



УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ

ГОДОВОЙ  
ОТЧЕТ  
2023

# СОДЕРЖАНИЕ

Ключевые показатели	2		
Обращение Председателя Совета директоров	4		
Обращение Председателя Правления	6		
Ключевые события отчетного года	10		
<b>О БАНКЕ</b>	<b>12</b>	<b>СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</b>	<b>106</b>
Государственная политика системы жилстройсбережений	15	Занятость	108
Хронология развития Банка	16	Состав и структура персонала	109
Присутствие на рынках	18	Практика трудовых отношений	112
Членство в международных организациях	20	Взаимоотношения работников и руководства	113
Меморандум о сотрудничестве	20	Обучение и образование	113
Единственный акционер	20	Кадровый резерв	114
Структура Центрального аппарата	21	Аттестация работников Банка	115
Экономическая среда	21	Тестирование работников фронт-офиса	115
		Оплата труда работников Банка	116
		Мотивация работников Банка	116
		Социальная защита	117
		Разнообразие и равные возможности	118
		Гендерная политика	120
		Многообразие и инклюзия	121
		Соблюдение прав человека	121
		Недопущение дискриминации	122
		Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	123
		Спонсорство и благотворительность	127
		Противодействие коррупции	128
		Соответствие требованиям законодательства	129
		Экономическая результативность	130
<b>СТРАТЕГИЯ</b>	<b>26</b>		
Миссия и видение	28		
Ценности	28		
Работа Банка в рамках стратегических задач Стратегии развития Банка до 2023 года	29		
Результаты основной деятельности	31		
Результаты операционной деятельности	46		
Результаты финансовой деятельности	50		
<b>КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ</b>	<b>54</b>	<b>ЭКОЛОГИЧНОСТЬ</b>	<b>132</b>
Сведения о ценных бумагах	56	Энергопотребление и энергоэффективность	134
Описание системы корпоративного управления	57	Водопотребление	135
Структура корпоративного управления	58	Управление отходами	135
Прозрачность (транспарентность) Банка и эффективность процессов раскрытия информации	58	Охрана окружающей среды	136
Совет директоров	59	Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	136
Состав Совета директоров	61	Закупки	137
Композиция Совета директоров	66		
Результаты деятельности Совета директоров и Комитетов при Совете директоров	66	<b>КЛИМАТИЧЕСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ</b>	<b>138</b>
Комитеты при Совете директоров	67	Управление климатическими изменениями	140
Оценка Совета директоров	72	Стратегическое направление	140
Профессиональное развитие	73	Управление рисками	141
Правление	73	Показатели и целевые значения	141
Комитеты, подотчетные Правлению	76		
Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению	80	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОБ ОТЧЕТЕ</b>	<b>142</b>
Крупные сделки и сделки с заинтересованностью	81	Определение содержания Отчета	144
Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	82	Концепция существенности для устойчивого развития	146
Соблюдение Кодекса корпоративного управления	82	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ</b>	<b>148</b>
Деловая этика	83	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ИНДЕКС GRI</b>	<b>154</b>
Конфликт интересов	83	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ТАБЛИЦА SASB</b>	<b>161</b>
Управление устойчивым развитием	84	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ОТЧЕТ О СОБЛЮДЕНИИ/ НЕСОБЛЮДЕНИИ ПРИНЦИПОВ И ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЗА 2023 ГОД</b>	<b>163</b>
Внутренний аудит	86		
Внешний аудит	87	Список сокращений	208
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	87	Контактная информация	209
Неприкосновенность частной жизни клиента	92		
<b>ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ</b>	<b>94</b>		
Управление рисками	98		



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



# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

## ДЕПОЗИТНЫЙ И ССУДНЫЙ ПОРТФЕЛИ

2363

ДЕПОЗИТНАЯ БАЗА,  
МЛРД ТГ

3202

КРЕДИТНЫЙ  
ПОРТФЕЛЬ, МЛРД ТГ

2761

КОЛИЧЕСТВО ДЕЙСТВУЮЩИХ  
ДОГОВОРОВ О ЖСС (НАРАСТАЮЩИМ  
ИТОГОМ), ТЫС. ЕД.

## ОБЪЕМ ВЫДАЧИ КРЕДИТОВ НА СТРОИТЕЛЬСТВО И ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ

1068

ВЫДАЧА ЗАЙМОВ  
БАНКАМ, МЛРД ТГ

60

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

## ДОХОДЫ, РАСХОДЫ И ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ

359

ДОХОДЫ, МЛРД ТГ

212

РАСХОДЫ, МЛРД ТГ

148

ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ, МЛРД ТГ

## КОЭФФИЦИЕНТЫ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ

27,9

ROE, %

4,0

ROA, %

## АКТИВЫ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ

3996

АКТИВЫ, МЛРД ТГ

3401

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО, МЛРД ТГ

595

СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ, МЛРД ТГ

## ДОЛЯ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЙ К ЭКОНОМИЧЕСКИ АКТИВНОМУ НАСЕЛЕНИЮ

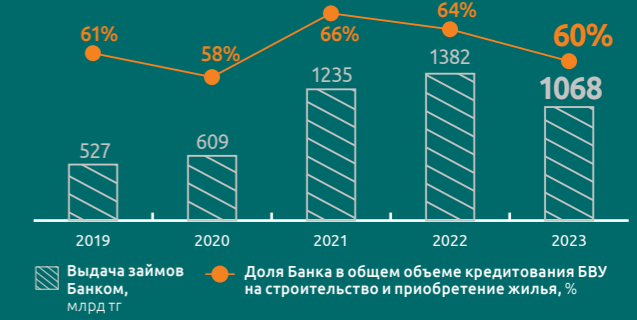
29

АО «Отбасы банк» (далее – Отбасы банк, Банк) является единственным банком в стране, реализующим систему жилищных строительных сбережений. Система ЖСС направлена на улучшение жилищных условий населения через привлечение денег вкладчиков в жилищные строительные депозиты и предоставление им жилищных займов.

### Депозитный и ссудный портфели



### Объем выдачи кредитов на строительство и приобретение жилья



### Доходы, расходы и чистая прибыль



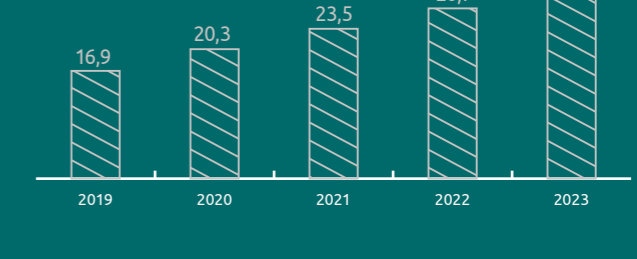
### Коэффициенты рентабельности



### Активы, обязательства и собственный капитал



### Доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению





# Обращение Председателя Совета директоров



## Уважаемые коллеги, партнеры и клиенты!

Рад представить вам годовой отчет АО «Отбасы банк», в котором раскрыты основные результаты финансовой деятельности, а также операционные и социальные аспекты работы Банка.

Наш Банк – единственный в стране реализует систему жилищных строительных сбережений. В этом году мы отметили 20-летие Банка. Именно столько мы помогаем казахстанцам по самым доступным условиям приобретать жилье. Новоселые при помощи Отбасы банка за это время смогли отметить 501 837 клиентов.

По итогам 2023 года в Банке действует 2 761 109 депозитов. Бережливые казахстанцы собрали на них 2 362 586 млн тенге.

Ежедневно с помощью сотрудников Банка и дистанционных каналов открывалось порядка 1 900 новых депозитов, обладатели которых, накопив на первоначальный взнос, могут взять в Отбасы банке кредит на покупку жилья по ставкам от 3,5% до 10% годовых (ГЭСВ от 3,6%).

В 2023 году этой возможностью воспользовались 64 778 человек.

Доля участников экономически активного населения страны в системе жилищных строительных сбережений заметно выросла и уже составляет 29%. Этот показатель еще раз подтверждает тот факт, что в Казахстане активно развивается культура накопления у граждан.

Выполняя свою социальную функцию, Банк начал реализацию Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры на 2023–2029 годы. В ее рамках 7 294 казахстанские семьи приобрели собственное жилье. Среди них – многодетные семьи и семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями, инвалиды 1 и 2 групп, дети-сироты.

Отбасы банк сохранил самый низкий уровень NPL (займы с просрочкой более 90 дней). За отчетный период этот показатель составил 0,08% при среднем банковском уровне в 2,89%.

В 2023 году агентство Moody's Investors Service подтвердило долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте Отбасы банка на уровне «Ваа2». Прогноз по рейтингу был изменен со «Стабильного» на «Позитивный». Также агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочный рейтинг дефолта эмитента Отбасы банк в национальной валюте на уровне «ВВВ». Прогноз по рейтингу – «Стабильный». Рейтинги Банка были на уровне странового.

Еще важный финансовый показатель деятельности Банка – это полученная за 2023 год прибыль. Он достиг рекордного значения за всю историю деятельности финансового института.

В целом прошедший год для Отбасы банка был ознаменован рядом значимых цифровых преобразований, запуском новых продуктов и услуг для того, чтобы казахстанцы получали качественное обслуживание и быстрее приходили к своей главной цели – приобретению собственного жилья.

Миссия в Стратегии развития Отбасы банка до 2023 года звучит так: обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. Эту задачу Банк успешно исполняет.

Он 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. Именно такое видение Банка было описано в его Стратегии, которое полностью реализовано.

В 2024 год Банк вступит с новой Стратегией развития, которая будет способствовать его дальнейшему росту. Это значит, что появятся новые функции, задачи, продукты, жилищные программы, которые помогут еще большему числу казахстанцев, нуждающихся в жилье, решить свой жилищный вопрос.

**С уважением,  
Ерсаин Хамитов  
Председатель Совета директоров  
АО «Отбасы банк»**



# Обращение Председателя Правления

## Уважаемые клиенты и партнеры!

Миссия Отбасы банка звучит так: обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. На протяжении вот уже двадцати лет мы дарим счастье новоселья казахстанцам. Наш Банк единственный на всей территории СНГ и Республики Казахстан реализует систему жилищных строительных сбережений. Она помогает гражданам получать доступные займы. Так как казахстанцы фактически кредитуют сами себя, то ставка по таким кредитам для них очень доступная и составляет от 3,5% до 10% (ГЭСВ от 3,6%).

Мы рады, что за 20 лет своей деятельности Банк научил казахстанцев ценному качеству – сбережениям. Этот важный навык позволил отметить новоселье 501 837 жителям страны. Важно отметить, что при поддержке Банка новоселье могут отмечать и представители социально уязвимых слоев населения, остро нуждающиеся в жилье.

Отбасы банк кредитует их по льготным ставкам 2% и 5% годовых (ГЭСВ от 2%).

На сегодня мы – единственный банк, который плотно занимается поддержкой таких категорий очередников, как дети – сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, многодетные семьи, семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями, лица с инвалидностью первой и второй групп. В 2023 году всего в рамках госпрограммы мы помогли решить вопрос 7 294 казахстанским семьям.

Основной критерий развития Банка – размер его активов. В 2023 году Отбасы банк занимает четвертое место по размеру собственного капитала и четвертое место по размеру активов. При этом у Отбасы банка самый низкий уровень просрочки по займам. Для оценки этого показателя во всем мире используется показатель NPL – это количество объема ссудного портфеля с просроченной задолженностью, которая составляет более 90 дней. У нас в банке NPL составляет 0,08%, что в разы меньше, чем в целом по банковской системе, где

эта доля составляет 2,89%. Этот показатель говорит о высокой ответственности наших заемщиков. Также он позволяет Банку получать стабильно чистую прибыль, которая растет последние несколько лет и по итогам 12 месяцев 2023 года она достигла 148 млрд тенге.

Доля Отбасы банка в долгосрочных вкладах составляет 36%.

И наше самое большое достижение – это то, что средний возраст вкладчика составляет 35 лет. То есть нам удалось добиться доверия среди молодежи, поэтому депозитный портфель у нас растет.

По итогам 2023 года в Банке действует 2 761 109 сберегательных счетов, на которых вкладчики копят на будущее жилье. В течение 2023 года было открыто 486 265 новых депозитов. То есть в среднем ежедневно счета открывали 1 900 человек.

В 2023 году Отбасы банк стал поверенным агентом программы «С дипломом – в село», что говорит о доверии к нам со стороны Правительства. Банк оцифровал данную программу, и практически весь процесс получения займа теперь проходит онлайн.

Это позволило сделать процесс более прозрачным, снизить бюрократию, увеличить скорость получения кредитов. Ранее на это уходило 18 дней, теперь процесс сократился до 8 дней.

Займы «С дипломом – в село» выдаются по ставке 0,01% (ГЭСВ от 0,01%). В текущем году Банк выдал 3 416 займов на 17,4 млрд тенге.

В 2023 году Отбасы банк в Тбилиси получил звание гендерного чемпиона среди 11 стран – участников программы Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС). Награду получили за активное продвижение гендерного равенства в стране и реализацию программы «Умай». Это совместный проект Отбасы банка и Азиатского банка развития. За три года реализации проекта, который завершился в 2023 году, новоселье отметили 3 659 жительниц нашей страны.





В текущем году мы продолжили поддержку молодых казахстанцев. Им сложнее накопить на первоначальный взнос, ведь они только начинают свою карьеру, недавно окончили вузы. Поэтому совместно с акиматами городов и областей реализуем специальную жилищную программу для молодежи.

Первоначальный взнос по программе составляет 10%, процентная ставка – от 5% годовых (ГЭСВ от 5,2%).

Проекты по поддержке молодых казахстанцев в 2023 году запущены в Карагандинской, Абайской, Жетысуской, Жамбылской, Костанайской, Мангистауской, Павлодарской, Кызылординской, Улытауской областях, в городах Алматы и Астана, в моногородах Аксу и Темиртау.

Бюджет программ с местными исполнительными органами составил 35 млрд тенге. Это помогло 1 854 молодым казахстанцам отметить новоселье.

В 2023 году в целях соблюдения принципов системы жилищных строительных сбережений и укрепления основы культуры сбережения Банк продолжил применять дифференцированные ставки вознаграждения. Их коридор по промежуточным займам был снижен и составил 6%–10% (ГЭСВ от 6,2%). Размер ставки по кредиту зависит от срока накопления на депозите и периодичности его пополнения. Таковы правила реализации системы жилищных строительных сбережений.

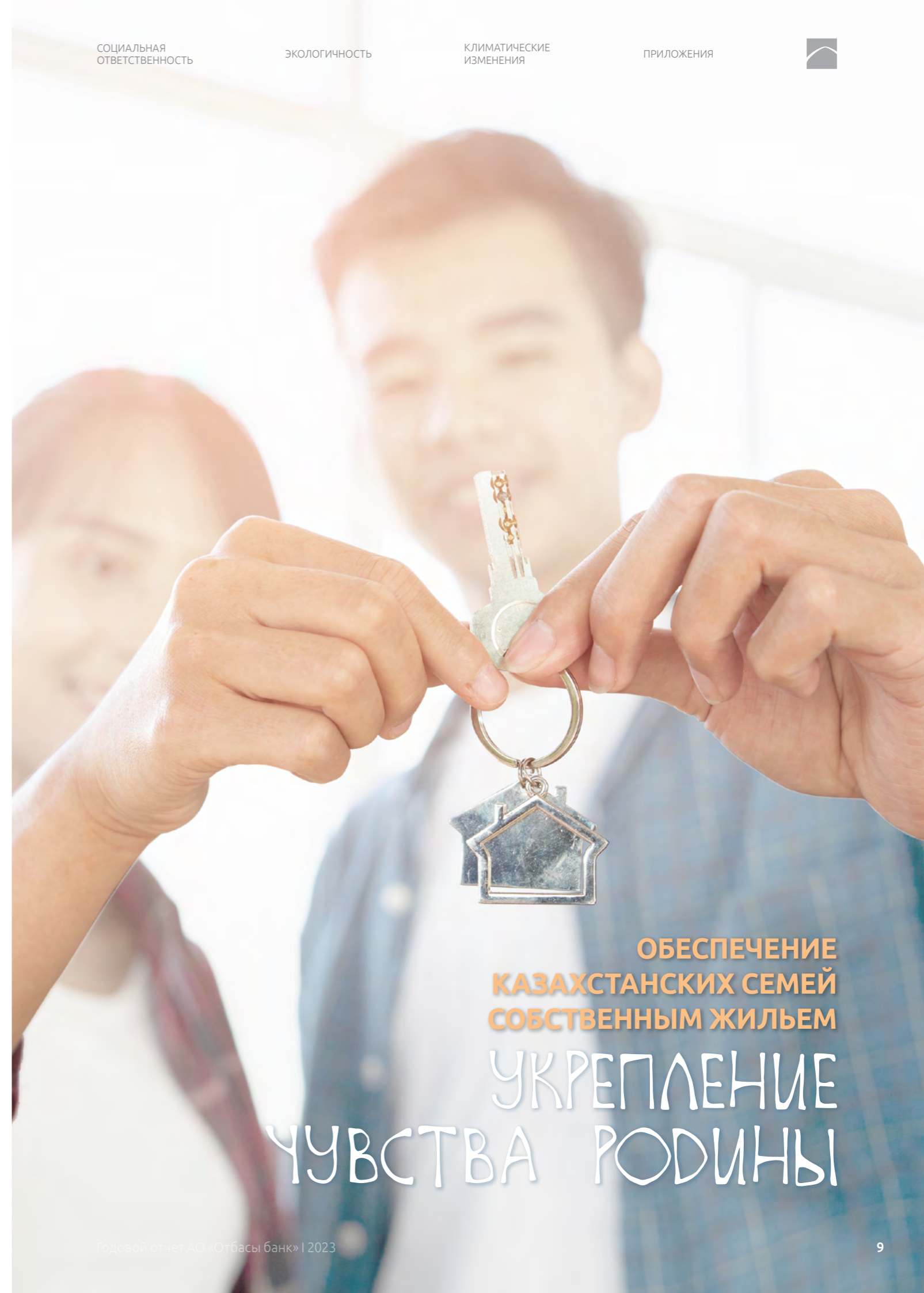
Для тех клиентов, кто был нацелен на получение максимального дохода и его увеличение Банк запустил новый продукт – тарифную программу «Табысты». Это альтернатива к уже действующему в Банке депозиту «Баспана».

Ставка вознаграждения по новому депозиту составляет 5,5% (ГЭСВ до 17,1%). Минимальный срок накопления – минимум 3 года. Еще одно преимущество, самое основное, в том, что клиенты Отбасы банка по итогу могут взять жилищный заем по ставке 8,5% годовых (ГЭСВ от 8,8%). Жилищный заем будет предоставлен на срок до 5 лет. Минимальная договорная сумма по депозиту «Табысты» составляет 6 млн тенге.

В течение 2023 года Банк активно внедрял новые инструменты и продолжил переводить услуги Банка в онлайн. С помощью дистанционных каналов наши клиенты произвели 3,3 миллиона операций. Всего 77,4% услуг Отбасы банка уже можно получить, не приходя в отделения.

В 2023 году Банк стал уполномоченным оператором одного из ключевых страновых проектов – «Национальный фонд – детям». В 2024 году мы более активно продолжим эту работу. Также будем работать над усовершенствованием своих услуг и продуктов, чтобы наши клиенты могли получать быстро и качественно все необходимые услуги.

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



**ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
КАЗАХСТАНСКИХ СЕМЕЙ  
СОБСТВЕННЫМ ЖИЛЬЕМ**  
**УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА РОДИНЫ**



# Ключевые события отчетного года

В течение отчетного года Банк вел активную работу над развитием и расширением своей продуктовой линейки, а именно:



Заклю­чались соглашения с акиматами городов Астана, Алматы, Семей, Темиртау, Аягоского района Абайской области, а также Жетісуской, Ұлытауской, Карагандинской, Жамбылской, Костанайской, Павлодарской, Западно-Казахстанской, Кызылординской, Мангистауской областей, для реализации молодежных программ – Елорда жастары, Алматы жастары, Абай жастары, Темиртау жастары, Қозы Көрпеш – Баян Сұлу жастары, Жетісу жастары, Ұлытау жастары, Қарағанды жастары, Әулиеата жастары, Қостанай жастары, Ертіс жастары, Жайық жастары, Сыр жастары, Маңғыстау жастары.



Наращивалось сотрудничество с работодателями в рамках программы «Корпоративный» – заключены соглашения между Банком и ТОО «Viamedis», ТОО «Viamedis Pavlodar», ТОО «B.B.NURA», ТОО «Нұр City Invest», АО «Шубарколь комир», ТОО «Евразийская Группа» (ERG), ТОО «Жасыл ел-Тараз» и др. по кредитованию работников компании.



Наращивалось сотрудничество с местными исполнительными органами в рамках реализации отдельных региональных программ – заключены соглашения с акиматом Бурлинского района Западно-Казахстанской области по льготному кредитованию жителей без ограничения возраста; акиматом города Атырау по льготному кредитованию социально уязвимых слоев населения г. Атырау и районов Атырауской области, а также по льготному кредитованию медицинских работников Атырауской области; акиматом Глубоковского района Восточно-Казахстанской области по аренде жилья с последующим выкупом; с ГУ «Рудненский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог» акимата города Рудного Костанайской области по аренде жилья с последующим выкупом гражданами, стоящими в очереди на получение жилья; а также с ТОО «Петропавловский электротехнический завод» по аренде жилья с последующим выкупом работниками и др.



Запущена жилищная программа для молодых ученых на 2023–2027 годы, ориентированная на молодых людей, которые занимаются академической наукой.

- В рамках реализации государственных программ, в 2023 году, Банком получены бюджетные средства в размере 73,3 млрд тенге для кредитования очередников под 2% годовых и под 5% годовых.
- От Азиатского банка развития Банк привлек третий транш займа в размере 15,6 млрд тенге, которые направил на кредитование женщин Казахстана в рамках гендерного продукта «Ұмай».
- В 2023 году Банк стал поверенным агентом государственного проекта «С дипломом – в село» по поддержке специалистов в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты. Банком проект переведен в цифровой формат.
- Кроме того, Банк стал уполномоченным оператором одного из ключевых государственных проектов – «Национальный фонд – детям» и утвердил ее Концепцию и меры по ее реализации.
- Банк получил лицензии на открытие и ведение текущих банковских счетов физических лиц для зачисления платежей и субсидий в целях оплаты за арендованное жилье в частном жилищном фонде и на доверительные операции управления деньгами в интересах и по поручению доверителя для зачисления платежей и субсидий в целях оплаты за арендованное жилье в частном жилищном фонде и предоставления мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты.
- В отчетном году Банк открыл свой 19-й филиал – Жетысуский областной филиал Банка.
- Выплачена государственная премия 1 905 475 вкладчикам Банка. Всего на депозиты клиентов Банка по итогам 2022 года было зачислено 75 млрд тенге.
- Зачислена компенсация на депозиты вкладчиков Отбасы банка в размере 10%. Всего было перечислено 115,1 млрд тенге на 883 072 вклад, открытый в Банке.
- Банк запустил новую депозитную программу «Табысты» с более эффективной ставкой вознаграждения – 5,5% (вместе с премией государства составляет эффективную ставку в размере 17,1%). По тарифу «Табысты» минимальная договорная сумма 6 млн тенге, срок накопления 3 года, ставка по займу по истечению срока накопления 8,5%, срок кредитования от 6 месяцев до 5 лет.
- В 2023 году произошли изменения в составе руководства Банка. Изменен состав Совета директоров Банка. С учетом внесенного изменения Совет директоров Банка состоит из пяти человек: Хамитов Е.Е., Ибрагимов Л.Е., Ермекова Э.М., Токобаев Н.Т., Жамалов С.Е. А также был изменен состав Правления Банка. С учетом внесенных изменений Правление Банка состоит из семи человек: Ибрагимов Л.Е., Айдарбекова А.К., Азимбеков М.М., Акшанов Н.С., Каирбеков И.У., Распекова Э.С., Савченко В.А.
- В отчетном году Отбасы банк признали гендерным чемпионом за реализацию программы «Ұмай». Он единственный из Казахстана получил награду от программы Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС) за активное продвижение гендерного равенства в стране.
- Банк принял участие в знаменитом событии государства по достижению численности населения республики в 20 миллионов человек. Банк подарил юбилейным гражданам страны подарочные сертификаты номиналом 2 млн тенге каждый, которыми стали по данным Бюро национальной статистики, 3 мальчика и 2 девочки в Улытауской, Жетысуской, Атырауской, Акмолинской и Туркестанской областях.
- А также было подписано соглашение между Банком и ОЮЛ «Национальная волонтерская сеть» по благотворительной помощи семьям, пострадавшим от лесных пожаров в Абайской области в 2023 году, и др.

# О БАНКЕ

ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ ВПЕРВЫЕ  
ЗА ВСЮ ИСТОРИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

148 МЛРД  
ТЕНГЕ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ





## О Банке

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

### Основными видами деятельности Банка являются:

- прием вкладов (депозитов) в жилищные строительные сбережения, открытие и ведение счетов вкладчиков;
- предоставление вкладчикам жилищных, предварительных жилищных и промежуточных жилищных займов на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий;
- открытие и ведение специальных счетов для зачисления единовременных пенсионных выплат;
- открытие и ведение текущих счетов для зачисления платежей и субсидий в целях оплаты за арендованное жилье в частном жилищном фонде.

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

## РЕЙТИНГИ

### Moody's

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте:	<i>Baa 2</i>
Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте:	<i>Prime-2</i>
Базовая оценка кредитоспособности:	<i>Ba2</i>
Прогноз по рейтингам:	<i>позитивный</i>

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

#### полное наименование:

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

#### сокращенное наименование:

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

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

Председателем Правления Банка является Ибрагимов Ляззат Еркеновна.

### FitchRatings

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

## Государственная политика системы жилстройсбережений

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

Система ЖСС замкнутая система финансирования, когда мероприятия по улучшению жилищных условий основаны на привлечении денег вкладчиков в жилищные строительные сбережения и предоставлении им жилищных займов. За основу казахстанской модели системы ЖСС взята немецкая, которая в свое время также была распространена в странах Восточной Европы.

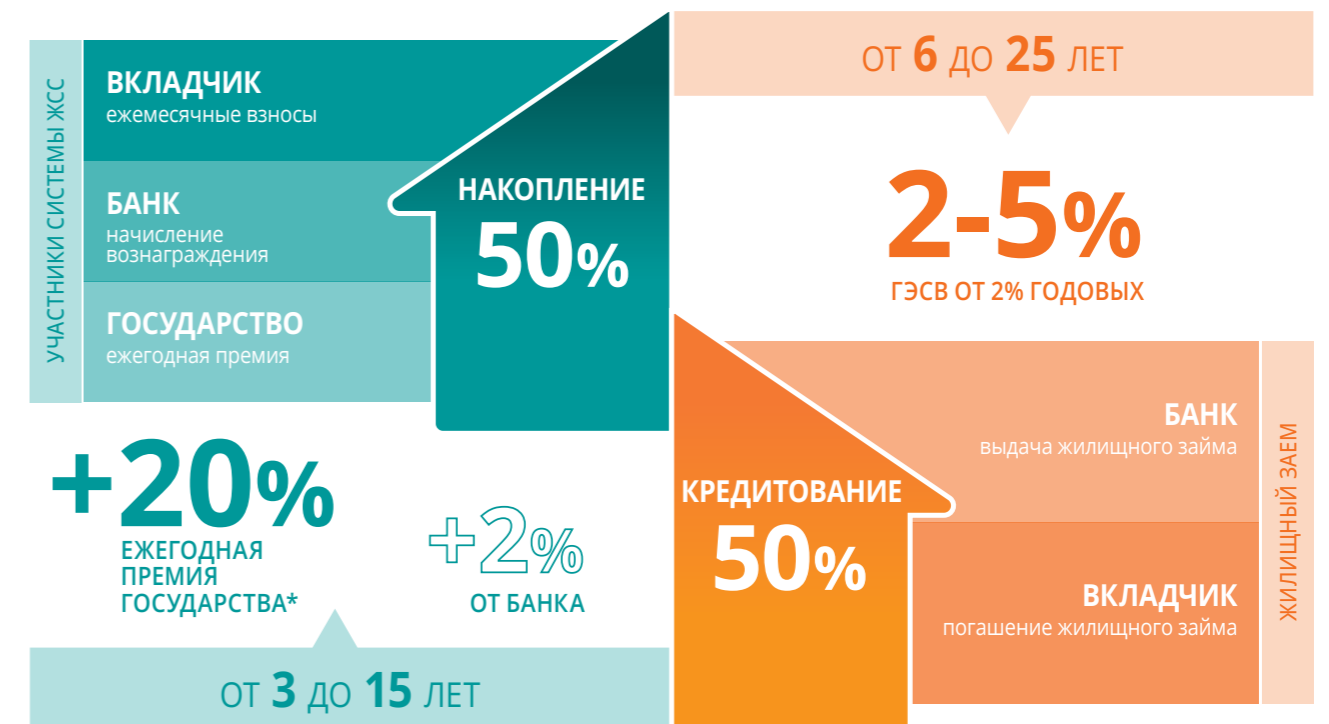
Система ЖСС действует в Казахстане уже 20 лет и становится все более востребованной у казахстанцев.

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

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

Вкладчик также имеет возможность приобрести жилье в рамках государственных, региональных, а также собственных программ жилищного строительства. На сегодня Отбасы банк является единственным банком в стране, реализующим систему жилищных строительных сбережений.

## СИСТЕМА ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЙ





## ЦЕЛИ КРЕДИТОВАНИЯ

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

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

## Хронология развития Банка

- В **2003** году создан Банк со 100% участием государства. Сразу же была проведена масштабная работа по развитию филиальной сети Банка и привлечению вкладчиков на жилищные строительные депозиты.
- В **2005** году Банком был выдан первый заем – это был промежуточный заем. Получена лицензия на проведение банковских и иных операций и на занятие дилерской деятельностью.
- В **2006** году Банк вышел на безубыточную деятельность и выдал первый жилищный заем.
- В **2007** году выдан первый предварительный заем. Банком были получены рейтинги международного рейтингового агентства Moody's. Также Банк первым из казахстанских банков получил сертификат соответствия системы менеджмента качества ISO9001:2000.
- В **2008** году число договоров ЖСС превысило 100 тысяч. Выдача первого займа в рамках Государственной программы жилищного строительства в Республике Казахстан на 2008–2010 годы.
- В **2009** году произошла смена Единственного акционера.
- В **2010** году количество участников ЖСС выросло уже до 200 тыс. человек. А активы Банка достигли 100 млрд тенге.
- В **2011** году подписаны первые трехсторонние Соглашения о строительстве жилья между Агентством Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства, местными исполнительными органами и Банком.
- В **2012** году открыты центры обслуживания клиентов в городах Актобе, Усть-Каменогорск, Астана, Караганда, Экибастуз.
- В **2013** году Единственным акционером Банка стал АО «НУХ «Байтерек». Внедрен собственный Контакт-центр Банка.
- В **2014** году сокращены сроки рассмотрения кредитной заявки до трех дней за счет внедрения системы BPM. Банк вступил в члены Европейской федерации строительных сберегательных касс и Международного союза жилищного финансирования.
- В **2015** году подписан Меморандум о сотрудничестве между Банком и Баушпаркассе Швებიш Халль (Германия). Банк подтвердил сертификат соответствия системы менеджмента качества стандарту ISO 9001:2008.
- В **2016** году Банком получена новая лицензия на осуществление операций на рынке ценных бумаг. Выплачена компенсация вкладчикам Банка в связи с переходом к режиму свободного плавающего обменного курса тенге. Запущено мобильное приложение интернет-банкинга на платформах IOS и Android.
- В **2017** году количество вкладчиков Банка превысило 1 млн. Банк стал оператором новой государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер». Произведен выпуск облигаций на KASE. Обнулена комиссия за заключение договора о жилищных строительных сбережениях и за увеличение договорной суммы. Внедрена новая тарифная программа «Баспана».
- В **2018** году подписаны меморандумы о сотрудничестве между Банком и Международной финансовой корпорацией, ОАО «Государственная ипотечная компания» (Кыргызская Республика). Подписано соглашение между Банком и Азиатским банком развития в рамках сотрудничества. Размещены облигации на площадке МФЦА. Реализована специальная ипотечная программа для военнослужащих Республики Казахстан.
- В **2019** году внедрена программа «Бақытты отбасы», направленная на кредитование малообеспеченных семей на приобретение жилья под 2% годовых.
- В **2020** году реализовано новое направление «Кредитование участников пилотного проекта «Шаңырақ» программы «Нұрлы жер». Открыт новый филиал Банка в г. Туркестане. Проведена перерегистрация акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» на акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».
- В **2021** году Банк стал уполномоченным оператором по целевому использованию единовременных пенсионных выплат из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения. Расширена продуктовая линейка Банка – запущены новые льготные программы «Ұмай» для женщин Казахстана и программы для молодежи.
- В **2022** году Банк стал одним из основателей Национального ESG-клуба. Банк запустил первую в Казахстане программу «зеленая ипотека». Запущены новые региональные и молодежные жилищные программы.
- Открыт новый Жетысуский областной филиал Банка. Запущены новые региональные и молодежные жилищные программы. Чистая прибыль впервые за всю историю деятельности Банка достигла 148 млрд тенге. Отбасы банк признан ЦАРЭС гендерным чемпионом за активное продвижение гендерного равенства в стране.



# Присутствие на рынках

## РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

# 19

ФИЛИАЛОВ

# 18

ЦЕНТРОВ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ

# 3

ТОЧКИ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ

## АГЕНТСКАЯ СЕТЬ

# 1 132

АГЕНТОВ-  
КОНСУЛЬТАНТОВ

# 125

КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ  
ЦЕНТРОВ

# 1

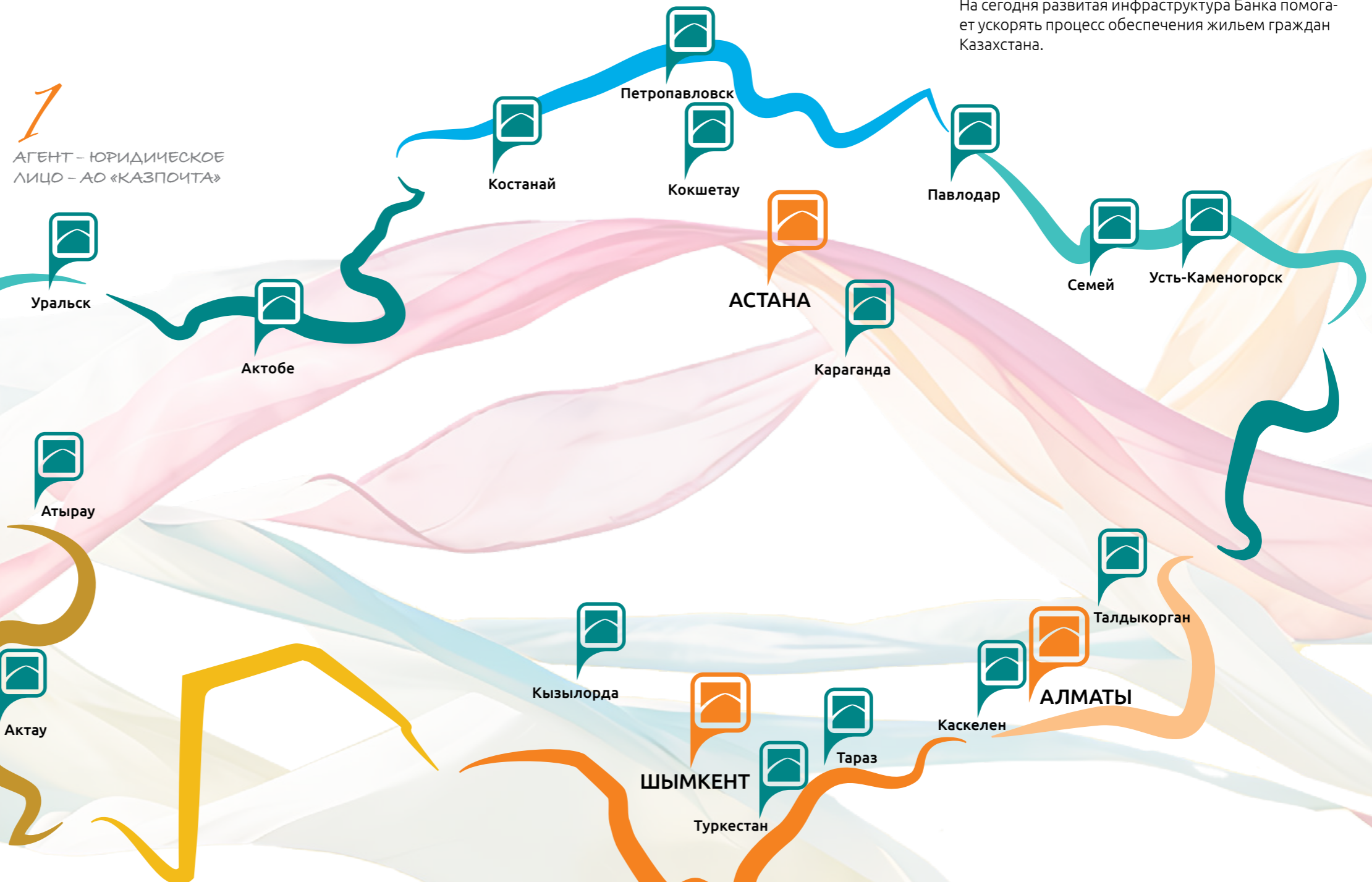
АГЕНТ - ЮРИДИЧЕСКОЕ  
ЛИЦО - АО «КАЗПОЧТА»

Банк постоянно работает над обеспечением равного доступа к своим услугам для всех казахстанцев во всех регионах страны. В связи с розничной клиентоориентированностью Банк имеет расширенную филиальную сеть и центров/ точек обслуживания клиентов. Банк присутствует во всех регионах Казахстана.

Банк стремится к тому, чтобы отделения были размещены максимально удобно для клиентов с точки зрения их проживания, учебы, работы, с учетом транспортной и социальной инфраструктуры.

Наряду с развитием физической инфраструктуры филиалов и агентской сети, понимая, что с учетом текущих реалий развития финансовых услуг в Казахстане и в мире, Банк активно работает над развитием современных методов обслуживания клиентов, в том числе над развитием собственных каналов и инструментов продаж и обслуживания клиентов. Банк активно расширяет свое присутствие в интернет-пространстве, работает над развитием интернет и мобильных устройств для передачи простых и повседневных операций в онлайн.

На сегодня развитая инфраструктура Банка помогает ускорять процесс обеспечения жильем граждан Казахстана.





## Членство в международных организациях

### Европейская федерация строительных сберегательных касс (ЕФССК)

ЕФССК – ассоциация кредитных и других институтов, продвигающая и поддерживающая жилищное финансирование. Федерация основана 29 августа 1962 и является одной из первых кредитных федераций на европейском уровне. По мере того, как Европа движется к политической и экономической интеграции, Федерация продвигает идею домовладения, представляет интересы своих членов в Европейском союзе, следит за тем, чтобы его члены были информированы о прогрессе в европейском объединении и о мерах, принимаемых с этой целью органы Евросоюза. Кроме того, Федерация поддерживает и активизирует взаимную информацию и обмен опытом между своими членами в области жилищного финансирования и жилищной политики. На сегодня в ассоциацию входят 36

членов по всей Европе и Азии. Полноправное членство Отбасы банк в ЕФССК представляет собой уникальную возможность для дальнейшего развития казахстанской системы жилищных строительных сбережений и продвижения процесса интеграции в мировое сообщество строительных сберегательных касс.

### Международный союз жилищного финансирования (МСЖФ)

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

## Меморандум о сотрудничестве

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

## Единственный акционер

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

Миссией АО «НУХ «Байтерек» является устойчивое развитие Республики Казахстан и достижение целей «Стратегии – 2050».

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

## Структура Центрального аппарата

Организационная структура Банка способствует эффективному решению поставленных перед Банком стратегических целей и задач. Исходя из потребностей развития деятельности в отчетном году в организационную структуру Банка были внесены некоторые изменения. Структура Центрального аппарата Банка распределена на блоки

по развитию бизнеса, по реализации государственных программ, информационной безопасности, правовым вопросам, по финансам и отчетности, по рискам и внутреннему контролю, по информационным технологиям и цифровой трансформации, по операционной деятельности, банковским продуктам и процессам.

## Экономическая среда

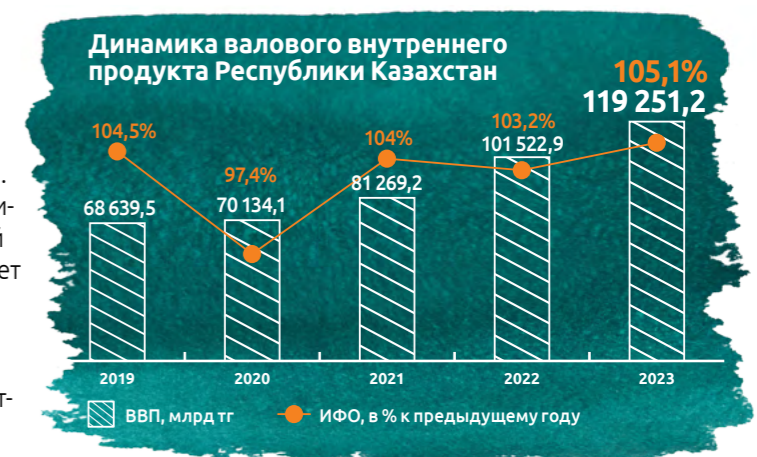
### Макроэкономические индикаторы

Глобальная экономика в 2023 году развивалась в рамках замедления инфляции при сохранении ее на повышенном уровне, ужесточения денежно-кредитной политики и ослабления деловой активности. Инфляция в развитых странах существенно замедлилась в 2023 году. Тренд на снижение экономической активности в мире не только не завершен, но и имеет предпосылки к усилению.

Рост мировой экономики, который по оценкам в 2023 году составил 3,1%, в 2024 году прогнозируется на уровне 3,3%.

Восстановление мировой экономики от последствий пандемии COVID-19, вторжения России в Украину и кризиса стоимости жизни оказалось устойчивым. Инфляция снижается быстрее, чем ожидалось, по сравнению с пиком 2022 года, с меньшим, чем ожидалось, ущербом для занятости и активности, ввиду благоприятной динамики предложения и ужесточения политики центральными банками, что способствовало стабильности инфляционных ожиданий.

Экономика Казахстана успешно адаптировалась к новым внешним условиям и в текущем году вышла на траекторию устойчивого роста. Впервые за последние 10 лет темп роста экономики перевалил за 5% рубеж и составил 5,1%. Основным драйвером послужила экспансионистская фискальная политика правительства со значительной долей госрасходов, финансируемых за счет трансфертов из Нацфонда. Это позволило нарастить инвестиции в основной капитал, которые также стали рекордными с 2013 года. Инвестиционный бум наблюдался в коммунальной сфере и транспортной инфраструктуре. Благодаря высокому росту ВВП и укреплению тенге увеличился и его размер на душу населения до 13,2 тыс. долларов США, приблизившись к исторически самому высокому значению 2013 года в 13,9 тыс. долларов США.



Валовой внутренний продукт Казахстана увеличится на 5,0% в 2024 году, что обусловлено более высокими показателями роста в 2023 году. Инвестиционная активность, стимулируемая мерами властей, направленными на повышение привлекательности секторов экономики Казахстана для инвесторов, продолжит играть роль ключевого драйвера роста.

Вместе с тем инфляция в Казахстане в конце 2023 года наконец упала до однозначного уровня – 9,8%, которая сократилась в два раза по сравнению с началом года. Жесткая монетарная политика Нацбанка с небольшим смягчением во второй половине года, курс тенге, который к концу года укрепился сильнее, чем по итогам 2022 года, а также относительно благоприятная глобальная ценовая динамика смогли значительно замедлить рост цен, несмотря на многочисленные проинфляционные факторы в виде существенных вливаний в бюджет денег из Нацфонда, роста цен на ЖКУ, ГСМ, а также восстановления потребительского спроса.

Таргетирование высоких темпов экономического роста со стороны правительства дало свои резуль-



таты – по итогам 2023 года экономика в реальном выражении выросла на 5,1% после скромных 3,2% прошлого года.

Численность населения страны на 1 января 2024 г. составила 20 033,5 тыс. человек, в том числе городского – 12 451 тыс. (62,2%), сельского – 7 582,5 тыс. (37,8%) человек. По сравнению с 1 января 2023 г. численность населения увеличилась на 266,7 тыс. человек или 1,35%.

Среднее значение номинальной заработной платы по Республике Казахстан в IV квартале 2023 года составило 393 605 тенге. Рост к соответствующему кварталу 2022 года составил 16,2%, в реальном выражении увеличение – на 5,3%.

Общая площадь жилищного фонда Республики Казахстан на начало 2023 года составила 405 158,6 тыс. м<sup>2</sup>, в том числе в городской местности – 263 921,4 тыс. м<sup>2</sup> и сельской – 141 237,2 тыс. м<sup>2</sup>. Всего на 1 января 2023 года в Казахстане насчитывалось 5 735 901 квартира. 30% многоквартирных жилых домов в РК старше 50 лет, т. е. построены до 1970 года. Более 60% введены в эксплуатацию более 25 лет назад. В аварийном состоянии находятся 1950 домов, они не подлежат восстановлению.

Обеспеченность жильем на одного проживающего по состоянию на 1 января 2023 года в республике Казахстан составляет 23,4 м<sup>2</sup>. Казахстан отстает по данному показателю от стандартов ООН – 30 метров на человека и показателей развитых стран (Франция – 40 м<sup>2</sup>, США – 70 м<sup>2</sup>, Австрия – 43 м<sup>2</sup>).

В январе-декабре 2023 г. на строительство жилья направлено 3 089,7 млрд тенге. В общем объеме инвестиций в основной капитал доля освоенных средств в жилищном строительстве составила 17,1%. Основным источником финансирования жилищного строительства в январе-декабре 2023 г. являются собственные средства застройщиков, удельный вес которых составляет 87,9%.

## ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА

По состоянию на конец 2023 года в Казахстане действует 21 банк второго уровня. Совокупные активы БВУ в минувшем году увеличились на 15% и составили 51,4 трлн тенге.

В структуре совокупных активов наибольшую долю занимает ссудный портфель – 58%. В 2023 году объем ссудного портфеля банков увеличился на 23% до 29,9 трлн тенге. Объем займов на строительство и покупку жилья увеличился на 10% и составил 5,4 трлн тенге.

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



Кредиты экономике, выданные банками второго уровня, увеличились за 2023 год на 22,4% до 27,9 трлн тенге (за декабрь 2023 года рост на 3,9%).

Объем кредитов в национальной валюте за 2023 год увеличился на 23,0% до 25,8 трлн тенге (за декабрь 2023 года рост на 2,8%), в иностранной валюте – на 16,3% до 2,2 трлн тенге (за декабрь 2023 года рост на 19,6%). В результате удельный вес кредитов в тенге за 2023 год увеличился с 91,9% до 92,3%.

За 2023 год всего банками второго уровня было выдано новых кредитов на 30,3 трлн тенге, что на 25,8% больше по сравнению с 2022 годом. При этом в декабре 2023 года выдано 3,5 трлн тенге, что на 20,5% больше по сравнению с предыдущим месяцем.

Кредиты физическим лицам увеличились за 2023 год на 28,9% до 18,2 трлн тенге (за декабрь 2023 года – рост на 2,3%), замедлившись по сравнению с ростом на 31,8% в 2022 году.

