и итогах реализации системы ЖСС на крупных информационных порталах Kursiv.kz, Kapital.kz, inbusiness.kz, Tengrnews.kz, krisha.kz, informburo.kz и т.д.

В итоге в 2023 году в СМИ вышло более 9 345 разъяснительных материалов с упоминанием Банка.

Также в течение года велась работа по модернизации внешнего сайта Банка. Доработан раздел «Обратная связь». Были созданы посадочные страницы для семи региональных молодежных программ – «Алматы жастары», «Алатау жастары», «Атырау жастары», «Қарағанды жастары», «Әулиеата жастары», «Ақтобе жастары», «Жетісу жастары». Также на сайте Банка появились посадочные страницы с информацией об онлайн-ипотеке и «зеленой ипотеке». Разработан функционал «Вакансия банка» с разделением по регионам.

В итоге результаты проведенного маркетингового исследования показали, что 86 % от общего количества респондентов доверяют Банку. Узнаваемость Банка составляет 86,5%. Поддержание степени удовлетворенности клиентов равно 95%.

## РАСШИРЕНИЕ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ

Банк имеет заинтересованность и несет социальную ответственность за предоставление доступа к финансовым услугам и повышение осведомленности о предоставляемых услугах клиентам, в том числе клиентам с низкими доходами, молодежи, женщинам и др.

Банк непрерывно 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 в 2023 году банком было подготовлено и опубликовано 120 пресс-релизов на государственном и русском языках о получении государственной премии, о начислении компенсации на депозиты вкладчиков банка, реализации государственных программ, преимуществах реализации системы жилищных строительных сбережений, запуске молодежных программ и многом другом. По итогам данных пресс-релизов в СМИ было опубликовано 810 материалов.







# Результаты операционной деятельности

## ИНФОРМАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

Банком в своем развитии большое внимание уделяется информационно-технической поддержке деятельности его подразделений. На постоянной основе поводятся работы по развитию ИТ-инфраструктуры, автоматизированной информационной системы в целях совершенствования ее функциональных и технических возможностей и приведения их в соответствие требованиям тарифных программ, а также расширения ее аналитических возможностей.

В информационном развитии Банк ставит целью создание динамического цифрового банка с оптимальной структурой автоматизированных бизнес-процессов, обеспечение внедрения передовых технологий развития банковских услуг и инновационных систем банковского обслуживания.

За время своего развития Банк смог успешно и эффективно решить следующие задачи в ИТ-направлении:

- модернизация ИТ-инфраструктуры и обеспечение отказоустойчивости информационных систем Банка;
- цифровой Банк с оптимальной структурой автоматизированных бизнес-процессов;
- развитие информационной платформы Банка;
- развитие информационной безопасности;
- интеграция с ИТ-системами АО «НУХ «Байтерек», государственными системами;
- внедрение и развитие программного обеспечения, направленного на дистанционное обслуживание клиентов;
- развитие программного обеспечения, направленного на оптимизацию и сокращение расходов Банка на лицензирование;
- развитие программного обеспечения, направленного на привлечение клиентов Банка и другие.

Банком на постоянной основе проводятся работы по поддержке инфраструктуры на современном технологическом уровне и обеспечивать ее информационную безопасность, учитывая новые вызовы и угрозы.

### Развитие дистанционных и альтернативных каналов обслуживания

На протяжении последних нескольких лет наряду с развитием физической инфраструктуры филиалов и агентской сети Банк работал над развитием современных методов обслуживания клиентов, в том числе над развитием собственных каналов и инструментов продаж и обслуживания клиентов через интернет и мобильные устройства для передачи простых и повседневных операций в онлайн. Банк работал над развитием портала недвижимости Баспана для спроса клиентов в потребности улучшения жилищных условий и предложений партнеров по жилью и сопутствующим услугам, в том числе ремонт жилья, также развивал каналы и инструменты продаж для обслуживания клиентов через интернет и мобильные устройства, что позволило сократить количество очередей в филиалах и время обслуживания клиентов.

В результате за отчетный период доля проведенных операций в дистанционных каналах (интернет-банкинг, в том числе мобильное приложение «Отбасы банк», видеобанкинг) составила 77%, в абсолютных цифрах через Интернет-банкинг, в том числе мобильное приложение «Отбасы банк» было проведено – 3,0 млн операций, через видеобанкинг – 0,3 млн операций. С использованием видеобанкинга было привлечено 115 822 договора на сумму 17,3 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.