## Активы банков второго уровня по состоянию на 01.01.2024 года:

№	Наименование банка	Объем, млрд тенге
1	АО «Народный банк Казахстана»	14 943,26
2	АО «KASPI BANK»	6 688,92
3	АО «Банк ЦентрКредит»	5 260,80
4	АО «Отбасы банк»	3 996,03
5	АО «ForteBank»	3 444,41
6	АО «First Heartland Jusan Bank»	2 869,28
7	АО «Евразийский Банк»	2 758,77
8	АО «Банк «Bank RBK»	2 043,61
9	АО «Bereke Bank»	2 076,03
10	АО «Ситибанк Казахстан»	1 087,02
11	АО «Банк Фридом Финанс Казахстан»	2 210,86
12	АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd)	888,70
13	АО «Home Credit Bank»	803,00
14	АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»	416,65
15	АО «Нурбанк»	465,71
16	АО «Торгово-промышленный Банк Китая в г. Алматы»	349,50
17	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)	227,31
18	АО «ДБ «Казахстан-Зираат Интернешнл Банк»	233,01
19	АО «Шинхан Банк Казахстан»	475,12
20	АО «Исламский банк «Al Hilal»	178,00
21	АО «Исламский банк «Заман-Банк»	25,10
<b>Итого:</b>		<b>51 441,10</b>

## Структура ссудного портфеля банковского сектора Республики Казахстан

	01.01.2023		01.01.2024		Прирост, в %
	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	
Ссудный портфель (основной долг)	24 255	100,0	29 854	100,0	<b>123</b>
Займы банкам	109,9	0,5	137,3	0,5	<b>125</b>
Займы юридическим лицам	4 354,0	18,0	4 821,1	16,1	<b>111</b>
Займы физическим лицам, в том числе:	13 182,5	54,4	16 698,2	55,9	<b>127</b>
на строительство и покупку жилья, в том числе:	4 802,2	19,8	5 431,8	18,2	<b>113</b>
– ипотечные жилищные займы	4 644,3	19,1	5 302,2	17,8	<b>114</b>
Потребительские займы	7 686,8	31,7	10 312,7	34,5	<b>134</b>
Прочие займы	693,4	2,9	953,7	3,2	<b>138</b>
Займы субъектам малого и среднего предпринимательства (резидентам РК)	6 380,5	26,3	7 651,0	25,6	<b>120</b>
Операции «Обратное репо»	227,8	0,9	546,1	1,8	<b>240</b>



В результате пересмотра условий льготной ипотечной программы «7-20-25» и снижения объемов изъятия пенсионных накоплений гражданами на улучшение жилищных условий рост ипотечного кредитования в 2023 году замедлился до 14,9%, или 5,4 трлн тенге по сравнению с ростом на 42,4% в 2022 году.

В декабре 2023 года средневзвешенная ставка вознаграждения по кредитам, выданным в национальной валюте небанковским юридическим лицам, составила 18,7% (в декабре 2022 года – 19,2%), физическим лицам – 17,9% (в декабре 2022 года – 17,4%).

Качество кредитного портфеля банков второго уровня по итогам 2023 года сохраняется на высоком уровне. Так, на 1 января 2024 года уровень займов с просроченной задолженностью свыше 90 дней (NPL90+) составил 2,9% от ссудного портфеля или 863 млрд тенге (на 1 января 2023 года – 3,4% или 815 млрд тенге).

Фактически единственным активным участником на рынке ипотеки среди банков второго уровня в последнее время является Отбасы банк. Объем кредитного портфеля Банка вырос в 2023 году на 8% – с почти 3 трлн тенге до 3,2 трлн тенге. Уже восьмой год около 60% объем кредитов на строительство и приобретение жилья ежегодно выдает Отбасы банк.

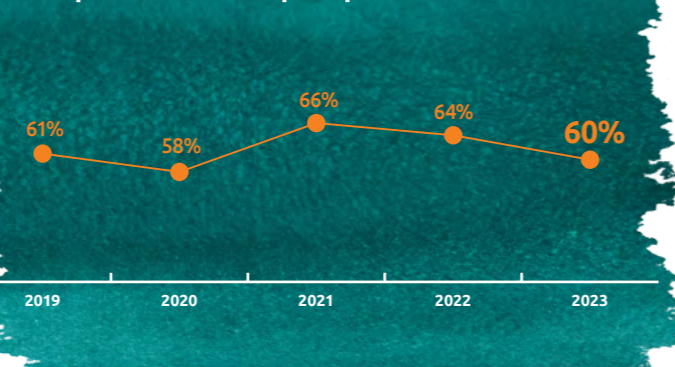
Вклады населения во всех БВУ в 2023 году выросли на 21% и составили 20 388 млрд тенге, в то время как непосредственно в Отбасы банк объем вкладов вырос на 10% (с 2 141 млрд тенге по состоянию на 01.01.2024 года до 2 363 млрд тенге на 01.01.2023 года). Отбасы банк находится на 2-м месте среди всех БВУ по долгосрочным вкладам населения в тенге. На 01.01.2024 года количество действующих договоров системы жилстройсбережений составляет порядка 2 761 тысячи с накоплениями в объеме 2 363 млрд тенге.

Чистая прибыль банковского сектора по итогам 2023 года сложилась на уровне 2 183 млрд тенге. При этом прибыль Отбасы банк по итогам 2023 года составила 148 млрд тенге, что выше плана на 32%. Хорошие результаты деятельности Отбасы банк в 2023 году обеспечены его конкурентными преимуществами, позволяющими Банку придерживаться стратегии успешного развития.

Положительное влияние на увеличение рыночной доли Отбасы банк и рост интереса к жилстройсбережениям оказали умеренный рост активности БВУ и ипотечных компаний на рынке кредитования на-

селения на строительство и приобретение жилья, внедрение новых государственных и других программ по строительству и обеспечению казахстанцев доступным жильем. Наблюдался стабильный рост числа участников системы жилстройсбережений, что, соответственно, привело к увеличению депозитной базы и объемов кредитования населения Банка.

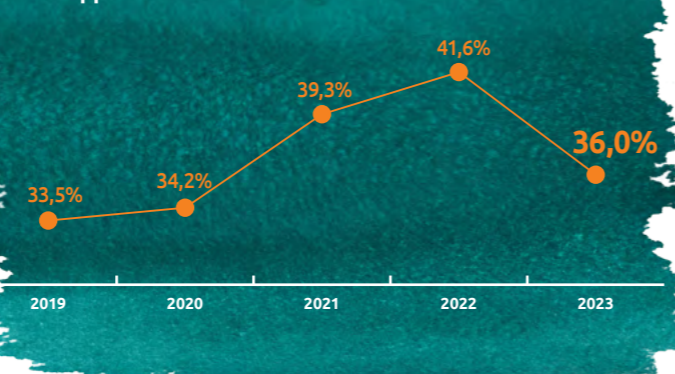
#### Доля Отбасы банка в общем кредитовании БВУ на строительство и приобретение жилья



#### Динамика обязательств банковского сектора



#### Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения



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

#### СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

1. Низкие процентные ставки по займам, премия государства.
2. Способность реализовывать масштабные государственные программы, в том числе за счет объединения интересов различных участников рынка жилья.
3. Уникальные финансовые продукты, в том числе решающие социальные задачи государства.
4. Возможность влияния на улучшение жилищных условий населения.
5. Умение эффективно и надежно сберегать накопления клиентов.
6. Специальные налоговые льготы для участников системы жилстройсбережений
7. Узнаваемость бренда.
8. Широкая география присутствия.
9. Международные рейтинги банка на уровне страновых.

#### СЛАБЫЕ СТОРОНЫ

1. Ограниченная линейка продуктов и операций.
2. Снижение покупательной способности населения.
3. Несовершенство законодательной базы в части наличия ограничений по возможным услугам к реализации.
4. Недостаточная маневренность/гибкость квазигосударственного сектора.

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



# 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

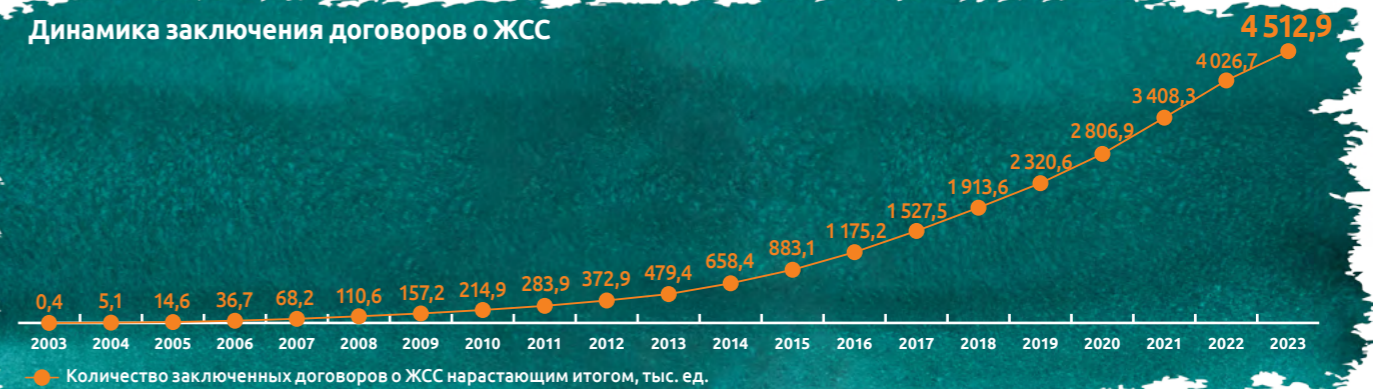
В Банке действуют тарифные программы «Баспана», «Табысты», которые позволяют вкладчику самому решать, сколько лет он будет копить, под какой процент он хочет получить жилищный заем. При этом требуется накопление 50% от договорной суммы. Ставка вознаграждения по накоплениям составляет 2-5% годовых (ГЭСВ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

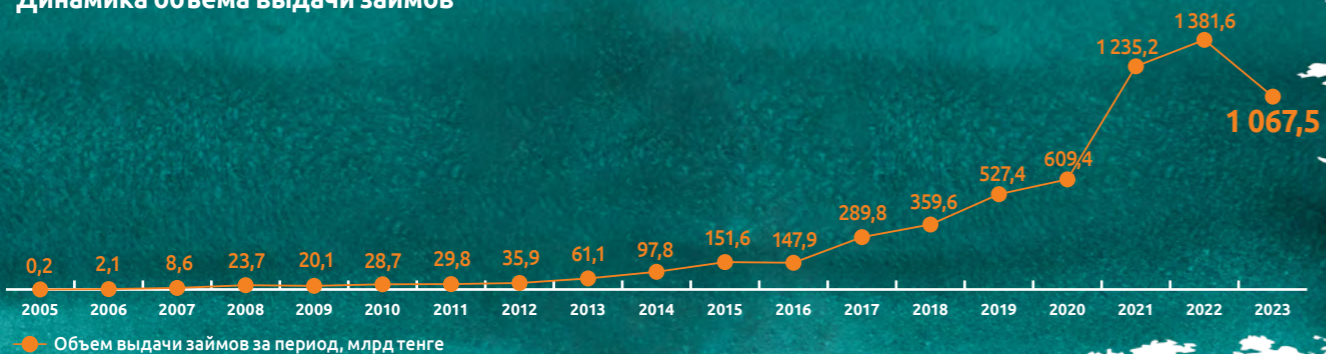
**Промежуточный жилищный заем** выдается при условии досрочного накопления или единовременного внесения минимально необходимой суммы (не

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).



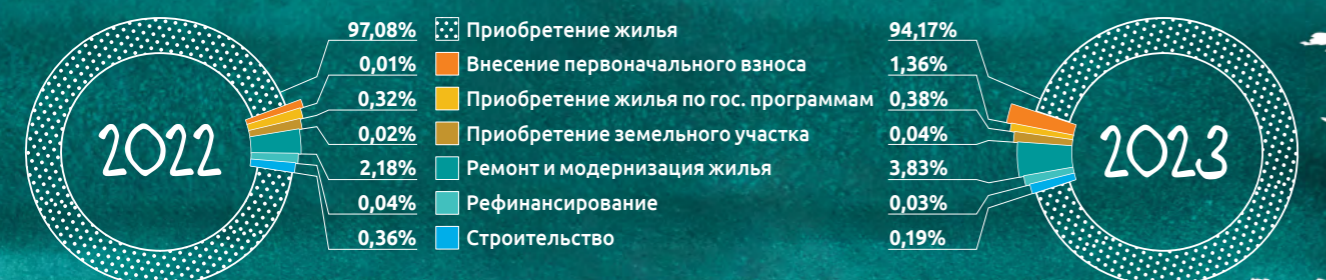
### Динамика объема выдачи займов



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.

### Динамика обязательств банковского сектора, млрд тенге



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.

### 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 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.



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.

## 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 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.

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», «Қараганды 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 настроек 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

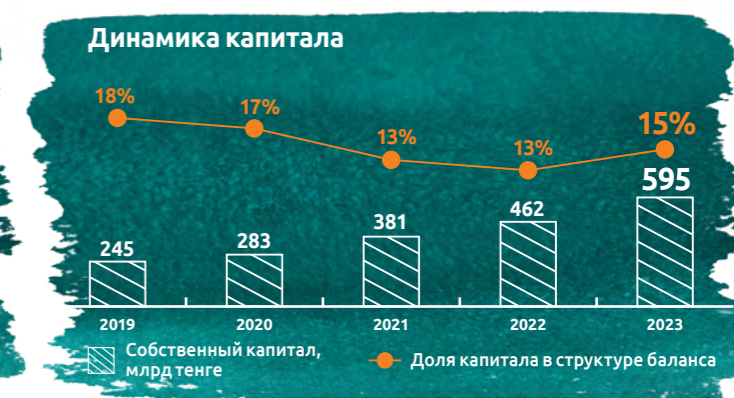
деятельность направлена на эффективное управление имеющимися в наличии свободными денежными средствами с целью сохранности активов Банка. По состоянию на конец 2023 года финансовые активы Банка составили 746 млрд тенге.

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.

A circular opening in a wooden lattice structure, looking out at a landscape with mountains and a bird in flight. The lattice is made of dark brown wood and is arranged in a circular pattern. The opening is in the center, and through it, a bright blue sky with white clouds is visible. A dark silhouette of a bird is flying across the sky. Below the sky, there are blue mountains. The overall scene is bright and airy.

КОРПОРАТИВНОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ



## Сведения о ценных бумагах

### Акционерный капитал

(в тысячах казахстанских тенге, за исключением количества акций)	Акции (тысяч шт.)	Обыкновенные акции	Итого
<b>На 1 января 2022 г.</b> Выпущенные новые акции	<b>7 830</b>	<b>78 300 000</b>	<b>78 300 000</b>
<b>На 31 декабря 2022 г.</b>	<b>7 830</b>	<b>78 300 000</b>	<b>78 300 000</b>
<b>На 1 января 2023 г.</b> Выпущенные новые акции	<b>7 830</b>	<b>78 300 000</b>	<b>78 300 000</b>
<b>На 31 декабря 2023 г.</b>	<b>7 830</b>	<b>78 300 000</b>	<b>78 300 000</b>

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

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

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

Номинальная стоимость акций составляет 10 000,00 тенге на 1 простую акцию.

22 мая 2023 года Единственным акционером Банка принято решение о распределении чистой прибыли Банка за 2022 год и выплате дивидендов на общую сумму 67 224 700 тысяч тенге, размер дивидендов на одну простую акцию составил 8 585,53 тенге. Дивиденды выплачены 18 августа 2023 года (2022: Общая сумма дивидендов за 2021 год составила 32 877 465 тысяч тенге, размер дивидендов на одну простую акцию составил 4 198,91 тенге. Дивиденды выплачены 17 июня 2022 года).

На основании решения Материнской компании в проспект выпуска объявленных акций Банка были внесены изменения в части увеличения количества объявленных акции Банка на 4 990 тысяч штук до общего количества 12 820 тысяч штук. Изменения в проспект выпуска объявленных акций были зарегистрированы в АРРФР в январе 2023 года. По состоянию на 31 декабря 2023 года размещение объявленных акций не осуществлялось.

## Описание системы корпоративного управления

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

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

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

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

1. принцип разграничения полномочий;
2. принцип защита прав и интересов единственного акционера Банка, предусмотренных в соответствии с гражданским, банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об акционерных обществах и поддержка реализации этих прав и интересов;
3. принцип эффективного управления Банком советом директоров и правлением;
4. принцип устойчивого развития;
5. принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;

6. принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
7. принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан, о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о рынке ценных бумаг, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах;
8. принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка;
9. принцип доступа членов совета директоров Банка для выполнения своих обязанностей к полной, актуальной и своевременной информации о деятельности Банка.

Проведение диагностики системы корпоративного управления осуществляется Департаментом внутреннего аудита Банка один раз в три года, согласно требованиям Правил по организации внутреннего аудита, утвержденных решением Совета директоров Банка.

Согласно пункту 3 статьи 182 Закона Республики Казахстан «О государственном имуществе», независимая оценка корпоративного управления должна проводиться не менее одного раза в три года акционерными обществами, контролируемые государством (за исключением Фонда национального благосостояния). В 2023 году независимая диагностика корпоративного управления Банка не проводилась. В 2023 году проведена диагностика корпоративного управления Банка внутренними аудиторами, по результатам которой соответствие уровня корпоративного управления составило 95,6%, что соответствует рейтингу «Адекватный».



## Структура корпоративного управления



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

- высший орган – Единственный акционер;
- орган управления – Совет директоров;
- исполнительный орган – Правление;

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

## Прозрачность (транспарентность) Банка и эффективность процессов раскрытия информации

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

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

Также на отдельной посадочной странице сайта публикуется информация для Единственного акционера.

Дополнительно размещается информация об основной деятельности Банка, годовой отчет, информация

о существенных событиях в жизни банка, о структуре Совета директоров и Правления, информация о существующих вакансиях, перечень и адреса филиалов, список аффилированных лиц Банка, информация об акционерах и партнерах Банка и его стратегическом развитии.

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

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

## Совет директоров

Совет директоров является органом управления Банка, осуществляющим общее руководство его деятельностью и контроль за деятельностью Правления, за исключением решения вопросов, отнесенных Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и/или уставом Банка к исключительной компетенции Единственного акционера Банка, а также стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития.

Совет директоров осуществляет свою деятельность в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления Банка, решениями Единственного акционера, настоящим Положением, иными внутренними документами Банка. Решения Совета директоров, принятые в пределах его компетенции, носят обязательный характер для исполнения правлением, структурными подразделениями, должностными лицами и работниками Банка.

Члены Совета директоров Банка избираются Единственным акционером. Далее, в случае необходимости Банком проводятся процедуры согласования с Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

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

Отбор на должность независимого директора Банка проводится на конкурсной основе на срок не более трех лет (в последующем, при условии удовлетворительных результатов оценки их деятельности, может быть переизбран еще на срок до трех лет), согласно Положению о Совете директоров Банка.

При отборе кандидатов в состав Совета директоров во внимание принимаются:

1. опыт работы на руководящих должностях;
2. опыт работы в качестве члена Совета директоров;
3. стаж работы;
4. образование, специальность, включая наличие международных сертификатов;
5. наличие компетенций/руководящего опыта не менее 2 лет по направлениям и отраслям

(отрасли могут меняться в зависимости от портфеля активов);

6. деловая репутация;
7. наличие прямого или потенциального конфликта интересов;
8. наличие профессиональной сертификации директора «Сертифицированный директор» (для независимых директоров).

Информирование Совета директоров о возникновении важных финансовых и нефинансовых проблемах у Банка осуществляется через периодическую отчетность, предоставляемую подразделениями Банка (Департамент внутреннего аудита, Департамент внутреннего контроля, Управление комплаенс-контроля, Департамент казначейства, Департамент бухгалтерского учета, Департамент планирования и стратегического анализа), на рассмотрение Совета директоров Банка. Перечень и сроки предоставления отчетности утверждены решением Советом директоров Банка, которая позволяет отслеживать все показатели и уровень рисков в работе Банка. Также в соответствии с пятым абзацем пункта 36 главы 4 Постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан № 188 от 12 ноября 2019 года «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан» Глава риск-менеджмента информирует Совет директоров Банка о наличии существенных расхождений между мнением подразделения по управлению рисками и решением правления Банка относительно уровня рисков, принимаемых Банком.

В 2023 году о критических показателях в работе Банка через периодическую отчетность подразделения Банка Совет директоров не уведомляли.

### ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

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

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



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

## ТРЕБОВАНИЯ К НЕЗАВИСИМЫМ ДИРЕКТОРАМ

Кандидат для избрания независимым директором в Совет директоров должен:

- соответствовать определению независимого директора в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;
- владеть общей информацией о ключевых вопросах, характерных для организации, схожей по объему и характеру деятельности Банка, обладать международным опытом в аналогичной отрасли/секторе и профессиональным опытом не менее 2 (двух) лет, предшествовавших выдвижению, а также демонстрировать понимание требований законодательства в отношении Банка, а также конкурентного окружения на национальном и международном рынках;

- уметь анализировать и объективно оценивать предоставляемую информацию и вырабатывать независимую позицию по вопросу на основе принципов законности, справедливости и равного отношения ко всем акционерам. Обладать способностью выражать собственное мнение и аргументированно защищать свою точку зрения;
- знать принципы корпоративного управления и устойчивого развития;
- иметь безупречную репутацию/позитивные достижения в деловой и (или) отраслевой среде. В биографии кандидата должны отсутствовать факты совершения преступления в сфере экономической деятельности, а также административных правонарушений в предпринимательской деятельности;
- обладать временем, достаточным для участия в работе Совета директоров не только во время заседаний Совета директоров, но и для надлежащего изучения материалов к заседаниям Совета директоров;
- не являться членом более чем 3 (трех) Советов директоров других компаний;
- ежегодно осуществлять процедуру подтверждения независимости и информировать компанию в случае потери статуса независимого директора.



## Состав Совета директоров

По состоянию на 1 января 2024 года Совет директоров состоял из 5 членов, включая троих независимых директоров. Срок полномочий Совета директоров Банка: 3 года.



### Хамитов Ерсаин Ербулатович

Председатель Совета директоров АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 29.10.2023 г.)

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

Родился в 1983 году, гражданин Республики Казахстан.

#### Образование:

Костанайский государственный университет им. А. Байтурсынова, специальность: экономист-финансист (РК).

Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, специальность: Executive MBA (РФ).

#### Сведения о трудовой деятельности:

С мая 2022 года – заместитель Председателя Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

С 2013 по 2022 год – Директор департамента корпоративных финансов АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», Управляющий директор АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», Управляющий директор – член Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

Опыт работы более 20 лет на различных должностях в банковской и финансовой сферах.

#### Членство в Комитетах Совета директоров:

Член Комитета по аудиту, Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам.

#### Другие занимаемые должности:

Член Совета директоров, представитель Единственного акционера в АО «Банк Развития Казахстана», АО «Bereke Bank», Председатель Совета директоров АО «Казахстанская жилищная компания».

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».*



**Ибрагимова  
Ляззат Еркеновна**

член Совета директоров –  
Председатель Правления  
АО «Жилищный строительный  
сберегательный банк «Отбасы  
банк» (с 21.02.2022 г.)

Председатель Правления действует от имени Банка и осуществляет функции и обязанности в соответствии с Уставом Банка:

1. организует выполнение решений Единственного акционера и Совета директоров Банка;
2. без доверенности действует от имени Банка в отношениях с третьими лицами;
3. выдает доверенности на право представления Банка в его отношениях с третьими лицами;
4. осуществляет прием, перемещение и увольнение работников Банка (за исключением членов Правления Банка, работников подразделения внутреннего аудита, Корпоративного секретаря, Главного комплаенс-контролера, главы риск-менеджмента), применяет к ним меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания, устанавливает размеры должностных окладов работников Банка в соответствии со штатным расписанием Банка, определяет размеры премий работников Банка (за исключением членов Правления Банка, работников подразделения внутреннего аудита, Корпоративного секретаря, Главного комплаенс-контролера, главы риск-менеджмента);
5. в случае своего отсутствия возлагает исполнение своих обязанностей на одного из членов Правления Банка;
6. распределяет обязанности, а также сферы полномочий и ответственности между членами Правления Банка;
7. организует работу по борьбе с коррупцией и несет персональную ответственность за указанную работу;
8. осуществляет иные функции, определенные законодательством Республики Казахстан, настоящим Уставом, решениями Единственного акционера и Совета директоров.

Родилась в 1972 году, гражданка Республики Казахстан.

**Образование:**

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

Евразийский гуманитарный институт.  
Специальность: юриспруденция.

Высшая школа бизнеса АОО «Назарбаев Университет».  
Специальность: Executive MBA.

**Сведения о трудовой деятельности:**

С 2017 года – Председатель Правления АО «Отбасы банк».

С 2016 по 2017 год – заместитель Председателя Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

Опыт работы более 25 лет на различных должностях, в том числе в финансовой сфере.

**Членство в Комитетах Совета директоров:**

Член Комитета по аудиту, Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам.

**Другие занимаемые должности:**

отсутствуют.

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».*

**Токобаев Нурлан  
Турсунбекович**

член Совета директоров –  
независимый директор  
АО «Жилищный строительный  
сберегательный банк «Отбасы  
банк» (с 21.02.2022 г.)

Независимый директор должным образом готовится к заседаниям Совета директоров Банка и (или) его комитетов, в частности: заблаговременно знакомиться с материалами, связанными с заседаниями, осуществлять сбор и анализ необходимой информации, готовить свои заключения, выводы, рекомендации.

Родился в 1974 году, гражданин Республики Казахстан.

**Образование:**

Казахская государственная академия управления,  
специальность: «Финансы и кредит», квалификация «Экономист».

**Сведения о трудовой деятельности:**

С 2017 по 2021 год – член Совета директоров, независимый директор АО «Казахстанская Ипотечная Компания».

С 2017 по 2021 год – член Наблюдательного Совета, независимый директор ТОО «Kazakhstan Project Preparation Fond».

С 2017 по 2020 год – член Совета директоров, независимый директор АО «Оптима Банк».

Опыт работы более 25 лет в финансовой и банковской сферах.

**Членство в Комитетах Совета директоров:**

Председатель Комитета по рискам и внутреннему контролю, член Комитета по аудиту, Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию.

**Другие занимаемые должности:**

отсутствуют.

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».*

**Жамалов  
Санжар Еркебаевич**

член Совета директоров –  
независимый директор  
АО «Жилищный строительный  
сберегательный банк «Отбасы  
банк» (с 21.02.2022 г.)

Независимый директор должным образом готовится к заседаниям Совета директоров Банка и (или) его комитетов, в частности: заблаговременно знакомится с материалами, связанными с заседаниями, осуществлять сбор и анализ необходимой информации, готовить свои заключения, выводы, рекомендации.

Родился в 1985 году, гражданин Республики Казахстан.

**Образование:**

Charles University, специальность: бакалавр финансовой математики (Чехия);

Newcastle University, специальность: мастер по международному финансовому анализу (Великобритания);

University of Cambridge, специальность: Executive MBA (Великобритания).

**Сведения о трудовой деятельности:**

С августа 2018 года – Глава Представительства ING Bank N.V. в Республике Казахстан.

2018 год – специалист по структурному финансированию в металлах и энергетике ING Bank N.V.

С 2014 по 2018 год – Глава Корпоративных клиентов ING Bank N.V.

Опыт работы более 15 лет в финансовом и банковском секторах.

**Членство в Комитетах Совета директоров:**

Председатель Комитета по аудиту, Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию, член Комитета по рискам и внутреннему контролю.

**Другие занимаемые должности:**

Член Совета директоров, независимый директор АО «First Heartland Jusan bank», член Совета директоров, независимый директор АО «Jusan Invest», Председатель Совета директоров, независимый директор «Bolashaq Investments», член Совета директоров, независимый директор АО «KCELL».

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».*

**Ермекова  
Эльмира Муслимовна**

член Совета директоров –  
независимый директор  
АО «Жилищный строительный  
сберегательный банк «Отбасы  
банк» (с 21.02.2022 г.)

Независимый директор должным образом готовится к заседаниям Совета директоров Банка и (или) его комитетов, в частности: заблаговременно знакомится с материалами, связанными с заседаниями, осуществлять сбор и анализ необходимой информации, готовить свои заключения, выводы, рекомендации.

Родилась в 1963 году, гражданка Республики Казахстан.

**Образование:**

Казахский Национальный Университет им. Аль-Фараби.  
Специальность: экономист. Преподаватель политической экономии.

**Сведения о трудовой деятельности:**

С 2019 по 2021 год – Председатель Правления АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан».

Опыт работы более 20 лет в финансовой и банковской сферах.

**Членство в Комитетах Совета директоров:**

Председатель Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, член Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию.

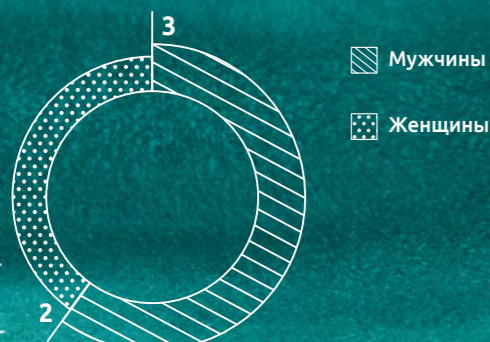
**Другие занимаемые должности:**

отсутствуют.

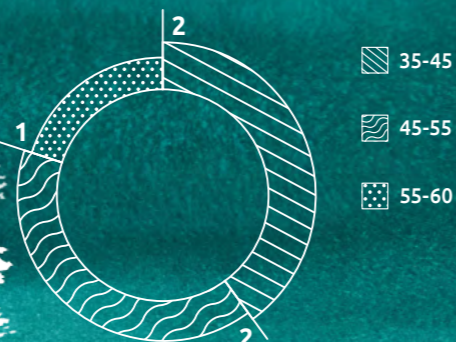
*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».*

## Композиция Совета директоров

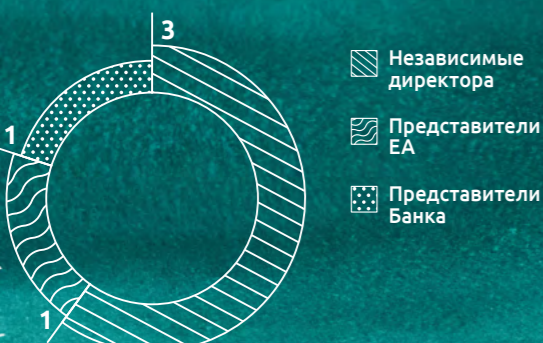
Гендерная структура Совета директоров, кол-во чел.



Структура Совета директоров по категориям, кол-во чел.



Структура Совета директоров по категориям, кол-во чел.



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



## Результаты деятельности Совета директоров и Комитетов при Совете директоров

В 2023 году организовано и проведено 17 заседаний Совета директоров Банка, из них 5 заседаний проведены путем заочного голосования, 11 заседаний прошли очно, одно заседание – в закрытой форме. Рассмотрено 142 вопросов, по которым приняты решения: по 96 вопросам – в очном порядке, по 45 вопросам – путем заочного голосования, по одному – в закрытом голосовании.

Согласно внутренним документам Банка, Совет директоров ежегодно составляет План своей работы с графиком проведения заседаний на предшествующий год, исходя из принципа рациональности, эффективности и регулярности. Деятельность Совета директоров Банка в 2023 году осуществлялась согласно Плану работы Совета директоров Банка на 2023 год, утвержденному решением Совета директоров Банка.

Наиболее важными решениями, принятыми Советом директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются рассмотрение и утверждение плана развития Банка на 2024–2028 годы, изменений и дополнений в Устав Банка, избрании членов Правления Банка, изменения в составе Совета директоров Банка.

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

На рассмотрение Единственного акционера Банка вынесены и в дальнейшем утверждены Годовая финансовая отчетность, Годовой отчет Банка за 2022 год, изменения и дополнения в Устав Банка, вопрос о добровольном обращении в уполномоченный орган о прекращении действия лицензии АО «Отбасы банк» по отдельным банковским операциям.

### Работа Комитетов

№ п/п	Название Комитета	Количество проведенных заседаний			Количество рассмотренных вопросов		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
1.	Комитет по аудиту Совета директоров	9	10	11	57	65	56
2.	Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров	10	10	10	35	33	40
3.	Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров	7	10	11	14	26	11
4.	Комитет по рискам и внутреннему контролю	8	10	11	25	63	61

## Комитеты при Совете директоров

В Банке действуют 4 Комитета Совета директоров:

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

выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками Банка.

Председатель Комитета наряду с профессиональными компетенциями должен обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности возглавляемого им Комитета.

### КОМИТЕТ ПО АУДИТУ

Комитет создан с целью повышения эффективности и качества работы Совета директоров Банка посредством подготовки Совету директоров рекомендаций по установлению эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка (в том числе за полнотой и достоверностью финансовой отчетности), соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов, а также для подготовки Совету директоров Банка рекомендаций по вопросам

Комитет состоит из членов Совета директоров Банка, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в Комитете.

В состав Комитета входит как минимум один член Совета директоров Банка, имеющий опыт работы в области аудита и (или) бухгалтерского учета и финансовой отчетности и (или) управления рисками.



## Состав Комитета по состоянию 1 января 2024 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров, представитель Единственного акционера

В 2023 году организовано и проведено 11 заседаний Комитета по аудиту Совета директоров Банка. Рассмотрено 56 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми Комитетом по аудиту Совета директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются предварительное одобрение: аудиторских отчетов, годовой финансовой

отчетности Банка за 2022 год и внесения рекомендаций Единственному акционеру о распределении чистого дохода за 2022 год и другие вопросы.

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

## КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИЧЕСКОМУ ПЛАНИРОВАНИЮ И КОРПОРАТИВНОМУ РАЗВИТИЮ

Комитет создан для повышения подготовки Совету директоров рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), стратегических целей (стратегии развития), вопросам корпоративного развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка в средней и долгосрочной перспективе, его рентабельной деятельности и устойчивого развития.

Председатель Комитета наряду с профессиональными компетенциями должен обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими

коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности возглавляемого им Комитета.

Комитет состоит из членов Совета директоров Банка, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в Комитете. В состав Комитета входит как минимум один член комитета Банка, имеющий опыт работы в одной из следующих сфер: развитие информационных технологий; развитие и оказания банковских услуг; управление рисками; бюджетное планирование.

## Состав комитета по состоянию на 1 января 2024 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор

В 2023 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка. Рассмотрено 40 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Комитетом по стратегическому планированию и корпоративному развитию предварительно рассмотрены: отчет Правления о результатах деятельности Банка за 2022 год, отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка за 2022 год,

отчет об исполнении Плана развития Банка на 2019–2023 годы за 2022 год, отчет об устойчивом развитии Банка за 2022 год и отчет Стратегии развития информационных технологий Банка до 2023 года за 2022 год.

Рекомендовано утвердить скорректированный годовой бюджет АО «Отбасы банк» на 2023 год, отчет об исполнении годового бюджета и показателей рентабельности Банка.

Рекомендовано утвердить изменения и дополнения в Устав Банка, Положения филиалов Банка.

## КОМИТЕТ ПО КАДРАМ, ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ И СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

Комитет создан для повышения эффективности и качества работы Совета директоров, посредством углубленной проработки и мониторинга вопросов, относящихся к компетенции Совета директоров в сфере кадровой политики, системы назначений и вознаграждений, а также оценки

деятельности в целом и в отдельности членов Совета директоров Банка, членов Правления Банка, планирования преемственности Председателя и членов Правления и оценки деятельности Корпоративного секретаря.

## Состав комитета по состоянию на 1 января 2024 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров, представитель Единственного акционера

В 2023 году организовано и проведено 11 заседаний Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка. Рассмотрено 24 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка в отчетном периоде предварительно: отчет об исполнении ключевых показателей деятельности членов Правления АО «Отбасы банк» за 2022 год, карты ключевых показателей деятельности и их целевые значения на 2024, карты КПД Корпоративного секретаря, досрочное прекращение полномочий члена Правления, заместителя Председателя Правления АО «Отбасы банк» Бейсембаева М.Б, избрание члена Правления АО «Отбасы банк», заместителя Председателя Правления Савченко В.А, схемы должностных окладов на основе грейдов

Главного комплаенс-контролера, корпоративного секретаря АО «Отбасы банк».

Рекомендовано внести изменения в Правила оплаты труда и премирования, оценки эффективности деятельности и оказания социальной поддержки работников подразделения внутреннего аудита, главного комплаенс-контролера и корпоративного секретаря, внести изменения и дополнения в Правила подбора кандидатов на занятие вакантных должностей подразделения внутреннего аудита, Главного комплаенс-контролера и корпоративного секретаря

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



## КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ

Комитет создан с целью повышения эффективности и качества работы Совета директоров Банка посредством подготовки Совету директоров рекомендаций по мониторингу за надежностью и эффективностью системы внутреннего контроля и управления рисками, по контролю за независимостью Службы комплаенс, соблюдения законода-

тельства Республики Казахстан, внутренних документов, а также для подготовки Совету директоров Общества рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками в Банке, совершенствования и укрепления системы управления рискам.

### Состав комитета по состоянию на 1 января 2024 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Председатель Комитета – член совета директоров, независимый директор
2.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Член Комитета – член совета директоров, независимый директор

В 2023 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка. Рассмотрены 61 вопрос, по которым приняты решения в очном порядке.

Комитетом по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка в отчетном периоде предварительно рассмотрены: отчеты по рискам и внутреннему контролю Банка за 2022 год, отчеты по управлению непрерывностью деятельности в Банке за 2022 год, карты КПД главного комплаенс-контролера. Предварительно одобрены и рекомендованы внутренние документы Банка и приведены в соответствие с требованиями, установленными Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для

банков второго уровня, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 188 от 12 ноября 2019 года.

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

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

### Посещаемость заседаний Совета директоров Банка и Комитетов Совета директоров Банка:

#### 1 квартал:

Ф.И.О. члена Совета директоров	Заседание СД № 1	Заседание СД № 2	Заседание СД № 3	Заседание СД № 4
Хамитов Е.Е.	●	●	●	○
Жамалов С.Е.	●	●	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●	●

Ф.И.О. члена Комитетов СД	Заседания Комитетов (КА, ККВСВ, КУР, КСПКР) № 1	Заседания Комитетов (КА, ККВСВ, КУР) № 2	Заседания Комитетов (КА, ККВСВ, КУР) № 3, КСПКР № 2
Хамитов Е.Е.	●	●	○
Жамалов С.Е.	●	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●

#### 2 квартал:

Ф.И.О. члена Совета директоров	Заседание СД № 5	Заседание СД № 6	Заседание СД № 7	Заседание СД № 8	Заседание СД № 9
Хамитов Е.Е.	●	●	●	●	●
Жамалов С.Е.	●	●	●	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●	●	●

Ф.И.О. члена Комитетов СД	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КУР № 4, КСПКР № 3	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КУР № 5, КСПКР № 4	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КУР № 6, КСПКР № 5
Хамитов Е.Е.	●	●	●
Жамалов С.Е.	○	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●

#### 3 квартал:

Ф.И.О. члена Совета директоров	Заседание СД № 10	Заседание СД № 11	Заседание СД № 12
Хамитов Е.Е.	●	●	●
Жамалов С.Е.	●	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●

Ф.И.О. члена Комитетов СД	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КРВК № 7, КСПКР № 6	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КРВК № 8, КСПКР № 7
Хамитов Е.Е.	●	●
Жамалов С.Е.	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●
Ермекова Э.М.	●	●

**4 квартал:**

Ф.И.О. члена Совета директоров	Заседание СД № 13	Заседание СД № 14	Заседание СД № 15	Заседание СД № 16	Заседание СД № 17
Хамитов Е.Е.	●	●	●	●	●
Жамалов С.Е.	●	●	●	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●	●	●
Ибрагимова Л.Е.	●	●	●	●	●

Ф.И.О. члена Комитетов СД	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КРВК № 9, КСПКР № 8	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КРВК № 10, КСПКР № 9	Заседания Комитетов КА, ККВСВ, КРВК № 11, КСПКР № 10
Хамитов Е.Е.	●	●	●
Жамалов С.Е.	●	●	●
Токобаев Н.Т.	●	●	●
Ермекова Э.М.	●	●	●

## Оценка Совета директоров

Оценка деятельности Совета директоров и его комитетов проводится на ежегодной основе. При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации.

Совет директоров может провести Оценку:

- собственными силами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан либо внутренних документов;
- с привлечением независимых консультантов, профессиональных ассоциаций и организаций, присваивающих рейтинги корпоративного управления;
- иными способами.

В 2023 году проведена внутренняя оценка работы Совета директоров, Комитетов и членов Совета директоров путем закрытого анкетирования. Результаты внутренней оценки утверждены на закрытом заседании Совета директоров 26 апреля 2023 года.

По итогам оценки работы Совета директоров отмечается следующее:

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

- Совет директоров располагает всеми необходимыми инструментами для должного контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка;
- Совет директоров проводит регулярный мониторинг и оценку хода выполнения стратегических задач, численный состав Совета директоров Банка не соответствует потребностям Банка;
- Совет директоров и исполнительный орган в должной мере уделяют внимание основным рискам, которые могут оказывать существенное влияние на деятельность Банка;
- Совет директоров располагает достаточным временем и информацией для взвешенного принятия важных решений, касающихся будущих целей, стратегии, политики, крупных инвестиционных проектов;
- Председатель Совета директоров эффективно руководит Советом директоров;
- Председатель Совета директоров на должном уровне выполняет обязанности по осуществлению контроля и выработке стратегии Банка;
- навыки и квалификации должны быть представлены в Совете директоров Банка в большей мере: аналитические способности, знание законодательства Казахстана;
- заседания Совета директоров не всегда проводятся в соответствии с Планом работы Совета директоров Банка;

- доклады во время заседаний Совета директоров не всегда дают достаточно четкую информацию для принятия взвешенных решений;
- на заседаниях Совета директоров достаточно времени уделяется для обсуждения каждого вопроса;

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

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

## Профессиональное развитие

Решением Правления АО НУХ «Байтерек» от 7 октября 2020 года внесены изменения и дополнения в Положение о Совете директоров Банка, в соот-

ветствии с которыми исключены пункты, предусматривающие выделение средств на повышение квалификации членов Совета директоров Банка.

## Правление

Правление Банка действует на основании Положения о Правлении, утвержденного Советом директоров Банка, и осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Образование Правления Банка, его полномочия, а также досрочное прекращение полномочий осуществляются по решению

Совета директоров Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

По состоянию на 1 января 2024 года Правление Банка состоит из 7 членов.



**Ибрагимова  
Ляззат Еркеновна**

### Председатель Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 23.01.2017 г.)

Родилась в 1972 году, гражданка Республики Казахстан.

Осуществляет общее руководство деятельностью Банка и курирует советников, управляющих директоров, пресс-службу, подразделения по работе с персоналом, по закупкам. А также является Председателем Комитетов по кадровым вопросам, по рискам, по управлению активами и пассивами и по банковским продуктам и процессам и качеству обслуживания Банка.

### Сведения о трудовой деятельности:

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

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

**Айдарбекова  
Алия Каратаевна****Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 18.09.2017 г.)**

Родилась в 1976 году, гражданка Республики Казахстан.

Курирует вопросы по финансам и отчетности. А также является Председателем Комитета по стратегии и корпоративному развитию, Бюджетного Комитета и Комиссии по определению стоимости и рассмотрению вопросов по списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов.

**Сведения о трудовой деятельности:**

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

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».***Акшанов  
Нурлан Сагындыкович****Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 18.06.2018 г.)**

Родился в 1976 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по развитию бизнеса.

**Сведения о трудовой деятельности:**

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

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».***Азимбеков  
Мухтар Мирланович****Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 10.06.2021 г.)**

Родился в 1987 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по операционной деятельности, банковским продуктам и процессам. А также является Председателем Кредитного Комитета Банка №2.

**Сведения о трудовой деятельности:**

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

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».***Каирбеков  
Исламбек Урумбаевич****Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 17.01.2020 г.)**

Родился в 1979 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по рискам и внутреннему контролю. А также является Главой риск-менеджмента, Председателем Комитета по контроллингу и Кредитного Комитета Банка №1.

**Сведения о трудовой деятельности:**

До 2020 года занимал руководящие должности в АО «Отбасы банк», АО «Фонд развития предпринимательства «ДАМУ», АО «Цесна-банк».

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».***Распекова  
Эльмира Сабыржановна****Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 27.11.2020 г.)**

Родилась в 1973 году, гражданка Республики Казахстан.

Курирует вопросы по информационным технологиям и цифровой трансформации. А также является Председателем Комитета по информационным ресурсам Банка.

**Сведения о трудовой деятельности:**

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

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».***Савченко  
Владимир Александрович****Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 15.05.2023 г.)**

Родился в 1976 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы информационной безопасности Банка, правового обеспечения, безопасности, по реализации государственных программ. А также является Председателем Кредитного Комитета Банка.

**Сведения о трудовой деятельности:**

До 2023 года занимал руководящие должности в АО «Bereke bank», АО «Сбербанк», ОАО «Банк ЦентрКредит».

*Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».*



# Комитеты, подотчетные Правлению

В Банке действуют 11 комитетов, подотчетных Правлению Банка.

## 1. КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИИ И КОРПОРАТИВНОМУ РАЗВИТИЮ

Основной целью деятельности Комитета по стратегии и корпоративному развитию (КСКР) является руководство разработкой и реализацией стратегии развития Банка.

Основными задачами КСКР являются:

- определение стратегических принципов, целей развития и мероприятий Банка;
- координация и контроль выполнения стратегического плана развития Банка;

- повышение эффективности действующей системы управления Банка.

В отчетном году КСКР были рассмотрены вопросы касательно проекта новой стратегии, планов по стратегии, по развитию, по сбалансированным показателям, по устойчивому развитию, по филиалам, финансовой модели, продуктовой стратегии, прогноза по ликвидности с учетом рисков, увеличения количества объявленных акций, а также мониторинга по исполнению плановых документов.

## 2. КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ АКТИВАМИ И ПАССИВАМИ

Основными задачами Комитета по управлению активами и пассивами являются:

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

В 2023 году Комитетом были рассмотрены вопросы, связанные с управлением активами и пассивами Банка, включая вопросы по привлечению и размещению денег, вопросы по установлению лимитов на контрагентов, отчетность подразделения финансовых и кредитных рисков и подразделений, участвующих в процессе управления активами и пассивами Банка, а также и иные вопросы в рамках полномочий Комитета в соответствии Положением о Комитете.

## 3. КОМИТЕТ ПО БАНКОВСКИМ ПРОДУКТАМ И ПРОЦЕССАМ И КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

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

предложений, направленных на повышение качества оказываемых услуг.

- утверждение индивидуальных условий по продуктам, тарифам для физических лиц, при необходимости предварительное одобрение изменений в бизнес-процессах по таким условиям с последующим внесением изменений/дополнений в соответствующие внутренние документы Банка, за исключением индивидуальных случаев по кредитным заявкам или персонифицированным физическим лицам;
- заключение, утверждение соглашений / договоров о сотрудничестве / кредитных договоров и других сделок с юридическими лицами в рамках реализации ипотечных программ Банка для физических лиц.

## 4. КРЕДИТНЫЙ КОМИТЕТ

Кредитный комитет Банка осуществляет внутреннюю кредитную и депозитную политику Банка, в рамках полномочий (с начала 2019 года). Структура Комитета включает в себя (с 31.10.2023 года):

Комитет 1, состоящий из 5 (пяти) членов в следующем составе:

- Председатель Комитета 1, из числа членов Правления, в должностные обязанности которого входят управление рисками и внутреннего контроля;
- заместитель Председателя Комитета 1, из числа членов Правления, в должностные обязанности которого входит развитие бизнеса;
- 3 (три) члена Комитета 1, из числа руководителей структурных подразделений Банка, таких как: подразделение по работе с проблемными займами, подразделения андеррайтинга и залогового обеспечения, юридического подразделения, курируемых разными членами Правления;

Комитет 2, состоящий из 3 (трех) членов, в следующем составе:

- Председатель Комитета 2, из числа членов Правления, в должностные обязанности которого входит развитие бизнеса. В случае отсутствия Председателя Комитета 2 возлагаются на замещающего Председателя Комитета 2, из числа членов Правления, в должностные обязанности которого входит управление операционной деятельностью;
- 2 (двух) членов Комитета 2, из числа руководителей структурных подразделений Банка, таких как подразделение андеррайтинга и залогового обеспечения, юридического подразделения, курируемых разными членами Правления.

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

Основной задачей Комитета 2 является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной, депозитной политике Банка и решений Комитета по управлению активами и пассивами при условии максимального снижения рисков заимствования и получения максимального дохода от операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (далее – кредитные продукты), а также рассмотрение и принятие решений по вопросам, высвобождения/замены залогового имущества либо его части, в том числе предварительных решений для лиц, связанных с Банком особыми отношениями, по вопросам об исключении гаранта, при рассмотрении вопросов высвобождения/замены залога, в случаях, когда залогодатель является одновременно гарантом.