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

В рамках повышения качества предоставляемых услуг, производительности труда и скорости принятия решений, а также уменьшения операционных рисков Банк проводит работу по автоматизации своей деятельности.

В Банке автоматизируются процессы по кредитным и посткредитным операциям, депозитным и по-

стдепозитным операциям, обращениям граждан, мониторингу клиентопотока, входящих звонков, видеосервис, процессы по HR, учету, ИТ и ИТ-безопасности, сбору и подготовке отчетности, банковскому документообороту, которые на постоянной основе оцениваются и анализируются в целях адаптации к изменениям рыночной конъюнктуры.

В отчетном году, согласно Плану мероприятий по автоматизации бизнес-процессов Банка на 2023 год, были автоматизированы клиентские операции в цифровых каналах Банка, процессы по риск-менеджменту, залоговому обеспечению, HR, учету, комплаенс-контролю, отчетности и другие процессы. По итогам года План мероприятий по автоматизации бизнес-процессов Банка на 2023 год исполнен на 100%.

В рамках модернизации ИТ-инфраструктуры и обеспечения отказоустойчивости работы информационных систем Банка, в отчетном году введены в эксплуатацию следующие серверные оборудования и выполнены следующие мероприятия:

1. приобретены серверные шасси с блейд-серверами Sinergy 480 Gen10 в составе комплектуемого шасси, что позволило обеспечить масштабируемость комплектуемой серверной архитектуры с возможностью программного управления физическими ресурсами, также обеспечение отказоустойчивости работы, с помощью дублирования основных компонентов. Прирост по вычислительным ресурсам составил 26%.
2. приобретены полки дискового массива, что позволило обеспечить гибкость, надежность и межплатформенную совместимость, доступность системы корпоративного класса с высокой производительностью. Также приобретены дисковые массивы NetApp. Прирост по дисковому пространству составил 30%.
3. проведено плановое обновление, в части компьютерного парка на 26%, периферийного оборудования на 19% и источников бесперебойного питания на 31%.

Вместе с тем в 2023 году Банком продолжены работы по развитию Системы управления бизнес-процессами BPM 2.0 (далее СУБП BPM 2.0) в рамках поэтапного перехода системы электронного документооборота на СУБП BPM 2.0.

Проведены работы по интеграции с Платформой Open API по обмену данными о счетах клиентов, по интеграции BPM 2.0 с СЭД АО «НУХ «Байтерек» в части приема и передачи корреспонденции, с БДКИ АО Государственное кредитное бюро для

получения кредитных отчетов. Продолжена развитие системы ODS, интегрированы система ODS с системой CRM, Baspara.

### Внедрение и развитие информационных систем

По состоянию на 1 января 2024 года в рамках развития ИТ Банком инициированы и реализованы следующие проекты:

- развитие основной автоматизированной системы Банка АБИС «Colvig» (реализация доработок, закупка новых модулей, интеграция с внешними системами);
- развитие системы управления бизнес-процессами «BPM 2.0»;
- развитие внешнего сайта Банка;
- развитие информационной системы «Genesys» (внедрение предиктивной модели обслуживания, предоставление финансовой информации по счетам и кредитам клиентов Банка посредством двухфакторной идентификации клиента, интеграция системы телефонии с CRM-системой для формирования и производства автоматического обзвона, с помощью операторов или IVR);
- развитие портала «Кабинет оценщика»;
- развитие «Кабинета застройщика»;
- запуск государственных и региональных программ финансирования («С дипломом – в село!», «Qatqoq»);
- инициирована реализация государственной программы «Национальный фонд – детям»;
- развитие социальной сети консультантов;
- запущена в промышленную эксплуатацию CRM-система «Creatio»;
- внедрение чат-бота;
- внедрение биометрической идентификации в онлайн-каналы Банка;
- развитие цифровой платформы Банка (мобильное приложение «Отбасы банк», Портал недвижимости otbasybank.kz);
- переход на новую версию Мобильного приложения «Отбасы банк» 2.0;
- внедрение технологии Blockchain для регистрации и снятия обременения с залогового имущества и регистрации договоров аренды;
- роботизация процессов RPA (Robotic process automation);
- внедрение agile-команд для реализации функционала и вывода операций в онлайн-каналы;





- проект мониторинга производительности приложений (одно из основных преимуществ App Dynamics заключаются в возможности пользователям увидеть то, что происходит внутри приложения). На проекте по единовременной выплате пенсионных накоплений (платформа eprf-otbasy.kz) система мониторинга App Dynamics оказала существенное влияние на создание отказоустойчивой платформы. Возникающие проблемы на уровне приложения решались оперативно и быстро, что позволило существенно снизить репутационные риски Банка;
- исполнение рекомендаций Республиканского государственного учреждения «Комитет по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан» по шифрованию персональных данных. Снижение рисков по обеспечению сохранности персональных данных.

В целом в Банке отмечается относительно высокий уровень поддержки развития цифровых технологий и инноваций, что является хорошей основой для дальнейшего продуктивного развития.

## КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

**(НОЛЬ) СЛУЧАЕВ  
НАРУШЕНИЯ  
БЕЗОПАСНОСТИ  
ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

Обеспечение безопасности информационных активов и защита их конфиденциальности остаются важными задачами в рамках деятельности Банка. Актуальность этих задач подчёркивается необходимостью соблюдения Постановления Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года №832 «Об утверждении единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности», Постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 марта 2018 года №48 «Об утверждении Требований к обеспечению информационной безопасности банков, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, Правил и сроков предоставления информации об инцидентах информационной безопасности, включая сведения о нарушениях,

сбоях в информационных системах», а также соответствия требованиям других нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Холдинга.

Основными концептуальными направлениями усиления информационной безопасности являются:

1. поддержание в актуальном состоянии базы внутренних нормативных документов по информационной безопасности;
2. повышение уровня осведомленности пользователей инфраструктуры информационных технологий Банка в области информационной безопасности;
3. обеспечение соответствия комплаенсу внешнего Регулятора;
4. техническая поддержка и развитие программно-аппаратных мер по обеспечению информационной безопасности Банка включающих направления:
  - мониторинг событий информационной безопасности;
  - регистрация и решение инцидентов по информационной безопасности, а также развитие базы знаний по ним;
  - контроль циркуляции критичной информации, подлежащей защите (персональные данные и банковская тайна);
  - контроль управления доступами в прикладных информационных системах Банка;
  - управление уязвимостями в инфраструктуре информационных технологий Банка;
  - защита информации в базах данных;
  - контроль за привилегированным доступом;
  - защита электронной почты и пользователей при работе с Internet;
  - защита web-приложений и мобильных приложений Банка;
  - эшелонированная антивирусная защита инфраструктуры информационных технологий Банка;
  - контроль изменений на критичных хостах Банка и контроль приложений.
5. проведение тестов на проникновение, социальной инженерии и анализ исходного кода критичных приложений Банка для получения стороннего взгляда на фактическую защищенность активов Банка.

6. осуществление непрерывного поиска потенциальных зловредных угроз через автоматические средства обнаружения аномалий, изучение выявленных подозрительных действий на возможный инцидент;
7. осуществление постоянного анализа цифровых активов Банка на предмет выявления уязвимостей согласно международным стандартам CVE2 и CVE3 соответствующими специализированными системами, эксплуатируемыми в Банке;
8. осуществление проактивного поиска и анализ данных для выявления возможных угроз, которые не будут покрыты текущими средствами защиты;
9. осуществление мероприятий по предотвращению/локализации угроз информационной безопасности;
10. формирование и назначение задач по локализации и предотвращению угроз соответствующим ответственным подразделениям Банка;

11. проведение анализа оповещений по новым угрозам для определения первоначальной области влияния и степени серьезности.

Для обеспечения информационной безопасности используются системы защиты от утечек данных, кибер атак, вирусной активности, несанкционированного входа на ресурсы Банка, копирования, несанкционированных изменений и другие.

В отчетном году Банк предотвратил более 17 тыс. случаев кибер атак. Количество случаев утечки данных – 0. Общая сумма штрафов, выплаченных в связи с нарушениями в области информационной безопасности – 0.