## 5. КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ

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

Основной задачей Комитета является:

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

## 6. БЮДЖЕТНЫЙ КОМИТЕТ

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

Основной задачей Комитета является рассмотрение финансовой и нефинансовой информации для принятия обоснованного решения в соответствии со Стратегией развития и Планом развития Банка

## 7. КОМИТЕТ ПО КОНТРОЛЛИНГУ

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

Задачами Комитета являются:

- поддержка процесса планирования работы для достижения поставленных задач в соответствии со Стратегией развития Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы по тестированию таких систем, как: системы многофакторной аутентификации, сервисы биометрической идентификации и Liveness, антифрод-систем, auto grt на основе ИИ, системы автоматизации процесса анализа платежеспособности клиентов Банка, платформ управления конечными устройствами, а также вопросы по переходу на микросервисную архитектуру при реализации онлайн-сервисов, по роботизации, оптимизации инфраструктуры офисной печати в ЦА, внедрению Open Banking и Open API, внедрению нового мобильного приложения, автоматизации бизнес-процессов, и др.

при составлении проектов годового бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана и Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно Бюджета, Инвестиционного плана, Плана доходов и расходов Центрального аппарата /филиалов, потребностей подразделений Центрального аппарата /филиалов, лимитов, отчетов по ним, отчета и анализа исполнения Плана закупок товаров, работ и услуг и др.

- организация контроля за выполнением плановых мероприятий руководителями структурных подразделений Центрального аппарата Банка, управляющими директорами и советниками Председателя Правления Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно утверждения, корректировки и мониторинга КПД Управляющих директоров, советников Председателя Правления Банка и руководителей структурных подразделений Центрального аппарата Банка, утверждения и корректировки плановых показателей филиалов Банка.

## 8. КОМИТЕТ ПО КАДРОВЫМ ВОПРОСАМ

Основными задачами Комитета по кадровым вопросам являются:

- реализация внутренней кадровой политики Банка;
- координация работы по аттестации работников, в том числе при решении спорных вопросов;
- рассмотрение кандидатур для формирования кадрового резерва Банка;

- рассмотрение кандидатур для морального поощрения;
- рассмотрение фактов нарушений работниками Банка требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно кадровых задач Банка.

## 9. КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Основными задачами Комитета по информационной безопасности являются:

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

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

В рамках своей функции Комитет рассматривает вопросы, касающиеся стратегии ИТ, СУИБ, внутренних документов Банка по вопросам ИБ, инцидентов ИБ, технических средств защиты информации, отчетности по рискам ИБ и ИТ, перечня критичных информационных активов Банка и др.

## 10. КОМИССИЯ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ СТОИМОСТИ И РАССМОТРЕНИЮ ВОПРОСОВ ПО СПИСАНИЮ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ, НЕМАТЕРИАЛЬНЫХ АКТИВОВ И ЗАЛЕЖАЛЫХ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЗАПАСОВ

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

- определению стоимости, сроков нормативной и полезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;
- списанию имущества Банка согласно внутренним нормативным документам Банка, регулирующим выбытие имущества Банка;

- проведению переоценки основных средств (зданий, сооружений) Банка в соответствии с Учетной политикой Банка на основании заключения независимого оценщика;
- проведению теста на обесценение основных средств и нематериальных активов.

В отчетном году Комиссией были рассмотрены вопросы по реализации и определению стартовых, минимальных цен долгосрочных активов, увеличению стоимости нематериальных активов и др.



## 11. КОМИТЕТ ПО РИСКАМ

Основными задачами Комитета по рискам являются:

- подготовка рекомендаций и предложений по организации и поддержанию эффективной системы управления рисками (далее – СУР) и системы внутреннего контроля (далее – СВК) для Правления Банка;
- развитие процессов, призванных идентифицировать, оценивать, отслеживать и контролировать риски Банка;
- координация процесса управления рисками и внутреннего контроля структурными подразделениями и филиалами Банка;
- обеспечение постоянного обмена информацией о рисках, внутреннем контроле Банка между

членами Комитета и доведения такой информации до владельцев рисков, и риск-факторов с целью повышения риск-культуры, прозрачности и эффективности СУР, СВК;

- принятие решений по вопросам, направленным на повышение качества оказываемых услуг, в рамках отчета по обращениям клиентов (жалоб).

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы по операционным рискам, рискам информационных технологий, информационной безопасности и внутреннему контролю, а также иные вопросы в соответствии с Положением о Комитете по рискам.

## Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению

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

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

обязательные для исполнения всеми работниками Банка.

Правлением Банка в отчетном периоде осуществлялось принятие решений по всем вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательными актами Республики Казахстан и Уставом Банка к компетенции Единственного акционера, Совета директоров Банка. Правлением Банка проведено 195 заседаний в 2023 году (в 2022 году - 228 заседаний).

## Работа комитетов при Правлении Банка

№ п/п	Название Комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2022	2023	2022	2023
1.	Комитет по стратегии и корпоративному развитию	29	35	45	43
2.	Комитет по управлению активами и пассивами	63	46	219	197
3.	Комитет по банковским продуктам и процессам и качеству обслуживания	66	66	136	132
4.	Кредитный комитет: Комитет 1 Комитет 2	81	81	149	204
		51	51	92	135
		30	30	57	69
5.	Комитет по информационным ресурсам	32	46	94	129
6.	Бюджетный комитет	46	51	107	118
7.	Комитет по контроллингу	19	31	28	39
8.	Комитет по кадровым вопросам	19	18	56	74
9.	Комитет информационной безопасности	30	29	121	110
10.	Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов	15	12	15	12
11.	Комитет по рискам	40	45	91	95

## ДОСТИЖЕНИЕ КПД ЧЛЕНАМИ ПРАВЛЕНИЯ

Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании КПД на 2023 год, утвержденных Советом директоров Банка. Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. За-

планированный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (КПД) и индивидуальных КПД членов Правления за 2023 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2023 год составляет:

1. Председатель Правления Ибрагимов Л.Е. – 101%,
2. Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 104%,
3. Заместитель Председателя Правления Акшанов Н.С. – 104%,
4. Заместитель Председателя Правления Азимбеков М.М. – 109%,
5. Заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. – 111%,
6. Заместитель Председателя Правления Распекова Э.С. – 112%,
7. Заместитель Председателя Правления Савченко В.А. – 109%.

## Крупные сделки и сделки с заинтересованностью

В отчетном 2023 году крупные сделки (25% и выше от размеров активов Банка) и сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, не совершались.



## Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров

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

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

Оценка деятельности членов Правления производится на основании ключевых показателей деятельности (далее – КПД), по итогам которой может осуществляться выплата вознаграждения. Процедура оценки эффективности деятельности членов Правления состоит из следующих этапов:

1. выбор КПД, постановка целевых значений, согласование карт КПД с уполномоченным коллегиальным органом Единственного акционера;

2. утверждение карт КПД;
3. расчет и согласование фактической результативности с уполномоченным коллегиальным органом Единственного акционера и Департаментом внутреннего аудита;
4. принятие Советом директоров Банка решения о выплате/невыплате вознаграждения по результатам деятельности за отчетный год на основании рекомендаций Комитета.

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

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

В 2023 году размер вознаграждений, выплаченных независимым директорам – членам Совета директоров и размер вознаграждения и премий, выплаченных членам Правления Банка, составил 296,8 млн тенге.

## Соблюдение Кодекса корпоративного управления

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

Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка, утвержденный Советом директоров Банка

прилагается в виде дополнительного Приложения к настоящему годовому отчету.

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

## Деловая этика

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

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

В 2023 году были внесены изменения и дополнения в части таких важных аспектов как этические нормы, недопустимость принятия подарков, материальных вознаграждений или услуг, недопустимость дискриминации и харрасмента, вовлечение в политическую деятельность, политика трудоустройства родственников и добросовестной конкуренции.

### ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

1. Банк предоставляет равные возможности и ни при каких обстоятельствах не допускает дискриминацию по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.
2. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных знаний, опыта и компетенций, согласно внутренним документам Банка, исключая какие-либо проявления дискриминации. Продвижение по карьере основывается на объективной оценке результатов деятельности, квалификации и компетенции.
3. Банк предоставляет всем работникам/сотрудникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех членов коллектива инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами.
4. Не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам/сотрудникам Банка.
5. В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качества выполняемой работы.

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

## Конфликт интересов

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

Политикой четко закреплена обязанность должностных лиц (членов совета директоров и Правле-

ния Банка), работников Банка действовать в интересах Банка и его Единственного акционера, а также определена их ответственность.

Согласно требованиям Политики, должностные лица и работники Банка в целях недопущения конфликта интересов обязаны избегать любых действий и взаимоотношений, которые потенциально могут вызвать конфликт интересов. Любому конфликту интересов между личными интересами и профессиональными обязанностями в Банке дол-



жен быть раскрыт и урегулирован в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и Политикой. С целью исключения конфликта интересов работниками Банка подписывается обязательство о соблюдении действий, ограничивающих риск возникновения конфликта интересов.

Также Положением о Совете директоров Банка предусмотрено, что Председатель Совета директоров в случае возникновения корпоративных конфликтов принимает меры по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятель-

ность Банка, и своевременно информируют Единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. Банк подтверждает, что по состоянию на 01.01.2024 года обращения Единственного акционера, в связи с корпоративным конфликтом с Банком и его должностными лицами, в 2023 году отсутствуют.

В 2023 году факты конфликта интересов, в том числе со стороны должностных лиц Банка, не выявлены.

## Управление устойчивым развитием

Банк осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. В рамках реализации указанного принципа в Банке решением Совета директоров Банка от 28.12.2023 года утверждена актуализированная Политика устойчивого развития (далее – Политика) (актуальную Политику можно найти на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие» / «Политики ESG»).

Задачами Политики устойчивого развития являются:

- определение принципов и направлений деятельности Банка в области устойчивого развития, в том числе в части создания эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- закрепление роли, компетенции, ответственности каждого органа и всех работников Банка за реализацию принципов устойчивого развития;
- определение взаимосвязи устойчивого развития и ключевых процессов Банка.

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

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

Стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития осуществляет Совет директоров Банка.

Также вопросы устойчивого развития делегированы в круг компетенций Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка.

Правление обеспечивает формирование надлежащей системы в области устойчивого развития и ее внедрение, а также формирует соответствующий план мероприятий.

Комитет по стратегии и корпоративному развитию Банка несет ответственность за координацию мероприятий в области устойчивого развития, осуществляет рассмотрение и организацию вопросов ESG, подготовку рекомендаций для Правления Банка по утверждению стратегических документов политики в области ESG, определению КПД и стратегических целей по ESG, утверждение которых относится к компетенции Органа управления.

Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие. Руководитель структурного подразделения Банка, курирующий направление деятельности в области устойчивого развития, несет ответственность за обеспечение управлением настоящей Полити-

кой, а также осуществляет координацию подходов по достижению целей и КПД по инициативам ESG и контроль над реализацией корпоративных стандартов в области ESG, контроль за подготовкой отчета об устойчивом развитии.

Структурные подразделения Банка реализуют план мероприятий в области ESG, обеспечивающий достижение КПД в области устойчивого развития, установленные в Стратегии развития Банка, осуществляют внедрение системы в области ESG, определение рисков в области ESG.

Отчетность в области устойчивого развития представляется на рассмотрение Совета директоров Банка ежегодно.

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

- осуществляет планирование деятельности в области устойчивого развития – анализ внутренней и внешней ситуации, определение целей, а также целевых показателей в области устойчивого развития, мероприятий по улучшению и совершенствованию деятельности по трем составляющим устойчивого развития, ответственных лиц, необходимых ресурсов и сроков исполнения;
- координирует деятельность структурных подразделений Банка, направленную на достижение целей и задач настоящей Политики;

- осуществляет подготовку отчета по исполнению плана мероприятий и КПД в области устойчивого развития;
- осуществляет подготовку годового отчета Банка с включением раздела об устойчивом развитии;
- осуществляет подготовку отчета об устойчивом развитии Банка;
- совместно с подразделением по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью проводит обучающие семинары для работников Банка с целью повышения квалификации должностных лиц и работников Банка в области устойчивого развития с привлечением внешних тренеров либо самостоятельно;
- взаимодействует со структурными подразделениями Банка по вопросам устойчивого развития, включая согласование внутренних документов и планов мероприятий Банка в области устойчивого развития;
- взаимодействует с международными организациями, институтами, агентствами по вопросам устойчивого развития.

В рамках своей деятельности Банком осуществляется достижение 9 Целей устойчивого развития ООН, информация по которым приводится в Отчете об устойчивом развитии Банка за отчетный год (Отчет можно найти на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие» / «Отчетность ESG»).





## Внутренний аудит

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

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

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

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

В 2023 году штатная численность Департамента внутреннего аудита составляла 13 человек. Руководитель Департамента внутреннего аудита обладает международным сертификатом внутреннего аудита CIA (Certified Internal Auditor). Внутренние аудиторы на постоянной основе осуществляют непрерывное профессиональное развитие и владеют Дипломами сертифицированных профессиональных внутренних аудиторов, выданных Институтом финансовых менеджеров Великобритании (DipPIA и DiPCPIA).

Основными задачами и функциями Департамента внутреннего аудита являются:

- оценка надежности и эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками;
- оценка эффективности корпоративного управления и соблюдения этических стандартов и ценностей;

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

Все запланированные аудиторские задания на 2023 год выполнены в полном объеме. Существенные проблемы, выявленные по результатам аудиторских проверок связаны с человеческим фактором, повлекший реализацию следующих ключевых рисков: неполное соответствие внутренних документов Банка, процессов и/или процедур требованиям нормативно-правовых актов Республики Казахстан (далее – НПА), неполное соответствие требованиям в области информационной безопасности, некорректное и/или несвоевременное введение данных в информационные системы, неполное соблюдение требований внутренних документов Банка.

Основные меры, принятые Банком по минимизации данных рисков и проблем, заключались в автоматизации бизнес-процессов и проведению технических доработок информационных систем Банка, проведением работ по приведению в соответствие внутренних документов Банка требованиям НПА, проведением инструктажей и обучения с работниками Банка, а также применением меры дисциплинарного взыскания к работникам Банка.

На регулярной основе Департамент внутреннего аудита осуществляет аудит информационных систем и аудит информационной безопасности Банка. Утвержденная Методика диагностики корпоративного управления Банка предусматривает оценку ESG-политик и практик Банка. Годовые риск-ориентированные аудиторские планы рассматриваются и утверждаются Советом директоров.

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

## Внешний аудит

В соответствии с законодательством Республики Казахстан определение аудиторской организации, осуществляющей аудит Банка, и размера оплаты ее услуг относится к исключительной компетенции Совета директоров.

В соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг Банка и заключенным договором о долгосрочных закупках услуг по аудиту финансовой отчетности на 2022–2023 годы от 21 декабря 2021 года, на основании решения Правления АО «НУХ «Байтерек» внешний аудит для Банка проводит Аудиторская компания ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс». Срок действия договора: с 1 января 2022 года по 30 марта 2024 года. Сумма вознаграждения аудитора за 2023 год составляет 63 280 тыс. тенге.

Банк следует принципу ротации партнера по проекту (несущего основную ответственность за аудит) в соответствии с Политикой организации внешнего аудита в Банке, который составляет не более 7 лет.

В случае получения неаудиторских услуг от внешнего аудитора Банк рассматривает все услуги на предмет возможности (риска) возникновения конфликта интересов (ситуации, при которой заинтересованность внешнего аудитора может повлиять на ее мнение о достоверности финансовой отчетности), влияющих на независимость внешнего аудитора. В течение 2023 года аудиторской организацией ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс» были оказаны неаудиторские консультационные услуги (по получению ESG-рейтинга) в размере 30 800 тысяч тенге.

## Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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







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







В Банке утверждена Карта стейкхолдеров, которая определяет перечень ключевых заинтересованных сторон и степень их влияния. Карта позволяет систематизировать и визуализировать информацию об окружении Банка для построения адекватной стратегии работы с каждым из стейкхолдеров.

Определение стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.

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





№	Стейкхолдеры	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
1	 Единственный акционер	Соблюдение интересов единственного акционера Банка АО «НУХ «Байтерек»	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений в соответствии с законодательством Республики Казахстан
2	 Орган управления	Общее руководство деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Единственного акционера	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Определение приоритетных направлений деятельности, стратегии развития Банка.
3	 Менеджмент	Принятие решений по любым вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка к компетенции Единственного акционера и Совета директоров	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Исполнение решений Единственного акционера, Совета директоров Банка. Подготовка и реализация планов развития, других вопросов, относящихся к деятельности Банка.
4	 Персонал	Трудовые отношения с работодателем, непосредственное исполнение обязательств по трудовому договору	Трудовой кодекс, трудовой договор, внутренние документы Банка	Исполнение должностных полномочий, направленных на реализацию задач и функций Банка.
5	 Государственные органы	Осуществление закрепленных в законодательстве Республики Казахстан законодательных функций	Законодательство Республики Казахстан	Контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан.
6	 Инвесторы	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/ партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования

№	Стейкхолдеры	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
7	 Финансовые институты	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/ партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования.
8	 Поставщики	Извлечение прибыли, повышение уровня конкурентоспособности	Договорные отношения в рамках поставки товаров, исполнения работ, предоставления услуг	Соблюдение требований к организации процесса закупок.
9	 Партнеры	Коммерческие интересы	Договорные отношения	Заклучение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании. Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация. Контроль за исполнением договорных отношений.
10	 Клиенты, потребители	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Предпочтения и удовлетворенность клиентов	Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений. В 2023 году активных судебных разбирательств, связанных с маркетингом и передачей информации о финансовых продуктах новых и постоянных клиентов, не было.
11	 Аудиторы	Оказание услуг по финансовому аудиту	Договорные отношения	Заклучение договоров по оказанию аудиторских услуг. Аудит финансовой отчетности, внешний аудит. Расследований в области бухгалтерского учета у Банка в 2023 году не было.
12	 Консалтинговые организации	Оказание консалтинговых услуг	Договорные отношения	Заклучение договоров по оказанию консалтинговых услуг. Усовершенствование бизнес-процессов. Контроль за исполнением договорных отношений.



№	Стейкхолдеры	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
13	 Население	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Общественное мнение Обращения в вышестоящие и регулирующие органы, СМИ	Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии. Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка. Демонстрация практической приверженности принципам социальной ответственности, прозрачности деятельности и устойчивого развития. Принятие дополнительных социальных обязательств, решение актуальных социальных проблем. Благотворительная деятельность.
14	 Общественные организации	Различные вопросы в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций	Устав, договорные отношения	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, поддержка местной общественной деятельности, благотворительность, обеспечение, забота об окружающей среде. Занятость, социальная ответственность. В отчетном году Банк не производил денежных взносов и расходов на лоббистов или лоббистские организации, торговые ассоциации и другие группы, освобожденные от уплаты налогов. Банк не осуществляет финансирование политических партий, общественных объединений в целях получения или сохранения преимущества в своей деятельности.

№	Стейкхолдеры	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
15	 Средства массовой информации	Публикации и информирование о деятельности Банка	Публикации и информирование о деятельности Банка	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, развитие двусторонних и многосторонних отношений со СМИ.
16	 Конкуренты	Увеличение доли присутствия на рынке вкладов населения, ипотечного кредитования в целях строительства и приобретения жилья, ипотечного кредитования	Применение современных технологий, рост уровня качества предоставляемых на финансовом рынке услуг, продуктов, активная рекламная компания, разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке вкладов населения	Стратегия снижения уровня противодействия конкурентов: <ul style="list-style-type: none"> <li>сотрудничество на неперспективных для конкурентов условиях;</li> <li>увеличение уровня приверженности персонала Банку;</li> <li>расширение присутствия в стране;</li> <li>разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений;</li> <li>кооперация для взаимовыгодных решений задач.</li> </ul>

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

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

Механизмы получения Банком вопросов и/или жалоб от заинтересованных сторон и порядок своевременного реагирования на них, включая механизмы рассмотрения жалоб и механизмы внешней коммуникации наглядно представлены на сайте Банка в разделе «Устойчивое развитие» / «Корпоративная ответственность».

Ответственные работники Банка за взаимодействие с заинтересованными сторонами определяются соответствующими производственными документами Банка и их контакты размещаются на сайте Банка в разделе «Устойчивое развитие» / «Контакты ESG».



## Неприкосновенность частной жизни клиента

Банк обеспечивает неприкосновенность частной жизни клиентов и защиту персональных данных, строго соблюдая законодательство Республики Казахстан.

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

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

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

Банком осуществляются следующие мероприятия для обеспечения конфиденциальности персональных данных:

1. подписание обязательства о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных сведений конфиденциального характера Банка со всеми работниками при заключении трудового договора, и агентами, консультантами при заключении договора поручения, договора возмездного оказания услуг;
2. работники, сотрудники структурных подразделений не допускают распространение персональных данных без согласия клиента или его законного представителя либо наличия иного законного основания. Персональные данные клиента передаются третьим лицам только при наличии их согласия или их законного представителя либо наличия иного законного основания.

3. проведение всеми структурными подразделениями и работниками Банка, агентами, консультантами мероприятий, направленных на своевременное обнаружение и выявление фактов несанкционированного доступа к персональным данным, а именно извещение своего непосредственного руководителя и подразделение внутреннего контроля обо всех подозрительных ситуациях и нарушениях при работе с персональными данными клиента;
4. предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации путем ограничения доступа к электронным базам персональных данных паролем, к бумажным вариантам персональных данных – лиц, имеющих только служебный доступ;
5. иные мероприятия, не предусмотренные в настоящем Порядке, но обеспечивающие постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности персональных данных.


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

В 2023 году были зарегистрированы 3 факта разглашения сведений, относящихся к банковской тайне. Нарушения были допущены работниками/сотрудниками Банка. В связи с подтвердившимися фактами, а также в целях недопущения подобных случаев Банком были предприняты ряд необходимых мер: расторгнуты трудовые договора с соответствующими сотрудниками, реализован аудиторский след данных, проведены соответствующие работы, осуществлен созыв Кадровой комиссии, наложены строгие дисциплинарные ответственности к работникам Банка, наделенным контролирующими функциями по работе с клиентами.

В 2023 году отсутствуют судебные разбирательства, связанные с конфиденциальностью информации о клиентах.







ПОЛИТИКА  
УПРАВЛЕНИЯ  
РИСКАМИ  
И СИСТЕМА  
ВНУТРЕННЕГО  
КОНТРОЛЯ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ



# Политика управления рисками и система внутреннего контроля

Система внутреннего контроля в Банке сформирована в соответствии с требованиями законодательства РК, Базельского комитета по банковскому надзору, лучшими мировыми практиками. Банк применяет в построении системы внутреннего контроля концепцию «Интегрированной модели COSO» 2013 года. Система внутреннего контроля Банка (далее – СВК) представляет собой процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую советом директоров, коллегиальными органами, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей.

Совет директоров банка, Комитет по рискам и внутреннему контролю осуществляют контроль за деятельностью Банка в целях выявления и устранения недостатков внутреннего контроля, нарушений и ошибок. Ежеквартально Совет директоров Банка и Комитет по рискам и внутреннему контролю рассматривают отчеты по операционным рискам, рискам информационных технологий и информационной безопасности и внутреннего контроля, по которым принимают соответствующие решения. Кроме того, Совет директоров рассматривает и утверждает основные внутренние документы, регулирующие СВК в Банке.

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

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

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

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

Подразделение внутреннего контроля оказывает консультационную помощь работникам Банка по вопросам внутреннего контроля в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, нормативными документами АО «НУХ Байтерек», нормативными документами Национального Банка РК и законодательством РК с целью обеспечения эффективного функционирования СВК в Банке. Ежегодно подразделением внутреннего контроля проводится внутреннее обучение всех работников Банка по СВК, с последующим тестированием.

В рамках работ по мониторингу и документированию СВК подразделение внутреннего контроля проводит выборочные проверки бизнес-процессов Банка в соответствии с планом работ / по поручению руководства, в том числе содержащие диагностику адекватности дизайна внутренних контролей, предотвращающих или обнаруживающих идентифицированные риски в процессах. В 2023 году подразделением проведена диагностика/проверка трех процессов, в том числе:

- «Реализация жилья через систему ЖСС за счет собственных средств Банка / микшированных средств / средств организаций»;

- «Реализация жилья через систему ЖСС за счет привлеченных бюджетных средств / средств МИО»;
- «Управление персоналом» (проверка должностных инструкций руководителей на предмет наличия функционала и ответственности за внутренний контроль).

По итогам диагностики в процессах выявлены такие обнаружения как: необходимость оптимизации процессов, регламентации контрольных процедур, наличие контролей с частично-эффективным дизайном, наличие существенной доли ручных контролей в процессах.

В целях минимизации последствий по обнаружениям, контролям с частично эффективным дизайном, разработаны рекомендации владельцам процессов, в том числе рекомендации по устранению нарушений, доработке регламентации/автоматизации/оптимизации процессов.

Комитетом по рискам Банка рассмотрены/будут рассмотрены отчеты по проведенным проверкам, утверждены / будут утверждены планы корректирующих действий по устранению выявленных недостатков, содержащие 47 корректирующих мероприятий. Ответственными структурными подразделениями Банка проводятся работы по устра-

нению нарушений, исполнению мероприятий планов корректирующих действий.

Структурными подразделениями – участниками всех линий защиты – владельцами бизнес-процессов на ежегодной основе проводится идентификация рисков в своих процессах и самооценка адекватности дизайна внутренних контролей, смягчающих идентифицированные риски. Результаты самооценки отражаются в Матрице бизнес-процессов, рисков и контролей Банка (далее – Матрица). Матрица на предстоящий отчетный год, содержащая самооценку бизнес-владельцев / оценку подразделения внутреннего контроля, актуализируется владельцами процессов при координационной и методологической поддержке подразделения внутреннего контроля и утверждается ежегодно Советом директоров. При необходимости владельцами бизнес-процессов разрабатываются и утверждаются Правлением планы мероприятий по устранению недостатков/неэффективности внутреннего контроля в процессах. Дальнейший мониторинг исполнения планов корректирующих действий по внутреннему контролю осуществляется подразделением внутреннего контроля на ежеквартальной основе, с представлением информации по исполнению Комитету по рискам / Правлению Банка.





## Управление рисками

В соответствии с Политикой управления рисками Банка Совет директоров Банка обеспечивает наличие системы управления рисками, соответствующей выбранной бизнес модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций и обеспечивает надлежащий процесс выявления, измерения и оценки, мониторинга, контроля и процедур минимизации существенных рисков для обеспечения финансовой устойчивости и стабильного функционирования Банка.

Ключевым фактором высокой культуры управления рисками Банка является регулярное информирование уполномоченных коллегиальных органов Банка, включая Совет директоров Банка, по вопросам, связанным с рисками, включая политики и процедуры управления рисками. К исключительной компетенции Совета директоров Банка в части управления рисками относятся полномочия, регламентированные Уставом Банка, внутренними документами Банка, а также Положением о Совете директоров Банка. Совет директоров Банка в целях эффективного выполнения возложенных обязанностей осуществляет мониторинг и контроль за управлением рисками, внутреннего аудита, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка посредством взаимодействия с уполномоченными коллегиальными органами при Совете директоров Банка, Правлением Банка и Главой риск-менеджмента. Комитет по управлению рисками Совета директоров Банка осуществляет свою деятельность в рамках Положения, определяющего его полномочия, компетенцию, а также принципы его работы. Комитет по управлению рисками Совета директоров Банка регулярно получает от подразделений по управлению рисками и других ответственных подразделений данные и отчеты о текущем уровне рисков Банка, об уровнях риск-аппетита и механизмах по снижению уровня рисков при необходимости.

В Банке разработана и утверждена Советом директоров Банка Стратегия риск-аппетита Банка, которая определяет четкие границы объема принимаемых рисков, присущих деятельности Банка в рамках реализации общей стратегии Банка, а также определяет риск-профиль деятельности Банка с целью недопущения реализации рисков либо минимизации их отрицательного влияния на финансовое положение Банка.

В соответствии со Стратегией риск-аппетита Советом директоров Банка утверждается Заявление риск-аппетита Банка. В рамках Заявления риск-аппетита по каждому существенному риску Банка утверждается набор количественных и качественных показателей уровней риск-аппетита с учетом принятой бизнес-модели Банка. Мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита в соответствии с Заявлением риск-аппетита Банка осуществляется на периодической основе, информация по результатам которого направляется на рассмотрение уполномоченных органов Банка, включая Совет директоров Банка в рамках управленческой отчетности по рискам.

Основные финансовые риски, присущие деятельности Банка включают в себя рыночный риск (валютный риск, процентный риск), риск ликвидности и кредитный риск.

### Информация о соблюдении агрегированных уровней риск-аппетита по состоянию на 01.01.2024 года (млн тенге)

Наименование риска	Уровень риск-аппетита на 01.01.24 г.	Утвержденный уровень риск-аппетита на 2023 год	Достаточность уровня риск-аппетита
1	2	3	4 = 3 – 2
<b>Кредитный риск</b>	<b>6 414</b>	<b>117 989</b>	<b>111 575</b>
кредитный портфель	5 402	80 863	75 461
межбанковские депозиты	158	32 140	31 982
негосударственные ЦБ	853	4 986	4 132
<b>Рыночный риск</b>	<b>13 771</b>	<b>32 293</b>	<b>18 521</b>
Процентный	13 768	29 689	15 922
Валютный	1	2 577	2 576
Ценовой	2	26	24
Риск ликвидности	6 951	24 462	17 511
<b>Совокупный уровень риска</b>	<b>27 137</b>	<b>174 744</b>	<b>147 607</b>

Текущий совокупный уровень риска по кредитному, рыночному и риску ликвидности по состоянию на 01.01.2024 года составляет 27 млрд тенге и находится в пределах утвержденного уровня риск-аппетита, что составляет 16% от утвержденного уровня риск-аппетита на 2023 год.

Для целей оценки достаточности капитала в Банке разработано и внедрено Положение о внутреннем процессе оценки достаточности капитала (ВПОДК),

утвержденное Советом директоров Банка. В рамках ВПОДК в Банке осуществляется выявление, оценка и контроль существенных видов риска, присущих деятельности Банка, а также планирование капитала, исходя из стратегии Банка, результатов всесторонней оценки существенных рисков, стресс-тестирования финансовой устойчивости Банка по отношению к внутренним и внешним факторам риска, а также требований к достаточности собственного капитала Банка.

### Оценка влияния текущих рисков\* Банка на уровень достаточности собственного капитала

Норматив регулятора	Факт 01.01.24 г.	С учетом текущего уровня риска	Отклонения от существующего
1	2	3	4 = 3 – 2
k1 (min. 0,055)	0,348	0,332	-0,016
k1-2 (min. 0,065)	0,348	0,332	-0,016
k2 (min. 0,080)	0,348	0,332	-0,016

\*кредитный, рыночный и риск ликвидности

Достаточность уровня капитала с учетом текущего совокупного уровня риска уменьшится на -0,016 по всем коэффициентам, тем не менее его значение будет выше установленных регулятором минимальных требований вследствие значительного объема собственного капитала (588 млрд тенге).

**Валютный риск.** Подверженность Банка валютному риску минимальна с учетом специфики бизнес-модели Банка. Банк не проводит операции с иностранной валютой, за исключением приобретения иностранной валюты в рамках выполнения

обязательств по заключенным административно-хозяйственным договорам.

**Процентный риск.** Процентный риск Банка представляет собой риск возникновения потерь вследствие неблагоприятного изменения ставок вознаграждения.

В рамках управления процентным риском Банк проводит анализ чувствительных активов и пассивов, доходность и стоимость которых определяется посредством процентной ставки. Для кон-



троля подверженности процентному риску Банк использует инструмент процентного ГЭП-анализа, цель которого является определение, на каком временном интервале образуется подверженность процентному риску вследствие изменения процентной ставки.

**Риск ликвидности.** Для целей оценки достаточности ликвидности в Банке разработано и внедрено Положение о внутреннем процессе оценки достаточности ликвидности (ВПОДЛ), утвержденное Советом директоров Банка. В рамках ВПОДЛ в Банке осуществляется эффективный процесс по выявлению, оценке, мониторингу и контролю риска ликвидности, который включает прогнозирование денежных потоков по активам, обязательствам и внебалансовым инструментам на разных временных интервалах. Банк оценивает все балансовые и внебалансовые статьи, влияющие на уровень риска ликвидности, а также уровень ликвидности на рынке для покрытия потребности Банка в привлечении фондирования в целях регулирования риска ликвидности, при необходимости.

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

В рамках ВПОДЛ осуществляется оценка подверженности Банка риску ликвидности в случае несоответствия сроков погашения обязательств по активам и пассивам, а также недостаточного объема ликвидных активов и источников фондирования, в том числе с учетом ситуации на финансовом рынке.

Основной целью управления риском ликвидности Банка является определение методов оценки и процедур поддержания достаточного уровня ликвидности. Управление риском ликвидностью Банка осуществляется посредством анализа уровня ликвидных активов, необходимого для урегулирования обязательств при наступлении срока их погашения; обеспечения доступа к различным источникам финансирования, наличия планов на случай возникновения проблем с финансированием и осуществления контроля за соответствием нормативов ликвидности в соответствии с уровнем риск-аппетита на риск ликвидности и требованиям регулятора в части пруденциальных нормативов по ликвидности.

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

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

## ГЭП ликвидности по состоянию на 01.01.2024 года (млн тенге)

	До востр.	[0-7д]	[от 1Н до 1М]	[от 1М-3М]	[3М-6М]	[6М-12М]	[1Г-2Г]	[2Г-3Г]	[>3Г]	Итого по балансу
Активы	174 716	170 142	313 805	144 918	48 720	106 636	229 821	272 941	2 534 334	3 996 034
Обязательства	284 703	14 089	62 329	90 241	38 311	155 943	224 111	154 791	2 376 875	3 401 392
Условные обязательства			3 664	7 328	10 991	14 655				36 638
ГЭП	-109 986	156 054	247 813	47 350	-582	-63 962	5 709	118 150	157 459	558 005
Кумулятивный ГЭП	-109 986	46 068	293 880	341 230	340 648	276 686	282 395	400 546	558 005	
Кумулятивный ГЭП / Активы		1,20%	7,40%	8,50%	8,50%	6,90%	7,10%	10,00%	14,0%	

При составлении ГЭП ликвидности использованы следующие допущения:

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

Образовавшиеся отрицательные разрывы по чистому ГЭП обусловлены увеличением накопленных средств клиентов на сроке «до востребования» в размере 230 млрд тенге в основном за счет средств юридических лиц на текущих счетах, а также на сроках «от 91 до 180 дней» и «от 181 дня до 1 года» в размере 37 млрд тенге и 152 млрд тенге в основном за счет остатков по депозитам в данных периодах.

Вместе с тем кумулятивный ГЭП ликвидности по всем временным срокам положительный, за исключением «до востребования». Минимальное значение отношения кумулятивного ГЭП к итоговому активам приходится на срок «до 7 дней» и составляет 1,2%. Банк соблюдает утвержденные внутренние лимиты на кумулятивный ГЭП в размере не менее – 2% от активов Банка.

## КРЕДИТНЫЕ РИСКИ

В рамках «Системы принятия решений» были проведены следующие мероприятия:

- разработаны новые скоринговые карты по предварительным и промежуточным займам, внедрены в работу;
- внедрена отчетность по стабильности популяции скоринга (PSI);
- внедрена сегментация клиентов по показателю ОП (оценочный показатель).

На конец 2023 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 0,17% от кредитного портфеля, доля 20 крупных кредитов Банка составляла 0,06% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 84,00% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/зalog) равен 40,18%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

Для сравнения на конец 2022 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составляла 0,20% от кредитного портфеля, доля 20 крупных кредитов Банка составляла 0,07% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 81,04% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/зalog) равен 40,93%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.



## ОПЕРАЦИОННЫЕ РИСКИ

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

Инфраструктура СУОР Банка включает в себя:

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

В 2023 году осуществлены мероприятия по совершенствованию базы данных для сбора и анализа внутренних данных о событиях операционного риска.

## УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И РИСКАМИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

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

1. Политики по управлению рисками ИТ и ИБ;
2. Правила по управлению рисками ИТ;
3. Методика оценки рисков ИБ;
4. Методика определения потенциального убытка по рискам информационной безопасности;
5. Методика определения контрольных показателей риск-аппетита по рискам информационной безопасности и информационных технологий АО «Отбасы банк».

В 2023 году рабочей группой по формированию перечня критичных информационных активов под руководством подразделения внутреннего контроля проведены мероприятия по классификации информационных активов Банка и утвержден перечень критичных информационных активов Банка.

В 2023 году ответственными подразделениями Банка произведена оценка уровня рисков ИБ и ИТ. Результаты оценки рисков в рамках отчета рискам ИБ и ИТ представлена Руководству Банка.

Подразделением внутреннего контроля на периодической основе предоставляются отчеты по рискам ИТ и ИБ Комитету по информационной безопасности, Правлению и Совету директоров Банка.

## УПРАВЛЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

- Политика управления непрерывностью деятельности Банка;
- Правила управления непрерывностью деятельности Банка;
- Планы по обеспечению непрерывности деятельности Банка по направлениям деятельности.
- Ежегодно, по данному направлению, проводятся следующие мероприятия:
- обучение персонала Банка по вопросам непрерывности деятельности;
- анализ воздействия на деятельность по критически важным процессам и направлениям деятельности Банка;
- тестирование и анализ планов обеспечения непрерывности деятельности Банка;
- анализ рисков непредвиденных обстоятельств, по которым составлен план мероприятий по реагированию на риски.

## КОМПЛАЕНС-РИСК

В широком смысле комплаенс-контроль – это система управления и контроля в организации, связанная с рисками несоблюдения требований законодательства, нормативных документов, правил и стандартов надзорных органов, кодексов поведения, прочей нормативной документации организации.

Комплаенс-контроль является составной частью функции внутреннего контроля, цель которого – защита интересов инвесторов, банков и их клиентов путем контроля за соблюдением работниками Банка положений законодательства, требований надзорных органов, внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке.

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

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

1. Первая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском в пределах своей компетенции и в соответствии с внутренними документами Банка по вопросам управления комплаенс-риском (контроль первого уровня). Участниками являются работники Банка, руководители структурных подразделений Банка;
2. Вторая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском и комплаенс-контроль (контроль второго уровня). Участники: Главный комплаенс-контролер, подразделение комплаенс-контроля;
3. Третья линия защиты осуществляет независимую оценку эффективности системы управления комплаенс-риском (контроль третьего уровня). Участником является подразделение внутреннего аудита.

Все участники системы управления комплаенс-рисками в рамках своей компетенции и ответственности осуществляют управление комплаенс-рисками при строгом и неукоснительном соблюдении требований законодательства Республики Казахстан, законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка и признанного Республикой Казахстан, внутренних правил и процедур Банка и общепринятых норм поведения.

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



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

- на регулярной основе осуществляются сбор и анализ событий реализации комплаенс-рисков. Для этого используются результаты аудиторских проверок и единая внутренняя база данных операционных убытков и событий;
- подразделение комплаенс-контроля принимает участие при внедрении новых продуктов и услуг;
- на регулярной основе проводятся внутренние проверки внутренних документов, процессов Банка на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан (в 2022 году подразделением комплаенс-контроля было проведено 5 проверок);
- реализован принцип «Знай своего клиента»;
- ведется реестр комплаенс-рисков с составлением карты комплаенс-рисков;
- в рамках укрепления комплаенс-культуры в Банке проводятся обучающие семинары.

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

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

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

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

## ESG-РИСКИ

Наряду с кредитным, рыночным, стратегическим, операционным, комплаенс-риском, риском ликвидности, информационной безопасности и информационных технологий в Реестре рисков Банка выделяется отдельная группа ESG-рисков. ESG риски идентифицированы с учетом ожиданий инвесторов, персонала и других заинтересованных сторон Банка. Для учета всех возможных последствий деятельности на периодической основе анализируются:

- потребности заинтересованных сторон;
- потенциальные конфликты, которые могут поставить под угрозу проекты или возникнуть на различных этапах их реализации;
- возможности и отношения, которые могут возникнуть в ходе реализации проектов Банка.

На основе анализа внешних и внутренних факторов Банк составил подробный список ESG-рисков, которые охватывают экологическую сферу, сферу корпоративного управления, область охраны труда и безопасности, а также права человека.

ESG-риски в Реестре рисков подразделяются на:

1. экологические риски: несоблюдение Банком, его уполномоченными органами и работниками требований законодательства Республики Казахстан в сфере экологии;
2. социально-трудовые риски: нарушение Банком трудового законодательства в части безопасности и охраны труда, приведшие к временной или стойкой утрате трудоспособности работника, несоблюдение Банком прав и законных интересов работников, нарушение режима рабочего времени и отдыха, отсутствие мотивации персонала, индексации оплаты труда, низкий уровень вовлеченности работника, отсутствие программ профессионального роста;
3. риски корпоративного управления: снижение осуществления надзора со стороны Совета директоров Банка над эффективностью системы внутреннего контроля.

Итоговый рейтинг указанного вида риска оценивается как низкий.

## КЛИМАТИЧЕСКИЕ РИСКИ

В свете растущей озабоченности изменением климата Банк намеревается встроить риски воздействия на окружающую среду и глобальное изменение климата в систему риск-менеджмента.

В портфеле Банка уже имеются займы по приобретению жилья в объекте, который соответствует «зеленому стандарту», что сегодня являются основой постановки цели для снижения воздействия на глобальное изменение климата. На основе оценки климатических рисков и возможностей Банк планирует разработать процессы управления этими рисками в своем портфеле жилищных кредитов, а также предусмотреть меры по снижению рисков, такие как установление критериев финансирования, поддержка клиентов в улучшении энергоэффективности или развитии возобновляемых источников энергии.

Банк будет проводить работу по идентификации климатических рисков Республики Казахстан (от воздействия экстремальных погодных условий, наводнения, пожара и других климатических факторов) и оценке уровня их воздействия на всей территории Республики Казахстан в 2024 году.

Эти мероприятия позволят Банку принимать во внимание изменение климата и другие экологические риски при выдаче ипотечных кредитов и обеспечивать более надежный и устойчивый подход к кредитному андеррайтингу.

# СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ





## Социальная ответственность

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

Банк стремится применять передовые международные практики в сфере охраны окружающей среды и социального влияния оказываемых им услуг в рамках осуществляемой деятельности в соответствии с законами Республики Казахстан «О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан» и «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и Уставом Банка.

## Занятость

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

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



## Состав и структура персонала

Общее количество работников Банка по состоянию на 1.01.2024 года с разбивкой по возрастным группам, полу и географическому региону

№	Регион	Штатная численность, ед.	Фактическая численность, ед.	Из них				
				Женщины, ед.	Мужчины, ед.	До 30 лет, ед.	От 30 до 50 лет, ед.	Старше 50 лет, ед.
1	Центральный аппарат	600	564	312	252	97	400	67
2	Абайский ОФ	32	32	21	11	2	26	4
3	Акмолинский ОФ	25	24	10	14	2	19	3
4	Актюбинский ОФ	55	53	36	17	8	42	3
5	Алматинский ОФ	36	36	24	12	9	25	2
6	Атырауский ОФ	35	35	25	10	1	31	3
7	Восточно-Казахстанский ОФ	41	40	31	9	4	32	4
8	Жамбылский ОФ	33	33	17	16	5	27	1
9	Жетысуский ОФ	17	17	10	7	4	10	3
10	Западно-Казахстанский ОФ	41	39	27	12	4	34	1
11	Карагандинский ОФ	49	48	29	19	6	39	3
12	Костанайский ОФ	37	37	22	15	4	31	2
13	Кызылординский ОФ	28	28	12	16	10	16	2
14	Мангистауский ОФ	39	39	29	10	4	32	3
15	Павлодарский ОФ	41	41	23	18	5	31	5
16	Северо-Казахстанский ОФ	27	27	14	13	4	17	6
17	Туркестанский ОФ	15	14	6	8	2	12	
18	Филиал в городе Алматы	121	121	81	40	32	87	2
19	Филиал в городе Шымкенте	49	49	19	30	8	39	2
20	Центральный филиал	136	135	98	37	15	111	9
	Резерв для открытия Улытауского ОФ	7	–	–	–	–	–	–
	<b>Общий итог</b>	<b>1 464</b>	<b>1 412</b>	<b>846</b>	<b>566</b>	<b>226</b>	<b>1 061</b>	<b>125</b>

Процент работников, принятых на работу в отчетном году составил 49,2%. Процедура конкурсного отбора на вакантные должности Банка состоит из нескольких этапов, в том числе: определение

потребности в кадрах, отбор кандидатов и анализ резюме, проведение предварительного собеседования, профессионального тестирования с кандидатами.

### Общее количество новых работников/сотрудников, нанятых за отчетный период

<b>Итого новых работников</b>	<b>240</b>
<b>Численность новых работников по возрасту</b>	
Работники моложе 30 лет	100
Работники 30-50 лет	134
Работники старше 50 лет	6
<b>Численность новых работников по полу</b>	
Мужчины	117
Женщины	123





### Общее количество новых работников/сотрудников, нанятых за отчетный период, в разбивке по регионам

Регион	Количество нанятых новых работников
г. Алматы (ЦА)	108
Акмолинская область	2
Актюбинский ОФ	3
Алматинский ОФ	14
Атырауский ОФ	4
Восточно-Казахстанский ОФ	6
Жамбылский ОФ	5
Западно-Казахстанский ОФ	5
Карагандинский ОФ	7
Костанайский ОФ	3
Кызылординский ОФ	4
Мангистауский ОФ	6
Павлодарский ОФ	6
Северо-Казахстанский ОФ	0
Туркестанский ОФ	4
Филиал в г. Алматы	21
Филиал в г. Астане	22
Абайский ОФ	7
Филиал в г. Шымкенте	8
Жетысуский ОФ	5

Средний возраст сотрудников – 37 лет.



### В числе штатных и внештатных сотрудников, агентов-консультантов Банка имеются работники с ограниченными возможностями

№	Регион	Штатная численность, ед.	Из них		
			Женщины, ед.	Мужчины, ед.	Старше 50 лет, ед.
1	г. Алматы (ЦА)	5	2	3	5
2	Акмолинская область	1		1	1
3	Актюбинский ОФ	1	1		1
4	Алматинский ОФ				
5	Атырауский ОФ				
6	Восточно-Казахстанский ОФ				
7	Жамбылский ОФ				
8	Западно-Казахстанский ОФ	1		1	1
9	Карагандинский ОФ	1	1		1
10	Костанайский ОФ				
11	Кызылординский ОФ	1		1	1
12	Мангистауский ОФ				
13	Павлодарский ОФ				
14	Северо-Казахстанский ОФ	1		1	1
15	Туркестанский ОФ				
16	Филиал в г. Алматы				
17	Филиал в г. Астане				
18	Абайский ОФ				
19	Филиал в г. Шымкенте	1		1	1
20	Жетысуский ОФ				
<b>Итого</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
					<b>2</b>

Также отмечается, что в разных структурных подразделениях Банка работают внештатные сотрудники. Общее количество внештатных сотрудников по состоянию на 01.01.2024 года составляет 137 человек (в 2022 году – 148 человек). Внештатные

сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с Инструкцией о порядке отбора контрагентов/ассистентов работников и заключения договоров возмездного оказания услуг в Банке.

### Общее количество работников/сотрудников по типу занятости

<b>Количество работников/сотрудников, занятых на полный рабочий день, ед.</b>	<b>1 412</b>
из них мужчины, ед.	566
из них женщины, ед.	846
из них работники моложе 30 лет, ед.	226
из них работники 30-50 лет, ед.	1061
из них работники старше 50 лет, ед.	125
<b>Количество работников/сотрудников, занятых на неполный рабочий день, ед.</b>	<b>0</b>
из них мужчины, ед.	0
из них женщины, ед.	0
из них работники моложе 30 лет, ед.	0
из них работники 30-50 лет, ед.	0
из них работники старше 50 лет, ед.	0

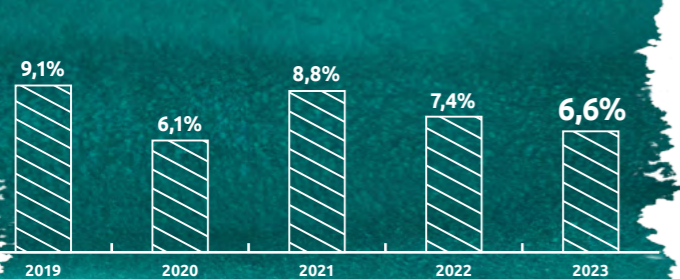


Текущесть персонала за 2023 год составляет 6,6% (в 2022 году составляла 7,4%).