В дальнейшем для обеспечения информационной безопасности Банк будет проводить мероприятия по обновлению и настройке систем, внедрению антивируса, а также поддерживать в актуальном состоянии правила, политики и системы защиты в области информационной безопасности.







# Результаты финансовой деятельности

## АНАЛИЗ БАЛАНСА

### Ключевые показатели баланса

Основные статьи баланса, млн тенге	2021 год	2022 год	2023 год	Изм. 2023/2022, %
<b>Активы</b>	<b>2 804 120</b>	<b>3 440 022</b>	<b>3 996 059</b>	<b>116</b>
Кредиты и авансы клиентам	1 999 327	2 877 314	3 100 990	108
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	–	–	–	–
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	102 855	56 032	51 517	92
Денежные средства и их эквиваленты	595 066	327 515	590 920	180
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	–	–	–	–
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по амортизированной стоимости	84 024	82 293	113 758	138
Прочие активы	22 848	96 868	138 874	143
<b>Обязательства</b>	<b>2 423 017</b>	<b>2 977 760</b>	<b>3 400 790</b>	<b>114</b>
Средства клиентов	1 898 429	2 300 445	2 660 378	116
Заемные средства	78 910	108 543	133 007	123
Выпущенные долговые ценные бумаги	191 456	193 469	195 787	101
Прочие обязательства	254 222	375 303	411 618	110
<b>Капитал</b>	<b>381 103</b>	<b>462 261</b>	<b>595 269</b>	<b>129</b>

Активы Банка в 2023 году выросли на 16% или на 556 млрд тенге и составили почти 4 трлн тенге. По состоянию на 1 января 2024 года у Банка нет концентрации кредитов. Концентрация суммы по 10 крупнейшим заемщикам составляет менее 10% доли от кредитов. При этом доля кредитов с просрочкой платежей свыше 90 дней составляет на конец 2023 года 0,08% – самый низкий показатель в казахстанской банковской системе.

Банк получает все свои доходы в Казахстане. Банк получает более десяти процентов доходов от общей суммы доходов от Национального Банка Республики Казахстан, которая составляет в 2023 году – 49 млрд тенге (2022 год: от Национального Банка Республики Казахстан – 46 млрд тенге).

На инвестиции Банка в ценные бумаги приходится 4% активов по итогам 2023 года. Доля денежных средств и их эквивалентов – 15%. Инвестиционная

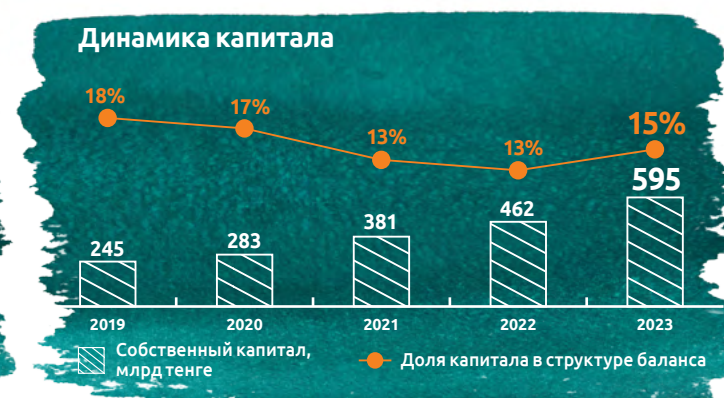
деятельность направлена на эффективное управление имеющимися в наличии свободными денежными средствами с целью сохранности активов Банка. По состоянию на конец 2023 года финансовые активы Банка составили 746 млрд тенге.

Обязательства Банка на конец 2023 года выросли на 14% или на 423 млн тенге, и составили 3,4 трлн тенге. 78% в структуре обязательств приходится на средства клиентов. Объем счетов клиентов в минувшем году увеличился на 16%, или на 360 млрд тенге, и составил на конец года 2 660 млрд тенге. На 31 декабря 2023 года средства клиентов в размере 227 млрд тенге (9% от средств клиентов) представляли собой средства десяти крупнейших клиентов, из которых 226,5 млрд тенге по средствам юридических и 0,5 млрд тенге по средствам физических лиц.

Деятельность Банка характеризуется низким уровнем долговой нагрузки. Заемные средства по ито-

гам 2023 года составили 4% от обязательств, объем выпущенных ценных бумаг – 6%.

Объем заемных средств в 2023 году вырос на 24,5 млрд тенге, или на 23%, в первую очередь за счет предоставления финансирования в рамках государственных программ развития со стороны Министерства финансов Республики Казахстан, на которое приходится 81% заемных средств. А также в 2023 году Банком получены средства третьего транша от Азиатского банка развития в размере 15,6 млрд тенге по Соглашению о займе на реализацию женской ипотеки.



Собственный капитал Банка в 2023 году увеличился на 29% и достиг 595 млрд тенге. Доля капитала в структуре баланса Банка составляет 15%, 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 раза превышая нормативные значения.

Ключевые показатели	2021	2022	2023	Норматив
Коэффициент k1	34,6%	28,7%	<b>34,8%</b>	не ниже 5,5%
Коэффициент k1-2	34,6%	28,7%	<b>34,8%</b>	не ниже 6,5%
Коэффициент k2	34,6%	28,7%	<b>34,8%</b>	не ниже 8%

Прибыль Банка за год выросла на 54% и составила 148 млрд тенге, что достигла рекордного значения за всю историю деятельности Банка. Банк сохра-

няет достаточные показатели рентабельности. Показатель ROE в 2023 году составил 27,9%, ROA – 3,97%.





## АНАЛИЗ ПЛАН-ФАКТ

### Сравнение плановых и фактических значений основных индикаторов

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2020 год	Факт за 2021 год	Факт за 2022 год	План на 2023 год	Факт за 2023 год	Исполнение, %
Активы	млн тенге	1 707 388	2 804 119	3 440 105	<b>3 784 723</b>	<b>3 996 059</b>	106
Собственный капитал	млн тенге	282 783	381 103	462 261	<b>554 464</b>	<b>595 243</b>	107
Обязательства	млн тенге	1 424 605	2 423 017	2 997 843	<b>3 230 259</b>	<b>3 400 790</b>	105
Доходы	млн тенге	136 754	216 048	281 470	<b>359 139</b>	<b>359 182</b>	100
Расходы	млн тенге	104 970	150 293	185 435	<b>247 674</b>	<b>212 281</b>	86
Чистая прибыль	млн тенге	31 784	65 755	96 035	<b>111 465</b>	<b>147 528</b>	132
ROE	%	12,12	19,81	22,77	<b>21,93</b>	<b>27,90</b>	127
ROA	%	2,09	2,91	3,08	<b>3,09</b>	<b>3,97</b>	129
Депозитная база	млн тенге	1 034 578	1 509 092	2 140 681	<b>2 394 441</b>	<b>2 362 586</b>	99
Кредитный портфель	млн тенге	1 364 619	2 083 795	2 968 315	<b>3 362 608</b>	<b>3 202 303</b>	95

По итогам 2023 года Банк демонстрирует рост по ключевым показателям деятельности и превышение плановых значений. 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.

Банком разработана Стратегия фондирования, инвестирования и хеджирования, которая является неотъемлемой частью системы управления активами и обязательствами Банка в целях увеличения доходов, снижения рисков и минимизации возможных убытков.

Визуализация сценария будущего развития Банка, которая построена с учетом планируемых притоков в виде бюджетных кредитов, привлечений займов на рынке, привлечений средств посредством финансовых инструментов, притоков депозитной базы, доходности Банка, а также оттоков на реализацию программ, на осуществление текущей деятельности, развитие Банка по реализуемым направлениям отражаются в финансовой модели, утвержденной в рамках Бизнес-модели Банка.

Инвестирование Банка в финансовые инструменты носит консервативный характер и направлено, в основном, на размещение временно свободных денежных средств в финансовые инструменты.

Временно свободные денежные средства Банка для целей инвестирования в портфель финансовых инструментов Банка формируются исходя из стабильных и альтернативных источников фондирования, а также остатков на текущих счетах клиентов Банка.

## 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-тестирования 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 достаточные уровни ликвидности и капитала, которые значительно перекрывают требования регулятора.

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

А также Банк направляет свои усилия на построение высокоэффективной модели управления человеческими ресурсами, создание команды единомышленников, способной обеспечить достижение 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.