Общая текущесть кадров	
Добровольная текущесть кадров	6,6%
Текущесть кадров по возрасту	
Работники моложе 30 лет	7%
Работники 30-50 лет	11%
Работники старше 50 лет	0,5%
Текущесть кадров по полу	
Мужчины	8,9%
Женщины	9,7%

Трудовые отношения были расторгнуты: по инициативе работника – 6,6%, по соглашению сторон – 10,8%, по прочим причинам (призыв, смерть, решение суда, инициатива работодателя, сокращение и др.) – 1,1%.

Текущесть персонала



## Практика трудовых отношений

В сфере соблюдения прав человека и построения трудовых отношений Банк руководствуется принципами Глобального договора ООН, Кодекса корпоративного управления Банка, Политики устойчивого развития Банка.

Жалоб, поданных на Банк в отчетном году за нарушение практики трудовых отношений – не имеется. Работник в соответствии законодательством Республики Казахстан и условиями трудового договора имеет право на обращение за рассмотрением индивидуального трудового спора/жалоб:

- Согласительную комиссию Банка;
- Омбудсмену Банка;
- Представителю работников Банка.

Сроки обращения по рассмотрению индивидуальных трудовых споров регламентируется Трудовым кодексом Республики Казахстан.

В 2023 году в Банке проводилось обучение политикам или процедурам, связанным со значимыми для деятельности Банка аспектами прав человека. А именно был проведен дистанционный курс: «Повышение осведомленности работников Банка по гендерному равенству», в рамках данного обучения было охвачено – 881 работник Банка, из которых успешно прошли – 862 работника, что составляет 98% от общего числа назначения, период прохождения составил – 1 месяц, количество часов на изучение курса обучения составил – 1 час.

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

## Взаимоотношения работников и руководства

В рамках взаимоотношения сотрудников и руководства в Банке регулярно проводятся:

1. еженедельные планерки с участием руководящих работников и руководителей структурных подразделений по вопросам операционной деятельности;
2. ежеквартальные встречи Председателя Правления с руководителями структурных подразделений по вопросам достижения утвержденных Карт целей за отчетный период.
3. постоянное свободное и эффективное рабочее взаимодействие между работниками и руководством Банка.

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

Регулирование рабочего времени в Банке исходит из того, что при пятидневной рабочей неделе продолжительность ежедневной работы (рабочей смены) не может превышать 8 часов при недель-

ной норме 40 часов. Продолжительность ежедневной работы (рабочей смены), время начала и окончания ежедневной работы (рабочей смены), время перерывов в работе определяются с соблюдением установленной продолжительности рабочей недели Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка в Банке, трудовыми договорами и коллективным договором.

Действие коллективного договора распространяется на работодателя и работников Банка, от имени которых заключен коллективный договор, и присоединившихся к нему работников на основании письменного заявления. В Банке 100% от общего числа работников охвачены коллективными договорами.

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

## Обучение и образование

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

В течение 2023 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия по изменениям и дополнениям, внесенным в нормативные документы, повышению информированности работников Банка в области устойчивого развития, нововведениям Банка в рамках совершенствования ИТ-инфраструктуры и внедрения новой информационной системы. Обучающие мероприятия проводились также с целью повышения профессиональной квалификации и мотивации работников Банка, способных принимать эффективные решения для достижения целей и задач, стоящих перед Банком. Кроме того, работники Банка обучались на внешних семинарах, курсах, тренингах в онлайн-формате по различным направлениям с целью развития профессиональ-

ных навыков и изучения мирового опыта. Работники Банка на периодической основе проходят обязательные специализированные курсы в целях повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

Внешнее обучение в 2023 году прошли 1 412 работников Банка, из них уникальных – 979 работников, что составляет 62,63% от общего числа обученных работников. Из них 365 человек – работники Центрального аппарата и 614 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2022 году внешнее обучение прошли 1 077 работников, из них уникальных 687 работников. Из 1 563 работников, прошедших внешнее обучение, – 802 женщины и 761 мужчина.

Внешнее обучение на темы в области устойчивого развития и ESG прошли 202 работника, что составляет 34% работников Центрального аппарата Банка.



Внутренним обучением в 2023 году было охвачено 1 412 человека, что составляет 100% от общего числа работников, из них 598 работников Центрального аппарата и 939 работников филиалов Банка.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2023 году составило 15 526 учебных часов, с учетом краткосрочного обучения (вебинар, техучеба) и асинхронного обучения (электронные курсы). Среднее количество часов обучения (внутреннее обучение) на 1 работника Банка в 2023 году составило 11,1 учебных часа.

Проведено 65 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2023 год – 52 мероприятия. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Система внутреннего контроля, Осуществление закупок товаров, работ и услуг, Об-

служивание юридических лиц, Повышение уровня осведомленности работников Банка по вопросам информационной безопасности, Противодействие мошенничеству, Стратегия развития Банка, Последствия несоблюдения банковской тайны, Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов, Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности, Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, Система управления комплаенс-рисками, Противодействие коррупции и другие.

В течение года также регулярно пополнялась и актуализировалась библиотека учебных электронных интерактивных курсов в системе дистанционного обучения «Мираполис», ориентированной на всех работников Банка.

### Количество часов обучения работников (внешнее обучение)

Показатели	В среднем на одного работника часов	
	2023	
	Женщины, ед.	Мужчины, ед.
<b>Часы обучения, всего</b>	<b>18 726</b>	<b>13,5</b>
в том числе руководители высшего и среднего звена	6 852	13,8
в том числе работники структурных подразделений	11 874	11,1
в том числе мужчины	8 329	10,9
в том числе женщины	10 397	13,0

В рамках трудового законодательства при расторжении трудового договора с работником по соглашению сторон, может быть принято решение по выплате компенсации в размере до двух установленных должностных окладов и/или с выплатой премии по результатам деятельности за отчетный период фактически отработанного времени на основании предоставленного отчета об исполнении карты ключевых показателей деятельности. Также при расторжении трудового договора работнику может быть предоставлено рекоменда-

тельное письмо, содержащее сведения о квалификации работника и его отношении к работе.

В Банке на ежеквартальной основе осуществляется оценка эффективности работников Центрального аппарата Банка, путем установления на всех работников КПД, и рассмотрения коллегиальными органами Банка их достижение за отчетный период. В отчетном году 100% работников Центрального аппарата прошли квартальную оценку эффективности.

## Кадровый резерв

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

По состоянию на конец 2023 года в Кадровом резерве Банка состоит 43 человека, из них 12 человек – работники Центрального аппарата и 31 человек – работники филиалов Банка.

## Аттестация работников Банка

Начиная с 2009 года в Банке проводится аттестация работников для определения степени соответствия работников требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, и принятия необходимых управленческих решений в отношении дальнейших трудовых отношений с работниками Банка по результатам аттестации. Периодичность аттестации не чаще одного раза в три года, при неудовлетворительных результатах деятельности

оценки эффективности (КПД ниже 75%) аттестация проводится не чаще одного раза в год. Этапы аттестации – анализ квалификационных требований, тестирование, заседание Аттестационной комиссии.

В 2023 году проводилась только внеплановая аттестация, в которой приняли участие 42 работника.

## Тестирование работников фронт-офиса

На регулярной основе для работников фронт-офиса, департамента дистанционного обслуживания и консультантов Банка проводится обучение с тестированием с целью проверки уровня знаний по тарифным программам и внутренним документам Банка.

В 2023 году проводилось тестирование в рамках обучения по темам «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», «Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности», «Субсидирование арендного жилья», «Дифференцированные ставки кредитования», «Компенсация по вкладам», «Мобильное приложение и интернет-банкинг», «Премия государства/Вознаграждение банка», «Условия кредитования», «Все программы кредитования», «Позитивные операции», «Посткредитные операции», «С дипломом в село», «Программа для молодых ученых», «Тестирование по тарифной программе Табысты», «Тестирование по правилам кредитования», «Итоговое тестирование на знание продуктов Банка 2023» в рамках аттестации консультантов агентской сети.

Для работников фронт-офиса в 2023 году проводилось тестирование по темам «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», «Последствия несоблюдения банковской тайны, персональных данных и кредитной истории и требования к соблюдению банковской тайны», «Тарифная программа – Табысты», «Использование CRM – Creatio».

А также проводилась ежегодная аттестация (тестирование) агентской сети которые охватывали следующие темы: «Система ЖСС»; «Депозиты и тарифные программы Отбасы банка», «Кредитные операции (цели, виды, программы, платежеспособность)», «Посткредитные операции (замена высвобождение залога, замена высвобождение созаемщика, виды особых посткредитных операций, реструктуризация займа, частичное и полное погашение займа и другое)», «Информационная безопасность», «Стандарты обслуживания», «Кодекс деловой этики».



## Оплата труда работников Банка

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

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

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

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

Схема должностных окладов формируется с учетом соблюдения принципа внутренней справедливости (оплата схожих по ценности для Банка должностей в заданном диапазоне) и внешней конкурентоспособности (достаточный уровень базового вознаграждения для привлечения и удержания работни-

ков Банка). В отчетном году случаев дискриминации зафиксировано не было.

В отчетном году отношение среднего базового оклада мужчин и женщин по категориям работников в 2023 году составило 1:0,8. Соотношение базового оклада высшего руководства к среднему уровню оплаты труда в Банке составило 1:0,2. По итогам 2023 года прирост средней заработной платы составил 21%.

В соответствии с внутренними документами Банк покрывает расходы на содержание персонала и связанные с ними отчисления, которые включают в себя расходы на заработную плату, обязательные взносы в фонд социального медицинского страхования и фонд социального страхования, социальный налог, начисленные расходы на ежегодные отпуска и оплачиваемый отпуск по болезни, добровольное медицинское страхование, премии и социальная помощь в денежной форме. Банк не имеет каких-либо правовых или обусловленных практикой обязательств по выплате пенсий или аналогичных выплат, помимо платежей, согласно государственному плану с установленными взносами.

## Мотивация работников Банка

В 2023 году Банк продолжил работу в области повышения эффективности, прозрачности и сбалансированности системы материальной и нематериальной мотивации, которая является одним из важнейших направлений работы с персоналом и обеспечивает соблюдение норм и гарантий согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда Банк на регулярной основе проводит исследования рынка труда и уровня заработных плат.

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

Банка выплачивается премия к государственным праздникам Республики Казахстан.

В Банке также действует система морального поощрения работников и структурных подразделений, которая включает как признание личных заслуг работника в виде объявления благодарности, награждения почетной грамотой, занесения в Книгу почета Банка, так и представления к государственным наградам и званиям. Согласно Правилам морального поощрения работников и структурных подразделений, на ежегодной основе определяются лучшие работники филиалов и структурных подразделений Центрального аппарата Банка.

## Социальная защита

Политика социальной поддержки работников Банка направлена на стабилизацию коллектива и заботу о каждом работнике. Банк предоставляет работникам льготы и компенсации, входящие в состав обширного социального пакета, согласно Правилам оказания социальной поддержки работни-

кам Банка. Все выплаты производятся в пределах средств соответствующих статей бюджета Банка. Социальная поддержка не распространяется на работников, принятых на условиях временной или неполной занятости.

**Правилами предусматриваются следующие виды социальной поддержки работникам Банка:**

### 1. Материальная помощь

Материальная помощь выплачивается работникам в следующих случаях:

- для оздоровления при предоставлении оплачиваемого ежегодного трудового отпуска;
- в связи со вступлением в брак;
- в связи с отпуском по беременности и родам, отпуском усыновившим (удочерившим) новорожденного ребенка (новорожденных детей);

- в связи с рождением ребенка/усыновлением или удочерением детей;
- в связи с лечением/операцией работника или лиц, являющихся членами его семьи;
- в связи со смертью работника/членов семьи работника.

В 2023 году 214 работников-женщин находились в отпуске по уходу за ребенком (не достигшего трех лет). В частности, 151 работник вышел в отпуск по уходу за ребенком в течение года. 63 работника в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

### Отпуск по уходу за ребенком

Количество работников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, итого	
Мужчины	1
Женщины	214
Количество работников, вернувшихся на работу в отчетном периоде после окончания отпуска по уходу за ребенком в отчетном году, итого	
Мужчины	0
Женщины	63
Количество работников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, которые продолжали работать через 12 месяцев после возвращения на работу, итого	
Мужчины	2
Женщины	44

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

Работники и члены их семей обеспечиваются медицинским страхованием в соответствии с программой добровольного медицинского страхования. Средства на медицинское страхование расходуются на случай болезни работника в соответствии с договорами, заключенными в установленном законодательством Республики Казахстан порядке со страховыми организациями, либо по договорам на медицинское обслуживание с медицинскими организациями. Расходы на медицинское страхо-

вание на одного работника не должны превышать 100 МРП на соответствующий финансовый год.

В 2023 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2064 человека, в том числе 1408 работников и 656 членов семьи.

### 3. Компенсационные выплаты

Работнику в связи с изменением места жительства по месту работы в другой местности при наличии



подтверждающих документов по фактически произведенным расходам единовременно могут осуществляться следующие компенсационные выплаты:

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

#### 4. Содействие в решении жилищных вопросов

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

## Разнообразие и равные возможности

Банк стремится создать атмосферу доброжелательности и поддержки, в условиях которой все работники ценны, а также представителям всех народностей Казахстана предоставлены равные возможности трудоустройства. Соотношение мужчин и женщин, их вознаграждения, средний возраст работников приведены в разделе отчета о персонале Банка.

Банк отличается огромным этнокультурным многообразием работников. К примеру, в Банке работают представители следующих национальностей: казахи, русские, балкарцы, евреи, азербайджанцы, татары, корейцы, украинцы, узбеки, уйгуры, немцы. При этом Банк совершенствует свою культуру, увеличивая этнокультурное разнообразие в управленческом составе, строго придерживаясь правил набора персонала.

### Разбивка работников по национальной принадлежности

	% от общей численности работников	% от общего числа всех руководящих должностей, включая младшие, средние и высшие руководящие должности
<b>Казахи</b>	<b>93</b>	<b>19</b>
в том числе мужчины	36	9
в том числе женщины	56	10
в том числе работники моложе 30 лет	17	0
в том числе работники 30-50 лет	53	10
в том числе работники старше 50 лет	5	3
<b>Остальные национальности в совокупности</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
в том числе мужчины	3	1
в том числе женщины	4	1
в том числе работники моложе 30 лет	0	0
в том числе работники 30-50 лет	7	1
в том числе работники старше 50 лет	0	0

Создание равных карьерных возможностей, обеспечение справедливой оценки труда женщин и мужчин и недопущение дискриминации в оплате труда имеют существенное значение для достижения гендерного равенства и являются одной из основных составляющих достойного труда. Банк

придерживается принципа равного вознаграждения за труд равной ценности.

В Банке созданы надлежащие условия для обеспечения равных прав и возможностей женщин и мужчин относительно:

- трудоустройства – максимально используются вакантные рабочие места для трудоустройства молодых специалистов, как мужчин, так и женщин;
- паритетного участия женщин и мужчин в принятии производственных и управленческих решений;

- реализации женщинами возможностей карьерного роста;
- участия женщин в мероприятиях, направленных на развитие лидерских навыков;
- реализации как женщинами, так и мужчинами права на отпуск по уходу за ребенком до достижения им трехлетнего возраста.

Соотношение среднего базового оклада мужчин и женщин по категориям работников в 2023 году составило 1:0,8.

Кроме того, Банк всячески содействует женским инициативам и женскому лидерству. Банк присоединен к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women's Empowerment Principles).

### Представительство женщин

Доля женщин в общем количестве работников	60,31
Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, в % от общего числа работников	10,61
Доля женщин на младших руководящих должностях, в % от общего числа работников	7,61
Доля женщин на высших руководящих должностях, то есть максимально на два уровня ниже Председателя Правления, в % от общего числа работников	0,33
Доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящих доход, в % от общего числа работников	3,38

На протяжении отчетного года случаев дискриминации работников Банка не зафиксировано.





## Гендерная политика

Связь между улучшением гендерного равенства и ускорением экономического развития широко признана в мире ведущими международными финансовыми институтами. Признавая это, Банк привержен направлению усилий и ресурсов на создание общества, которое одинаково ценит женщин и мужчин.

Банк сотрудничает с рядом международных и зарубежных организаций, опыт которых показывает, что применение гендерно-чувствительных подходов имеет важное значение и вносит вклад в устойчивое развитие экономики страны. Более того, многие финансовые организации уже сегодня заявляют о готовности оказать поддержку организациям, такие как Европейский Инвестиционный Банк и многие другие.

Банк обязуется принимать во внимание, анализировать и решать гендерные вопросы при планировании, реализации и оценке внутренних документов, проектов и исследований с целью достижения следующих целей:

1. продвижение равенства между женщинами и мужчинами;
2. сбор качественной информации, с учетом разделения данных по полу;
3. создание социальной, физической и психологической среды, которая способствует равному и справедливому отношению к мужчинам и женщинам.

Кроме того, Председатель Правления Банка Ляззат Ибрагимовна на протяжении всей своей профессиональной деятельности активно продвигает идеи гендерного равенства в Казахстане. Под ее руководством фонд «Фонд развития предпринимательства «Даму» запустил первую в Центральной Азии кредитную линию в рамках меры по поддержке субъектов женского предпринимательства

за счет средств Европейского Банка Реконструкции и Развития (ЕБРР). В 2016 году глава ЕБРР Сума Чакрабарти вручил Ляззат Ибрагимовой награду за продвижение гендерного равенства.

С 2021 года в Отбасы банке реализовывается женская программа ипотеки «Ұмай» в сотрудничестве с Азиатским банком развития, которая помогает женщинам Казахстана из разных сфер деятельности и с разным достатком обрести собственное жилье.

В 2023 году Отбасы банк единственный из Казахстана получил награду от программы Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС) за активное продвижение гендерного равенства в стране.

ЦАРЭС – это партнерство 11 стран (Афганистан, Монголия, Азербайджан, Пакистан, КНР, Таджикистан, Казахстан, Туркменистан, Кыргызстан, Узбекистан) и партнеров по развитию (Азиатский банк развития, Европейский банк реконструкции и развития, Международный валютный фонд, Исламский банк развития, Программа развития ООН, Всемирный банк и Азиатский банк инфраструктурных инвестиций), работающих вместе в целях содействия развитию посредством сотрудничества, ведущего к ускорению экономического роста и сокращению бедности. Премия ЦАРЭС выделяет лидеров, внесших значительный вклад в развитие современного общества.

Вместе с тем Банк ежегодно разрабатывает План действий по обеспечению гендерного равенства, а также составляет ежегодный отчет об исполнении вышеуказанного Плана действий и размещает его на официальном сайте Банка. Отчет об исполнении Плана действий по обеспечению гендерного равенства по итогам 2023 года опубликован на сайте Банка [www.hcsbk.kz](http://www.hcsbk.kz).

## Многообразие и инклюзия

Банк соблюдает и развивает принципы многообразия и инклюзивности, признает их важность и всеобщность, разделяет уверенность, что многообразие и инклюзивность являются значимыми факторами в достижении долгосрочных целей развития Банка, способствуют привлечению, развитию, удержанию талантов, принятию наиболее эффективных решений, а также позволяют более оперативно реагировать на динамичные изменения внешней среды.

В Банке утверждено Положение по многообразию и инклюзивности в редакции 2023 года, которое направлено на создание равных возможностей для всех работников, сотрудников Банка, преодоление всех форм и проявлений дискриминации и построение процесса, при котором в любом запланированном мероприятии или проекте потребности всех категорий работников, сотрудников учитываются в равной степени. Банк стремится создать

инклюзивную культуру, характеризующуюся открытостью и конструктивным вызовом, где работники/сотрудники чувствуют уважение, ценность и поддержку.

В целях соблюдения принципов Положения Банком на 2024 год запланированы действия по реализации задач, основная из которых является – обеспечение доступа к обучению и развитию для всех работников/сотрудников Банка с целью повышения их осведомленности о вопросах многообразия и инклюзивности. Обучение будет включать сознательное обучение в области межкультурного понимания, осведомленности о стереотипах и предрассудках, коммуникационных навыках и созданию инклюзивной рабочей среды, также будут проводиться анонимные опросы по выявлению любых форм дискриминации и информирование работников/сотрудников Банка о способах сообщения о всех видах дискриминации.

## Соблюдение прав человека

Банк соблюдает Конституцию и законодательство Республики Казахстан, международные нормы и стандарты в области защиты прав человека, которые закреплены во Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций от 10 декабря 1948 года, Глобальном Договоре Организации Объединенных Наций, Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека Организации Объединенных Наций, в области прав человека международного финансового института Международная Финансовая Корпорация, в области прав человека международного финансового института Европейский банк реконструкции и развития, в области прав человека международного финансового института Азиатский банк развития.

В Отбасы банке разработано Положение в области обеспечения равных прав, охраны труда, свободы объединений, которое определяет основные минимальные требования для выявления, предотвращения и отслеживания потенциальных нарушений прав человека. Соблюдение принципов указанного Положения обязательно для всех работников/сотрудников Банка.

Основной подход Банка состоит в том, что все люди являются свободными и равными в своем достоинстве и правах, независимо от пола, языка, возраста, вероисповедания, этнической и расовой принадлежности, социального происхождения, имущественного положения или других признаков и особенностей.

Важным фактором обеспечения долгосрочной конкурентоспособности и эффективности деятельности Банка является – гарантирование социального многообразия, равных возможностей и инклюзивности для работников/сотрудников Банка.

Банк, признает риски неблагоприятного воздействия на права человека, а также риски конфликтов во всех аспектах деятельности Банка, принимает ответственность за соблюдение прав человека и предпринимает меры по их защите – препятствует содействию и извлечению выгоды из каких-либо форм нарушения прав человека.

Банк стремится к созданию наиболее безопасных и благоприятных условий труда для всех работников/сотрудников Банка и его контрагентов, и соблюдает все применимые законы и внутрен-



ние требования в области безопасности и охраны труда.

Банк стремится внедрять самые высокие стандарты и процедуры в части обеспечения безопасности и охраны труда с целью минимизации рисков для их здоровья, также ориентирован на защиту здоровья граждан и окружающей среды путем реализации программ с соблюдением экологических стандартов строительства жилья для минимизации воздействия на окружающую среду, проведения экологических акций и мероприятий для повышения уровня экологической сознательности работников/сотрудников Банка.

Банк не приемлет использование любых форм принудительного и подневольного труда, любых форм рабства и торговли людьми. Банк уделяет

внимание соблюдению прав детей и не приемлет использование детского труда. В Банке соблюдаются такие нормы трудового законодательства как режим рабочего времени и времени отдыха работников. Тем самым мы обеспечиваем право работников на частную жизнь с поддержанием баланса между работой и личным временем.

Мы намерены совершенствовать корпоративные практики поддержки прав человека через ведение открытого диалога с заинтересованными сторонами, мониторинг рисков и внедрение передовых практик.

Банк приветствует соблюдение клиентами, поставщиками, деловыми партнерами и иными заинтересованными сторонами прав человека, базовых принципов разнообразия и равных возможностей.

## Недопущение дискриминации

На всех уровнях деятельности Банка предоставляются равные возможности и нетерпимость к дискриминации и к любым притеснениям. Банк обеспечивает рабочие места, свободные от дискриминации и преследований по признаку расы, пола, цвета кожи, национального или социального происхождения, религии, возраста, инвалидности, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, семейного положения или любых других статусов.

Банк не приемлет физического, словесного, визуального, сексуального и психологического насилия, приводящего к формированию враждебной и небезопасной атмосферы на рабочем месте, подрыв и порчу репутации работника/сотрудника Банка, унижение, запугивание и агрессию.

Банк предоставляет всем работникам/сотрудникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех работников/сотрудников Банка инициативы, стремления получать новые знания и готовность делиться этими знаниями с коллегами.

Кадровая политика Банка, Политика устойчивого развития, а также Кодекс деловой этики регулируют вопросы по предотвращению дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам. Подбор и продвижение кадров реализует принцип

равных возможностей и основывается исключительно на объективной оценке профессиональных знаний, опыта в соответствии с квалификационными требованиями к должности, исключая какие-либо проявления дискриминации и нарушений прав работников.

Руководящие работники и руководители среднего звена Банка в отношениях с подчиненными должны принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключая любые формы дискриминации и посягательств на честь и достоинство работников/сотрудников.

В целях разрешения индивидуальных трудовых споров в Банке создана Согласительная комиссия по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Комиссия состоит из равного числа представителей работодателя и работников Банка, избранных на общем собрании трудового коллектива. Комиссия является постоянно действующим органом по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Трудовой спор подлежит рассмотрению Комиссией, если работник самостоятельно или с участием представителя не урегулировал разногласия при непосредственных переговорах с работодателем или его уполномоченным представителем.

В 2023 году в Согласительную комиссию поступило 3 заявления от работников Банка: одно из которых было отозвано работниками Банка в связи с удовлетворением их вопроса. Остальные были

рассмотрены в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

## Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности

Ежегодно Банком осуществляется комплекс мероприятий, направленных на:

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

### ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

Банк обеспечивает права работников на безопасные условия труда, устанавливает приоритет жизни и здоровья работников по отношению к любым другим результатам трудовой деятельности. Все работники охвачены системой управления охраной труда и безопасностью.

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

Расследование несчастных случаев осуществляется в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан. Идентификация инцидентов при расследовании несчастных случаев не проводится, так как Банк не относится к организации с повышенным риском для здоровья человека. В 2023 году несчастных случаев, включая случаи со смертельным исходом, не было. Возгораний в зданиях Банка, включая на прилегающих территориях к Банку, не было.

В 2023 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение ответственного работника по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзамена и получением сертификата – 27 чел.;
- вводный инструктаж вновь принятых работников – 269 чел.

### ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Банк регулярно проводит спортивные мероприятия с целью пропаганды здорового образа жизни среди своих работников. Отдых на природе, участие в спортивных состязаниях, медицинское страхование, а также возмещение 50% стоимости абонементов в фитнес клуб – все это стимулирует работников вести активный образ жизни, несмотря на «сидячий» образ жизни.

Кроме популяризации физической активности в Банке уделяется большое внимание заботе о здоровье и безопасной деятельности сотрудников. В 2023 году регулярно проводились инструктажи работников по безопасности и охране труда на рабочем месте (в случаях ЧП, пожара, землетрясения и др.) – целевые, повторные и внеплановые.



Здания, где размещены Банк и филиалы Банка, оснащены первичными средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности (пожарные щиты, огнетушители, пожарные краны), а также средствами оказания первой медицинской помощи.

С 28 мая 2023 года в Казахстане официально отменены коронавирусные ограничения, все регионы находятся в «зеленой» зоне. Коронавирусная инфекция COVID-19 не исчезла, вирус продолжает циркулировать, но в более легкой степени, в последующем мониторинг заболеваемости населения Республики Казахстан будет осуществляться на постоянной основе наряду с другими вирусными инфекциями.

На сегодня ежедневно соблюдаются санитарно-эпидемиологические требования по дезинфекции во всех офисах Банка. За 2023 год не было выявлено заражения COVID-19 среди работников Банка. Принятые в Банке меры борьбы с распространением COVID-19 показали своевременность и эффективность, ситуация с 2020–2022 годов была под контролем, серьезного снижения основных показателей деятельности, а тем более остановки деятельности или сокращений персонала не было допущено, заработные платы были выплачены работникам своевременно.

Коэффициент отсутствия на рабочем месте по болезни составил 0,03%, при этом:

- коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) – 0%;
- коэффициент частоты несчастных случаев (LTAFR) – 0%;
- коэффициент тяжести несчастных случаев – 0%;
- коэффициент частоты смертельного травматизма – 0%;
- коэффициент профессиональной заболеваемости – 0%;
- коэффициент потерянных дней – 0%.

Вместе с тем Банк также уделяет внимание здоровью работников, проживающих в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском. В рамках текущей деятельности Банк обеспечивает осуществление следующих мероприятий:

- работникам Кызылординского филиала, проживающим в зоне экологического кризиса, Восточно-Казахстанского областного филиала

и филиала Банка в городе Семей, проживающим на территории с повышенным радиационным риском, предоставляется дополнительный оплачиваемый отпуск;

- работникам Восточно-Казахстанского областного филиала и филиала Банка в городе Семей, проживающим на территории с повышенным радиационным риском, предоставляется дополнительный отпуск по беременности и родам;
- дополнительная оплата труда работникам, проживающим в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском, осуществляется в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.

## ГРАЖДАНСКАЯ ОБОРОНА

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

## ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В области пожарной безопасности в 2023 году проведены следующие мероприятия:

- в соответствии с положениями Инструкций о мерах пожарной безопасности зданий Центрального аппарата и филиалов Банка проведены проверки противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка, которые отражены в отчетных проверочных листах;
- в течение года проведено онлайн-обучение руководителей и ответственных лиц по пожарной безопасности по программе пожарно-технического минимума и получены удостоверения – 42 чел.

## ВОИНСКИЙ УЧЕТ

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

Нарушения работниками Банка воинского учета при несвоевременном получении воинских билетов устранялись в течение 2023 года. Своевременно обеспечивалась явка призывников в управления по делам обороны по периодическим их запросам.

## ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Роль Департамента безопасности в достижении целей Банка осуществляется путем обеспечения безопасного функционирования Банка, предотвращения внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка, его акционеров, руководства и персонала от противоправных посягательств, а также повышения имиджа и роста прибылей за счет обеспечения качества услуг и безопасности клиентов.

95% работников Департамента имеют существенный опыт работы в оперативных и следственных подразделениях правоохранительных органов Республики Казахстан, а также финансовых организациях (банках второго уровня), что говорит в пользу качественного состава подразделения.

Большинство работников Департамента имеют достаточную профессиональную подготовку в области обеспечения экономической, физической и информационной безопасности. Так, руководитель подразделения обладает знаниями и опытом работы в области борьбы с терроризмом и расследования дел террористического характера, в период работы в органах национальной безопасности принимал непосредственное участие в разработке, пресечении, профилактике и расследовании актов терроризма и преступлений террористического характера в различных регионах Казахстана.

В арсенале работников подразделения имеются знания и навыки, полученные в процессе обучения по линии экономической (безопасность предприятия и бизнеса), кадровой и информационной безопасности (IT-аудитор, система управления ИБ, хакинг и др.), организации закупок, пожарной безопасности, а также обеспечения физической безопасности охраняемых объектов, в том числе, в условиях чрезвычайных ситуаций (банки, склады ТМЦ, архивы, объекты жизнеобеспечения (тепловодоснабжения) и транспорта (авиа- и ж/д объекты), спецобъекты особой важности (склады ГСМ, боеприпасов и т.д.).

Аналогичные требования по вопросам обеспечения физической безопасности охраняемых объектов Банк предъявляет и к поставщикам охранных услуг – ТОО «Кузет Моторс», работники которого регулярно проходят соответствующие курсы на базе своего охранного предприятия.

В 2022 году в структуру Департамента безопасности введено новое Управление Антифрод, основной задачей которого является защита от фрод-событий Банка и его клиентов в процессе использования цифровых продуктов Банка (интернет-банкинг, дистанционное управление счетами и т.д.), предотвращение операционных рисков, связанных с мошенничеством в указанных системах.

Данные изменения повлекли за собой увеличение перечня задач и функций подразделения, заключающихся в организации и непосредственном участии Департамента в реализации комплекса мер по недопущению фрод-рисков, связанных с возможным причинением материального и репутационного ущерба Банку, а также проведении мероприятий, направленных на защиту экономических интересов Банка от различных видов внешних и внутренних фрод-угроз. В этой связи работники Департамента прошли обучение в Российской Федерации в области антифрода и обеспечения бесперебойного функционирования Банка. Кроме того, все без исключения работники Департамента безопасности прошли обучение по курсу «Основы кибербезопасности».

Для эффективной борьбы с таким видом мошенничества, как фрод, вновь созданным Управлением Антифрод в 2022 году в рамках реализации мероприятий по развитию IT-инфраструктуры, предусмотренных Стратегией развития Банка до 2023 года, разработана Концепция развития антифрода в Банке на 2022–2024 годы, которая утверждена решением Правления Банка.

Благодаря Концепции в настоящее время в Банке проводится подготовительная работа по усилению антифрода путем приобретения и внедрения специализированной информационной системы по фрод-мониторингу операций в интернет-банкинге (антифрод-система) для защиты от внешних атак.

Между тем в 2023 году своевременные и слаженные действия работников Управления Антифрод и Управления экономической безопасности позволили предотвратить хищение интернет-мошенниками вкладов клиентов Банка на общую сумму около 140 млн тенге.





В 2023 году подразделение безопасности Банка, являющегося уполномоченным оператором по открытию и ведению специальных счетов для единовременных пенсионных выплат (далее – ЕПВ) из АО «Единый накопительный пенсионный фонд» (далее – ЕНПФ) в целях улучшения жилищных условий и/или оплаты лечения, провело масштабную работу по выявлению злоупотреблений при реализации государственной программы по использованию пенсионных накоплений.

Так, предоставленная государством возможность использования пенсионных накоплений для оплаты лечения населения выявила ряд проблемных вопросов, связанных с незаконной деятельностью как самих вкладчиков, так и лечебных учреждений, по выводу из ЕНПФ, обналичиванию, и как следствие, нецелевому использованию пенсионных отчислений.

На сегодня подразделением безопасности Банка установлен ряд незаконных схем, по которым проведены внутренние расследования с последующим обращением в правоохранительные органы Республики Казахстан с целью привлечения к ответственности виновных лиц. Данные схемы реализованы путем обналичивания денежных средств с помощью недобросовестных стоматологических клиник под видом оплаты за якобы оказанные услуги и последующего нецелевого использования денежных средств.

К примеру, стоматологические клиники г. Атырау ТОО «M Golden Dent», ТОО «Компанија Guldena GGG», ТОО «Медкосмо», ТОО «Доктор Дент», ТОО «MB Stom», ТОО «Daniyal Dent», ТОО «Smile Hub» только за период с мая по октябрь 2023 года осуществили 21 204 транзакции на общую сумму 28 853 882 575 тенге.

Расследование Банка выявило обстоятельства, вызывающие подозрения в законности деятельности данных клиник, руководители которых, находясь в сговоре с неизвестными лицами, организовали и непосредственно участвовали в незаконных схемах по обналичиванию средств ЕПВ клиентов путем обмана, изготовления и использования поддельных документов (договоров на оказание стоматологических услуг и заключений врачебно-консультационных комиссий) с получением незаконного вознаграждения.

Кроме того, добровольная передача вкладчиками ЕНПФ своих ЭЦП посредникам стоматологических клиник послужила совершению ряда других преступлений – хищений денежных средств со специальных счетов физлиц без их согласия и участия.

Так, 1 сентября 2023 года со счетов 46 клиентов Банка похищены денежные средства путем их перевода на счет ТОО «Pacific Dental Group», расположенного в Атырауской области, якобы за оказанные стоматологические услуги. Все транзакции проведены без участия и согласия клиентов. Всего с февраля по сентябрь 2023 года со специальных счетов 1 603 клиентов в пользу ТОО «Pacific Dental Group» произведено 1 717 транзакций по переводу ЕПВ на общую сумму 1 044 215 663 тенге на цели «Стоматологические услуги».

Подразделением безопасности Банка установлено, что данная стоматологическая клиника по указанному адресу отсутствует, а директором ТОО «Pacific Dental Group» является гражданин, ранее неоднократно судимый в Казахстане и России.

В настоящее время подразделение безопасности совместно с операционным подразделением Банка продолжают выявлять все новые факты фальсификации медицинских документов и лицензий стоматологических клиник при прохождении процедуры проверки заявок на использование пенсионных накоплений на цели «Стоматологические услуги».

Так, в результате внутренних расследований Банка установлены ИП «Садвакасова» и ИП «Елюбаева», которые, используя поддельные государственные лицензии на оказание медицинских услуг, провели 270 транзакций по переводу ЕПВ на общую сумму 421 474 933 тенге. Аналогично ИП «Алдияр», ИП «Аягоз», ИП «Kadess» и ИП «Нуржан» провели 195 транзакций по переводу ЕПВ на общую сумму 274 910 331 тенге, используя поддельные государственные лицензии.

Подразделение безопасности продолжает предпринимать все необходимые меры по обеспечению безопасного функционирования Банка, предотвращению внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка и его клиентов от противоправных посягательств и усилению безопасности персонала и имущества Банка.

## Спонсорство и благотворительность

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

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

Благотворительная, спонсорская и филантропическая помощь Банком осуществляется в строгом соответствии с Правилами осуществления благотворительности Банка.

В 2023 году силами работников Банка в рамках акции «Асар» были организованы сборы средств:

- на лечение ребенка сотрудницы Департамента дистанционного обслуживания Банка;
- для отца сотрудницы из Центрального филиала Банка на лечение онкологической болезни.

В мае 2023 года была проведена акция «День победы» помощь ВОВ, в рамках которой работниками ЦА Банка была оказана помощь ветеранам Великой Отечественной войны.

31 августа 2023 года в рамках акции «Дорога в школу» была оказана благотворительная помощь семьям, воспитывающим детей-инвалидов, а также многодетным семьям, которые состоят на учете у акимата Ауэзовского района, по приобретению 15 наборов канцелярских принадлежностей за счет собственных средств работников Банка.

15 декабря Банк принял участие в благотворительной акции «Baiterek – Open Hearts», по аналогии акции «Айналайын», работники Банка выставляли на продажу свою продукцию, а на собранную сумму АО «НУХ «Байтерек» оказали помощь детям-сиротам.

В конце декабря 2023 года была проведена благотворительная акция «Айналайын», где сотрудники предоставляли свою продукцию на продажу, а на вырученные средства были закуплены сладкие подарки в количестве 163 штук (100 штук для Детской деревни SOS, 60 штук для центра поддержки детей с тяжелыми заболеваниями, 3 сладких подарка для детей технического персонала ЦА Банка). На оставшуюся сумму были куплены 13 социальных пакетов (продуктовая корзина, мясо, крупы и т.д.). Сладкие подарки были направлены 27 декабря 2023 года детям с центров, а продукты были направлены малоимущим семьям, а также в социальный дом «Қамқор», где проживают одинокие ветераны Великой Отечественной войны и пенсионеры.

Всего в отчетном году силами работников Банка были собраны денежные средства в размере около 1,8 млн тенге на благотворительность.



# Противодействие коррупции

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

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

В Банке разработаны и утверждены Правила противодействия коррупции. Отдельные процедуры и контроли внедрены во внутренние документы

Банка, в том числе по вопросам управления персоналом.

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

В 2023 году обучение по вопросам противодействия коррупции с тестированием полученных знаний прошли 1 285 консультантов Центрального аппарата и в 18 филиалах Банка, 1 379 работников/сотрудников Центрального аппарата и филиалов Банка.

## Представительство женщин

Регион	Консультанты	Работники/ сотрудники
Абайский областной филиал Банка	39	30
Акмолинский областной филиал Банка	34	24
Актюбинский областной филиал Банка	49	45
Алматинский областной филиал Банка	39	34
Атырауский областной филиал Банка	68	34
Восточно-Казахстанский областной филиал Банка	50	39
Жамбылский областной филиал Банка	47	33
Жетысуский областной филиал Банка	29	17
Западно-Казахстанский областной филиал Банка	65	39
Карагандинский областной филиал Банка	49	46
Костанайский областной филиал Банка	43	37
Кызылординский филиал Банка	52	27
Мангистауский областной филиал Банка	52	40
Павлодарский областной филиал Банка	58	40
Северо-Казахстанский областной филиал Банка	32	28
Туркестанский областной филиал Банка	34	13
Филиал Банка в городе Алматы	93	111
Филиал Банка в городе Шымкенте	109	47
Центральный аппарат (Алматы)	265	571
Центральный филиал Банка	78	124
<b>Общий итог</b>	<b>1285 (100%)</b>	<b>1379 (95,8%)</b>

Управление комплаенс-контроля, является подразделением, осуществляющим функции по антикоррупционному комплаенсу в Банке, является независимым от какой – либо деятельности струк-

турных подразделений Банка и подотчетно через Главного комплаенс-контролера Совету директоров Банка.

Все работники Банка и физические лица, оказывающие услуги Банку на основании гражданско-правовых договоров, независимо от занимаемой должности, предупреждены об обязанности сообщать об известных им фактах коррупции в Банке своим непосредственным руководителям либо в подразделение безопасности или конфиденциально по Горячей линии. При этом каждый работник Банка несет персональную ответственность за сокрытие фактов вовлеченности кого-либо из работников Банка в коррупционную деятельность.

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

В Банке действует Горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка. Анализ поступивших обращений в текущем году показал, что все они носили справочно-консультативный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к коррупционным действиям.

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

По результатам обучения персонала повышена осведомленность персонала Банка о деятельности

Банка по вопросам противодействия коррупции, об имеющихся ограничениях и обязанностях, каналах обратной связи. Ожидается, что проводимые мероприятия минимизируют риск возникновения коррупционных проявлений в деятельности Банка.

Во 2-м квартале 2023 года в Банке проведен тематический антикоррупционный мониторинг деятельности Банка за 2022 год и 5 (пять) месяцев 2023 года. Результаты проведенного мониторинга доведены до сведения Председателя Правления Банка и направлены 30 июня 2023 года в Агентство Республики Казахстан по противодействию коррупции (Антикоррупционная служба).

В 4 квартале 2023 года проведен внутренний анализ коррупционных рисков Центра по обеспечению первым жильем АО «Отбасы банк». По итогам проведенного анализа составлен План мероприятий по устранению причин и условий, способствующих совершению коррупционных правонарушений, выявленных по результатам внутреннего анализа коррупционных рисков Центра по обеспечению жильем АО «Отбасы банк». Аналитическая справка и План мероприятий по результатам проведенного анализа размещены на интернет ресурсе Банка.

Фактов совершения работниками Банка нарушений, имеющих признаки коррупции, в течение отчетного года не имеется. В отношении Банка и его работников меры по нарушениям, связанным с коррупцией, не применялись. Судебные иски за антиконкурентное поведение, антимонопольную и монопольную практику отсутствуют.

## Соответствие требованиям законодательства

В своей деятельности в целом Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан. Нарушения по антимонопольному законодательству не были установлены.

При этом в 2023 году со стороны РГУ «Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка» в отношении Банка применены 3 рекомендательные меры и 1 письменное предупреждение.



## Экономическая результативность

### Распределение экономической стоимости, млн тенге

	2021	2022	2023
<b>Созданная экономическая стоимость (доходы):</b>			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	171 023	251 019	<b>312 035</b>
комиссионные доходы	1 919	3 016	<b>4 913</b>
прочие доходы	32	12	<b>13</b>
<b>Распределенная экономическая стоимость:</b>			
расходы по оплате труда	11 851	13 108	<b>15 190</b>
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	654	792	<b>841</b>
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	-	-	-
благотворительная и спонсорская помощь	-	-	-
прочие операционные затраты	9 595	10 382	<b>9 927</b>
прочие не операционные затраты	-	-	-
<b>Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)</b>	<b>65 755</b>	<b>96 035</b>	<b>147 528</b>

В 2023 году общая созданная экономическая стоимость Банка составила 317 млрд тенге. Являясь крупной коммерческой организацией, Банк вносит вклад социально-экономическое развитие страны в ходе распределения созданной экономической стоимости в интересах основных заинтересованных сторон.

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



# ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ



## Экологичность

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

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

## Энергопотребление и энергоэффективность

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов. В связи с чем для поддержания своей деятельности Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую

среду и повысить операционную эффективность. В целях экономии финансовых средств и сбережения электрической энергии в зданиях Центрального аппарата и филиалов Банка установлены светодиодные светильники мощностью 12-60 Ватт.

### Потребление энергоресурсов в здании Центрального аппарата Банка

Вид энергии	2021	2022	2023
Электроэнергия (покупка), кВт*ч	2 639 507,27	2 556 782,62	<b>1 829 498,76</b>
в том числе из возобновляемых источников	0	0	<b>0</b>
в том числе из не возобновляемых источников	2 639 507,27	2 556 782,62	<b>1 829 498,76</b>
Теплоэнергия, Гкал	13 807,38	9 159,20	<b>8 598,63</b>

Электроэнергия поставляется Банку городской линией электропередач от ТП 21-44, на основании договора с ТОО «Алматы Энерго Сбыт». Отопление здания осуществляется центральными тепловыми сетями (ТЭЦ) теплоснабжающей компанией ТОО «Алматинские тепловые сети» на основании договора.

В целях снижения воздействия от своих операционных процессов в окружающую среду, рационального использования природных ресурсов в 2024 году Банк ставит себе цель установить системы автоматического контроля освещения в коридорах (датчики движения) в Центральном аппарате, в 2025 году в 10 филиалах Банка, в 2026 году во всех 20 филиалах Банка.

## Водопотребление

В своей деятельности Банк стремится сокращать объемы водопотребления, повышать эффективность использования водных ресурсов и минимизировать воздействие на природные водные

объекты. Банк безоговорочно принимает важность бережного и рационального отношения к водным ресурсам страны.

### Водопотребление в здании Центрального аппарата Банка

Вид потребления	2021	2022	2023
Водопотребление, м <sup>3</sup>	20 915,97	20 203,21	<b>17 872,32</b>
Канализация, м <sup>3</sup>	20 915,97	20 203,21	<b>17 872,32</b>

Здание Центрального аппарата Банка не потребляет и не использует поверхностные, подземные, дождевые и сточные воды другой организации как источник воды. Водоснабжение и водоотведение

осуществляется центральными сетями Государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Алматы Су» на основании договора

## Управление отходами

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота Documentolog. Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование. Вместе с тем, в последние годы Банк активно внедряет практику минимизированной печати и двусторонней печати. В практике Банка стали применяться цифровые формы проведения заседаний/совещаний коллегиальных органов/рабочих групп, то есть без расходования бумаги, с использованием LED экранов, планшетов по демонстрации материалов – для внесения дополнительного вклада в сохранение лесов и деревьев, решение мировых экологиче-

ских проблем. Таким образом, в 2023 году Банк сократил использование бумаги на 50% по сравнению с 2022 годом (количество использованной бумаги в 2022 году – 53 950 пачек, в 2023 году – 27 100 пачек).

Также Банк в 2019–2020 годах в рамках реализации Экологической политики внедрил проект «Зеленый офис» по унификации сбора и утилизации твердых бытовых отходов путем использования в зданиях Банка системы раздельного сбора твердых бытовых отходов и сортировки на три группы – стекло и металл, пластик и бумага (совместно с компанией Eco Network). В 2021–2022 годы данная работа была временно приостановлена, а в 2023 году возобновлена. При этом ежегодная сдача Банком макулатуры-бумаги на утилизацию продолжается. По итогам 2023 года Центральным аппаратом Банка сдано 222,5 кг макулатуры-бумаги на переработку и утилизацию путем гидророспуска в Организацию вторичного сырья.

Управление отходами	2021	2022	2023
Общее образование отходов (тонны)	112,43	113,34	<b>114,45</b>
<i>из них:</i>			
Опасные отходы	-	-	-
Неопасные отходы	112,43	113,34	<b>114,45</b>
Переработанные и повторно использованные отходы (тонны)	0	0	<b>0,33485</b>

Дополнительные фактические данные по отходам Банк приводит в рамках ESG Databook, который

размещен на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие» / «Отчетность ESG».



## Охрана окружающей среды

В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, как было упомянуто выше, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. Банк применяет принципы и методы рационального использования ресурсов, которые наилучшим образом обеспечивают предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду. Банк не осуществляет плату за эмиссии в окружающую среду, так как Банк является оператором объектов IV категории, оказывающих минимальное негативное воздействие на окружающую среду.

Вместе с тем в Банке на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня экологической сознательности работников, а также по соблюдению техники безопасности, в том числе и пожарной безопасности. На ежегодной основе проводится обучение работников Банка по экологической политике, рациональному использованию энергии, воды и других природных ресурсов.

Банк постоянно пропагандирует среди своих работников экологические ценности и ответственный образ жизни, благодаря которой сотрудники Банка смогли более подробно узнать о важности обязательного отключения компьютеров и других электроприборов от источников питания после завершения рабочего дня, выключения света после завершения рабочего дня, о принципах и важности сортировки отходов, вместе учились вырабатывать в себе полезные привычки путем отказа от одноразовой посуды, что помогло создать понимание о колоссальном вкладе каждого работника в сохранение окружающей среды.

В своей практике Банк проводит различные экологические акции по озеленению городов страны, высаживает деревья во дворах новостроек, построенных в партнерстве с Банком. В 2023 году работники Банка в количестве 30 человек приняли участие в широкомасштабный эко-субботнике Almaty Clean & Green. Работники Банка посадили около 30 деревьев в сквере Ауэзовского района города Алматы.

## Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу

Банк привержен национальной цели Республики Казахстан стать углероднейтральным к 2060 году и вносит свой вклад в глобальные усилия по митигации и адаптации глобального изменения климата.

В своей операционной деятельности Банк стремится к снижению углеродного следа и проводит количественную оценку выбросов парниковых газов (далее – ПГ), образующихся в результате собственной деятельности на основании руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов (МГЭИК, 2006), Методологии учета области охвата 2 Протокола о парниковом газе (GHG Protocol Scope 2 Guidance).

Банк обязуется ежегодно проводить мониторинг потребления топливно-энергетических ресурсов,

сбор данных, публично отчитываться об оценке выбросов ПГ.

Первым шагом на пути снижения воздействия является утверждение в отчетном году Методики расчета выбросов парниковых газов в Банке, для количественной оценки выбросов ПГ (Охват 1, 2) от процессов.

При подходе к оценке выбросов ПГ был использован подход операционного контроля, при котором Банк учитывает все выбросы ПГ от объектов, над которыми Банк имеет операционный контроль. Выбросы ПГ от объектов, в которых у Банка есть доля, но отсутствует операционный контроль, не учитываются. Количественная оценка выбросов ПГ проводится для центрального аппарата, всех региональных филиалов Банка.

### Основные показатели воздействия на окружающую среду и климат:

Выбросы парниковых газов	2023
Общий объем прямых выбросов ПГ в эквиваленте CO <sub>2</sub> (тонн) за 2023 год (Охват 1)	305,13
Объем прямых выбросов ПГ в эквиваленте CO <sub>2</sub> (тонн) за 2023 год на одного работника/сотрудника	0,16
Общий объем косвенных выбросов ПГ в эквиваленте CO <sub>2</sub> (тонн) за 2023 год (Охват 1)	5 808,44
Объем косвенных выбросов ПГ в эквиваленте CO <sub>2</sub> (тонн) за 2023 год на одного работника/сотрудника	2,96

Расчет прочих косвенных выбросов (Охват 3)  
Банк планирует производить в 2024 году.

Дополнительные фактические данные по выбросам ПГ Банк приводит в рамках ESG Databook, который размещен на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие» / «Отчетность ESG».

## Закупки

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

Осуществление закупок основывается на принципах:

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

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

По итогам проведенных процедур закупок за 2023 год заключено 687 договоров. Общая сумма заключенных договоров составила 12 452 344 тыс. тенге (11 339 379 тыс. тенге без НДС), количество освоенных статей – 1 539. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 485 951 тыс. тенге, однако данная экономия в течение года перераспределяется и доосваивается повторно, удовлетворяя дополнительные потребности Банка. При этом доля местного содержания в закупках за отчетный период составила 70% (объем исполнения по полученным отчетам на 01.01.2024 года составляет 9 896 627 тыс. тенге).

# КЛИМАТИЧЕСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ





## Управление климатическими изменениями

Совет директоров Банка несет ответственность по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля.

В Банке на постоянной основе по мере выявления потенциальных рисков, реализации неблагоприятных событий, заполняются Регистр рисков и карта рисков. Регистр рисков и карта рисков выносятся на рассмотрение и утверждение Совета директоров Банка ежегодно.

В настоящее время работает над вопросами включения рисков, связанных с изменением климата в Регистр и карту рисков. Банк планирует актуализировать и пересмотреть Регистр и карту рисков с учетом включения рисков, связанных с изменением климата в 2024 году. Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.

## Стратегическое направление

Вопросы, связанные с ESG, являются неотъемлемой частью новой Стратегии развития Банка на 2024–2033 годы. Стратегические ключевые показатели деятельности (КПД) охватывают не только операционные и финансовые показатели, но и требования в области устойчивого развития, а именно в части вопросов, связанных с климатом, устанавливаются следующие КПД:

1. Сокращение выбросов парниковых газов от деятельности Банка (охват 1, 2) к 2026 году – минус 5% от показателя базового года (2023 г.), к 2033 году – минус 10% от показателя базового года;
2. Установка системы автоматического контроля освещения в коридорах (датчики движения) в Центральном аппарате в 2024 году, в 10 филиалах Банка в 2025 году, в 20 филиалах Банка в 2026 году;
3. Высадка зеленых насаждений в 2024 году – 150 деревьев, в 2025 году – 250 деревьев, в 2026 году – 350 деревьев;
4. Сокращение потребления бумаги по 5% ежегодно в течение 2024–2026 годов.

Целями Банка в области снижения воздействия на окружающую среду и глобальное изменение климата являются:

- Защита окружающей среды, включая рациональное использование ресурсов, снижение воздействия на глобальное изменение климата;
- Выполнение обязательных законодательных и других требований, принятых Банком;
- Применение экологичных, энерго- и материалоэкономных технологий.

Тем самым Банк признает свою ответственность за воздействие на окружающую среду и вклад в глобальные климатические изменения. Банк стремится снизить воздействие путем минимизации вклада от деятельности, рационального использования природных ресурсов и снижения выбросов парниковых газов, используя структурированный подход к управлению воздействием Банка от операционных процессов, а также в результате инвестируемого воздействия.

В течение 2023 года международными консультантами PwC была осуществлена ESG-диагностика Банка, по результатам которой Банк утвердил Дорожную карту для дальнейшего получения ESG-рейтинга. В рамках Дорожной карты актуализируются и принимаются новые внутренние документы по внедрению ESG в деятельность Банка.

В 2024 году Банк планирует работать над вопросами климатических рисков, а именно встроить климатические риски в систему риск-менеджмента Банка, оценить их воздействие на бизнес-модель, финансовое положение, показатели кредитного портфеля Банка и др. На сегодня Банк видит для себя физические и переходные климатические риски при выдаче ипотечных кредитов и их залогового обеспечения, ввиду чего понимает необхо-

димость наличия более надежного и устойчивого подхода к кредитному андеррайтингу.

В отчетном году в Банке были разработаны Политика по снижению воздействия на окружающую среду и климат, Методика по выбросам парниковых газов, и другие внутренние документы в сфере экологии.

## Управление рисками

В 2024 году Банк планирует выстроить процессы по выявлению, оценке, приоритизации и управлению климатическими рисками и возможностями в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной

перспективе, а также процессы по их интеграции в общий процесс управления рисками Банка. Соответственно, раскрытие данной информации ожидается в последующих отчетах Банка.

## Показатели и целевые значения

Банк привержен национальной цели Республики Казахстан стать углероднейтральной к 2060 году и вносит свой вклад в глобальные усилия по адаптации глобального изменения климата. В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода.

В своей операционной деятельности Банк стремится к снижению углеродного следа и проводит количественную оценку выбросов парниковых газов, образующихся в результате собственной деятельности на основании руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов (МГЭИК, 2006), Методологии учета области охвата 2 Протокола о парниковом газе (GHG Protocol Scope 2 Guidance). Банк обязуется ежегодно проводить мониторинг потребления топливно-энергетических ресурсов, сбор данных, публично отчитываться об оценке выбросов парниковых газов.

### Основные показатели воздействия на окружающую среду и климат

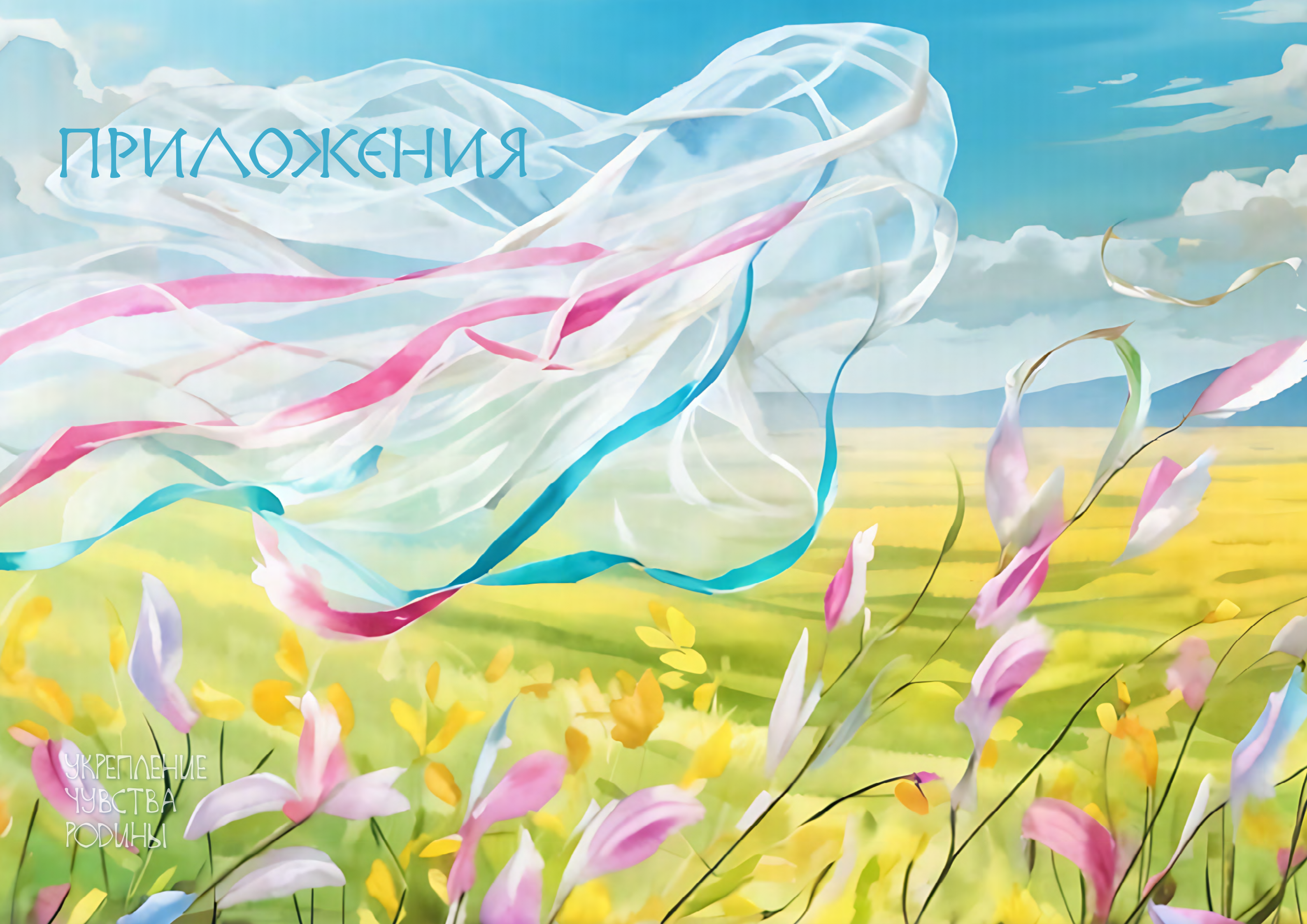
**Охват отчетности в % от ЭПЗ (работник с эквивалентом полной занятости) 100%**

Прямые и косвенные энергетические выбросы парниковых газов охват 1, 2	Единицы	2023	2022	2021
Охват 1	CO <sub>2</sub> -эквивалент	305,13	350,21	375,16
Охват 2		5 808,44	4 806,54	4 596,27
<b>ВСЕГО</b>		<b>6 113,57</b>	<b>5 156,75</b>	<b>4 971,43</b>
Коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов	Единицы	2023	2022	2021
Выбросы ПГ/сотрудника	tCO <sub>2</sub> /чел	3,1	3,36	3,1



# ПРИЛОЖЕНИЯ

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ





## Приложение 1. Об Отчете

Настоящий годовой отчет АО «Отбасы банк» включает финансовую и нефинансовую информацию о деятельности Банка за период с 1 января по 31 декабря 2023 года, а также данные предыдущих периодов и ряд заявлений прогнозного характера. Банк готовит отчеты на ежегодной основе с 2004 года. Годовой отчет по итогам 2022 года был опубликован 26 июля 2023 года. Текущий годовой отчет по итогам 2023 года не проходил внешнее заверение.

Это пятый Годовой отчет Банка, включающий информацию об устойчивом развитии, раскрытую в соответствии с международными стандартами нефинансовой отчетности GRI Standards. А также текущий Отчет включает раскрытие информации с учетом рекомендаций Sustainability Accounting Standards Board (SASB) - Mortgage Finance (стандарт для ипотечного кредитования), а также Руководства по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

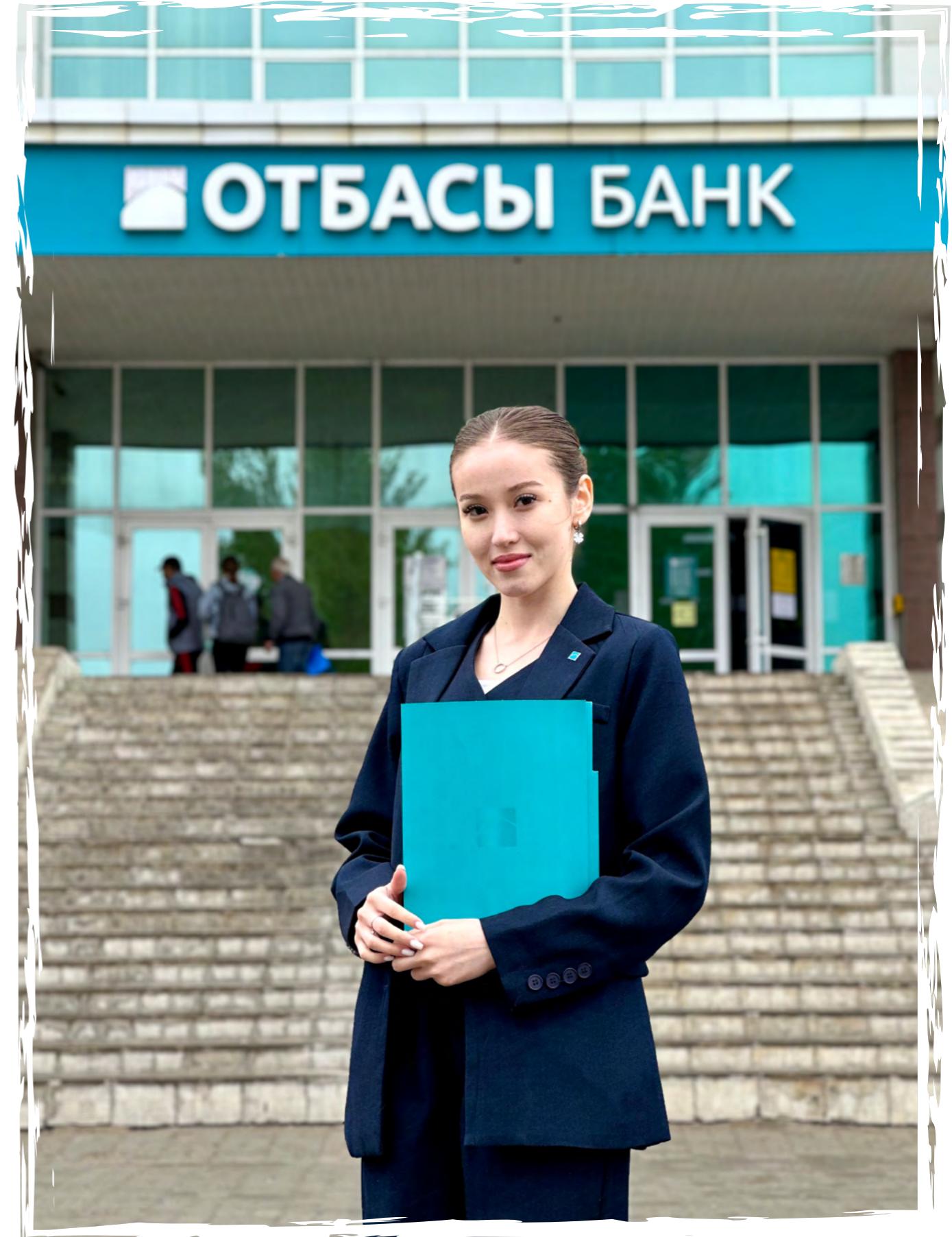
**При подготовке Годового отчета Банк руководствовался принципами определения содержания отчета GRI Standards:**

- **Точность** – Банк в своем отчете сообщает информацию, которая является верной и достаточно подробной.
- **Баланс** – обеспечивается достоверное предоставление информации о негативном и позитивном воздействии Банка.
- **Ясность** – обеспечивается предоставление информации в доступной и понятной форме.
- **Сопоставимость** – придерживается последовательность предоставляемой информации для возможности анализа изменений внутри Банка и сравнения с другими организациями.
- **Полнота** – предоставляется достаточная информация, позволяющая провести оценку воздействия Банка в течение отчетного периода.
- **Контекст устойчивого развития** – деятельность Банка в настоящем отчете представлена с учетом более широкого социально-экономического контекста.
- **Своевременность** – обеспечивается своевременное утверждение и публикация отчета.
- **Проверяемость** – отчет включает достоверную информацию, при этом не верифицируется внешними компаниями. В этой связи в дальнейшей перспективе Банк планирует верифицировать выпускаемые отчеты.

## Определение содержания Отчета

Для определения перечня информации, которая должна быть включена в настоящий отчет, Банком были проанализированы все темы, предложенные Стандартами GRI, и определен перечень существенных тем, наиболее значимых к раскрытию в годовом отчете. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними. По результатам анализа подготовлена анкета, с помощью которой проведен опрос среди заинтересованных сторон Банка (члены Совета директоров, Правления, работники Банка, представители Единственного акционера, представители СМИ, внешние аудиторы и др.). По итогам проведенного опроса была построена Матрица

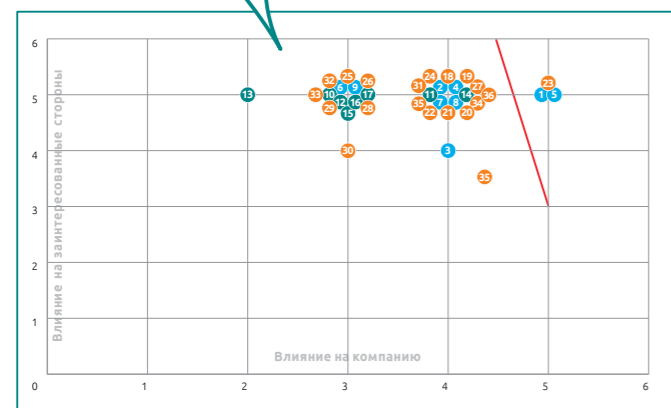
существенности, представленная ниже. Темы, попавшие в правый верхний угол данной матрицы, были признаны наиболее существенными и были раскрыты в настоящем отчете.





# Концепция существенности для устойчивого развития

## МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ



## ТЕМЫ

Темы	Банк	Внеш.
<i>(серым цветом отмечены темы, признанные по результатам анализа наиболее существенными)</i>		
1 Экономическая результативность	5	5
2 Присутствие на рынках	4	5
3 Непрямые экономические воздействия	3	4
4 Практики закупок	4	5
5 Противодействие коррупции	5	5
6 Препятствие конкуренции	3	5
7 Кибербезопасность	4	5
8 Управление рисками	4	5
9 Налоги	3	5
10 Материалы	3	5
11 Энергия	4	5
12 Вода и сточные воды	3	5
13 Биоразнообразие	2	5
14 Управление отходами	4	5
15 Экологическая оценка поставщиков	3	5
16 Выбросы парниковых газов	3	5
17 Климатические изменения	3	5
18 Занятость	4	5
19 Взаимоотношения работников и руководства	4	5
20 Охрана труда и техника безопасности	4	5
21 Обучение и образование	4	5
22 Разнообразие и равные возможности	4	5
23 Недопущение дискриминации	5	5
24 Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	4	5
25 Детский труд	3	5
26 Принудительный или обязательный труд	3	5
27 Практика обеспечения безопасности	4	5
28 Права коренных и малочисленных народов	3	5
29 Местные сообщества	3	5
30 Оценка воздействия поставщиков на общество	3	4
31 Государственная политика	4	5
32 Здоровье и безопасность потребителя	4	5
33 Маркировка продукции и услуг	3	5
34 неприкосновенность частной жизни потребителя	4	5
35 Соблюдение прав человека	4	5
36 Многообразие и инклюзия	4	5



# Приложение 2. Финансовая отчетность

## Отчет о финансовом положении

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2023 г.	31 декабря 2022 г.
<b>АКТИВЫ</b>			
Денежные средства и их эквиваленты	7	590,920,244	327,515,241
Средства в финансовых институтах	8	98,777,667	75,434,625
Инвестиции в долговые ценные бумаги	9	165,274,754	138,325,012
Инвестиции в долевы ценные бумаги		2,178	1,747
Кредиты и авансы клиентам	10	3,100,990,160	2,877,313,730
Прочие финансовые активы	11	16,303,016	8,851,935
Прочие активы	11	345,126	331,252
Нематериальные активы	12	6,525,256	6,711,795
Основные средства и активы в форме права пользования	12	7,171,517	5,286,760
Предоплата текущих обязательств по налогу на прибыль		9,567,396	-
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	12	182,076	249,493
<b>ИТОГО АКТИВЫ</b>		<b>3,996,059,390</b>	<b>3,440,021,590</b>
<b>ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>			
Средства клиентов	13	2,660,378,337	2,300,445,036
Выпущенные долговые ценные бумаги	14	195,787,412	193,469,370
Заемные средства	15	133,006,577	108,542,872
Средства финансовых институтов	16	79,641,251	76,739,163
Прочие финансовые обязательства	17	6,424,508	4,536,445
Обязательства по текущему подоходному налогу		-	387,342
Отложенное налоговое обязательство	24	40,930,645	29,022,900
Прочие обязательства	17	4,377,858	3,127,732
Государственные субсидии	18	280,243,411	261,489,488
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>		<b>3,400,789,999</b>	<b>2,977,760,348</b>
<b>КАПИТАЛ</b>			
Акционерный капитал	19	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал		199,765,678	148,298,334
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(3,292,934)	(4,530,906)
Прочие резервы		2,283,335	2,283,335
Нераспределенная прибыль		318,213,312	237,910,479
<b>ИТОГО КАПИТАЛ</b>		<b>595,269,391</b>	<b>462,261,242</b>
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ</b>		<b>3,996,059,390</b>	<b>3,440,021,590</b>

\* Здесь и далее в финансовой отчетности АО «Отбасы банк» и в примечаниях к ней под 31 декабря какого-либо года понимается 24.00 алматинского времени 31 декабря соответствующего года.

## Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2023 г.	31 декабря 2022 г.
Процентные доходы, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки	20	312,034,608	251,018,805
Процентные и аналогичные расходы	20	(110,156,987)	(86,323,652)
<b>Чистая процентная маржа и аналогичные доходы</b>		<b>201,877,621</b>	<b>164,695,153</b>
Доходы от восстановления/расходы по кредитным убыткам	7,8,9,10	16,469,353	(12,106,771)
<b>Чистая процентная маржа и аналогичные доходы после создания резерва под кредитные убытки</b>		<b>218,346,974</b>	<b>152,588,382</b>
Доходы по государственным субсидиям	18	12,993,395	11,623,720
Комиссионные доходы	21	4,913,186	3,016,032
Комиссионные расходы	21	(7,140,936)	(7,212,054)
Расходы за вычетом доходов, возникающие при первоначальном признании финансовых инструментов по ставкам ниже рыночных	4	(27,314,503)	(23,915,177)
Расходы/доходы от модификации финансовых активов, оцененных по амортизированной стоимости, которая не приводит к прекращению признания		(1,350,632)	8,763
Доходы за вычетом расходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		756	808
Расходы/доходы за вычетом доходов/расходов по операциям с иностранной валютой		(3,588)	37,159
Прочие операционные расходы за вычетом доходов	22	(2,695,048)	(2,298,436)
Административные расходы	23	(27,174,946)	(24,281,537)
<b>Чистая прибыль до налогообложения</b>		<b>170,574,658</b>	<b>109,567,660</b>
Расходы по налогу на прибыль	24	(23,047,125)	(13,532,530)
<b>Чистая прибыль</b>		<b>147,527,533</b>	<b>96,035,130</b>
<b>Прочий совокупный доход/(убыток):</b>			
Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:			
Доходы/расходы за вычетом расходов/доходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		1,238,298	(2,826,636)
Расходы за вычетом доходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, реклассифицированных в состав прибыли и убытка в результате выбытия		(756)	(808)
Статьи, которые впоследствии не будут реклассифицированы в состав прибылей или убытков:			
Доходы за вычетом расходов от инвестиций в долевы ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		430	-
<b>Прочий совокупный доход/(убыток)</b>		<b>1,237,972</b>	<b>(2,827,444)</b>
<b>Итого совокупный доход за период</b>		<b>148,765,505</b>	<b>93,207,686</b>
<b>Базовая и разводненная прибыль на акцию для прибыли, принадлежащей акционеру Банка (в казахстанских тенге за акцию)</b>	<b>32</b>	<b>18,841</b>	<b>12,265</b>



## Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	Акционерный капитал	Дополнительно оплаченный капитал/ Резерв при объединении бизнеса	Резерв по переоценке ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
<b>Остаток на 1 января 2022 г.</b>	<b>19</b>	<b>78,300,000</b>	<b>127,470,774</b>	<b>(1,703,462)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>174,752,814</b>	<b>381,103,461</b>
Прибыль за год		-	-	-	-	96,035,130	96,035,130
Прочий совокупный убыток		-	-	(2,827,444)	-	-	(2,827,444)
<b>Итого совокупный доход, отраженный за период</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(2,827,444)</b>	<b>-</b>	<b>96,035,130</b>	<b>93,207,686</b>
Признание дисконта по займам от местных исполнительных органов Республики Казахстан и по вкладам, размещенным и привлеченным в/от дочерней организации Материнской компании, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 7,362,018 тысяч тенге	4	-	29,448,072	-	-	-	29,448,072
Признание дисконта по вкладам, размещенным в дочерней организации Материнской компании, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 2,155,128 тысяч тенге	4	-	(8,620,512)	-	-	-	(8,620,512)
Дивиденды акционерам материнской организации		-	-	-	-	(32,877,465)	(32,877,465)
<b>Остаток на 31 декабря 2022 г.</b>		<b>78,300,000</b>	<b>148,298,334</b>	<b>(4,530,906)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>237,910,479</b>	<b>462,261,242</b>
<b>Остаток на 1 января 2023 г.</b>		<b>78,300,000</b>	<b>148,298,334</b>	<b>(4,530,906)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>237,910,479</b>	<b>462,261,242</b>
Прибыль за год		-	-	-	-	147,527,533	147,527,533
Прочий совокупный доход		-	-	1,237,972	-	-	1,237,972
<b>Итого совокупный доход, отраженный за период</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,237,972</b>	<b>-</b>	<b>147,527,533</b>	<b>148,765,505</b>
Признание дисконта по займам от Правительства Республики Казахстан и местных исполнительных органов Республики Казахстан, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 12,866,836 тысяч тенге	4	-	51,467,344	-	-	-	51,467,344
Дивиденды акционерам материнской организации		-	-	-	-	(67,224,700)	(67,224,700)
<b>Остаток на 31 декабря 2023 г.</b>	<b>19</b>	<b>78,300,000</b>	<b>199,765,678</b>	<b>(3,292,934)</b>	<b>2,283,335</b>	<b>318,213,312</b>	<b>595,269,391</b>



## Отчет о финансовом положении

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2023 г.	31 декабря 2022 г.
<b>Денежные средства от операционной деятельности</b>			
Процентные доходы полученные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		285,091,230	236,361,380
Проценты уплаченные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		(96,452,305)	(76,776,355)
Комиссии полученные		4,686,141	3,016,022
Комиссии уплаченные		(6,804,295)	(7,329,937)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(14,677,640)	(12,878,360)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(10,501,251)	(10,249,521)
<b>Чистые потоки денежных средств от операционной деятельности до уплаты подоходного налога</b>		<b>161,341,880</b>	<b>132,143,229</b>
Уплаченный налог на прибыль		(33,960,954)	(14,536,524)
<b>Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах</b>		<b>127,380,926</b>	<b>117,606,705</b>
<i>Чистое (снижение)/прирост по:</i>			
- средствам в финансовых институтах		(2,000)	(100,011,000)
- кредитам и авансам клиентам		(234,032,266)	(884,664,771)
- прочим финансовым активам		(10,443)	3,441
- прочим активам		47,878	(23,406)
<i>Чистый прирост/(снижение) по:</i>			
- средствам клиентов		352,788,556	404,710,665
- средствам финансовых институтов		-	80,000,000
- прочим финансовым обязательствам		2,112,817	419,901
- прочим обязательствам		(205,355)	8,618
<b>Чистые денежные средства от операционной деятельности</b>		<b>248,080,113</b>	<b>(381,949,847)</b>
<b>Денежные средства от инвестиционной деятельности</b>			
Приобретение основных средств		(3,629,838)	(1,218,545)
Приобретение нематериальных активов		(1,302,209)	(2,542,681)
Реализация основных средств		264	73,481
Приобретение долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(4,000,000)	-
Приобретение инвестиций в долговые ценные бумаги, отражаемые по амортизированной стоимости		(45,331,850)	(34,866,152)
Поступления от выбытия долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		9,389,474	42,636,088
Поступления от погашения долговых ценных бумаг, отражаемых по амортизированной стоимости		15,670,682	36,917,160
<b>Чистые денежные средства (использованные в) / полученные от инвестиционной деятельности</b>		<b>(29,203,477)</b>	<b>40,999,351</b>
<b>Денежные средства от финансовой деятельности</b>			
Получение займов от Правительства Республики Казахстан	15	73,341,876	66,300,000
Погашение займов от Правительства Республики Казахстан	15	(12,200,000)	-
Получение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан	15	35,285,905	26,333,536
Погашение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан	15	(113,784)	(2,000)

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2023 г.	31 декабря 2022 г.
Получение займов от Азиатского Банка Развития	15	15,600,000	14,000,000
Получение займов от прочих организаций	15	400,000	116,000
Погашение займов от прочих организаций	15	(495)	-
Дивиденды, выплаченные Акционеру	19	(67,224,700)	(32,877,465)
Долгосрочная аренда	17	(556,800)	(506,756)
<b>Чистые денежные средства, полученные от финансовой деятельности</b>		<b>44,532,002</b>	<b>73,363,315</b>
<b>Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты</b>		<b>(3,635)</b>	<b>36,101</b>
<b>Чистый прирост (отток) денежных средств и их эквивалентов</b>		<b>263,405,003</b>	<b>(267,551,080)</b>
Денежные средства и их эквиваленты на начало периода	7	327,515,241	595,066,321
<b>Денежные средства и их эквиваленты на конец года</b>		<b>590,920,244</b>	<b>327,515,241</b>

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



# Приложение 3. Индекс GRI

## Отчет о финансовом положении

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 1: Основы</b>			
<b>GRI 2: Общая информация 2021 года</b>			
<b>2-1 Профиль организации</b>			
2-1 a	Название организации	О Банке	12
2-1 b	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	12
2-1 c	Местонахождение штаб-квартиры	О Банке, Контактная информация	12, 209
2-1 d	Местонахождение осуществления деятельности	Присутствие на рынках	18
<b>2-3 Отчетный период, периодичность и контактный пункт</b>			
2-3 a	Отчетный период и периодичность	Об Отчете	144
2-3 b	Отчетный период и периодичность финансовой отчетности	Об Отчете	144
2-3 c	Дата публикации отчета	Об Отчете	144
2-3 d	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Контактная информация	209
<b>2-4 Повторное изложение информации</b>			
2-4 a	Повторное изложение информации, сделанное за предыдущие отчетные периоды (перерасчеты)	Переформулировка показателей за предыдущие периоды в текущем отчете не осуществлялась.	-
<b>2-5 Внешнее заверение</b>			
2-5 a	Политика и практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности	Об Отчете	144
<b>2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения</b>			
2-6 a	Секторы (государственный, частный / финансовый или другой) на которых работает организация	Государственная политика системы жилищных сбережений и Результаты основной деятельности, Экономическая среда	15, 31, 21
2-6 b	Цепочка создания стоимости	Ответственное кредитование и финансовые продукты	46, 42
2-6 c	Другие деловые отношения	Результаты основной деятельности, Привлеченные средства	33, 38, 50
2-6 d	Существенные изменения в 2-6 a, 2-6 b и 2-6 c по сравнению с предыдущим отчетным периодом	Результаты основной деятельности, Результаты операционной деятельности, Комиссии Банка, Результаты финансовой деятельности	46, 42, 33, 38, 50
<b>2-7 Сотрудники</b>			
2-7 a	Общее количество сотрудников, разбивка по полу, по региону		
2-7 b	Общее количество постоянных, временных, штатных сотрудников в разбивке по полу и региону, а также общее количество сотрудников, занятых на неполный рабочий день, негарантированные часы работы		
2-7 c	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Занятость, Состав и структура персонала	108, 109
2-7 d	Контекстная информация, необходимая для понимания данных, представленных в соответствии с 2-7 a и 2-7 b		
2-7 e	Существенные колебания численности сотрудников в течение отчетного периода и между отчетными периодами		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>2-8 Работники, которые не являются наемными работниками</b>			
2-8 a	Общее количество рабочих, которые не являются наемными работниками и чья работа контролируется организацией		
2-8 b	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Занятость, Состав и структура персонала	108, 109
2-8 c	Значительные колебания количества работников, не являющихся наемными работниками в течение отчетного периода и между отчетными периодами		
<b>2-9 Структура и состав руководства</b>			
2-9 a	Структура руководства, включая комитеты высшего руководства	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров, Правление, Комитеты, подотчетные Правлению	59, 67, 76
2-9 b	Комитеты высшего руководящего органа, ответственные за принятие решений и надзор за управлением воздействием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Комитеты при Совете директоров	67
2-9 c	Состав высшего органа управления и его комитетов	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	59, 67
<b>2-10 Назначение и выбор высшего руководящего органа</b>			
2-10 a	Процессы выдвижения и отбора в высший руководящий орган и его комитеты	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	59, 67
2-10 b	Критерии, используемые для выдвижения и выбора высшего руководящего органа		
<b>2-11 Председатель высшего руководящего органа</b>			
2-11 a	Председатель высшего руководящего органа		
2-11 b	Функции Председателя высшего руководящего органа в рамках организации	Совет директоров	59
<b>2-12 Роль высшего руководящего органа в надзоре за управлением воздействиями</b>			
2-12 a	Роль высшего руководящего органа и руководителей высшего звена в разработке, утверждении и обновлении целей, ценностей или миссии организации. Заявления, стратегии, политика и цели, связанные с устойчивым развитием		
2-12 b	Роль высшего руководящего органа в надзоре за процессами по выявлению и управлению влиянием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Управление устойчивым развитием	84
2-12 c	Роль высшего руководящего органа в анализе эффективности процессов организации (2-12 a, 2-12 b), частота рассмотрения		
<b>2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями</b>			
2-13 a	Делегирование высшим руководящим органом ответственности за управление воздействиями на экономику, окружающую среду и социальную среду	Управление устойчивым развитием	84
2-13 b	Процесс и периодичность мониторинга		
<b>2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию</b>			
2-14 a	Ответственность высшего руководящего органа в предоставляемой информации	Управление устойчивым развитием	84
<b>2-15 Конфликты интересов</b>			
2-15 a	Процессы организации по предотвращению конфликта интересов высшим руководящим органом		
2-15 b	Раскрытие конфликта интересов заинтересованным сторонам	Конфликт интересов	83



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>2-16 Сообщение о важнейших проблемах</b>			
2-16 а	Процесс доведения критических проблем до сведения высшего руководящего органа	Совет директоров	59
2-16 б	Общее количество и характер критических проблем, о которых было сообщено высшему органу управления в отчетном периоде		
<b>2-17 Коллективное знание высшего руководящего органа</b>			
2-17 а	Меры, предпринятые для развития коллективных знаний, навыков и опыта высшего органа управления по устойчивому развитию	Профессиональное развитие	73
<b>2-18 Оценка деятельности высшего руководящего органа</b>			
2-18 а	Процессы оценки деятельности высшего руководящего органа	Оценка Совета директоров	72
2-18 б	Независимость оценки, периодичность оценки		
2-18 с	Действия, предпринятые в ответ на оценки		
<b>2-19 Политика вознаграждения</b>			
2-19 а	Политика вознаграждения членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	82
2-19 б	Влияние результатов деятельности членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена на политику вознаграждения		
<b>2-20 Процесс определения вознаграждения</b>			
2-20 а	Процесс разработки политики вознаграждения и определения вознаграждения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	82
2-20 б	Отчет об итогах голосования заинтересованных лиц (в том числе акционеров) по вознаграждению политики и предложения		
<b>2-22 Отчет о стратегии устойчивого развития</b>			
2-22 а	Отчет заявление высшего руководящего органа или самого старшего руководителя организации об актуальности устойчивого развития для организации и ее стратегии содействия устойчивому развитию	Соблюдение Кодекса корпоративного управления, Отчет о соблюдении/ несоблюдении Банком принципов и положений Кодекса корпоративного управления	82
<b>2-27 Соблюдение законов и нормативных актов</b>			
2-27 а	Общее количество существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов за отчетный период (в разбивке по случаям, за которые были наложены штрафы и за которые были применены неденежные санкции)	Соответствие требованиям законодательства	129
2-27 б	Общее количество и денежная стоимость штрафов за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, которые были выплачены в течение отчетного периода (в разбивке по штрафам за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, имевшие место в текущем отчетном периоде и предыдущие отчетные периоды)		
2-27 с	Существенные случаи несоблюдения законов и нормативных актов		
2-27 д	Определение существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов		
<b>2-28 Членские ассоциации</b>			
2-28 а	Отраслевые ассоциации, другие ассоциации-члены и национальные или международные правозащитные организации, в которых организация играет значительную роль	Членство в международных организациях	20

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами</b>			
2-29 а	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая категории заинтересованных сторон, с которыми он взаимодействует, и как они идентифицируются; цель взаимодействия с заинтересованными сторонами; значимое взаимодействие с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	87
<b>2-30 Коллективные договоры</b>			
2-30 а	Процентная доля от общего числа работников, охваченных коллективными договорами	Занятость, Состав и структура персонала	108, 109
2-30 б	Организация условий труда и условий найма для работников, не охваченных коллективными договорами		
<b>GRI 3: Существенные вопросы 2021</b>			
<b>3-1 Процесс определения существенных вопросов</b>			
3-1 а	Процесс определения существенных тем, включая выявление фактического и потенциального, негативного и позитивного воздействия на экономику, окружающую среду и социальную среду в рамках своей деятельности и деловых отношений; определение приоритетности воздействий для отчетности на основе их значимости.	Об Отчете	144
3-1 б	Заинтересованные стороны и эксперты, мнения которых повлияли на процесс определения существенных тем		
<b>3-2 Список существенных вопросов</b>			
3-2 а	Список существенных вопросов	Об Отчете	144
3-2 б	Изменения в списке существенных тем по сравнению с предыдущим отчетным периодом		
<b>GRI 201: Экономические показатели 2016</b>			
<b>201-1 Прямая экономическая ценность, создаваемая и распределяемая</b>			
201-1 а	Прямая экономическая стоимость, создаваемая и распределяемая на основе начислений, включая основные компоненты для глобальных операций организации	Экономическая результативность	130
201-1 б	Прямая экономическая стоимость на уровне страны, региона или рынка, а также о критериях, используемых для определения значимости		
<b>201-2 Финансовые последствия и другие риски и возможности, связанные с изменением климата</b>			
201-2	Риски и возможности, связанные с изменением климата, которые потенциально могут привести к существенным изменениям в операциях, доходах или расходах	Климатические изменения	138
<b>201-3 Обязательства по плану с установленными выплатами и другие пенсионные планы</b>			
201-3 а	Оценочная стоимость обязательств, которые покрываются за счет общих ресурсов организации	Оплата труда работников Банка. Все работники Банка охвачены государственной накопительной пенсионной системой.	116
201-3 б	Фонд для оплаты пенсионных обязательств		
201-3 с	Покрытие фондом пенсионных обязательств		
201-3 д	Процент от заработной платы, внесенной работником или работодателем		
201-3 е	Уровень участия в обязательных и добровольных, региональных или страновых пенсионных схемах или схемах, оказывающих финансовое воздействие		
<b>201-4 Финансовая помощь, полученная от правительства</b>			
201-4 с	Присутствие какого-либо правительства в структуре акционеров, степень присутствия	О Банке	12





Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 202: Присутствие на рынке 2016</b>			
<b>202-1 Соотношение стандартной заработной платы начального уровня в разбивке по полу по сравнению с местной минимальной заработной платой</b>			
202-1 а	Время получения заработной платы значительной частью работников в соответствии с правилами минимальной заработной платы, соотношение заработной платы начального уровня с разбивкой по полу в основных местах работы к минимальной заработной плате	Оплата труда работников Банка	116
202-1 б	Время получения заработной платы других работников (за исключением служащих), выполняющих деятельность организации, соответствии с правилами минимальной заработной платы, действия, предпринятые для получения работниками зарплат выше минимальной заработной платы		
<b>GRI 204: Практика закупок 2016</b>			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Закупки	137
<b>GRI 205: Борьба с коррупцией 2016</b>			
205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции	128
205-2	Информирование и обучение по вопросам антикоррупционной политики и процедур		
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры		
<b>GRI 206: Антиконтурное (антимонопольное) поведение 2016</b>			
206-1	Судебные иски за антиконтурное поведение, антимонопольную и монополюющую практику	Противодействие коррупции	128
<b>GRI 207: Налогообложение 2019</b>			
207-1	Подход к налогообложению	Информация о налогах раскрывается в полной версии финансовой отчетности Банка, которая размещается на сайте Банка <a href="http://www.hcsbk.kz">www.hcsbk.kz</a> , в разделе «Отчетность».	-
207-2	Налоговое управление, контроль и управление рисками		
207-3	Вовлечение заинтересованных сторон и решение проблем, связанных с налогообложением		
207-4	Отчетность по странам		
<b>GRI 302: Энергия 2016</b>			
302-1	Потребление энергии внутри организации	Энергопотребление и энергоэффективность	134
302-2	Потребление энергии за пределами организации		
302-3	Энергоемкость		
302-4	Снижение энергопотребления		
302-5	Снижение энергопотребления продуктов и услуг		
<b>GRI 303: Вода и сточные воды 2018</b>			
303-5	Потребление воды	Водопотребление	135
<b>GRI 305: Выбросы 2016</b>			
305-1	Прямые (Область применения 1) выбросы парниковых газов	Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	136
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов в энергетике (Область применения 2)		
305-3	Другие косвенные (область применения 3) выбросы парниковых газов		
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов		
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов		
305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ (ОРВ)		
305-7	Оксиды азота (NOx), оксиды серы (SOx) и другие значительные выбросы в атмосферу		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
<b>GRI 306: Отходы 2020</b>			
306-3	Образующиеся отходы	Управление отходами	135
<b>GRI 401: Трудоустройство 2016</b>			
401-1	Набор новых сотрудников и текучесть кадров	Занятость, Состав и структура персонала	108, 109
401-2	Льготы, предоставляемые работникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным работникам или работникам, занятым неполный рабочий день		
401-3	Отпуск по уходу за ребенком (декретный отпуск)		
<b>GRI 402: Трудовые/управленческие отношения 2016</b>			
402-1	Минимальные сроки уведомления об изменениях в работе	Практика трудовых отношений	112
<b>GRI 403: Охрана труда и техника безопасности 2018</b>			
403-1	Система управления охраной труда и промышленной безопасностью	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	123
403-2	Идентификация опасностей, оценка рисков и расследование инцидентов		
403-4	Участие работников, консультации и информирование по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-5	Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-6	Укрепление здоровья работников		
403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями		
403-8	Работники, охваченные системой управления охраной труда и промышленной безопасностью		
403-9	Травмы, связанные с работой		
403-10	Плохое состояние здоровья, связанное с работой		
<b>GRI 404: Обучение и образование 2016</b>			
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	Обучение и образование	113
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи в переходный период		
404-3	Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста		
<b>GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016</b>			
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Разнообразие и равные возможности. Состав и структура персонала, Оплата труда работников Банка	118, 109, 116
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин		
<b>GRI 406: Недискриминация 2016</b>			
406-1	Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения	Недопущение дискриминации. Гендерная политика. Оплата труда работников Банка	122
<b>GRI 408: Детский труд 2016</b>			
408-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев использования детского труда	Практика трудовых отношений	112
<b>GRI 410: Методы обеспечения безопасности 2016</b>			



Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
410-1	Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека	Практика обеспечения безопасности. Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	125, 123
<b>GRI 415: Государственная политика 2016</b>			
415-1	Политический вклад	Государственная политика системы жилстройсбережений, Работа в рамках стратегических задач	15, 29
<b>GRI 418: Конфиденциальность клиентов 2016</b>			
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиентов и потерю клиентских данных	Неприкосновенность к частной жизни клиента	92

## Приложение 4. Таблица SASB

Таблица 1. Темы и показатели раскрытия информации об устойчивом развитии

Метрики	Категория	Ед. изм.	Код	Данные за 2023 год
<b>ПРАКТИКА КРЕДИТОВАНИЯ</b>				
1. Количество и объем предоставленных кредитов, выданных на приобретение жилья, в том числе в разбивке по комбинированной фиксированной и плавающей ставке;	Количественный	ед., млн тенге	FN-MF-270a.1	1. Количество: 62 640 Сумма: 1 050 453 Банк не выдает кредиты по плавающей ставке.
2. Общая сумма штрафа за досрочное погашение кредита.				2. Сумма: 105,8
1. Количество и совокупная стоимость объектов жилой недвижимости, являющихся залогом по реструктурированным ипотечным кредитам;	Количественный	ед., млн тенге	FN-MF-270a.2	1. Количество: 208 Стоимость: 4 919
2. Количество и совокупная стоимость объектов жилой недвижимости, являющихся залогом по займам, погашенным за счет продажи залога клиентом;				2. Количество: 7 Стоимость: 116,4
3. Количество и совокупная стоимость объектов жилой недвижимости, являющихся залогом по займам, погашенным за счет продажи другого имущества.				3. Отсутствуют
Общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с взаимодействием с клиентами или вознаграждениями кредиторов *	Количественный	млн тенге	FN-MF-270a.3	0,002 (Клиент Банка подал иск в суд по отношению к Банку и ГУ «Управление жилья и жилищной инспекции г. Астаны» в связи с тем, что ГУ «Управление жилья и жилищной инспекции г. Астаны» несвоевременно предоставил жилищный сертификат АО «Отбасы банк», а именно предоставил после заключения жилищного займа, а Банк в нарушение правил предоставления жилищных сертификатов, необоснованно вернул во время судебного разбирательства и рассмотрения жалобы истца жилищный сертификат ГУ «Управление жилья и жилищной инспекции г. Астаны». Решением Межрайонного суда по гражданским делам города Астаны принято решение о возложении обязанности Банку сделать перерасчет кредитного займа клиента с учетом предоставленного ГУ «Управления жилья и жилищной инспекции города Астаны» жилищного сертификата и взыскать с Банка в пользу клиента сумму оплаченной государственной пошлины при подаче иска в размере 1 725 (одна тысяча семьсот двадцать пять) тенге. В настоящее время указанное решение суда со стороны Банка исполнено в полном объеме).
Описание структуры вознаграждения ипотечного кредита	Обсуждение и Анализ	н/д	FN-MF-270a.4	Ставки вознаграждения по жилищному займу составляют от 2% до 5% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых). Ставки вознаграждения по промежуточному займу составляют от 2% до 12% годовых, (ГЭСВ от 2,1% годовых). Ставки вознаграждения по предварительному займу составляют от 2% до 14,4% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).



Метрики	Категория	Ед. изм.	Код	Данные за 2023 год
<b>ДИСКРИМИНАЦИОННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ</b>				
Количество займов, стоимость займов и LTV в разбивке по национальности заемщика (казахи, русские, остальные).	Количес- твенный	ед., млн. тенге, %	FN-MF- 270b.1	Разбивка по национальности заемщиков на настоя- щем этапе отсутствует.
Общая сумма денеж- ных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с дискрими- национным ипотечным кредитованием (судебные разбирательства с заемщи- ками из числа националь- ных меньшинств) **	Количес- твенный	млн тенге	FN-MF- 270b.2	Отсутствуют
Описание политик и про- цедур для обеспечения недискриминационной ипотеки	Обсуж- дение и Анализ	н/д	FN-MF- 270b.3	Отсутствуют
<b>ОТНОСЯЩИЙСЯ К ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ РИСК, ЗАЛОЖЕННЫЙ ХАРАКТЕРИСТИКИ</b>				
Количество и объем ипотечных кредитов в зонах 100-летнего затоп- ления	Количес- твенный	ед., млн тенге	FN-MF- 450a.1	Количество: 40 668 Объем: 325 443
Совокупный ожидаемый убыток в результате сти- хийных бедствий и LGD по займам, выданным в регионах, где произошли стихийные бедствия.	Количес- твенный	ед., млн. тенге, %	FN-MF- 450a.2	Отсутствуют
Описание включения из- менения климата и других экологических рисков в выдачу ипотечных креди- тов и андеррайтинг	Обсуж- дение и Анализ	н/д	FN-MF- 450a.3	Отсутствуют

\* Примечание к FN-MF-270a.3. Организация должна кратко описать характер, контекст и любые корректирующие действия, предпринятые в связи с денежными потерями.

\*\* Примечание к FN-MF-270b.2. Организация должна кратко описать характер, контекст и любые корректирующие действия, предпринятые из-за денежной потери.

**Таблица 2. Показатели активности**

Показатель активности	Категория	Ед. изм.	Код	Данные за 2023 год
Количество и стоимость ипотечных кредитов, выданных по категориям: жилая и коммерческая	Количес- твенный	ед., млн тенге	FN-MF- 000.A	Количество: 62 640 Сумма: 1 050 453 (Банк не выдает займы на приобретение коммерче- ской недвижимости не выдаются.)
Количество и стоимость ипотечных кредитов, вы- купленных по категориям: жилая и коммерческая	Количес- твенный	ед., млн тенге	FN-MF- 000.B	Отсутствуют

## Приложение 5. Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления за 2023 год

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>			
1.1.	Кодекс корпоративного управления (далее – Кодекс) АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» (далее – Банк) является сводом правил и рекомендаций, которым следует Банк в процессе своей деятельности для обеспечения эффективности, прозрачности, подотчетности, высокого уровня деловой этики в отношениях внутри Банка и с другими заинтересованными сторонами. Контроль за исполнением Банком настоящего Кодекса возлагается на Совет директоров Банка. Корпоративный секретарь ведет мониторинг и консультирует Совет директоров и исполнительный орган Банка по вопросам надлежащего соблюдения настоящего Кодекса, а также на ежегодной основе готовит отчет о соблюдении/несоблюдении его принципов и положений. В последующем данный отчет выносится на рассмотрение соответствующего комитета Совета директоров, утверждается советом директоров и включается в состав годового отчета Банка	Соблюдается	Кодекс Банка утвержден решением Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» от 12 января 2018 года (протокол № 01/18). Деятельность Банка осуществляется в соответствии с требованиями Законами Республики Казахстан «Об акционерных обществах», «О банках и банковской деятельности», Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления, а также другими внутренними документами, утвержденными Единственным акционером – АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», Советом директоров и Правлением Банка. На ежегодной основе Корпоративным секретарем Банка формируется Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса (далее – Отчет) и выносится на предварительное рассмотрение Комитету по стратегическому планированию и корпоративному развитию, далее на утверждение Совету директоров Банка. В 2023 году Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров предварительно рассмотрел Отчет за 2022 год и рекомендовал к утверждению (заседание от 29 мая 2023 года № 4). Решением Совета директоров от 31 мая 2023 года (протокол № 8) утвержден Отчет за 2022 год. В 2023 году Банком направлено письмо № 09/1-12-32/6642 от 15 июня 2023 года Единственному акционеру Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» за 2022 год.
1.2.	Целями настоящего Кодекса являются совершенствование корпоративного управления в Банке, обеспечение прозрачности и эффективности управления, подтверждение приверженности Банка следовать стандартам надлежащего корпоративного управления. В частности: 1. управление Банком осуществляется с соблюдением принципа законности и надлежащим уровнем ответственности, четким разграничением полномочий, подотчетности и эффективности, чтобы максимизировать ценность Банка и иные выгоды для единственного акционера;	Соблюдается	Управление Банком осуществляется с соблюдением принципа законности и надлежащим уровнем ответственности, четким разграничением полномочий, подотчетности и эффективности. В Банке имеется четкое распределение полномочий между органом управления – Советом директоров и исполнительным органом – Правлением. В 2023 году в Положение о Совете директоров Банка изменения и дополнения не вносились.



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
2.	обеспечивается раскрытие информации, прозрачность, в том числе тщательная оценка, раскрытие и периодический пересмотр целей, которые оправдывают государственное участие в Банке;		В 2023 году решением Совета директоров Банка (протокол № 12) от 29 сентября 2023 года внесены изменения в Положение о Правлении Банка. Раскрытие информации, прозрачность деятельности Банка обеспечиваются путем открытых публикаций в СМИ, на Казахстанской фондовой бирже, МФЦА, в Депозитарии финансовой отчетности, на внешнем Интернет-сайте Банка. В Банке созданы и эффективно работают системы управления рисками и внутреннего контроля. Минимизирован риск возникновения конфликта интересов, который может привести к решениям, отличным от решений, основанных в интересах Банка и широкой общественности.

## 2. ПРИНЦИП РАЗГРАНИЧЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ

2.1.	Права, обязанности и компетенции Единственного акционера, Совета директоров и Правления определяются согласно действующему законодательству Республики Казахстан во внутренних актах и закрепляются в них.	Соблюдается	Права, обязанности и компетенции Единственного акционера в лице АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – Единственный акционер), Совета директоров и Правления Банка определены законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка. Согласно пункту 7.1 ст. 7 Устава, органами Банка являются: <ol style="list-style-type: none"> <li>высший орган – Единственный акционер;</li> <li>орган управления – Совет директоров;</li> <li>исполнительный орган – Правление;</li> <li>орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка, – подразделение внутреннего аудита;</li> <li>иные постоянно действующие коллегиальные органы Банка, создаваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка для реализации различных направлений деятельности Банка.</li> </ol> <p>Не допускается передача вопросов, принятие решений по которым отнесено к исключительной компетенции Единственного акционера Банка, в компетенцию других органов - Совета директоров, Правления, должностных лиц и работников Банка, если иное не предусмотрено Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и иными законодательными актами Республики Казахстан.</p> <p>Вопросы, отнесенные к исключительной компетенции Совета директоров Банка, не могут быть переданы для решения Правлению Банка.</p> <p>Совет директоров Банка не вправе принимать решения по вопросам, которые в соответствии с настоящим Уставом отнесены к исключительной компетенции Правления Банка, а также принимать решения, противоречащие решениям Единственного акционера Банка.</p>
------	--	-------------	--

## 3. ПРИНЦИП ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ЕДИНСТВЕННОГО АКЦИОНЕРА

3.1	Корпоративное управление в Банке основывается на обеспечении защиты, уважения прав и законных интересов Единственного акционера и направлено на способствование эффективной деятельности Банка и достижению безубыточности его деятельности.	Соблюдается	Исключительная компетенция Единственного акционера, предусмотренная ст. 14 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», пунктом 10.2 Устава Банка соблюдается. Решениями Правления АО «НУХ «Байтерек» утверждены: <ul style="list-style-type: none"> <li>Устав Банка (от 24.12.2014 года (протокол № 41/14);</li> <li>Кодекс корпоративного управления Банка (от 12.01.2018 года (протокол № 01/18);</li> <li>Положение о Совете директоров Банка (от 28.11.2018 года (протокол № 53/18);</li> <li>Регламент взаимодействия Холдинга с дочерними организациями (от 20.12.2017 года (протокол № 52/17).</li> </ul>
-----	--	-------------	---

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			По состоянию на 01.01.2023 года членами Совета директоров - представителями Единственного акционера являлись: Шарлапов К.Б., Хамитов Е.Е., Мухамеджанов А.Б. По состоянию на 31.12.2023 года членом Совета директоров - представителем Единственного акционера являлся: Хамитов Е.Е. Материалы по вопросам, выносимым на рассмотрение Единственного акционера Банка, готовятся и направляются в установленные внутренними документами Банка сроки и содержат информацию в объеме, необходимом для принятия обоснованных решений по вопросам. В целях соблюдения данного принципа в соответствии с решением Единственного акционера от 28 августа 2019 года (протокол № 42/19) «Об утверждении перечня, форм и периодичности предоставления отчетности в Холдинг дочерними организациями, Банк регулярно предоставляет Единственному акционеру информацию о результатах финансово-хозяйственной деятельности, управленческую и финансовую отчетность в соответствии с утвержденными формами пакета отчетности, а также в соответствии с Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан №188 от 12.11.2019 года.
3.2	Единственный акционер должен иметь доступ к информации касательно условий и порядка выплаты дивидендов, а также быть обеспеченным достоверной информацией о финансовом положении Банка при выплате дивидендов. В этих целях Единственным акционером утверждается дивидендная политика. Дивидендная политика определяет принципы, которыми руководствуется Совет директоров (наблюдательный Совет и/или исполнительный орган) при подготовке Единственному акционеру предложений о распределении чистого дохода Банка и/или его дочерней организации за истекший финансовый год. Дивидендная политика основывается на следующих принципах: <ol style="list-style-type: none"> <li>соблюдение интересов Единственного акционера;</li> <li>обеспечение рентабельности деятельности Банка и дочерних организаций;</li> <li>обеспечение финансовой устойчивости Банка и дочерних организаций;</li> <li>обеспечение финансирования деятельности Банка и дочерних организаций, включая финансирование инвестиционных проектов, реализуемых за счет средств Банка;</li> <li>прозрачность механизма определения размера дивидендов;</li> <li>сбалансированность краткосрочных (получение доходов) и долгосрочных (развитие Банка) интересов Единственного акционера.</li> </ol>	Соблюдается	Выплата дивидендов дочерними компаниями Холдинга регламентируется Порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга, утвержденными протоколом Правления Холдинга от 11 мая 2014 года (протокол № 14/14). Размер начисляемых Банком дивидендов в пользу Холдинга определяется в зависимости от финансово-экономического состояния, определяемого на основании показателей финансовой устойчивости и ликвидности Банка. В соответствии с законодательством Республики Казахстан, вышеуказанным Порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга и Уставом Банка, уполномоченные органы Банка подготавливают предложения о порядке распределения чистого дохода Банка за истекший финансовый год и размере дивидендов за год в расчете на одну простую акцию Банка. Окончательное решение о размере дивидендов устанавливается решением Единственного акционера Банка. В 2023 году Совет директоров Банка (протокол № 5 от 26 апреля 2023 года) решил: <ol style="list-style-type: none"> <li>Предварительно утвердить аудированную годовую финансовую отчетность АО «Отбасы банк» за 2022 год, с последующим вынесением на рассмотрение Единственного акционера АО «Отбасы банк» - АО «НУХ «Байтерек», согласно приложению № 5 к настоящему протоколу.</li> <li>Рекомендовать Единственному акционеру АО «Отбасы банк» - АО «НУХ «Байтерек» принять следующие решения: <ul style="list-style-type: none"> <li>по утверждению следующего порядка распределения чистого дохода АО «Отбасы банк», полученного по итогам 2022 отчетного финансового года в размере 96 035 129 578,28 (девятьсот шесть миллиардов тридцать пять миллионов сто двадцать девять тысяч пятьсот семьдесят восемь) тенге 28 тиын: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 67 224 699 900,00 (шестьдесят семь миллиардов двести двадцать четыре миллиона шестьсот девяносто девять тысяч девятьсот) тенге 00 тиын от чистого дохода, направить на выплату дивидендов Единственному акционеру, из расчета 70% от суммы чистого дохода, приходящегося на одну акцию (всего 7 830 000 акций), что составляет 8 585,53 (восемь тысяч пятьсот восемьдесят пять) тенге 53 тиын чистого дохода на одну акцию;</li> <li>- 28 810 429 678,28 (двадцать восемь миллиардов восемьсот десять миллионов четыреста двадцать девять тысяч шестьсот семьдесят восемь) тенге 28 тиын от чистого дохода, оставить в распоряжении АО «Отбасы банк»;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>В дивидендной политике также регламентируется порядок распределения чистого дохода и определения его части, направляемого на выплату дивидендов, порядок расчета размера дивидендов, порядок выплаты дивидендов, в том числе сроки, место и форма их выплаты.</p> <p>Также дивидендная политика устанавливает порядок определения минимальной доли чистой прибыли Банка, направляемой на выплату дивидендов.</p>		<p>по утверждению размера дивидендов в расчете на одну простую акцию АО «Отбасы банк» 8 585,53 (восемь тысяч пятьсот восемьдесят пять) тенге 53 тиын;</p> <p>определить дату начала выплаты дивидендов – с даты принятия решения Единственным акционером.</p>
<b>4. ПРИНЦИП ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКОМ СОВЕТОМ ДИРЕКТОРОВ И ПРАВЛЕНИЕМ</b>			
4.1	<p>Совет директоров является органом управления, обеспечивающим стратегическое руководство Банком и контроль за деятельностью Правления. При этом, Совет директоров уделяет особое внимание вопросам по:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>определению Стратегии развития (направления и результаты);</li> <li>постановке и мониторингу КПД, устанавливаемых в Стратегии развития и/или Плана развития;</li> <li>организации и надзору за эффективным функционированием системы управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;</li> <li>утверждению и мониторингу эффективной реализации крупных инвестиционных проектов и других ключевых стратегических проектов в рамках компетенции Совета директоров;</li> <li>избранию (переизбранию), вознаграждению, планированию преемственности и надзору за деятельностью руководителя и членов исполнительного органа;</li> <li>корпоративному управлению;</li> <li>соблюдению в Банке положений настоящего Кодекса и корпоративных стандартов Банка в области деловой этики (Кодекса деловой этики).</li> </ol>	Соблюдается	<p>Согласно пункту 7.1 ст. 7 Устава Банка, органом управления является Совет директоров. Исклительная компетенция Совета директоров, предусмотренная Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах», Уставом Банка соблюдается.</p> <p>В 2023 году решениями Совета директоров Банка:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Решением Совета директоров от 26 апреля 2023 года (протокол № 5) принято решение утвердить отчет за 2022 год по реализации Стратегии развития информационных технологий АО «Отбасы банк» до 2023 года;</li> <li>Решением Совета директоров от 27 декабря 2023 года (протокол № 16) принято решение утвердить карты ключевых показателей деятельности и их целевые значения на 2024 год членов Правления АО «Отбасы банк»;</li> <li>Решением Совета директоров от 27 февраля 2024 года (протокол № 3) принято решение утвердить Отчет по управлению непрерывностью деятельности АО «Отбасы банк» за 2023 год;</li> <li>Отчет о деятельности Департамента внутреннего аудита за 2023 год утвержден решением Совета директоров от 27 февраля 2024 года (протокол № 3);</li> <li>Решением Совета директоров от 26.04.2023 года (протокол № 5) принято решение досрочно прекратить полномочия члена Правления, заместителя Председателя Правления АО «Отбасы банк» Бейсембаева Мираса Бериковича с 15 мая 2023 года и произвести компенсационные выплаты. Избрать членом Правления АО «Отбасы банк», заместителем Председателя Правления Савченко Владимира Александровича с 15 мая 2023 года со сроком полномочий до истечения срока полномочий Правления АО «Отбасы банк» в целом и установить должностной оклад;</li> <li>Решением Совета директоров от 30.05.2023 года (протокол № 7) принято решение осуществить выплату вознаграждения Председателю Правления и членам Правления по итогам работы за 2022 год;</li> <li>Решением Совета директоров от 31.05.2023 года (протокол № 8) утвержден Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка за 2022 год.</li> </ol>
4.2	<p>Количественный состав Совета директоров определяется Единственным акционером. Состав Совета директоров устанавливается индивидуально с учетом масштабов деятельности, текущих задач, стратегии развития и/или плана развития и финансовых возможностей.</p>	Соблюдается	<p>Срок полномочий Совета директоров устанавливается Единственным акционером. Срок полномочий членов Совета директоров совпадает со сроком полномочий всего Совета директоров, если иное не определено решением Единственного акционера, и истекает на момент принятия Единственным акционером решения по избранию нового состава Совета директоров. Решением Правления АО «НУХ «Байтерек» (протокол № 09/22) от 16 февраля 2022 года определен срок полномочий Совета директоров АО «Отбасы банк» 3 года.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>Состав Совета директоров должен быть сбалансированным, что означает сочетание членов Совета директоров (представителей Единственного акционера, независимых директоров, руководителя исполнительного органа), обеспечивающее принятие решений в интересах Холдинга и поставленных перед ним задач развития экономики.</p> <p>В составе Совета директоров обязательно присутствие и участие независимых директоров. Число членов Совета директоров должно составлять не менее трех человек. Не менее одной трети числа членов Совета директоров Банка должны быть независимыми директорами. Вместе с тем количество независимых директоров должно быть достаточным для обеспечения независимости принимаемых решений.</p> <p>Рекомендуемое количество независимых директоров в составе Совета директоров Банка составляет до пятидесяти процентов от общего количества членов Совета директоров.</p>		<p>По состоянию на 01.01.2023 года состав Совета директоров: Председатель Совета директоров – Шарлапаев К.Б., представитель Единственного акционера.</p> <p>Члены Совета директоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Хамитов Е.Е., представитель Единственного акционера;</li> <li>Мухамеджанов А.Б., представитель Единственного акционера;</li> <li>Ибрагимова Л.Е., председатель Правления Банка.</li> <li>Жамалов С.Е., независимый директор;</li> <li>Ермекова Э.М., независимый директор;</li> <li>Токобаев Н.Т., независимый директор.</li> </ul> <p>По состоянию на 31.12.2023 года состав Совета директоров: Председатель Совета директоров – Хамитов Ерсайн Ербулатович, представитель Единственного акционера.</p> <p>Члены Совета директоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ибрагимова Ляззат Еркеновна, председатель Правления Банка.</li> <li>Жамалов Санжар Еркебаевич, независимый директор;</li> <li>Ермекова Эльмира Муслимовна, независимый директор;</li> <li>Токобаев Нурлан Турсунбекович, независимый директор.</li> </ul>
4.3	<p>Отношения между независимыми директорами и Банком оформляются договорами с учетом требований законодательства Республики Казахстан, положений настоящего Кодекса и внутренних документов Банка.</p> <p>В договорах необходимо указать права, обязанности, ответственность сторон и другие существенные условия, а также обязательства независимых директоров Совета директоров по соблюдению положений настоящего Кодекса, в том числе уделять достаточное количество времени для выполнения возлагаемых на них функций, о неразглашении внутренней информации о Банке после прекращения его деятельности на срок, установленный Советом директоров и дополнительные обязательства, обусловленные требованиями к статусу и функциям независимых директоров (в части своевременного заявления об утрате независимости и другие).</p> <p>В договорах могут устанавливаться сроки выполнения членами Совета директоров отдельных обязанностей.</p>	Соблюдается	<p>Между Банком и Независимыми директорами заключены договоры, в соответствии с которыми Директор обязуется выполнять обязанности члена Совета директоров Банка/ независимого директора – члена Совета директоров Банка, определенные нормативными правовыми актами Республики Казахстан, уставом и иными внутренними документами Банка, а Банк обязуется своевременно и в полном объеме выплачивать Директору вознаграждение и компенсировать расходы, связанные с выполнением обязанностей члена Совета директоров в порядке, установленном Договором.</p> <p>Банк до подписания Договора предоставляет Директору копию Устава Банка и внутренних документов Банка, регулирующих вопросы деятельности членов Совета директоров Банка, согласно приложению к Договору. Банк в период действия Договора уведомляет Директора о внесении изменений в соответствующие внутренние документы Банка, согласно приложению к Договору, и принятии новых внутренних документов Банка в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента наступления таких изменений.</p>
4.4	<p>Банку необходимо обеспечить наличие планов преемственности членов Совета директоров для поддержания непрерывности деятельности и обновления состава Совета директоров.</p> <p>Совет директоров утверждает программу введения в должность для вновь избранных членов Совета директоров и программу профессионального развития, при необходимости. Корпоративный секретарь обеспечивает реализацию данной программы.</p>	Соблюдается частично	<p>План преемственности членов Совета директоров не разработан.</p> <p>Программа профессионального развития членов Совета директоров не разработана.</p> <p>Программа введения в должность не разработана отдельным документом. Пункт 35 Положения о Совете директоров Банка описывает процесс введения в должность членов Совета директоров.</p>



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	№ п/п	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
Члены Совета директоров, избранные впервые, после своего назначения проходят программу введения в должность. В процессе введения в должность члены Совета директоров знакомятся со своими правами и обязанностями, ключевыми аспектами деятельности и документами Банка и его дочерних организаций, в том числе связанными с наибольшими рисками.			
<p>4.5 Уровень вознаграждения членом Совета директоров рекомендуется установить в размере, достаточном для привлечения и мотивирования каждого члена Совета директоров такого уровня, который требуется для успешного управления Банком. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка вносит предложения по размеру вознаграждения кандидатов в независимые директора.</p> <p>Ни одно лицо не должно участвовать в принятии решений, связанных с собственным вознаграждением.</p> <p>Вознаграждение должно справедливо отражать ожидаемый вклад члена Совета директоров в повышение эффективности всего Совета директоров и деятельности Банка.</p> <p>При установлении размера вознаграждения члена Совета директоров принимаются во внимание обязанности членом Совета директоров, масштабы деятельности Банка, долгосрочные цели и задачи, определяемые стратегией развития, сложность вопросов, рассматриваемых Советом директоров и, при необходимости, уровень вознаграждения в аналогичных компаниях частного сектора (бенчмаркинг, обзор вознаграждений).</p> <p>Членам Совета директоров выплачивается фиксированное годовое вознаграждение, а также дополнительное вознаграждение за участие и председательство в комитетах Совета директоров. Вознаграждение члена Совета директоров не должно включать опционы или другие элементы, связанные с результатами деятельности Банка.</p> <p>При этом членам Совета директоров Банка являющимися государственными служащими и/или представителями акционера, а также Председателю Правления (в случае его членства в Совете директоров), вознаграждение за членство в Совете директоров не выплачивается.</p> <p>Единственный акционер Банка определяет размер и условия выплаты вознаграждения и компенсации расходов членам Совета директоров Банка. При этом условия вознаграждения директоров отражаются в договорах, заключаемых с ними, и/или при необходимости, во внутреннем документе Банка.</p>	Соблюдается	<p>Согласно пункту 24 главы 5 Положения о Совете директоров Банка, определены следующие виды вознаграждений независимым директорам Банка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• фиксированное годовое вознаграждение за членство в Совете директоров Банка;</li> <li>• фиксированное годовое вознаграждение за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве председателя комитета;</li> <li>• фиксированное годовое вознаграждение за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве члена комитета.</li> </ul> <p>Внутренними документами Холдинга членам Совета директоров Банка – представителям Единственного акционера в Совете директоров Банка, а также Председателю Правления Банка вознаграждение за членство в Совете директоров не выплачивается.</p> <p>В соответствии с Положением о Совете директоров Банка, договоры с Независимыми директорами Совета директоров Банка заключены.</p> <p>Согласно пункту 6.2. Договора с Независимыми директорами Совета директоров Банка, в соответствии с решением Единственного акционера Банка Директору определяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• фиксированное годовое вознаграждение в размере 4 000 000 тенге за членство в Совете директоров Банка;</li> <li>• фиксированное годовое вознаграждение в размере 375 000 тенге за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве Председателя комитета Совета директоров;</li> <li>• фиксированное годовое вознаграждение в размере 200 000 тенге за участие в заседаниях комитета Совета директоров в качестве члена комитета Совета директоров.</li> </ul>	

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	№ п/п	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>4.6 Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, Единственным акционером и Правлением Банка.</p> <p>Председателю Совета директоров следует стремиться к созданию единой команды профессионалов, настроенных на достижение рентабельности деятельности и устойчивое развитие Банка, умеющих своевременно и на должном профессиональном уровне реагировать на внутренние и внешние вызовы.</p> <p>Роли и функции Председателя Совета директоров и Председателя Правления Банка следует четко разделять и закреплять во внутренних документах Банка. Председатель Правления не может быть избран Председателем Совета директоров Банка.</p> <p>Ключевые функции председателя Совета директоров включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки;</li> <li>2) обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений;</li> <li>3) обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров;</li> <li>4) обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений;</li> <li>5) обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и единственного акционера;</li> <li>6) в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами;</li> <li>7) построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений.</li> </ol>	Соблюдается	<p>В соответствии с пунктом 31 Положения о Совете директоров Банка Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, единственным акционером и Правлением Банка.</p> <p>Председатель Совета директоров организует работу Совета директоров, ведет его заседания, а также осуществляет иные функции, определенные Уставом Банка.</p> <p>Ключевые функции председателя Совета директоров включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки;</li> <li>2. обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений;</li> <li>3. обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров;</li> <li>4. обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений;</li> <li>5. обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и единственного акционера;</li> <li>6. в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами;</li> <li>7. построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений.</li> </ol> <p>Председатель Совета директоров придерживается принципа свободы выражения точки зрения членами Совета директоров по обсуждаемым вопросам, способствует поиску согласованного решения, достижению консенсуса членами Совета директоров, принятию решений в интересах единственного акционера и Банка. Председатель Совета директоров способствует эффективному лидерству с целью создания условий для работы членом Совета директоров в качестве единой команды.</p> <p>Председателю Совета директоров рекомендуется поддерживать постоянные контакты с иными органами и должностными лицами Банка. Такие контакты должны иметь своей целью не только своевременное получение максимально полной и достоверной информации, необходимой для принятия Советом директоров решений, но и обеспечение там, где это возможно, эффективного взаимодействия этих органов и должностных лиц между собой и с третьими лицами.</p> <p>Согласно п. 10.8 Устава Банка – председатель Совета директоров утверждает Повестку дня, п. 46 Кодекса, п. 31 Положения о Совете директоров – формирует повестку дня.</p> <p>Согласно п. 67 Положения о Совете директоров Банка, при принятии решения по вопросу повестки дня заседания Совета директоров каждый член Совета директоров обладает одним голосом.</p> <p>Согласно пункту 36 Положения о Совете директоров Банка, Совет директоров Банка составляет план своей работы с графиком проведения заседаний на предшествующий год. План работы Совета директоров утверждается решением Совета директоров. На практике – формирует План работы Совета директоров Корпоративный секретарь на основе предложений структурных подразделений Банка и вносит на утверждение Совету директоров.</p>	



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.7	<p>При Совете директоров созданы Комитеты, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов по стратегическому планированию, аудиту, кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, рискам и внутреннему контролю. В целях повышения эффективности принятия инвестиционных решений комитет по стратегическому планированию предварительно рассматривает вопросы, связанные с инвестиционной деятельностью, рассмотрение которых входит в компетенцию Совета директоров.</p> <p>Комитеты создаются для проведения детального анализа и выработки рекомендаций по кругу наиболее важных вопросов до их рассмотрения на заседании Совета директоров. Окончательное решение по рассматриваемым комитетом вопросам принимается Советом директоров.</p> <p>Для организации работы комитета, комитетом или Советом директоров, секретарем комитета назначается корпоративный секретарь либо работник службы корпоративного секретаря (в случае ее наличия) Совет директоров принимает решение о создании комитетов, определяет состав комитетов, сроки и полномочия.</p> <p>Комитеты состоят из числа членов Совета директоров, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в комитете. При формировании составов комитетов принимается во внимание наличие потенциальных конфликтов интересов. Председателям комитетов наряду с профессиональными компетенциями следует обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности комитета.</p>	Соблюдается	<p>Согласно подпункту 3) пункта 10.8 Устава Банка, Председатель Совета директоров Банка организует на заседаниях Совета директоров ведение протокола, в порядке, определенном законодательством Республики Казахстан. Согласно подпункту 11) пункта 17 Положения о Корпоративном секретаре Корпоративный секретарь обеспечивает ведение протокола заседания Совета директоров, Комитетов, в котором отражается время и место проведения заседания, имена участников заседания, повестка дня, кворум и принятые решения, а также обеспечивает своевременное подписание членами совета директоров и комитетов протоколов заседаний.</p> <p>Решением Совета директоров Банка от 25 августа 2021 года (решение № 8) утверждены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Положение о Комитете по аудиту Совета директоров Банка;</li> <li>• Положение о Комитете по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка;</li> <li>• Положение о Комитете по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка;</li> <li>• Положение о Комитете по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка (далее совместно – Комитеты).</li> </ul> <p>Решением Совета директоров Банка от 30 мая 2023 года (протокол № 7) и от 27 июня 2023 года (протокол № 9) внесены изменения в Положения о Комитетах.</p> <p>В 2023 году организованы и проведены 43 заседания Комитетов Совета директоров, в ходе которых рассмотрены 181 вопрос.</p> <p>В Банке Служба Корпоративного секретаря не создана. Функции секретаря 4-х Комитетов выполняет Корпоративный секретарь Банка.</p> <p>По состоянию на 31.12.2023 года состав Комитетов Совета директоров Банка:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комитет по аудиту:       <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Жамалов Санжар Еркебаевич Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> <li>II. Токобаев Нурлан Турсунбекович Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> <li>III. Хамитов Еrsaин Ербулатович Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).</li> </ol> </li> <li>2. Комитет по рискам и внутреннему контролю:       <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Токобаев Нурлан Турсунбекович Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> <li>II. Жамалов Санжар Еркебаевич Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> </ol> </li> <li>3. Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию:       <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Жамалов Санжар Еркебаевич Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> <li>II. Токобаев Нурлан Турсунбекович Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> <li>III. Ермакова Эльмира Муслимовна Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> </ol> </li> <li>4. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам:       <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Ермакова Эльмира Муслимовна Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</li> <li>II. Токобаев Нурлан Турсунбекович Член Комитета - член Совета директоров, независимый директор</li> <li>III. Хамитов Еrsaин Ербулатович Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинг)</li> </ol> </li> </ol>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.8	<p>Председатель Комитета по стратегическому планированию избирается из числа независимых членов Совета директоров на срок исполнения Советом директоров своих полномочий на одном из первых заседаний Совета директоров. Решение об избрании принимается простым большинством голосов от общего числа членов Совета директоров.</p> <p>При необходимости в состав Комитета по стратегическому планированию могут привлекаться эксперты имеющие соответствующий опыт и компетенцию. Члены комитета, не являющиеся членами Совета директоров, назначаются Советом директоров по представлению Председателя Комитета.</p> <p>Основными функциями Комитета по стратегическому планированию является разработка и представление Совету директоров Банка рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности Банка и стратегии его развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка, его рентабельной деятельности и устойчивого развития. Детальные цели и задачи комитета предусмотрены положением о комитете.</p>	Соблюдается	<p>С 21 февраля 2022 года по настоящее время председателем Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию является независимый директор – Жамалов С.Е., члены Комитета: Ермакова Э.М. – независимый директор, Токобаев Н.Т. – независимый директор.</p> <p>К работе Комитета эксперты не были привлечены.</p> <p>Комитет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом, оказывающим содействие Совету директоров путем предварительного рассмотрения, анализа, планирования преемственности и выработки рекомендаций по вопросам, относящимся к его компетенции.</p> <p>Комитет создан для повышения подготовки Совету директоров рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), вопросам корпоративного развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка в средне- и долгосрочной перспективе, его рентабельной деятельности и устойчивого развития (пункт 4 Положения о Комитете по стратегическому планированию и стратегическому планированию Совета директоров Банка).</p>
4.9	<p>В состав Комитета по аудиту входят независимые директора, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом в области бухгалтерского учета и аудита, управления рисками, внутреннего контроля. Председателем Комитета по аудиту является независимый директор. Основные функции Комитета по аудиту включают вопросы внутреннего и внешнего аудита, финансовой отчетности, внутреннего контроля и управления рисками, соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и иные вопросы по поручению Совета директоров.</p> <p>Кроме того, Комитет по аудиту оценивает кандидатов во внешние аудиторы Банка, а также предварительно анализирует заключение аудиторской организации перед представлением его Совету директоров и Холдинга.</p> <p>Член Совета директоров, не являющийся независимым, может быть избран в состав комитета, если Совет директоров в порядке исключения решит, что членство данного лица в комитете по аудиту необходимо в интересах Холдинга и Банка. При возникновении данного назначения Совету директоров следует раскрыть характер зависимости данного лица и обосновать такое решение.</p>	Соблюдается	<p>С 21 февраля 2022 года председателем Комитета по аудиту избран независимый директор Жамалов С.Е., члены Комитета: Хамитов Е.Е. – представитель Холдинга, Токобаев Н.Т. – независимый директор.</p> <p>В 2023 году к работе Комитета эксперты не привлекались.</p> <p>Комитет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом, оказывающим содействие Совету директоров путем предварительного рассмотрения, анализа, планирования преемственности и выработки рекомендаций по вопросам, относящимся к его компетенции.</p> <p>Комитет создан с целью повышения эффективности и качества работы Совета директоров Банка посредством подготовки Совету директоров рекомендаций по установлению эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка (в том числе, за полнотой и достоверностью финансовой отчетности), соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов, а также для подготовки Совету директоров Банка рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками Банка (пункт 4 Положения о Комитете по аудиту Совета директоров Банка).</p>



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.10	<p>В состав Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам входит большинство из числа независимых директоров в целях выработки объективных и независимых решений и недопущения влияния заинтересованных лиц (представителей Единственного акционера, руководителя правления, работников и иных лиц) на суждения членов комитета.</p> <p>Членам комитета следует обладать необходимыми знаниями и практическим опытом в области управления персоналом и оценки его деятельности, а также в сфере корпоративного управления. Председателем комитета является независимый директор.</p> <p>Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам определяет критерии подбора кандидатов в члены Совета директоров, кандидатуры топ-менеджеров, вырабатывает политику Банка в области вознаграждения данных лиц, производит регулярную оценку деятельности членов Совета директоров и топ-менеджеров.</p> <p>Основные функции Комитета включают вопросы назначения (избрания), постановки мотивационных КПД, оценки деятельности, вознаграждения и планирования преемственности Председателя и членов Правления, вопросы назначения и вознаграждения Корпоративного секретаря, а также участие в рассмотрении указанных вопросов в отношении состава самого Совета директоров, в случаях предоставления таких полномочий Единственным акционером. В этом случае, членам Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам рекомендуется не допускать возникновения ситуации с конфликтом интересов и не принимать участие при рассмотрении вопросов собственного назначения и/или вознаграждения.</p>	Соблюдается	<p>С 21 февраля 2022 года Председателем Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам избран независимый директор Ермекова Э.М., члены Комитета: Хамитов Е.Е. – представитель Холдинга, Токобаев Н.Т. – независимый директор.</p> <p>В 2023 году к работе Комитета эксперты не привлекались.</p> <p>Комитет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом, оказывающим содействие Совету директоров путем предварительного рассмотрения, анализа, планирования преемственности и выработки рекомендаций по вопросам, относящимся к его компетенции.</p> <p>Комитет создан для повышения эффективности и качества работы Совета директоров, посредством углубленной проработки и мониторинга вопросов, относящихся к компетенции Совета директоров в сфере кадровой политики, системы назначений и вознаграждений, а также оценки деятельности в целом и в отдельности членов Совета директоров Банка, членов Правления Банка, планирования преемственности Председателя и членов Правления и оценки деятельности Корпоративного секретаря (пункт 4 Положения о Комитете по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка).</p>
4.11	<p>В состав комитета по рискам и внутреннему контролю входят независимые директора, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом в области управления рисками, внутреннего контроля. Председателем комитета по рискам и внутреннему контролю является независимый директор.</p> <p>При необходимости в состав комитета по рискам и внутреннему контролю могут привлекаться эксперты, имеющие соответствующий опыт и компетенцию. Члены комитета, не являющиеся членами Совета директоров, назначаются Советом директоров по представлению Председателя комитета.</p>	Соблюдается	<p>С 21 февраля 2022 года Председателем Комитета по рискам и внутреннему контролю избран независимый директор Токобаев Н.Т., члены Комитета: Жамалов С.Е. – независимый директор.</p> <p>В 2023 году к работе Комитета эксперты не привлекались.</p> <p>Комитет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом, оказывающим содействие Совету директоров путем предварительного рассмотрения, анализа, планирования преемственности и выработки рекомендаций по вопросам, относящимся к его компетенции.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>Основные функции комитета по рискам и внутреннему контролю включают вопросы по управлению рисками и внутреннему контролю, соблюдению законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и иные вопросы по поручению Совета директоров.</p>		<p>Комитет создан с целью повышения эффективности и качества работы Совета директоров Банка посредством подготовки Совету директоров рекомендаций по мониторингу за надежностью и эффективностью системы внутреннего контроля и управления рисками, по контролю за независимостью Службы комплаенс, соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов, а также для подготовки Совету директоров Общества рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками в Банке, совершенствования и укрепления системы управления рискам (пункт 4 Положения о Комитете по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка).</p>
4.12	<p>Подготовка и проведение заседаний Совета директоров должны способствовать максимальной результативности его деятельности.</p> <p>Рекомендуемая периодичность проведения заседаний Совета директоров составляет не менее шести заседаний в год. Рекомендуется равномерное распределение количества вопросов, планируемых к рассмотрению в течение года, для обеспечения тщательного и полноценного обсуждения и принятия своевременных и качественных решений.</p> <p>Совету директоров следует соблюдать установленные документами Банка процедуры по подготовке и проведению заседаний Совета директоров.</p> <p>Заседания Совета директоров проводятся в соответствии с планом работы, утверждаемым Советом директоров до начала календарного года, включающим перечень рассматриваемых вопросов и график проведения заседаний с указанием дат.</p> <p>Проведение заседаний Совета директоров и его комитетов осуществляется посредством очной или заочной форм голосования, при этом количество заседаний с заочной формой голосования необходимо минимизировать. Рассмотрение и принятие решений по вопросам важного и стратегического характера осуществляется только на заседаниях Совета директоров с очной формой голосования.</p> <p>Член Совета директоров, имеющий заинтересованность по вопросу, вынесенному на рассмотрение Совета директоров, не участвует в обсуждении и голосовании по данному вопросу, о чем делается соответствующая запись в протоколе заседания Совета директоров.</p>	Соблюдается	<p>В 2023 году организовано и проведено 17 заседаний Совета директоров Банка.</p> <p>Заочных заседаний в 2023 году проведено: 5.</p> <p>Очных заседаний в 2023 году проведено: 11.</p> <p>Закрытое заседание в 2023 году проведено: 1</p> <p>Рассмотрены 142 вопроса: в очном порядке – 96, путем заочного голосования – 45, в закрытом голосовании – 1.</p> <p>Процедуры, порядок организации подготовки, проведения заседаний/заочных голосований Совета директоров Банка определены Положением о Совете директоров Банка, Регламентом взаимодействия Холдинга с дочерними организациями.</p> <p>План работы Совета директоров Банка и график проведения заседаний на 2023 год утвержден решением Совета директоров от 22 декабря 2022 года № 16.</p> <p>В 2023 году организованы и проведены 43 очных заседания Комитетов Совета директоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 заседаний Комитета по аудиту (56 вопросов);</li> <li>• 11 заседаний Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам (24 вопроса);</li> <li>• 11 заседаний Комитета по рискам и внутреннему контролю (61 вопрос);</li> <li>• 10 заседаний Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию (40 вопросов).</li> </ul> <p>В ходе 43 заседаний рассмотрен 181 вопрос.</p> <p>Рассмотрение и принятие решений по вопросам важного и стратегического характера осуществляется только на заседаниях Совета директоров с очной формой голосования.</p> <p>В 2023 году на рассмотрение Совету директоров выносились 7 вопросов о заключении сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями. Заинтересованные лица не принимали участия в голосовании в отношении себя, своих близких родственников и супруги/а.</p>





№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.13	<p>Совет директоров, комитеты и члены Совета директоров оцениваются на ежегодной основе, в случае инициирования проведения соответствующей оценки Председателем Совета директоров Банка. При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации.</p> <p>Оценка позволяет определять вклад Совета директоров и каждого из его членов в достижении стратегических задач развития Банка, а также выявлять направления и рекомендовать меры для улучшений. Результаты оценки принимаются во внимание при переизбрании или досрочном прекращении полномочий членов Совета директоров.</p> <p>Оценка является одним из основных инструментов повышения профессионализма Совета директоров и его индивидуальных членов. Проведение оценки обязательно как для независимых директоров, так и для представителей Единственного акционера.</p> <p>Проведение оценки осуществляется по принципам, таким как регулярность, комплексность, непрерывность, реалистичность, конфиденциальность.</p> <p>Оценка включает, но не ограничивается рассмотрением следующих вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. оптимальность состава Совета директоров (баланс навыков, опыта, разнообразие состава, объективность) в контексте стоящих задач перед Банком;</li> <li>2. ясность понимания видения, стратегии, основных задач, проблем и ценностей Банка;</li> <li>3. планы преемственности и развития;</li> <li>4. функционирование Совета директоров как единого органа, роли Совета директоров и руководителя Правления в деятельности Банка;</li> <li>5. эффективность взаимодействия Совета директоров с Единственным акционером, правлением и должностными лицами Банка;</li> <li>6. эффективность каждого из членов Совета директоров;</li> <li>7. эффективность деятельности комитетов Совета директоров и их взаимодействие с Советом директоров, членами Правления;</li> <li>8. качество информации и документов, предоставляемых Совету директоров;</li> <li>9. качество обсуждений на Совете директоров, в комитетах;</li> <li>10. эффективность деятельности корпоративного секретаря;</li> <li>11. ясность в понимании процессов и компетенций;</li> <li>12. процесс выявления и оценки рисков;</li> </ol>	Соблюдается	<p>В 2023 году оценка деятельности Совета директоров и его комитетов, Председателя и членов Совета директоров, Корпоративного секретаря по итогам 2022 года (далее – Оценка) была проведена собственными силами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов.</p> <p>В 2023 году Отчет по результатам Оценки деятельности Совета директоров, Комитетов и членов Совета директоров АО «Отбасы банк» за 2022 год рассмотрен в ходе закрытого заседания от 26 апреля 2023 года (протокол № 6). По результатам Оценки общая оценка деятельности Совета директоров по итогам 2022 года составила 3,75 %.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>13. взаимодействие с Единственным акционером и иными заинтересованными сторонами.</p> <p>Способами оценки являются самооценка или привлечение независимого консультанта для повышения качества оценки. Независимый внешний консультант привлекается не реже чем один раз в три года.</p> <p>Результаты оценки могут служить основанием для переизбрания всего состава Совета директоров или отдельного его члена, пересмотра состава Совета директоров и размера вознаграждения членам Совета директоров. В случае наличия серьезных недостатков в результатах деятельности отдельных членов Совета директоров Председатель Совета директоров проводит консультации с Единственным акционером.</p> <p>Единственный акционер может провести оценку Совета директоров самостоятельно или с привлечением независимого консультанта. Во внимание принимаются результаты оценки, проведенной самостоятельно Советом директоров, результаты деятельности Банка, выполнение КГД и иные факторы.</p>		
4.14	<p>В целях эффективной организации деятельности Совета директоров и взаимодействия правления с единственным акционером, Советом директоров назначается Корпоративный секретарь.</p> <p>Совет директоров принимает решение о назначении корпоративного секретаря, определяет срок его полномочий, функции и порядок деятельности, размер должностного оклада и условия вознаграждения, принимает решение о создании службы (секретариата) корпоративного секретаря (при необходимости) и определяет бюджет указанной службы. Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров и независим от правления Банка. Основные обязанности корпоративного секретаря включают содействие в своевременном и качественном принятии корпоративных решений со стороны Совета директоров, единственного акционера, выполнение роли Советника для членов Совета директоров по всем вопросам их деятельности и применения положений настоящего Кодекса, а также мониторинг за реализацией настоящего Кодекса и участие в совершенствовании корпоративного управления в Банке и дочерних организациях. Корпоративный секретарь также осуществляет подготовку отчета о соблюдении принципов и положений настоящего Кодекса, который включается в состав годового отчета Банка. В данном отчете следует отражать перечень принципов и положений Кодекса, которые не соблюдаются, с приведением соответствующих объяснений.</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с Уставом банка Корпоративный секретарь назначается на должность решением Совета директоров Банка.</p> <p>Согласно Положению о Совете директоров Банка, Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров и независим от Правления Банка.</p> <p>С 03.05.2022 года по настоящее время Корпоративным секретарем Банка является Толкимбекова Мадина Уланбековна.</p>



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>На должность Корпоративного секретаря назначается лицо, имеющее высшее юридическое или экономическое образование, с не менее чем 5-летним опытом работы, и практические знания в сфере корпоративного управления и корпоративного права.</p> <p>Корпоративный секретарь осуществляет свою деятельность на основе положения, утверждаемого Советом директоров, в котором указываются функции, права и обязанности, порядок взаимодействия с органами Банка, квалификационные требования и другая информация.</p> <p>Для выполнения своих функций Корпоративный секретарь наделяется следующими полномочиями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. запрашивать и получать у органов, должностных лиц и работников Банка документы и информацию, необходимые для принятия решений на заседаниях Совета директоров и решений Единственного акционера;</li> <li>2. принимать меры по организации заседаний Совета директоров и по доведению до должностных лиц Банка информации о принятых решениях Советом директоров и Единственным акционером, а также последующему контролю их исполнения;</li> <li>3. непосредственно взаимодействовать с Председателем и членами Совета директоров, первым руководителем и членами Правления, работниками Банка, Единственным акционером.</li> </ol> <p>Правление Банка оказывает Корпоративному секретарю всестороннее содействие при исполнении им своих полномочий.</p>		<p>Решением Совета директоров от 30.03.2018 года (протокол № 3) утверждено Положение о Корпоративном секретаре, согласно которому к должности Корпоративного секретаря Банка утверждены квалификационные требования:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. иметь высшее юридическое или экономическое образование;</li> <li>2. иметь опыт работы не менее 5 (пяти) лет, и практические знания в сфере корпоративного управления и корпоративного права;</li> <li>3. обладать знанием законодательства Республики Казахстан;</li> <li>4. уметь вести переговоры и регулировать конфликты между участниками корпоративных отношений;</li> <li>5. иметь организаторские и аналитические навыки;</li> <li>6. владеть государственным языком, а также английским языком в случае наличия в составе совета директоров лиц, не владеющих государственным и/или русским языком.</li> </ol> <p>Утвержденное решением Совета директоров Банка от 30.03.2018 года (протокол № 3) Положение о Корпоративном секретаре Банка определяет статус Корпоративного секретаря в организационной структуре и системе корпоративного управления Банка, порядок назначения и досрочного освобождения от должности корпоративного секретаря, его задачи, функции, права и обязанности, полномочия и ответственность, организационное и техническое обеспечение деятельности.</p> <p>Решением Совета директоров АО «Отбасы банк» от 30 ноября 2023 года (протокол № 15) внесены изменения и дополнения в Положение о Корпоративном секретаре Банка.</p>
<p>4.15 В отношении Корпоративного секретаря в Банке разрабатывается программа введения в должность и планирования преемственности. Назначение Корпоративного секретаря осуществляются на основе открытых и прозрачных процедур, закрепленных во внутренних документах Банка.</p> <p>В зависимости от размера Банка и масштаба его деятельности, может быть создана Служба Корпоративного секретаря.</p>	Частично соблюдается	<p>Решением Совета директоров от 30 ноября 2023 года (протокол № 15) в Положении о Корпоративном секретаре Банка включена Программа введения в должность и планирования преемственности Корпоративного секретаря Банка.</p> <p>В Банке Служба Корпоративного секретаря не создана.</p>
<p>4.16 В целях соблюдения принципов деловой этики, оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Банке, назначается Омбудсмен из числа работников Банка.</p> <p>Кандидату на должность Омбудсмена следует обладать безупречной деловой репутацией, высоким авторитетом, а также способностью принятия беспристрастных решений.</p>	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров Банка от 29.06.2022 года (протокол № 7) Омбудсменом Банка была назначена руководитель Аппарата Холдинга Акрачкова Дина Викторовна, со сроком полномочий два года.</p>

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>Омбудсмен назначается решением Совета директоров Банка и подлежит переизбранию каждые два года. Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликта и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников, так и Банка.</p> <p>Омбудсмен выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Банка выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.</p>		
<p>4.17 Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы Комитету по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, и Комитету по аудиту Совета директоров Банка, которые оценивают результаты его деятельности.</p> <p>Совет директоров Банка оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.</p>	Соблюдается	<p>В 2023 году отчет о работе омбудсмена АО «Отбасы банк» за 2022 год рассмотрен в ходе заседания Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров Банка от 23 февраля 2023 года № 2 и в ходе заочного заседания Совета директоров Банка от 24 февраля 2023 года № 3.</p>
<p>4.18 Для осуществления внутреннего аудита как деятельности предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленной на совершенствование работы Банка, создана и функционирует Служба внутреннего аудита.</p> <p>Совет директоров Банка определяет количественный состав и срок полномочий Службы внутреннего аудита, назначает ее руководителя и работников, а также досрочно прекращает их полномочия, определяет порядок ее работы, размер и условия оплаты труда и премирования работников Службы внутреннего аудита, а также бюджет Службы внутреннего аудита.</p> <p>Работники Службы внутреннего аудита не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка.</p> <p>Служба внутреннего аудита подчиняется непосредственно Совету директоров Банка и является независимой от Правления Банка. Задачи и функции Службы внутреннего аудита, ее права и ответственность определяются положением о Службе внутреннего аудита, утверждаемым Советом директоров Банка.</p>	Соблюдается	<p>Согласно пп. 4) п. 7.1 Устава Банка, органом, осуществляющим контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка, является подразделение внутреннего аудита.</p> <p>В соответствии с пп. 12) п.10.2 Устава Банка к исключительной компетенции Совета директоров Банка относится определение количественного состава и срока полномочий подразделения внутреннего аудита, назначение его руководителя и работников, а также досрочное прекращение их полномочий, определение порядка работы ДВА, размеров должностных окладов и условий оплаты труда, премирования работников ДВА, оказания социальной поддержки, а также принятие решения о премировании руководителя и работников ДВА. Также Совет директоров на ежегодной основе утверждает бюджет ДВА (отдельно или в рамках общего бюджета Банка).</p> <p>В 2023 году:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• штатная численность работников ДВА – 13 единиц,</li> <li>• определен 3 летний срок полномочий ДВА с 10 февраля 2023 г. по 9 февраля 2026 г.,</li> <li>• деятельность осуществлялась назначенными работниками ДВА включая директора ДВА,</li> <li>• оплата труда работникам ДВА осуществлялась согласно определенным размерам должностных окладов и установленным грейдам.</li> </ul>



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>Ключевые обязанности Службы внутреннего аудита включают оценку качества систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления в Банке и доведение до сведения Совета директоров информации о достаточности и эффективности данных систем. Основная задача Службы внутреннего аудита заключается в содействии улучшению результатов деятельности Банка.</p> <p>В положении о Службе внутреннего аудита определяется и закрепляется следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. приверженность принципам и положениям, принятым международным Институтом внутренних аудиторов (The Institute of Internal Auditors);</li> <li>2. статус, цели и задачи внутреннего аудита Банка;</li> <li>3. условия обеспечения независимости, объективности и профессионализма Службы внутреннего аудита, для достижения целей и задач внутреннего аудита и эффективного выполнения Службой внутреннего аудита своих функций и обязанностей;</li> <li>4. квалификационные требования к руководителю и работникам Службы внутреннего аудита;</li> <li>5. объем и содержание деятельности внутреннего аудита;</li> <li>6. право доступа к документации, сотрудникам и материальным активам при выполнении соответствующих заданий;</li> <li>7. порядок взаимодействия Службы внутреннего аудита с Советом директоров и Правлением Банка и представления отчетности Комитету по аудиту и Совету директоров Банка.</li> </ol> <p>В положении о Службе внутреннего аудита предусматриваются также следующие задачи и функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. содействие Правлению и работникам Банка в разработке и мониторинге исполнения процедур и мероприятий по совершенствованию систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления;</li> <li>2. координация деятельности с внешним аудитором Банка, а также лицами, оказывающими услуги по консультированию в области управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления;</li> <li>3. проведение в рамках установленного порядка внутреннего аудита дочерних организаций, не имеющих собственных служб/функций внутреннего аудита, а также условия и порядок взаимодействия со службами внутреннего аудита дочерних организаций по вопросам сбора и представления необходимой информации Совету директоров Банка и по вопросам развития/усовершенствования деятельности служб внутреннего аудита дочерних организаций в целом;</li> </ol>		<p>Решением СД от 31 октября 2023 года № 13 утверждена схема должностных окладов Главного комплаенс-контролера, корпоративного секретаря, работников ДВА и определены размеры должностных окладов работников ДВА с 26 декабря 2023 года.</p> <p>Годовой аудиторский план ДВА на 2023 год (ГАП), Бюджет ДВА на 2023 год, а также План профессионального обучения работников ДВА на 2023 год утвержден решением СД от 26 декабря 2022 года № 17.</p> <p>В 2023 году все работники ДВА поддерживали профессиональное развитие, а также прошли обучение согласно плану профессионального обучения работников ДВА на 2023 год:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. начальником Управления по аудиту бизнес процессов ДВА сдан экзамен по 2 части CIA (Certified Internal Auditor);</li> <li>2. аудитором Управления по аудиту бизнес процессов ДВА получен международный профессиональный сертификат DipCPIA.</li> </ol> <p>Согласно п. 12.6 Устава Банка, работники ДВА не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка. В 2023 году работники ДВА не избирались в состав Совета директоров и Правления Банка.</p> <p>Согласно п. 8, 10 Положения о ДВА, утвержденного решением СД от 30 марта 2018 года № 3, ДВА является непосредственно организационно подчиненной и функционально подотчетной Совету директоров и административно подчиненной Правлению Банка. При этом, Правление Банка не должно использовать административное курирование для оказания влияния на независимость и объективность ДВА. В соответствии с п.16,17 Положения о ДВА, ДВА должен быть независим от влияния членов Правления и иных лиц в целях надлежащего выполнения возложенных на нее задач и функций, обеспечения объективности и беспристрастных суждений. Не допускается вмешательство членов Правления и иных лиц в процессы определения участников (субъектов), предметов (объектов), объемов и периодов аудита, планирования и исполнения аудиторских заданий, формирования и представления отчетов ДВА о результатах своей деятельности.</p> <p>В 2023 году перед началом аудиторских проверок, все работники ДВА, включая директора, подтверждали свою независимость путем подписания декларации о независимости. В 2023 году отсутствовали факты оказания влияния на независимость и объективность ДВА, а также деятельность ДВА и представления отчетов ДВА о результатах своей деятельности. В 2023 году ДВА не принимал управленческие решения.</p> <p>Задачи и функции, права и ответственность ДВА определены Положением о ДВА, утвержденным решением СД (протокол № 3) от 30.03.2018 года.</p> <p>В соответствии с Положением о ДВА ключевые обязанности ДВА включают оценку эффективности систем внутреннего контроля (СВК), управления рисками (СУР) и корпоративного управления (СКУ) в Банке, а также ИТ-аудит и аудит ИБ. Оценка эффективности СВК, СУР и СКУ осуществляется ДВА периодически в соответствии с требованием законодательства РК, но не менее одного раза в три года. ИТ аудит и аудит ИБ осуществляется ДВА на ежегодной основе. Отчеты по итогам оценки эффективности СВК, СУР, СКУ, а также отчеты по результатам ИТ аудита и аудита ИБ представляются на утверждение Совету директоров после предварительного одобрения Комитетом по аудиту. Миссия ДВА заключается в оказании услуг необходимого содействия Совету директоров и Правлению в выполнении их обязанностей по достижению стратегических целей Банка. Основной целью деятельности ДВА является предоставление Совету директоров независимых разумных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности Банка и повышение эффективности управления Банком.</p>

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. подготовка и предоставление Совету директоров и Комитету по аудиту периодических отчетов о результатах деятельности службы внутреннего аудита и выполнении (годового) аудиторского плана (в том числе включающих информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления);</li> <li>5. проверка соблюдения членами Правления Банка и ее работниками положений законодательства Республики Казахстан и внутренних документов, касающихся инсайдерской информации и борьбы с коррупцией, соблюдения этических требований;</li> <li>6. осуществление мониторинга за исполнением рекомендаций внешнего аудитора;</li> <li>7. предоставление консультаций в рамках утвержденного Советом директоров плана работ по вопросам организации и совершенствования внутреннего контроля, управления рисками, корпоративного управления и организации внутреннего аудита, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Службы внутреннего аудита.</li> </ol> <p>Оценка эффективности деятельности Службы внутреннего аудита, ее руководителя и работников осуществляется Советом директоров на основе рассмотрения отчетов Службы внутреннего аудита, соблюдения сроков исполнения (годового) аудиторского плана и представления отчетности, оценки соответствия отчетов требованиям стандартов и внутренних нормативных документов Службы внутреннего аудита.</p> <p>Для осуществления внутреннего аудита как деятельности по предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленной на совершенствование работы Банка, создана и функционирует Служба внутреннего аудита.</p> <p>Совет директоров Банка определяет количественный состав и срок полномочий Службы внутреннего аудита, назначает ее руководителя и работников, а также досрочно прекращает их полномочия, определяет порядок ее работы, размер и условия оплаты труда и премирования работников Службы внутреннего аудита, а также бюджет Службы внутреннего аудита. Работники Службы внутреннего аудита не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка.</p>		<p>Положением о ДВА определено и закреплено следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В соответствии с п. 4 Положения, при осуществлении своей деятельности ДВА руководствуется Международными основами профессиональной практики внутреннего аудита, составными элементами которых являются определение, миссия, основные принципы профессиональной практики внутреннего аудита, кодекс этики внутренних аудиторов (далее – Кодекс этики), международные профессиональные стандарты внутреннего аудита, а также практические указания и руководства к ним;</li> <li>2. организационный статус, цели и задачи ДВА регламентированы Главами 2-4 Положения;</li> <li>3. условия обеспечения независимости, объективности и профессионализма ДВА, для достижения целей и задач внутреннего аудита и эффективного выполнения ДВА своих функций и обязанностей, в т.ч. путем ограничения участия аудиторов в аудите процессов, осуществлявшихся ими в течение периода, который подвергается аудиту, недопустимости вмешательства в деятельность ДВА, установления квалификационных требований к работникам ДВА, непрерывного профессионального развития и т.д.;</li> <li>4. квалификационные требования к руководителю и работникам ДВА предусмотрены в типовых формах должностных инструкций, являющихся приложениями 1-5 к Положению о ДВА;</li> <li>5. объем и содержание деятельности внутреннего аудита, которые включают в себя выполнение аудиторских заданий/консультационных услуг в соответствии с утвержденным Годовым аудиторским планом, мониторинг исполнения рекомендаций внутреннего/внешнего аудита иных уполномоченных органов, разработку внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих деятельность ДВА и т.д.;</li> <li>6. в соответствии с п. 25 Положения для обеспечения исполнения основных задач и функций ДВА вправе иметь беспрепятственный и полный доступ к любым активам, ко всем документам, бухгалтерским записям и любой другой информации о деятельности Банка, в том числе к конфиденциальным сведениям, а также иметь беспрепятственный и полный доступ к информационным базам данных, программному обеспечению в пассивном режиме просмотра, без права ввода и корректировки данных;</li> <li>7. порядок взаимодействия ДВА с Советом директоров и Правлением Банка и представления отчетности Комитету по аудиту и Совету директоров Банка предусмотрен Главами 8 и 9 Положения.</li> </ol> <p>В Положении о ДВА предусмотрены также следующие задачи и функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в соответствии с пп. 12) п. 20 Положения, ДВА предоставляет консультации Правлению по вопросам совершенствования процессов внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления. Консультационные услуги оказываются ДВА на основании результатов контрольных процедур при сохранении независимости и объективности ДВА, исключая принятие ДВА управленческих решений;</li> <li>2. в соответствии с пп. 6) п. 20 Положения, ДВА взаимодействует с Единственным акционером, внешними аудиторами и государственными органами в пределах компетенции ДВА, а при необходимости участвует в процессах аудита, оценки, анализа, проводимых внешними аудиторами, независимыми оценщиками и/или консультантами;</li> <li>3. в структуре Банка дочерние организации не предусмотрены, в связи с чем отсутствует необходимость создания отдельной службы внутреннего аудита и проведения внутреннего аудита дочерних организаций;</li> </ol>



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	№ п/п	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>Служба внутреннего аудита подчиняется непосредственно Совету директоров Банка и является независимой от Правления Банка. Задачи и функции Службы внутреннего аудита, ее права и ответственность определяются положением о Службе внутреннего аудита, утверждаемым Советом директоров Банка.</p> <p>Ключевые обязанности Службы внутреннего аудита включают оценку качества систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления в Банке и доведение до сведения Совета директоров информации о достаточности и эффективности данных систем. Основная задача Службы внутреннего аудита заключается в содействии улучшению результатов деятельности Банка.</p> <p>В положении о Службе внутреннего аудита определяется и закрепляется следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>приверженность принципам и положениям, принятым международным Институтом внутренних аудиторов (The Institute of Internal Auditors);</li> <li>статус, цели и задачи внутреннего аудита Банка;</li> <li>условия обеспечения независимости, объективности и профессионализма Службы внутреннего аудита, для достижения целей и задач внутреннего аудита и эффективного выполнения Службой внутреннего аудита своих функций и обязанностей;</li> <li>квалификационные требования к руководителю и работникам Службы внутреннего аудита;</li> <li>объем и содержание деятельности внутреннего аудита;</li> <li>право доступа к документации, сотрудникам и материальным активам при выполнении соответствующих заданий;</li> <li>порядок взаимодействия Службы внутреннего аудита с Советом директоров и Правлением Банка и представления отчетности Комитету по аудиту и Совету директоров Банка.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>в соответствии с пп. 3) п. 20 Положения, ДВА регулярно по итогам отчетного периода (квартала, года) предоставляет на рассмотрение и утверждение Совету директоров отчет о деятельности ДВА, предварительно рассмотренный Комитетом по аудиту. Отчеты содержат информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления;</li> <li>в соответствии с пп. 7, 8, 10 п. 19 Положения, одним из основных задач ДВА является соблюдение требований законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и иных документов Банка, а также эффективности систем и процедур, созданных и применяемых для обеспечения соответствия этим требованиям (комплаенс-контроль), выполнения решений органов Банка и предписаний (предложений) уполномоченных (надзорных) государственных органов, эффективность системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей. Также в соответствии с пп. 8 п. 20 Положения проводит оценку рисков совершения мошенничества и то, как Банк управляет риском мошенничества;</li> <li>в соответствии с пп. 4) п. 20 Положения, ДВА осуществляет мониторинг исполнения Банком рекомендаций /предписаний внешнего аудитора и иных проверяющих государственных органов, принятых в установленном порядке, а также в рамках периодических отчетов предоставляет Совету директоров информацию о ходе и качестве выполнения корректирующих мероприятий;</li> <li>в соответствии с пп. 12, 13, 16 п. 20 Положения, ДВА предоставляет консультации Правлению по вопросам совершенствования процессов внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления и осуществляет иные функции в пределах компетенции ДВА.</li> </ol> <p>В 2023 году все аудиторские отчеты по результатам аудиторских проверок, запланированных в утвержденном ГАП на 2023 год (решение СД от 26 декабря 2022 года (протокол № 17), выполнены своевременно, рассмотрены Правлением Банка и предварительно одобрены Комитетом по аудиту.</p> <p>В 2023 году СД Банка утверждены периодические отчеты по результатам деятельности ДВА, содержащие информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>за 4 кв. 2022 года (11.03.2023 года № 3)</li> <li>годовой отчет за 2022 год (11.03.2023 года №3),</li> <li>за 1-4 кварталы 2023 года (26.04.2023 года № 05, 01.09.2023 № 11, 31.10.2023 № 13, 30.01.2024 № 1).</li> <li>годовой отчет о деятельности ДВА за 2023 год утвержден решением Совета директоров от 27 февраля 2024 года (протокол № 3).</li> </ol> <p>Периодические отчеты по результатам деятельности ДВА в 2023 году также содержат информацию по исполнению ГАП на 2023 год, бюджета на 2023 год и Плана профессионального обучения на 2023 год, а также результаты мониторинга исполнения рекомендаций, выданных по результатам внутренних и внешних аудитов.</p>	

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	№ п/п	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>В положении о Службе внутреннего аудита предусматриваются также следующие задачи и функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>содействие Правлению и работникам Банка в разработке и мониторинге исполнения процедур и мероприятий по совершенствованию систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления;</li> <li>координация деятельности с внешним аудитором Банка, а также лицами, оказывающими услуги по консультированию в области управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления;</li> <li>проведение в рамках установленного порядка внутреннего аудита дочерних организаций, не имеющих собственных служб/функций внутреннего аудита, а также условия и порядок взаимодействия со службами внутреннего аудита дочерних организаций по вопросам сбора и представления необходимой информации Совету директоров Банка и по вопросам развития/усовершенствования деятельности служб внутреннего аудита дочерних организаций в целом;</li> <li>подготовка и предоставление Совету директоров и Комитету по аудиту периодических отчетов о результатах деятельности службы внутреннего аудита и выполнении (годового) аудиторского плана (в том числе включающих информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления);</li> <li>проверка соблюдения членами Правления Банка и ее работниками положений законодательства Республики Казахстан и внутренних документов, касающихся инсайдерской информации и борьбы с коррупцией, соблюдения этических требований;</li> <li>осуществление мониторинга за исполнением рекомендаций внешнего аудитора;</li> <li>предоставление консультаций в рамках утвержденного Советом директоров плана работ по вопросам организации и совершенствования внутреннего контроля, управления рисками, корпоративного управления и организации внутреннего аудита, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Службы внутреннего аудита.</li> </ol>		<p>В 2023 году ДВА оказывало консультационные услуги Банку в рамках ежедневной деятельности, а также выполнено отдельное консультационное задание - Анализ текущей организационной структуры, уровней управления с учетом нормы управляемости, согласованности функций, процессов, стратегий, обязанностей и ролей, с выработкой рекомендаций, при наличии, по повышению эффективности функционирования.</p> <p>В 2023 году проведена внутренняя оценка корпоративного управления Банка в соответствии с Методикой диагностики корпоративного управления Банка. Итоговый балл эффективности составил 95,6 %, отчет утвержден решением Совета директоров Банка от 27 декабря 2023 года, протокол № 16.</p> <p>В 2023 году ДВА выполнил две аудиторские проверки: аудит информационных систем (ИТ аудит) (утверждено решением СД от 1 сентября 2023 года, протокол заседания № 11) и аудит информационной безопасности (утверждено решением СД от 30 января 2024 года, протокол заседания № 01).</p> <p>ДВА обеспечивает регулярную (внутреннюю и внешнюю) оценку эффективности и качества своей деятельности, которая представляется на утверждение Совету директоров, при этом:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>внутренняя оценка (самооценка) проводится на постоянной основе (по итогам отчетного года) ДВА самостоятельно, которая утверждается Советом директоров одновременно с годовым отчетом о результатах деятельности ДВА. В период проведения внешней оценки, внутренняя оценка по итогам соответствующего периода не проводится;</li> <li>внешняя оценка проводится не реже одного раза в пять лет внешним аудитором, выбранным в установленном порядке решением Совета директоров Банка, результаты которой представляются на рассмотрение Совету директоров.</li> </ol> <p>В 2023 году выполнена внутренняя оценка деятельности ДВА:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>самооценка текущего состояния функции ДВА составила 3,97 (99,25%)</li> <li>оценка качества деятельности ДВА, выполненная Комитетом по аудиту, составила 3,86 (96,50%).</li> </ol> <p>В рамках проведения комплексной оценки эффективности деятельности работников ДВА по итогам 2023 года, проведена оценка личностно-деловых компетенций (далее – ЛДК) работников ДВА, а также расчет средней фактической результативности КПД по итогам отчетных кварталов 2023 года, с последующим анализом уровня итоговой фактической результативности работников ДВА за 2023 год и уровня развития личностно-деловых компетенций. По результатам комплексной оценки эффективности деятельности работников ДВА по итогам 2023 года семь работников ДВА соответствовали уровню IX – лучший работник, два работника ДВА соответствовали уровню VIII – постепенный рост. Результаты оценок ДВА и работников ДВА представлены в Годовом отчете ДВА за 2023 год.</p> <p>Результаты оценки по итогам деятельности за 2023 год утверждены решением Совета директоров от 27 февраля 2024 года (протокол № 3).</p>	



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	№ п/п	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
Оценка эффективности деятельности Службы внутреннего аудита, ее руководителя и работников осуществляется Советом директоров на основе рассмотрения отчетов Службы внутреннего аудита, соблюдения сроков исполнения (годового) аудиторского плана и представления отчетности, оценки соответствия отчетов требованиям стандартов и внутренних нормативных документов Службы внутреннего аудита.	Соблюдается	
4.19 Руководство текущей деятельностью Банка осуществляется Правлением. Председатель и члены Правления обладают высокими профессиональными и личностными характеристиками, добросовестной деловой репутацией и придерживаются этических стандартов. Председатель Правления обладает высокими организаторскими способностями, работает в активном взаимодействии с Единственным акционером и конструктивно выстраивает диалог с Советом директоров, работниками и другими заинтересованными сторонами.	Соблюдается	<p>По состоянию на 01.01.2023 года состав Правления: Ибрагимова Ляззат Еркеновна – председатель Правления Банка; Члены Правления, заместители председателя Правления: Айдарбекова Алия Каратаевна; Акшанов Нурлан Сагындыкович; Бейсембаев Мирас Берикович; Распекова Эльмира Сабыржановна; Каирбеков Исламбек Урумбаевич; Азимбеков Мухтар Мирланович.</p> <p>По состоянию на 31.12.2023 года состав Правления: Ибрагимова Ляззат Еркеновна – председатель Правления Банка; Члены Правления, заместители председателя Правления: Айдарбекова Алия Каратаевна; Акшанов Нурлан Сагындыкович; Савченко Владимир Александрович; Распекова Эльмира Сабыржановна; Каирбеков Исламбек Урумбаевич; Азимбеков Мухтар Мирланович.</p> <p>Ибрагимова Ляззат Еркеновна является председателем Правления Банка с января 2017 года. В апреле 2022 года избрана на новый срок Председателем Правления Банка со сроком полномочий до истечения полномочий Правления Банка в целом.</p> <p>Айдарбекова Алия Каратаевна курирует вопросы в сфере казначейства, бухгалтерского учета, сводной отчетности, планирования и стратегического анализа.</p> <p>Акшанов Нурлан Сагындыкович курирует вопросы в сфере продаж и регионального развития, маркетинга, функционирования филиалов, дистанционного обслуживания.</p> <p>Савченко Владимир Александрович курирует вопросы по информационной безопасности, правового обеспечения, а также безопасности, программ по обеспечению первым жильем.</p> <p>Распекова Эльмира Сабыржановна курирует вопросы в сфере развития и поддержки информационных систем, информационных технологий, цифровой трансформации.</p> <p>Каирбеков Исламбек Урумбаевич курирует вопросы по внутреннему контролю, ситуационному мониторингу, андеррайтингу и залоговому обеспечению, финансовым и кредитным рискам.</p> <p>Азимбеков Мухтар Мирланович координирует деятельность в сфере обслуживания юридических лиц, операционного сопровождения, работы с проблемными займами, банковских продуктов и технологий.</p>

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	№ п/п	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Соблюдается	<p>Квалификационные требования к членам Правления утверждены Положением о Правлении Банка, утвержденное решением СД от 22.12.2017 года (протокол № 17). Председатель и члены Правления Банка соответствуют нижеследующим квалификационным требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие высшего образования;</li> <li>• наличие установленного Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» трудового стажа в международных финансовых организациях, перечень которых устанавливается уполномоченным органом и (или) трудового стажа в сфере предоставления и (или) регулирования финансовых услуг и (или) услуг по проведению аудита финансовых организаций;</li> <li>• наличие стажа работы на руководящих должностях не менее 3 (трех) лет;</li> <li>• наличие безупречной деловой репутации;</li> <li>• иным требованиям, предъявляемым к руководящим работникам Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан.</li> </ul>
4.20 Правление подотчетно Совету директоров и осуществляет руководство ежедневной деятельностью Банка, несет ответственность за реализацию стратегии развития и/или плана развития и решений, принятых Советом директоров и Единственным акционером.	Соблюдается	Согласно пункту 11.1. и 11.2 ст. 11 Устава Банка, Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Правление Банка обязано исполнять решения Единственного акционера и Совета директоров Банка.
4.21 Совет директоров избирает членов Правления (за исключением председателя Правления), определяет сроки полномочий, размер должностного оклада, условия оплаты их труда и премирования. Ключевую роль в процессе поиска и отбора кандидатов в состав Правления, определении их вознаграждения играет Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка.	Соблюдается	<p>Согласно пп. 17) п. 9.2 ст. 9 Устава Банка, избрание Председателя Правления Банка, а также досрочное прекращение его полномочий – исключительная компетенция Единственного акционера.</p> <p>Согласно пункту 11.3 Устава Банка Правление состоит из его членов в составе не менее трех человек, в том числе: Председателя Правления, его заместителей (я) и (или) других членов Правления Банка, избираемых Советом директоров Банка сроком на пять лет.</p> <p>Решением Совета директоров Банка (протокол № 3) от 11.03.2022 года количественный состав Правления определен в количестве 7 (семь) единиц.</p>
4.22 Совет директоров может в любое время прекратить полномочия членов Правления (за исключением председателя Правления).	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров Банка от 26 апреля 2023 года (протокол № 5):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• досрочно прекращены полномочия члена Правления, заместителя Председателя Правления Банка Бейсембаева Мираса Бериковича с 15 мая 2023 года в соответствии с подпунктом 23) пункта 1 статьи 52 Трудового кодекса Республики Казахстан.</li> <li>• Савченко Владимир Александрович избран членом Правления Банка, заместителем председателя Правления с 15 мая 2023 года со сроком полномочий до истечения срока полномочий Правления Банка в целом.</li> </ul>
4.23 Для повышения прозрачности процессов назначения и вознаграждения членов Правления Банка, Совету директоров рекомендуется утвердить и правила по назначениям, вознаграждениям, оценке и преемственности членов Правления Банка.	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров Банка № 11 от 7 октября 2019 года утверждены Правила о внутренней политике по оплате труда, начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников Банка.</p> <p>(с изменениями и дополнениями, утвержденными решением СД от 01.12.2022 г. (протокол № 15) с изменениями и дополнениями, утвержденными решением СД от 30.01.2024 г. (протокол №1)</p>
4.24 Председатель и члены Правления могут занимать должности в других организациях только с одобрения Совета директоров. Председатель Правления не занимает должность руководителя правления другого юридического лица.	Соблюдается	Согласно подпункту 11.4 Устава Банка, занятие членом Правления должности в других организациях или в органах других организаций допускается только с согласия Совета директоров Банка. В 2023 году члены Правления Банка не занимали должности в других организациях.



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.25	Правление обеспечивает создание оптимальной организационной структуры Банка. Организационная структура должна быть направлена на: 1. эффективность принятия решений; 2. увеличение продуктивности Банка; 3. оперативность принятия решений; 4. организационную гибкость.	Соблюдается	Организационная структура Банка в соответствии с требованиями Устава пп. 30 п. 10.2. ст. 10 утверждается решением Советом директоров. В 2023 году решением Совета директоров от 28.03.2023 года (протокол № 4) внесены изменения в организационную структуру Банка.
4.26	Отбор кандидатов на вакантные позиции Банка осуществляется на основе открытых и прозрачных конкурсных процедур. Карьерное продвижение, материальное стимулирование сотрудников Банка осуществляется в соответствии с принципами меритократии с учетом уровня знаний, компетенций, опыта работы и достижения поставленных задач. В Банке формируется пул работников кадрового резерва, из которого в последующем могут производиться назначения на руководящие должности среднего и высшего менеджмента. Работники проходят комплексную оценку эффективности деятельности на ежегодной основе. Процедуры отбора кадров реализовываются по следующим требованиям: • предпочтение развитию внутренних ресурсов Банка и дочерних организаций, а при отсутствии таковой возможности – открытость и отсутствие ограничений для занятия должностей для широкого круга лиц, обеспечивая принцип равенства возможностей, которые способствуют повышению конкуренции и отбора достойных претендентов, отвечающих требованиям профессионализма и компетентности; • беспристрастный подбор кадров и полное отсутствие протекционизма, патронажной системы приема (по принципу преданности, этнической принадлежности, родственных связей и личной дружбы); • правовая регламентация, в том числе в вопросах закрепления принципов и критериев оценки кандидатов, исключая условия для субъективности при вынесении решения.	Соблюдается	За 2023 год 82 работника Банка были переведены из нижестоящей должности на вышестоящую должность. Процедура формирования кадрового резерва руководящего и управленческого состава кадров проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и организации работы с кадровым резервом Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста. Положение о Кадровом резерве утверждено решением Правления Банка № 10 от 18.09.2020 года. По состоянию на конец 2023 года в Кадровом резерве Банка состоит 43 человека, из них 12 человек – работники Центрального аппарата и 31 человек – работники филиалов Банка. Начиная с 2009 года в Банке проводится аттестация работников для определения степени соответствия работников требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, и принятия необходимых управленческих решений в отношении дальнейших трудовых отношений с работниками Банка по результатам аттестации. Периодичность аттестации не чаще одного раза в три года, при неудовлетворительных результатах деятельности оценки эффективности (КПД ниже 75%) аттестация проводится не чаще одного раза в год. Этапы аттестации – анализ квалификационных требований, тестирование, заседание Аттестационной комиссии. По итогам 2023 года внеплановую аттестацию прошли 42 работника, из них 15 мужчин и 27 женщин. Всего во вне плановой аттестации приняли участие – 1 руководитель структурного подразделения и 41 главные менеджеры, ведущие менеджеры, разработчики, специалисты, кассиры.
4.27	Председатель и члены Правления оцениваются Советом директоров. Основным критерием оценки является достижение поставленных КПД. Мотивационные КПД Председателя и членов Правления утверждаются Советом директоров Банка. Предложения в части мотивационных КПД членов Правления на рассмотрение Совету директоров вносит Председатель Правления.	Соблюдается	Решением Совета директоров от 30 мая 2023 года (протокол № 7) утвержден отчет об исполнении ключевых показателей деятельности членов Правления АО «Отбасы банк» за 2022 год. Карты КПД председателя и членов Правления Банка на 2022 год были утверждены Советом директоров Банка 24 декабря 2021 года (протокол № 14).

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Результаты оценки оказывают влияние на размер вознаграждения, поощрение, переизбрание (назначение) или досрочное прекращение полномочий. Оплата труда Председателя и членов Правления складывается из постоянной и переменной части. При установлении должностного оклада во внимание принимаются сложность выполняемых задач, персональные компетенции работника и его конкурентоспособность на рынке, вклад, вносимый данным лицом в развитие Банка, уровень должностных окладов в аналогичных компаниях, экономическая ситуация в Банке. В случае досрочного расторжения трудового договора вознаграждение выплачивается в соответствии с внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка.		Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании утвержденных карт КПД на 2022 год. Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Запланированный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (КПД) и индивидуальных КПД членов Правления за 2022 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2022 год составляет: 1. Председатель Правления Ибрагимов Л.Е. – 118%, 2. Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 123%, 3. Заместитель Председателя Правления Акшанов Н.С. – 114%, 4. Заместитель Председателя Правления Азимбеков М.М. – 112%, 5. Заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. – 113%, 6. Заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. – 124%, 7. Заместитель Председателя Правления Распекова Э.С. – 124%.  Карты КПД председателя и членов Правления Банка на 2023 год были утверждены Советом директоров Банка 26 декабря 2022 года (протокол №17).

#### 5. ПРИНЦИП УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

5.1	Банк и его дочерние организации осознают важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде, соблюдая баланс интересов заинтересованных сторон. Подход ответственного, продуманного и рационального взаимодействия с заинтересованными сторонами будет способствовать устойчивому развитию Банка и его дочерних организаций.	Соблюдается	Банк осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. В рамках реализации указанного принципа решением Совета директоров АО «Отбасы банк» (протокол № 17) от 28 декабря 2023 года утверждена Политика устойчивого развития (далее – Политика). Политику можно найти на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие / Политики ESG». В соответствии с положениями Политики, в системе управления устойчивого развития четко определены и закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников за реализацию принципов, стандартов и планов в области устойчивого развития. Совет директоров Банка осуществляет стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития, Правление Банка формирует соответствующий план мероприятия. Комитет по стратегии и корпоративному развитию Банка несет ответственность за координацию мероприятий в области устойчивого развития, осуществляет рассмотрение и организацию вопросов ESG, подготовку рекомендаций для Правления Банка по утверждению стратегических документов политики в области ESG, определению КПД и стратегических целей по ESG, утверждение которых относится к компетенции Органа управления. Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие. В 2023 году все мероприятия, предусмотренные в Плане мероприятий Банка в области устойчивого развития на 2023 год, были реализованы.
5.2	Банк стремится к рентабельности деятельности, обеспечивают устойчивое развитие, соблюдают баланс интересов заинтересованных сторон. Банк в ходе осуществления своей деятельности оказывает влияние или испытывают на себе влияние заинтересованных сторон. Деятельность в области устойчивого развития соответствует лучшим международным стандартам.	Соблюдается	Банк проанализировал все темы устойчивого развития, предложенные Стандартами GRI. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними в течении года. Решением Правления АО «Отбасы банк» (протокол № 145) от 05 сентября 2023 года утверждена Карта стейкхолдеров, которая определяет перечень ключевых заинтересованных сторон и степень их влияния. Карта позволяет систематизировать и визуализировать информацию об окружении Банка для построения адекватной стратегии работы с каждым из стейкхолдеров.



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Заинтересованные стороны могут оказывать как положительное, так и негативное воздействие на деятельность Банка и его дочерних организаций, а именно на достижение рентабельности, устойчивое развитие, репутацию и имидж, создавать или снижать риски. Банк и его дочерние организации уделяют важное значение надлежащему взаимодействию с заинтересованными сторонами.		Определение стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами. Заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) Банка являются клиенты, население, работники Банка, Единственный акционер, Совет директоров, Правление, государственные органы, конкуренты, инвесторы, стратегические партнеры, финансовые институты, аудиторы, консалтинговые организации, поставщики, международные организации, средства массовой информации и общественные, негосударственные органы.
5.3	<p>Банк обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Устойчивое развитие в Банке и дочерних организациях состоит из трех составляющих: экономической, экологической и социальной.</p> <p>Экономическая составляющая направляет деятельность Банка на рентабельность их деятельности, обеспечение интересов акционеров и инвесторов, повышение эффективности процессов, рост инвестиций в создании и развитии более совершенных технологий, повышение производительности труда.</p> <p>Экологическая составляющая способствует минимизации воздействия на биологические и физические природные системы, оптимальное использование ограниченных ресурсов, применение экологичных, энерго- и материалосберегающих технологий.</p> <p>Социальная составляющая ориентирована на принципы социальной ответственности, которые в числе прочего включают обеспечение безопасности труда и сохранение здоровья работников, справедливое вознаграждение и соблюдение прав работников, индивидуальное развитие персонала, реализацию социальных программ для персонала, создание новых рабочих мест, спонсорство и благотворительность, проведение экологических и образовательных акций.</p> <p>Банк осуществляет подбор работников на основе прозрачных конкурсных процедур в соответствии с внутренними документами Банка.</p> <p>Банк проводит анализ своей деятельности и рисков по трем данным аспектам, а также стремиться не допускать или снижать негативное воздействие результатов своей деятельности на заинтересованные стороны.</p>	Соблюдается	<p>Банк поддерживает осуществляемую государством политику в сфере жилищного строительства.</p> <p>В рамках своей деятельности Банк оказывает существенное воздействие на развитие регионов, в связи с чем Банком на периодической основе осуществляется оценка мультипликативного эффекта на смежные отрасли и экономику в целом.</p> <p>В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. Банк применяет принципы и методы рационального использования ресурсов, которые наилучшим образом обеспечивают предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду.</p> <p>В течении года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют.</p> <p>Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком. Трудовые отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан.</p> <p>Принимая во внимание, что развитие персонала является одним из составляющих успеха любой организации, Банком ежегодно планируются средства на обучение и развитие персонала.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<b>6. ПРИНЦИП УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ, ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И ВНУТРЕННЕГО АУДИТА</b>			
6.1	<p>В Банке действует эффективно функционирующая система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Банком своих стратегических и операционных целей, и представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, созданных Советом директоров и Правлением Банка для обеспечения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. оптимального баланса между рентабельностью деятельности Банка, стратегическими целями и сопровождаемыми их рисками;</li> <li>2. эффективности финансово-хозяйственной деятельности и достижения финансовой устойчивости Банка;</li> <li>3. сохранности активов и эффективного использования ресурсов Банка;</li> <li>4. полноты, надежности и достоверности финансовой и управленческой отчетности;</li> <li>5. соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;</li> <li>6. надлежащего внутреннего контроля для предотвращения мошенничества и обеспечения эффективной поддержки функционирования основных и вспомогательных бизнес-процессов и анализа результатов деятельности.</li> </ol>	Соблюдается	<p>Согласно Политике управления рисками Банка (утвержденной решением СД № 9 от 24.09.2020 г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023 г.);</p> <p>Совет директоров Банка обеспечивает наличие системы управления рисками, соответствующей выбранной бизнес модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций и обеспечивает надлежащий процесс выявления, измерения и оценки, мониторинга, контроля и процедур минимизации существенных рисков Банка с целью определения Банком величины собственного капитала и ликвидности, необходимых для покрытия существенных рисков, присущих деятельности Банка.</p> <p>Система управления рисками Банка представляет собой совокупность компонентов, которая, обеспечивает механизм взаимодействия разработанных и регламентированных Банком внутренних процедур, процессов, политик, структурных подразделений Банка с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков Банка, а также их минимизации для обеспечения его финансовой устойчивости и стабильного функционирования.</p> <p>Система управления рисками обеспечивает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. оптимальное соотношение между доходностью основных направлений деятельности Банка и уровнем принимаемых рисков, основанное на выборе жизнеспособной и устойчивой бизнес модели, эффективном процессе планирования стратегии и бюджета с учетом стратегии риск-аппетита;</li> <li>2. объективную оценку размера рисков Банка, полноту и документирование процессов управления рисками, их превентивного выявления, измерения и оценки, мониторинга и контроля, минимизацию существенных видов рисков на каждом уровне организационной структуры с оптимальным использованием финансовых ресурсов, персонала и информационных систем в целях поддержания достаточного объема собственного капитала Банка и ликвидности;</li> <li>3. охват всех видов деятельности Банка, подтвержденных существенным рискам, на всех уровнях организационной структуры, полноту оценки отдельных существенных видов рисков, их взаимного влияния в целях определения риск-профиля Банка и построения стратегии риск-аппетита;</li> <li>4. наличие уровней риск-аппетита по всем видам существенных рисков и алгоритм действий в случаях нарушения установленных уровней, включая ответственность за принятие рисков, уровень которых определен как высокий, процедуры по информированию СД Банка, КРВК и Правления в рамках стратегии риск-аппетита;</li> <li>5. осведомленность уполномоченных коллегиальных органов Банка, принимающих решения, несущие за собой риски, посредством построения эффективной системы корпоративного управления, наличия полной, достоверной и своевременной управленческой информации о существенных рисках, присущих деятельности Банка;</li> <li>6. рациональное принятие решений и действие в интересах Банка на основании всесторонней оценки предоставляемой информации добросовестно, с должной осмотрительностью и заботливостью (duty of care). Обязанность проявлять осмотрительность и заботливость не распространяется на ошибки в процессе принятия бизнес-решений, если только работники и должностные лица банка не проявили при этом грубую небрежность;</li> <li>7. принятие решений работниками и должностными лицами Банка и действие добросовестно в интересах Банка, не учитывая личные выгоды, интересы лиц, связанных с банком особыми отношениями, в ущерб интересам банка (duty of loyalty);</li> </ol>



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Соблюдается / не соблюдается	<p>8. четкое распределение функций, обязанностей и полномочий управления рисками между всеми структурными подразделениями и работниками Банка, и их ответственности с учетом минимизации конфликта интересов;</p> <p>9. разделение функции управления рисками и внутреннего контроля от операционной деятельности Банка посредством построения системы трех линий защиты;</p> <p>10. наличие документов, разработанных в целях регламентирования деятельности Банка, создания и функционирования в Банке эффективных систем управления рисками и внутреннего контроля и соответствующих стратегии, организационной структуре, профилю рисков Банка и требованиям гражданского, налогового, банковского законодательства РК, законодательства РК о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства РК о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, а также их периодический пересмотр и актуализацию;</p> <p>11. соблюдение требований гражданского, налогового, банковского законодательства РК, законодательства РК о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства РК о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах;</p> <p>12. соблюдение действующих процедур, процессов, политик и иных внутренних документов Банка по управлению рисками посредством построения эффективной системы внутреннего контроля.</p> <p>Система управления финансовыми и кредитными рисками Банка регламентирована следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Политика управления рисками АО «Отбасы банк» (СД № 9 от 24.09.2020 г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Стратегия риск-аппетита АО «Отбасы банк» (СД № 9 от 24.09.2020 г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Стратегия финансирования, инвестирования и хеджирования АО «Отбасы банк» (СД № 10 от 30.09.2020 г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Положение о внутреннем процессе оценки достаточности капитала АО «Отбасы банк» (СД № 6 от 19.06.2020 г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Положение о внутреннем процессе оценки достаточности ликвидности АО «Отбасы банк» (СД № 9 от 24.09.2020 г. с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Политика управления рыночным риском АО «Отбасы банк» (СД № 17 от 22.12.2017г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Политика управления капиталом АО «Отбасы банк» (СД № 19 от 25.12.2014г., с изменениями СД № 10 от 28.08.2023г.);</li> <li>• План финансирования на случай непредвиденных обстоятельств АО «Отбасы банк» (СД № 19 от 25.12.2014г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> </ul>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Соблюдается / не соблюдается	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика по созданию провизий (резервов) в АО «Отбасы банк» по ценным бумагам (включая операции «РЕПО») и дебиторской задолженности в соответствии с МСФО (IFRS) 9 (РП № 46 от 23.11.2017г., с изменениями РП № 133 от 07.08.2023 г.);</li> <li>• Методика расчета и определения агрегированных уровней риск-аппетита АО «Отбасы банк» (РП № 91 от 26.08.2020 г., с изменениями РП № 133 от 07.08.2023 г.);</li> <li>• Правила управления риском ликвидности в АО «Отбасы банк» (РП № 351 от 31.12.2014г., с изменениями РП № 133 от 07.08.2023г.);</li> <li>• Правила управления рыночным риском АО «Отбасы банк» (РП № 363 от 31.12.2014г., с изменениями РП № 133 от 07.08.2023 г.);</li> <li>• Залоговая политика АО «Отбасы банк» (СД № 3 от 15.05.2020 г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.);</li> <li>• Политика управления кредитным риском АО «Отбасы банк» (СД № 8 от 21.09.2020 г., с изменениями СД № 12 от 29.09.2023г.);</li> <li>• Правила о внутренней кредитной политике Банка (Кредитная политика) (СД № 10 от 30.09.2020 г., с изменениями СД № 1 от 30.01.2024г.);</li> <li>• Общие требования к принимаемому Банком залоговому обеспечению (РП № 26 от 29.06.2017 г., с изменениями РП № 2 от 04.01.2024 г.);</li> <li>• Методика расчета провизий (резервов) Банка (РП № 40 от 01.08.2018 г., с изменениями РП № 131 от 31.07.2023 г.);</li> <li>• Методика управления кредитным риском в Банке (РП № 77 от 27.07.2020 г., с изменениями РП № 38 от 29.03.2023 г.);</li> <li>• Инструкция по мониторингу залогового обеспечения предоставленных займов в Банка (РП № 69 от 13.07.2020 г., с изменениями РП № 38 от 29.03.2024 г.);</li> <li>• Положение Кредитного комитета «Центр принятия решений» Банка (РП № 43 от 09.11.2017 г., с изменениями РП № 100 от 06.06.2023 г.);</li> <li>• Методика анализа кредитоспособности (платежеспособности) физических лиц в Банка (РП № 127 от 29.10.2020 г., с изменениями РП № 188 от 14.12.2023 г.).</li> </ul> <p>Внутренние документы в части управления финансовыми и кредитными рисками соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК».</p> <p>Система управления операционными рисками, рисками информационной безопасности и информационных технологий Банка регламентирована следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Политика управления операционными рисками Банка (СД № 5 от 17.06.2020 г., с изменениями СД № 2 от 05.03.2022г.);</li> <li>• Правила управления операционными рисками Банка (РП № 85 от 12.08.2020 г., с изменениями РП №145 от 05.09.2023г.);</li> <li>• Методика резервирования капитала под операционные риски в Банка (ПП № 145 от 30.07.2015г., с изменениями РП № 50 от 05.04.2021г.);</li> <li>• Инструкция применения ключевых индикаторов операционного риска Банка (ПП № 167 от 19.08.2015г., с изменениями РП № 218 от 21.12.2022г.);</li> <li>• Инструкция по проведению сбора и ведения базы данных об убытках и событиях операционного риска в Банка (ПП № 261 от 25.11.2015г., с изменениями РП №117 от 27.07.2022г.);</li> <li>• Инструкция по проведению самооценки операционных рисков Банка (ПП № 1 от 06.01.2017г., с изменениями РП №136 от 14.08.2023г.);</li> </ul>





№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Политика управления рисками информационной безопасности Банка (СД № 6 от 19.06.2020 г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.);</li> <li>• Политика управления рисками информационных технологий Банка (СД №6 от 19.06.2020 г., с изменениями СД №3 от 31.03.2021г.);</li> <li>• Политика управления непрерывностью деятельности Банка (СД № 17 от 22.12.2017г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.);</li> <li>• Правила управления непрерывностью деятельности Банка (РП № 66 от 19.10.2018г., с изменениями РП №148 от 11.09.2023г.);</li> <li>• Правила управления рисками информационных технологий АО «Отбасы банк» (РП № 110 от 21.06.2023г.);</li> <li>• Методика определения потенциального убытка по рискам информационной безопасности АО «Отбасы банк» (РП №69 от 30.04.2021г., с изменениями РП №185 от 06.12.2023г.);</li> <li>• Методика оценки рисков информационной безопасности АО «Отбасы банк» (РП №103 от 29.06.2021г., с изменениями РП №184 от 15.11.2021г.).</li> </ul> <p>Внутренние документы в части управления операционными рисками, рисками информационной безопасности и информационных технологий соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК».</p> <p>Внутренние документы в части внутреннего контроля, в том числе Политика внутреннего контроля АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (СД № 17 от 28.11.2014г.), с изменениями СД № 10 от 28.08.2023г.), соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК».</p>
6.2	<p>Совет директоров Банка утверждает внутренние документы, определяющие принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля, исходя из задач этой системы.</p> <p>Организация эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке нацелена на построение системы управления, способной обеспечить понимание разумности и приемлемости уровня рисков работниками, менеджментом, органами Банка при принятии ими решений, быстро реагировать на риски, осуществлять контроль над основными и вспомогательными бизнес-процессами и ежедневными операциями, а также осуществлять незамедлительное информирование руководства соответствующего уровня о любых существенных недостатках.</p> <p>Принципы и подходы к организации эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля предусматривают:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. определение целей и задач системы управления рисками и внутреннего контроля;</li> </ol>	Соблюдается	<p>В Банке действует эффективно функционирующая система управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Банком своих стратегических и операционных целей, представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, созданных Советом директоров и Правлением Банка.</p> <p>Во внутренних нормативных документах Банка закреплена ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p> <p>Организационная структура Банка в рамках системы управления рисками соответствует выбранной бизнес-модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций, минимизирует конфликт интересов и распределяет полномочия по управлению рисками между коллегиальными органами и структурными подразделениями, и включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совет директоров Банка;</li> <li>2. Комитет по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка;</li> <li>3. Комитет по стратегическому планированию Совета директоров Банка;</li> <li>4. Комитет по аудиту Совета директоров Банка;</li> <li>5. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка;</li> <li>6. Правление Банка;</li> <li>7. Подразделение комплаенс-контроля;</li> <li>8. Подразделение внутреннего аудита;</li> <li>9. Структурные подразделения Банка, обеспечивающие вторую линию защиты.</li> </ol>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. организационную структуру системы управления рисками и внутреннего контроля с охватом всех уровней принятия решений и с учетом роли соответствующего уровня в процессе разработки, утверждения, применения и оценки системы управления рисками и внутреннего контроля;</li> <li>3. основные требования к организации процесса управления рисками (подходы к определению рисков, порядок идентификации и оценки рисков, определение методов реагирования, мониторинг и другие);</li> <li>4. требования к организации системы внутреннего контроля и проведению контрольных процедур (характеристика ключевых областей и основных компонентов системы внутреннего контроля, порядок оценки эффективности и отчетности в области внутреннего контроля и другие).</li> </ol> <p>Во внутренних нормативных документах Банка закрепляется ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Структурные подразделения Банка, обеспечивающие первую линию защиты.</li> </ol> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в реестре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), перечне существенных рисков, Заявлении риск-аппетита на предшествующий год утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Подходы к определению рисков, порядок идентификации и оценки рисков, определение методов реагирования, мониторинг предусмотрены внутренними документами в рамках системы управления рисками.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров ежеквартально, на заседание Правления ежемесячно, при необходимости принимаются корректирующие мероприятия (в рамках рассмотрения данных отчетов).</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p> <p>Банк обеспечивает наличие системы внутреннего контроля, которая соответствует текущей рыночной ситуации, стратегии, объему активов, уровню сложности операций Банка.</p> <p>Политика внутреннего контроля, функционирующая в Банке, предусматривает, что система внутреннего контроля (далее - СВК) – это процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую Советом директоров, уполномоченными коллегиальными органами Банка, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей, и направленный на выполнение следующих целей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обеспечение эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечение сохранности активов;</li> <li>• обеспечение полноты, достоверности и своевременности финансовой, регуляторной и другой отчетности для внутренних и внешних пользователей, а также информационной безопасности;</li> <li>• обеспечение соблюдения Банком требований гражданского, налогового, банковского законодательства Республики Казахстан, законодательства Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, внутренних документов Банка;</li> <li>• недопущение вовлечения Банка и его работников, клиентов Банка в осуществление противоправной деятельности, в том числе мошенничества, обмана, ОД/ФТ, в осуществление операций на территории Республики Казахстан, связанных с проведением операций, имеющих высокий риск ОД/ФТ, в осуществление операций на территории Республики Казахстан, связанных с дальнейшим приобретением необеспеченных цифровых активов на биржах цифровых активов, не являющихся участниками Международного финансового центра «Астана», оказывающими услуги по управлению платформой цифровых активов.</li> </ul>



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
6.3	<p>Каждое должностное лицо Банка обеспечивает надлежащее рассмотрение рисков при принятии решений.</p> <p>Правление Банка обеспечивает внедрение процедур управления рисками работниками, обладающими соответствующей квалификацией и опытом.</p> <p>Правление:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>обеспечивает разработку и внедрение утвержденных Советом директоров внутренних документов в области управления рисками и внутреннего контроля;</li> <li>обеспечивает создание и эффективное функционирование системы управления рисками и внутреннего контроля путем практической реализации, и непрерывного осуществления, закрепленных за ним принципов и процедур управления рисками и внутреннего контроля;</li> <li>отвечает за выполнение решений Совета директоров и рекомендаций Комитета по аудиту в области организации системы управления рисками и внутреннего контроля;</li> <li>осуществляет мониторинг системы управления рисками и внутреннего контроля в соответствии с требованиями внутренних документов;</li> <li>обеспечивает совершенствование процессов и процедур управления рисками и внутреннего контроля с учетом изменений во внешней и внутренней среде бизнеса.</li> </ol> <p>В целях реализации принципов внутреннего контроля и обеспечения эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля Правление Банка распределяет полномочия, обязанности и ответственность за конкретные процедуры управления рисками и внутреннего контроля между руководителями нижеследующего уровня и/или руководителями структурных подразделений/владельцами бизнес-процессов.</p> <p>Руководители структурных подразделений в соответствии со своими функциональными обязанностями несут ответственность за разработку, документирование, внедрение, мониторинг и развитие системы управления рисками и внутреннего контроля во вверенных им функциональных областях деятельности Банка.</p>	Соблюдается	<p>Во внутренних нормативных документах Банка закреплена ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p> <p>Банк обеспечивает внедрение процедур управления рисками работниками, обладающими соответствующей квалификацией и опытом. Банком предусмотрен утвержденный перечень квалификационных требований к работникам Банка. Также, в целях определения степени соответствия работников Банка требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям и принятия необходимых управленческих решений Банком на ежегодной основе проводится аттестация.</p> <p>Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в соответствии с выбранной бизнес-моделью, масштабом деятельности, видами и сложностью операций, риск-профиля, и внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка.</p> <p>Правление Банка несет ответственность за:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>разработку Политики управления рисками для дальнейшего вынесения на утверждение Совета директоров и осуществляет мониторинг соблюдения Банком утвержденного документа;</li> <li>надлежащее исполнение обязанностей, делегированных коллегиальным органам или работникам Банка в рамках утвержденной организационной структуры Банка.</li> </ol> <p>Правление Банка несет ответственность за предоставление Совету директоров Банка информации о состоянии внутреннего контроля, в части своевременного выявления некорректных, неполных или несанкционированных операций, недостатков в деятельности по обеспечению сохранности активов, ошибок при формировании финансовой и регуляторной отчетности, нарушениях внутренних документов банка, требований гражданского, налогового, банковского законодательства Республики Казахстан, законодательства Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, а также исключения конфликтов интересов и внутренних злоупотреблений и мошенничества, в том числе в отношении лиц, связанных с банком особыми отношениями.</p> <p>Управленческая отчетность по рискам формируется в соответствии с внутренними документами, в том числе:</p> <p>Правилами организации системы отчетности в Банка (РП № 291 от 23.12.2015 г., с изменениями РП № 141 от 28.08.2023 г.);</p> <p>Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров Банка (СД № 1 от 29.01.2021 г., с изменениями СД № 3 от 24.02.2023 г.).</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
6.4	<p>Организационная структура системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке предусматривает наличие структурного подразделения, ответственного за вопросы управления рисками и контроля, к задачам которой относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>общая координация процессов управления рисками и контроля;</li> <li>разработка методических документов в области управления рисками и контроля и оказание методологической поддержки владельцам бизнес-процессов и работникам в процессе идентификации, документирования рисков, внедрения, мониторинга и совершенствования контрольных процедур, формирования планов мероприятий по реагированию на риски и планов мероприятий по совершенствованию системы управления рисками и внутреннего контроля, отчетов по их исполнению;</li> <li>организация обучения работников в области управления рисками и контроля;</li> <li>анализ портфеля рисков и выработка предложений по стратегии реагирования и перераспределения ресурсов в отношении управления соответствующими рисками;</li> <li>формирование сводной отчетности по рискам;</li> <li>осуществление оперативного контроля за процессом управления рисками структурными подразделениями;</li> <li>подготовка и информирование Совета директоров и/или Правления Банка о статусе системы управления рисками, имеющихся угроз и предложении по их предупреждению/ нивелированию.</li> </ol> <p>Руководитель, курирующий функцию управления рисками и контроля, не является владельцем риска, что обеспечивает его независимость и объективность. Невозможно совмещение функций по управлению рисками и контролю с функциями, связанными с экономическим планированием, корпоративным финансированием, казначейством, принятием инвестиционных решений. Совмещение с другими функциями допускается в случае, если не возникает значительный конфликт интересов.</p>	Соблюдается	<p>В целях реализации принципов внутреннего контроля и обеспечения эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля Правлением Банка распределены полномочия, обязанности и ответственность за конкретные процедуры управления рисками и внутреннего контроля между руководителями и/или руководителями структурных подразделений.</p> <p>Организационная структура системы управления рисками и внутреннего контроля предусматривает наличие структурных подразделений по управлению рисками (подразделение, осуществляющее управление кредитными и финансовыми рисками, подразделение, осуществляющее управление операционными рисками), а также подразделения, осуществляющие управление рисками по направлениям деятельности (подразделение комплаенс-контроля, юридическое подразделение, подразделение внутреннего контроля, подразделение планирования и стратегического анализа, подразделение по рекламе и связям с общественностью, подразделение бухгалтерского учета и отчетности, подразделение безопасности, подразделение по работе персоналом).</p> <p>Подразделения по управлению рисками выполняют, но не ограничиваясь ими, следующие функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>разработку системы управления рисками, включающую политику и процедуры управления рисками, стратегию риск-аппетита и определение уровней риск-аппетита;</li> <li>выявление существенных текущих и потенциальных рисков, присущих деятельности Банка, в том числе посредством надзорного стресс-тестирования для банков, вошедших в периметр надзорного стресс-тестирования, и внутреннего стресс-тестирования;</li> <li>оценку рисков и определение агрегированного (агрегированных) уровня (уровней) риск-аппетита;</li> <li>разработку для последующего вынесения на рассмотрение Комитета по рискам и внутреннему контролю и утверждение Совета директоров Банка уровней риск-аппетита, мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита;</li> <li>разработку систем раннего предупреждения и триггеров, направленных на выявление нарушений уровней риск-аппетита;</li> <li>предоставление управленческой отчетности Правлению, Комитету по рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка, Уполномоченному коллегиальному органу при Правлении.</li> </ol> <p>Подразделения Банка, осуществляющие управление рисками по направлениям деятельности при необходимости, разрабатывают внутренние документы, описывающие процедуры управления рисками по направлению деятельности, в том числе заявления риск-аппетита, для предоставления сведений в рамках управленческой отчетности по направлениям деятельности.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в реестре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), перечне существенных рисков, Заявлении риск-аппетита на предшествующий год утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p>



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
6.5	<p>Система управления рисками и внутреннего контроля предусматривает процедуру идентификации, оценки и мониторинга всех существенных рисков, а также принятие своевременных и адекватных мер по снижению уровня рисков.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска. В случае любых непредвиденных изменений в конкурентной или экономической среде Банка, осуществляется переоценка карты рисков и ее соответствие риск-аппетиту.</p> <p>Советом директоров утверждается общий уровень аппетита к риску и уровня толерантности в отношении ключевых рисков, которые закрепляются внутренними документами Банка.</p> <p>Уровни толерантности по ключевым рискам пересматриваются в случае возникновения существенных событий. Устанавливаются лимиты, которые ограничивают риски в повседневной деятельности.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке как минимум на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Совет директоров при рассмотрении регистра и карты рисков обеспечивает включение в них рисков, которые действительно могут повлиять на реализацию стратегических задач, а при рассмотрении плана мероприятий по реагированию на риски убедиться в полезности мероприятий. Совет директоров и Правление Банка регулярно получают информацию о ключевых рисках, их анализе с точки зрения влияния на стратегию и план развития Банка.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров не реже одного раза в квартал и обсуждаются надлежащим образом в полном объеме.</p>	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров от 29.11.2023 года (протокол № 14) утверждены Перечень присущих и существенных рисков АО «Отбасы банк» на 2024 год, Заявление риск-аппетита АО «Отбасы банк» на 2024 год, Реестр и Карта рисков АО «Отбасы банк» на 2024 год.</p> <p>В Карте рисков Банка отражена информация о рисках, требующих внимания и предлагаются рекомендации по дальнейшим мерам минимизации и управления рисками.</p> <p>Реестр рисков состоит из 16 видов риска, предоставленных структурными подразделениями Банка, которые включают в себя 49 подвидов риска.</p> <p>По итогам проведенного анализа 42 подвида риска имеют низкую вероятность наступления и (или) не оказывают значительного влияния на финансовую жизнеспособность Банка, соответственно расположены в «зеленой зоне» Карты рисков. Также имеется 7 подвидов риска, расположенных в «желтой зоне» Карты рисков. Рисков, расположенных в «красной зоне» Карты рисков, не имеется.</p> <p>Перечень присущих и существенных рисков содержит 16 рисков, из которых 8 рисков были определены бизнес-владельцами рисков как существенные. Кроме того, в связи с внедрением Дорожной карты для дальнейшего получения ESG-рейтинга АО «Отбасы банк», утвержденной решением Правления АО «Отбасы банк» (протокол заседания №130 от 28 июля 2023 г.) значение и наименование риска «Риски корпоративного управления (CG)» было дополнено и переименовано в риск «ESG-риски». Заявление риск-аппетита включает уровни риск-аппетита по всем видам существенных рисков в виде количественных и качественных показателей.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров, Комитета по рискам и внутреннему контролю ежеквартально, на заседание Правления ежемесячно, при необходимости принимаются корректирующие мероприятия (в рамках рассмотрения данных отчетов).</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
6.6	<p>В Банке внедрены прозрачные принципы и подходы в области управления рисками и контроля, практика обучения работников и должностных лиц о системе управления рисками, а также процесс документирования и своевременного доведения необходимой информации до сведения должностных лиц.</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля. По результатам такого обучения проводится тестирование знаний.</p> <p>В рамках системы управления рисками и контроля в Банке организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ информирования Совета директоров (Комитета по аудиту) и подразделения внутреннего аудита о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних процедур, Кодекса деловой этики любым работником и должностным лицом Банка.</p>	Соблюдается	<p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p> <p>В 2023 году работники Банка прошли обучение по теме «Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности». По результатам обучения, а также повторного обучения для непрошедших, 100% работников прошли тестирование. Также в 2023 году работники Банка прошли обучение по Политике внутреннего контроля, по результатам обучения 99% работников прошли тестирование.</p> <p>В рамках системы управления рисками и контроля в Банке организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ информирования Совета директоров и подразделения внутреннего аудита о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних процедур, Кодекса деловой этики любым работником и должностным лицом Банка, путем размещения в офисе Банка ящиков для соответствующей корреспонденции. А также:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>В соответствии с мерами организации противодействия мошенничеству и коррупции в Банке внедрена горячая линия по вопросам мошенничества и коррупции (далее – Горячая линия). Горячая линия представляет собой средства конфиденциального получения сигналов о подозрениях, нарушениях и фактах мошенничества и коррупции.</li> <li>Горячая линия Банка состоит из следующих каналов связи, доступных для использования всеми работниками Банка, а также для третьих лиц, желающих обратить внимание руководства Банка на известные им намерения, подозрения или случаи мошенничества и коррупции:       <ol style="list-style-type: none"> <li>Внутренние каналы связи по горячей линии для работников, сотрудников и консультантов Банка:           <ul style="list-style-type: none"> <li>телефонная линия +7 (727) 3309482, через которую сообщается информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции;</li> <li>электронный почтовый ящик antifraud@otbasybank.kz, куда принимаются электронные сообщения и информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции.</li> </ul> </li> <li>Внешние каналы связи по горячей линии для клиентов Банка:           <ul style="list-style-type: none"> <li>телефонная линия +7 (727) 3309482, через которую сообщается информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции;</li> <li>электронный почтовый ящик antifraud@otbasybank.kz, куда принимаются электронные сообщения и информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции;</li> <li>почтовый адрес: Республика Казахстан, А05А2Х0, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91, руководителю подразделения безопасности (с пометкой «лично в руки»).</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
6.7	<p>В Банке создана Служба внутреннего аудита для систематической независимой оценки надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, и практики корпоративного управления.</p> <p>В дочерних организациях, входящих в группу Банка также создаются отдельные органы – службы внутреннего аудита. В дочерних организациях в форме товарищества с ограниченной ответственностью функции внутреннего аудита возлагаются на Ревизионную комиссию/ревизора, функционально подотчетными Наблюдательному Совету; при этом цели, функции и задачи Ревизионной комиссии/ревизора, порядок их взаимодействия с органами организации устанавливаются с учетом принципов, применимых к Службе внутреннего аудита, изложенных в Кодексе.</p>	Соблюдается	<p>В Банке создан Департамент внутреннего аудита, основными задачами которого является проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций в том числе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>надежности и эффективности системы внутреннего контроля;</li> <li>надежности и эффективности системы управления рисками (в т.ч. комплаенс-рисками);</li> <li>эффективности систем информационных технологий и информационной безопасности, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и (или) использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций;</li> <li>достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности, регуляторной и управленческой отчетности, достаточности капитала и ликвидности, и др. информации Банка, а также оценки правил (принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям, оценки процессов стресс-тестирования уровня капитала и ликвидности;</li> <li>эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей;</li> <li>надежности и эффективность системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка.</li> </ol> <p>В структуре Банка дочерние организации не предусмотрены, в связи с чем необходимость создания отдельной службы внутреннего аудита отсутствует.</p>
6.8	<p>Служба внутреннего аудита осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного (годового) аудиторского плана работ, утверждаемого Советом директоров Банка. Результаты аудиторских отчетов, ключевые обнаружения и соответствующие рекомендации ежеквартально выносятся на рассмотрение Совета директоров.</p> <p>Руководитель Службы внутреннего аудита принимает во внимание концепцию управления рисками, принятую в Банке, а также применяет собственное суждение о рисках, сформированное после консультаций с Правлением Банка и Комитетом по аудиту.</p>	Соблюдается	<p>ДВА осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного годового аудиторского плана (далее – ГАП) ежегодно разрабатываемого руководителем ДВА и утвержденного решением СД. Результаты аудиторских проверок с отражением ключевых обнаружений и представленных рекомендаций ежеквартально выносятся на рассмотрение Совета директоров в рамках управленческих отчетов.</p> <p>Предварительными процедурами, предшествующими разработке риск-ориентированного ГАП, являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>составление/обновление Карты областей аудита на основании утвержденной Матрицы бизнес-процессов, рисков и контролей;</li> <li>анализ утвержденной Карты и регистра рисков Банка.</li> </ol>
6.9	<p>При осуществлении своей деятельности Служба внутреннего аудита проводит оценку эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления с применением общепринятых стандартов деятельности в области внутреннего аудита и корпоративных стандартов, в соответствии с методиками, утвержденными Советом директоров.</p>	Соблюдается	<p>Оценка эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления проводится ДВА с применением общепринятых стандартов деятельности в области внутреннего аудита и корпоративных стандартов, в соответствии с методиками, являющимися приложениями к Правилам по организации внутреннего аудита в Банке, утвержденными решением Совета директоров от 22.05.2018 г. (протокол № 5).</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>Оценка эффективности системы внутреннего контроля включает:</p>		<p>Оценка эффективности системы внутреннего контроля включает:</p>
1.	<p>проведение анализа соответствия целей бизнес-процессов, проектов и структурных подразделений целям Банка, проверку обеспечения надежности и целостности бизнес-процессов (деятельности) и информационных систем, в том числе надежности процедур противодействия противоправным действиям, злоупотреблениям и коррупции;</p>		1. проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций:
2.	<p>проверку обеспечения достоверности бухгалтерской (финансовой), статистической, управленческой и иной отчетности, выявление результатов деятельности бизнес-процессов и структурных подразделений на соответствие поставленным целям;</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>надежности и эффективности системы внутреннего контроля;</li> <li>надежности функционирования системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и (или) использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций</li> <li>достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка;</li> <li>эффективности системы мер противодействия мошенничеству и коррупции;</li> </ul>
3.	<p>определение адекватности критериев, установленных Правлением Банка для анализа степени исполнения (достижения) поставленных целей;</p>		2. анализ достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности, регуляторной и управленческой отчетности, достаточности капитала и ликвидности, и др. информации Банка, а также оценки правил (принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям, оценки процессов стресс-тестирования уровня капитала и ликвидности, надежности и эффективность системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка;
4.	<p>выявление недостатков системы внутреннего контроля, которые не позволили (не позволяют) достичь поставленных целей;</p>		3. оценку насколько цели, формализованные в регламентах, политиках и др. или обозначенные владельцем процесса, соответствуют стратегии развития Банка и общим правилам целеполагания; критерии, используемые менеджментом для определения эффективности и экономичности бизнес-процессов; соответствие действующей системы мотивации владельца и участников бизнес-процесса с целями бизнес-процесса/подпроцесса. В случае если цели бизнес-процесса не формализованы, и владелец процесса также затрудняется их четко сформулировать, внутренние аудиторы должны на основе собственных теоретических и практических знаний и навыков (в том числе на основе бенчмаркинга) предложить цели для данного процесса и показатели для их измерения и согласовать их с владельцем процесса;
5.	<p>оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий по устранению нарушений, недостатков и совершенствованию системы внутреннего контроля, реализуемых на всех уровнях управления;</p>		4. тестирование надежности СВК на определение вероятности достижения цели контрольной процедуры, с помощью которой владелец анализируемого риска может эффективно управлять данным риском;
6.	<p>проверку обеспечения сохранности активов Банка;</p>		5. оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий по устранению нарушений, недостатков и совершенствованию системы внутреннего контроля, реализуемых на всех уровнях управления путем мониторинга исполнения Банком рекомендаций ДВА, выданных и принятых в установленном порядке, а также в рамках периодических отчетов;
7.	<p>проверку соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних документов Банка.</p>		6. проверку рациональности и эффективности использования ресурсов;
8.	<p>Оценка эффективности системы управления рисками включает:</p>		7. анализ применяемых методов (способов) обеспечения сохранности имущества (активов);
1.	<p>проверку достаточности и зрелости элементов системы управления рисками для эффективного управления рисками (цели и задачи, инфраструктура, организация процессов, нормативно-методологическое обеспечение, взаимодействие структурных подразделений в рамках системы управления рисками, отчетности);</p>		8. проверку соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и иных документов Банка, а также эффективности систем и процедур, созданных и применяемых для обеспечения соответствия этим требованиям (комплаенс-контроль).
2.	<p>проверку полноты выявления и корректности оценки рисков исполнительным органом на всех уровнях его управления;</p>		
3.	<p>проверку эффективности контрольных процедур и иных мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов;</p>		



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>4. проведение анализа информации о реализовавшихся рисках (выявленных по результатам внутренних аудиторских проверок нарушениях, фактах недостижения поставленных целей, фактах судебных разбирательств).</p> <p>Оценка корпоративного управления включает проверку:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. соблюдения этических принципов и корпоративных ценностей Банка;</li> <li>2. порядка постановки целей, мониторинга и контроля их достижения;</li> <li>3. уровня нормативного обеспечения и процедур информационного взаимодействия (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления, включая взаимодействие с заинтересованными сторонами;</li> <li>4. обеспечения прав Единственного акционера, в том числе дочерних организаций, и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами;</li> <li>5. процедур раскрытия информации о деятельности Банка и его дочерних организаций.</li> </ol>		<p>Оценка эффективности системы управления рисками включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. проверку достаточности и зрелости элементов системы управления рисками для эффективного управления рисками (цели и задачи, инфраструктура, организация процессов, нормативно-методологическое обеспечение, взаимодействие структурных подразделений в рамках системы управления рисками, отчетность) в соответствии с утвержденной Методикой оценки СУР;</li> <li>2. проверку полноты выявления и корректности оценки рисков исполнительным органом на всех уровнях его управления путем анализа бизнес процессов и контрольных процедур, управленческой отчетности, информации с Базы данных по реализовавшимся рискам, наличия утвержденных уровней риск-аппетита/лимитов и своевременного мониторинга соблюдения установленных лимитов, Планов мероприятий по минимизации рисков и т.д.;</li> <li>3. проверку эффективности контрольных процедур и иных мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов путем анализа бизнес процессов, утвержденных регламентов, Планов мероприятий по минимизации рисков, управленческой отчетности и т.д.;</li> <li>4. проведение анализа информации о реализовавшихся рисках (выявленных по результатам внутренних аудиторских проверок нарушениях, фактах не достижения поставленных целей, фактах судебных разбирательств) путем анализа информации с Базы данных по реализовавшимся рискам, результатов проведенных служебных расследованиях, проверках проведенных ДВК, УКК, внутренних и внешних аудиторских проверок.</li> </ol> <p>Оценка корпоративного управления включает проверку:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей;</li> <li>2. достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка, мониторинга и контроля достижения стратегических целей;</li> <li>3. наличия и соблюдения утвержденных регламентов, информационного взаимодействия структурных подразделений и органов Банка (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления, включая взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами, в т.ч. по предоставлению отчетности;</li> <li>4. обеспечения прав Единственного акционера, в т.ч. при выплате дивидендов, предоставлении управленческой отчетности, и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами (министерствами, ведомствами и иными уполномоченными органами);</li> <li>5. процедур раскрытия финансовой и нефинансовой информации о деятельности Банка в т.ч. путем размещения на интернет сайте Банка и иных публичных источниках.</li> </ol>
<p>6.10 Банк проводит ежегодный аудит финансовой отчетности посредством привлечения независимого и квалифицированного аудитора, который как стороннее лицо предоставляет объективное мнение заинтересованным сторонам о достоверности финансовой отчетности и ее соответствия требованиям МСФО. Нормы в части ежегодного аудита применяются, если проведение аудита годовой финансовой отчетности предусмотрено законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка.</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с пунктом 3 статьи 76 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах» (далее – Закон об АО) годовая финансовая отчетность подлежит предварительному утверждению Советом директоров не позднее, чем за тридцать дней до даты проведения годового общего собрания акционеров, окончательное утверждение годовой финансовой отчетности Банка производится на годовом общем собрании акционеров. Согласно подпункту 5) пункта 2 статьи 53 Закона об АО, подпунктами 5), 33) пункта 10.2 статьи 10 Устава Банка, к исключительной компетенции Совета директоров Банка отнесено предварительное утверждение годовой финансовой отчетности Банка, подготовка единственному акционеру рекомендаций в отношении порядка распределения чистого дохода Банка за истекший финансовый год.</p>

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>Выбор внешнего аудитора осуществляется на основе конкурса. Важную роль в процессе отбора играет Комитет по аудиту Совета директоров Банка, который согласовывает квалификационные требования и/или техническую спецификацию, разработанные в целях проведения конкурса.</p>		<p>В соответствии с подпунктами 7), 8) пункта 1 статьи 36 Закона об АО, подпунктами 11), 18) пункта 9.2. статьи 9 Устава Банка утверждение годовой финансовой отчетности Банка относится к исключительной компетенции единственного акционера Банка.</p> <p>В соответствии с пунктом 1-1 статьи 57 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках) предусмотрено требование об обязательном проведении банками второго уровня аудита финансовой отчетности по итогам финансового года.</p>
<p>6.11 Банку следует утвердить документы, регулирующие порядок осуществления аудита и взаимоотношений с внешним аудитором, в том числе процесс выбора внешнего аудитора, полномочия и функции конкурсной комиссии, вопросы оказания аудиторской организацией консультационных услуг, не связанных с аудитом финансовой отчетности и прочей информации, вопросы ротации аудиторских организаций и старшего персонала аудиторской организации, вопросы приема на работу бывших сотрудников аудиторской организации.</p> <p>Ротация партнеров и старшего персонала аудиторской организации, ответственных за аудит финансовой отчетности, осуществляется не менее одного раза в пять лет, в случае если аудиторская организация оказывает Банку аудиторские услуги более 5 лет подряд.</p>	Соблюдается	<p>В Банке разработана Политика (процедура) привлечения внешнего аудита АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденной решением Совета директоров АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (протокол № 14) от 20.10.2017 года.</p> <p>В целях организации внешнего аудита по аудиту финансовой отчетности Банк выполняет следующие процедуры в соответствии с законодательством РК и в порядке, установленном Правилами закупок:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. проведение процедур закупок услуг аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;</li> <li>2. предварительное одобрение Правлением Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности и размера оплаты ее услуг;</li> <li>3. предварительное одобрение комитетом по аудиту Совета директоров Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности и размера оплаты ее услуг;</li> <li>4. предварительное одобрение Советом директоров Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности, определение Советом директоров размера оплаты услуг аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;</li> <li>5. принятие решения Акционера об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;</li> <li>6. заключение договора на проведение аудита финансовой отчетности Банка.</li> </ol> <p>Действие настоящего пункта не распространяется на случаи проведения внешнего аудита по инициативе Совета директоров либо требованию Акционера.</p> <p>6. В целях организации внешнего аудита по иному аудиту Банк выполняет следующие процедуры в соответствии с законодательством Республики Казахстан и в порядке, установленном Правилами закупок:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. проведение процедур закупок услуг внешнего аудитора;</li> <li>2. принятие решения Правлением Банка об определении аудиторской организации, осуществляющей иной аудит, а также определении размера оплаты услуг аудиторской организации, осуществляющей иной аудит.</li> <li>3. заключение договора на проведение иного аудита Банка.</li> </ol> <p>Действие настоящего пункта не распространяется на случаи проведения внешнего аудита по инициативе Совета директоров либо требованию Акционера.»</p> <p>7. Решение об утверждении состава тендерной комиссии оформляется в виде приказа председателя правления Банка или иного уполномоченного им лица.</p> <p>В 2023 году Аудиторской организацией ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс» проведен аудит финансовой отчетности АО «Отбасы банк» за 2023 год в соответствии с условиями Договора о долгосрочных закупках услуг по аудиту финансовой отчетности на 2022-2023 годы № 15-2022/07 от 21 декабря 2021 года на основании решения Акционерного общества «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (протокол Правления № 67/21 от 15 декабря 2021 года).</p>



№ п/п	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p><b>Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»</b></p> <p>По результатам завершения аудита финансовой отчетности Банка за 2023 год ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс» предоставлен отчет с заключением, что финансовая отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение Банка по состоянию на 31 декабря 2023 года, а также его финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.</p> <p>Годовая финансовая отчетность Банка за 2023 год включает в себя – отчет о финансовом положении, отчет о прибыли и убытке и прочем совокупном доходе, отчет об изменениях в собственном капитале, отчет о движении денежных средств и раскрытие информации в финансовой отчетности.</p>		
<p><b>7. ПРИНЦИП РЕГУЛИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КОНФЛИКТОВ И КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ</b></p>		
<p>7.1 Члены Совета директоров и Правления Банка, работники Банка, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Единственного акционера и Банка, избегая конфликтов.</p> <p>В случае наличия (возникновения) корпоративных конфликтов, участники изыскивают пути их решения путем переговоров в целях обеспечения эффективной защиты интересов Банка и заинтересованных сторон. При этом, должностные лица Банка своевременно сообщают Корпоративному секретарю и/или Омбудсмену о наличии (возникновении) конфликта.</p> <p>Эффективность работы по предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов предполагает, полное и скорейшее выявление таких конфликтов и координацию действий всех органов Банка.</p>	<p>Соблюдается</p>	<p>В целях предупреждения и урегулирования возможных корпоративных конфликтов и конфликта интересов решением Совета директоров Банка от 27 марта 2015 года (протокол № 4) была утверждена Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Банка (далее – Политика). Политика регламентирует порядок и процедуры досудебного урегулирования конфликтов, а также действия органов, должностных лиц и работников Банка в рамках данных процессов. Целью Политики является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определение процедуры предупреждения и урегулирования корпоративных конфликтов, спорных конфликтных ситуаций, своевременного выявления и предотвращения конфликта интересов в Банке;</li> <li>• определение четкой координации действий всех органов Банка в случае возникновения или возможности возникновения корпоративного конфликта и/или конфликта интересов;</li> <li>• повышение эффективности принимаемых органами Банка решений за счет обеспечения справедливого, объективного и независимого процесса принятия решений в интересах Банка и его Единственного акционера.</li> </ul> <p>Вместе с тем, учитывая нормы действующих внутренних нормативных документов Банка, в целях обеспечения объективности оценки корпоративного конфликта и конфликта интересов создания условий для его эффективного урегулирования, лица, чьи интересы затрагивает конфликт или может затронуть могут обращаться к омбудсмену Банка.</p>
<p>7.2 Конфликт интересов определяется как ситуация, в которой личная заинтересованность работника Банка влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей.</p> <p>Серьезные нарушения, связанные с конфликтом интересов, могут нанести ущерб репутации Банка и подорвать доверие к ней со стороны Единственного акционера и иных заинтересованных сторон. Личные интересы должностного лица или работника не должны оказывать влияния на беспристрастное выполнение ими своих должностных, функциональных обязанностей.</p>	<p>Соблюдается</p>	<p>Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Банка рассматривает следующие ситуации, которые могут привести к конфликту интересов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником являются стороной в договоре, проекте или сделке, связанных с Банком, за исключением, в связи со спецификой деятельности Банка, договоров о жилищных строительных сбережениях, договоров займа и возникающих, в связи с их заключением соглашений и договоров, заключенных в обеспечение исполнения обязательств, как самих указанных выше лиц, так и по обязательствам третьих лиц, а также проведения аукционов согласно внутренних документов Банка регулирующих порядок выбытия и списания с баланса основных средств, нематериальных активов, залежалых товарно-материальных запасов, просроченной дебиторской задолженности, образовавшейся в результате административно-хозяйственной деятельности Банка с внебалансового учета имущества длительного пользования;</li> <li>2. любая коммерческая или иная заинтересованность должностных лиц и работников Банка (прямая или косвенная) в сделках, договорах, проектах, связанных с Банком;</li> </ol>

№ п/п	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p><b>Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»</b></p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка конкурируют с Банком в части оказания услуг, заключения договора, реализации проекта или сделки с третьей стороной;</li> <li>4. ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка без получения соответствующих разрешений органов Банка, в случае если получение разрешения вытекает из заключенного с должностным лицом или работников Банка трудового договора, при необходимости входит в Советы директоров/наблюдательные Советы других организаций либо совмещает помимо работы в Банке работу в другой организации, за исключением занятия педагогической, научной и иной творческой деятельностью;</li> <li>5. ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, получают вознаграждение в виде денег, услуг и в иных формах за исполнение должностным лицом или работником Банка своих профессиональных обязанностей или другие услуги, связанные с исполнением должностным лицом или работником Банка своих профессиональных обязанностей, от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие обязанности;</li> <li>6. ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, принимает подарки или услуги в связи с исполнением своих профессиональных обязанностей либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий;</li> <li>7. ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, получают от поставщиков или заказчиков Банка персональные скидки или другие исключительные преимущества, которые недоступны в общем порядке другим должностным лицам, работникам Банка или их близким родственникам;</li> <li>8. ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка использует в личных целях ресурсы, интеллектуальную собственность и оборудование Банка (включая корпоративную почту и компьютерные программы);</li> <li>9. ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка раскрывает конфиденциальную информацию, ставшую ему известной в силу исполнения своих профессиональных обязанностей, или информацию, раскрытие которой может оказать негативное влияние на интересы Банка, а также любое использование конфиденциальной информации, связанной с Банком, для получения личной выгоды должностным лицом, работником Банка или их близкими родственниками или юридическим лицом, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником.</li> <li>10. ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка принимает участие в обсуждении или принятии решения по вопросам оценки его работы, переназначения (переизбрания), выплаты вознаграждения или иным вопросам в отношении самого себя.</li> </ol> <p>Ситуации конфликта интересов, перечисленные в Политике, не являются исчерпывающими. Должностные лица и работники Банка во всех случаях должны руководствоваться определением конфликта интересов, приведенным в пункте 6 настоящей Политики.</p>		



№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
7.3	Работники Банка не допускают ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других. Банком во избежание конфликта интересов, препятствующих объективному выполнению Советом директоров своих обязанностей, и ограничения политического вмешательства в процессы Совета директоров Банка внедряются механизмы по их недопущению и регулированию.	Соблюдается	Должностные лица Банка несут ответственность, установленную законами Республики Казахстан, перед Банком и Единственным акционером за вред, причиненный их действиями и (или) бездействием, и за убытки, понесенные Банком, включая, но не ограничиваясь убытками, понесенными в результате предоставления информации, вводящей в заблуждение, или заведомо ложной информации, нарушения порядка предоставления информации, установленного законодательством, предложения к заключению и (или) принятия решений о заключении крупных сделок, сделок, в совершении которых имеется заинтересованность и сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, повлекших возникновение убытков Банка в результате их недобросовестных действий и (или) бездействия, в том числе с целью получения ими либо их аффилированными лицами прибыли (дохода) в результате заключения таких сделок с Банком.

## 8. ПРИНЦИП ПРОЗРАЧНОСТИ И ОБЪЕКТИВНОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

8.1	В целях соблюдения интересов заинтересованных сторон Банк своевременно и достоверно раскрывает информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, а также информацию о всех важных аспектах своей деятельности, включая финансовое состояние, результаты деятельности, структуру собственности и управления.	Соблюдается	Банк в соответствии с требованиями Правил раскрытия эмитентом информации и требованиями к содержанию информации, подлежащей раскрытию эмитентом, а также сроки раскрытия эмитентом информации на интернет-ресурсе депозитария финансовой отчетности, утвержденным Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2018 года № 189, Казахстанской фондовой биржи и Международного финансового центра «Астана» раскрывает информацию в части корпоративных событий Банка, а также списка аффилированных лиц Банка. В АО «Казахстанская фондовая биржа» Банком направлено письмо-заверение № 09/1-16-12/1165 от 9 января 2024 года (о предоставлении Банком на Биржу в завершеном году информации о корпоративных событиях в полном объеме согласно законодательству Республики Казахстан и Правилам раскрытия информации инициаторами допуска ценных бумаг).
8.2	Для обеспечения системности раскрытия информации в Банке утверждаются внутренние документы, определяющие принципы и подходы к раскрытию и защите информации, перечень информации, раскрываемой заинтересованным лицам, сроки, порядок, способ, форму раскрытия информации, ответственных должностных лиц и работников, с указанием их функций и обязанностей, а также другие положения, регулирующие процессы раскрытия информации.	Соблюдается	Вопросы обеспечения конфиденциальности информационной безопасности, обеспечения сохранности коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайны, раскрытия информации об АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и источниках размещения, урегулированы следующими внутренними нормативными документами: • Распоряжение № 137 от 04.09.2023 года «О предоставлении информации о корпоративных событиях, финансовой отчетности и аудиторских отчетов, списка аффилированных лиц АО «Отбасы банк» и информации о суммарном размере вознаграждения членов правления АО «Отбасы банк» по итогам года. Кроме того, решением Совета директоров Банка от 15 октября 2018 года (протокол №12) утвержден Перечень защищаемой информации, включающей в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО «Жилстройсбербанк Казахстана».
8.3	С целью защиты информации, составляющей коммерческую и служебную тайну, Банк в соответствии с законодательством Республики Казахстан определяет порядок отнесения информации к категориям доступа, условия хранения и использования информации. Банк определяет круг лиц, имеющих право свободного доступа к информации, составляющей коммерческую и служебную тайну, и принимают меры к охране ее конфиденциальности.	Соблюдается	В Банке утверждены и применяются в работе следующие документы: • Правила категорирования информации, информационных активов и разработки Перечня защищаемой информации в Банка (утверждены РП № 44 от 12.05.2020 г.) • Перечень защищаемой информации, включающий в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (утвержден СД 15.10.2018 г., протокол № 12); • Правила учета, использования и хранения защищаемой информации в АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (утверждены ПП №28 от 19.02.2015 г.)

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
8.4	Корпоративный интернет-ресурс является структурированным, удобным для пользования навигации и содержит информацию, достаточную заинтересованным лицам для понимания деятельности Банка. Рекомендуется, чтобы информация размещалась в отдельных тематических разделах корпоративного интернет-ресурса. Актуализация корпоративного интернет-ресурса осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в неделю. В Банке на регулярной основе осуществляется контроль полноты и актуальности информации, размещенной на корпоративном интернет-ресурсе, а также определяется соответствие данной информации, размещенной на казахской, русской, английской версиях корпоративного интернет-ресурса. В этих целях закрепляются ответственные лица (структурное подразделение), отвечающие за полноту и актуальность информации на корпоративном интернет-ресурсе.	Соблюдается	Правилами раскрытия информации АО «Отбасы банк, утвержденными решением Правления Банка от 28 декабря 2017 года (протокол № 51) обязанность за размещение и обновление информации на Интернет-ресурсе Банка лежит на ответственном подразделении и подразделении информационных технологий.  Согласно Перечню ответственных подразделений, за размещение и обновление информации в разделах внешнего Интернет-ресурса Приказа № 451 от 04.10.2019 «О формировании, размещении и обновлении информации в разделах внешнего Интернет-ресурса АО «Отбасы банк» по мере необходимости и в сроки в соответствии с внутренними документами актуализируется информация на интернет-ресурсе Банка.
8.5	Корпоративный интернет-ресурс Банка содержит следующую информацию: 1. общую информацию о Банке, включая информацию о миссии, основных задачах, целях и видах деятельности, размере собственного капитала, размере активов, чистом доходе и численности персонала; 2. о стратегии развития и/или плане развития (как минимум, стратегические цели); приоритетные направления деятельности; 3. Устав и внутренние документы Банка, регулирующие деятельность органов, комитетов, корпоративного секретаря; 4. об этических принципах; 5. об управлении рисками; 6. о дивидендной политике; 7. о членах Совета директоров, включая следующие сведения: фотография (по согласованию с членом Совета директоров), фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, статус члена Совета директоров (независимый директор, представитель Единственного акционера), указание функций члена Совета директоров, в том числе членство в комитетах Совета директоров или исполнение функций Председателя Совета директоров, образование, в том числе основное и дополнительное образование (наименование образовательного учреждения, год окончания, квалификация, полученная степень), опыт работы за последние пять лет, основное место работы и другие занимаемые в настоящее время должности, профессиональная квалификация, дата первого избрания в Совет директоров и дата избрания в действующий Совет директоров, количество и доля принадлежащих акций аффилированных организаций;	Соблюдается	Правилами раскрытия информации АО «Отбасы банк», утвержденными решением Правления Банка от 28 декабря 2017 года (протокол № 51) предусмотрено размещение на внешнем Интернет-сайте Банка следующей информации: 1. основные направления деятельности Банка; 2. годовой отчет Банка; 3. информация о существенных событиях в жизни Банка; 4. информация о структуре Совета директоров и Правления Банка; 5. информация о существующих вакансиях, кадровой политике Банка; 6. перечень и адреса филиалов Банка; 7. сведения об аффилированных лицах; 8. информация об акционерах и партнерах Банка; 9. информация о стратегическом развитии Банка; 10. учетная политика Банка; 11. пресс-релизы и рекламно-информационные статьи Банка; 12. презентационные сюжеты и рекламные ролики Банка.



Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>8. о членах Правления, включая следующие сведения: фотография, фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, должность и выполняемые функции, образование, в том числе основное и дополнительное образование (наименование образовательного учреждения, год окончания, квалификация, полученная степень), опыт работы за последние пять лет, профессиональная квалификация, должности, занимаемые по совместительству, количество и доля принадлежащих акций аффилированных организаций;</p> <p>9. о финансовой отчетности;</p> <p>10. годовых отчетах;</p> <p>11. о внешнем аудиторском;</p> <p>12. о закупочной деятельности, включая правила, объявления и результаты закупок;</p> <p>13. о структуре уставного капитала, включая следующие сведения: количество и номинальная стоимость выпущенных акций (долей участия), описание прав, предоставляемых акциями, количество и номинальная стоимость объявленных, но не размещенных акций, сведения о Единственном акционере, количество и доля принадлежащих им простых акций (долей участия), порядок распоряжения правами собственности;</p> <p>14. о структуре активов, включая информацию об аффилированных организациях всех уровней с кратким указанием сферы их деятельности;</p> <p>15. о годовом календаре корпоративных событий;</p> <p>16. о сделках, в совершении которых имеется заинтересованность, включая сведения о сторонах сделки, существенных условиях сделки (предмет сделки, цена сделки), органе, принявшем решение об одобрении сделки;</p> <p>17. о крупных сделках, включая сведения о сторонах сделки, существенных условиях сделки (предмет сделки, цена сделки), органе, принявшем решение об одобрении сделки;</p> <p>18. о деятельности в сфере устойчивого развития;</p> <p>19. о размере утвержденных дивидендов;</p> <p>20. о новостях и пресс-релизах.</p>		

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>8.6 Банк готовит годовой отчет в соответствии с положениями настоящего Кодекса и лучшей практикой раскрытия информации. Годовой отчет утверждается Советом директоров.</p> <p>Годовой отчет является структурированным документом и публикуется на казахском, русском и английском языках (при необходимости).</p> <p>Годовой отчет подготавливается и, после утверждения Советом директоров Банка, размещается на интернет-ресурсе.</p> <p>8.7 Требования к содержанию годового отчета минимально предполагают наличие следующей информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. обращение Председателя Совета директоров;</li> <li>2. обращение Председателя правления Банка;</li> <li>3. о Банке: общие сведения; о структуре уставного капитала, включая следующие сведения: количество и номинальная стоимость выпущенных акций (долей участия), описание прав, предоставляемых акциями, количество и номинальная стоимость объявленных, но не размещенных акций, сведения об единственном акционере, количество принадлежащих ему простых акций, порядок распоряжения правами собственности; миссия; стратегия развития, результаты ее реализации; обзор рынка и положение на рынке;</li> <li>4. результаты финансовой и операционной деятельности за отчетный год; обзор и анализ деятельности относительно поставленных задач; операционные и финансовые показатели деятельности; основные существенные события и достижения; информация о существенных сделках; любая финансовая поддержка, включая гарантии, получаемые/полученные от государства и любые обязательства перед государством и обществом, принятые на себя Банком (если не раскрывается в соответствии с МСФО);</li> <li>5. структура активов, включая дочерние организации всех уровней, обзор, основные итоги их финансовой и производственной деятельности;</li> <li>6. цели и планы на будущие периоды;</li> <li>7. основные факторы риска и система управления рисками;</li> </ol>	<p>Соблюдается</p> <p>Соблюдается</p>	<p>Согласно подпункту 19) пункта 9.2 статьи 9 Устава Банка к исключительной компетенции Единственного акционера относится утверждение годового отчета Банка.</p> <p>В 2023 году решением Совета директоров Банка (протокол № 7) от 30 мая 2023 года и решением Правления АО «НУХ «Байтерек» (протокол № 25/23) от 29 июня 2023 года предварительно утвержден годовой отчет за 2022 год.</p> <p>В 2023 году на интернет-ресурсе Банка размещен Годовой отчет Банка за 2022 год.</p> <p>В 2023 году на рассмотрение Единственного акционера Банка выносился Годовой отчет за 2022 год, в котором представлена информация об итогах деятельности Банка, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обращение Председателя Совета директоров Банка, Председателя Правления Банка;</li> <li>• информация об основных видах деятельности и предоставляемых услугах;</li> <li>• информация о существенных корпоративных событиях;</li> <li>• информация о стратегии развития (миссия, цели и задачи);</li> <li>• информация об управлении рисками;</li> <li>• информация о корпоративной социальной ответственности и защите окружающей среды;</li> <li>• информация об органах управления и организационной структуре Банка;</li> <li>• информация о принципах корпоративного управления Банка, в том числе о политике по урегулированию конфликта интересов;</li> <li>• информация о результатах самооценки следования утвержденному кодексу корпоративного управления Банка;</li> <li>• информация о прозрачности Банка и эффективности процессов раскрытия информации;</li> <li>• годовая финансовая отчетность и аудиторские заключения;</li> <li>• дополнительная информация, согласно требованиям АО «Казахстанская фондовая биржа».</li> </ul>





Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
<p>8. корпоративное управление: структура корпоративного управления; состав акционеров и структура владения; состав Совета директоров, включая квалификацию, процесс отбора, в том числе о независимых директорах с указанием критериев определения их независимости; отчет о деятельности Совета директоров и его комитетов, в котором отражаются итоги деятельности Совета директоров и его комитетов за отчетный период, существенные события, рассмотренные вопросы, количество заседаний, форма заседаний, посещаемость; информация о соответствии практики корпоративного управления принципам настоящего Кодекса, а при ее несоответствии пояснения о причинах несоблюдения каждого из принципов; состав правления Банка; отчет о деятельности правления; политика вознаграждения должностных лиц;</p> <p>9. устойчивое развитие;</p> <p>10. заключение аудитора и финансовая отчетность с примечаниями;</p> <p>11. в аналитических показателях и данных, включаемых в годовой отчет, следует отражать сравнительный анализ и достигнутый прогресс (регресс) по отношению к предыдущему периоду (сравнение со значениями аналогичных показателей, указанных в прошлом годовом отчете). В целях сравнения показателей с компаниями международного уровня, действующими в аналогичной отрасли, рекомендуется публикация показателей деятельности, которые позволят провести отраслевой бенчмаркинг-анализ.</p>		
8.8 Правление проводит очные заседания и обсуждает вопросы реализации стратегии развития и/или плана развития, решений Единственного акционера, Совета директоров и операционной деятельности. Заседания Правления проводятся на регулярной основе. Случаи проведения заочных заседаний ограничены и определены в Уставе и внутренних документах Банка.	Соблюдается	<p>В 2023 году Правлением Банка проведены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 46 очных заседаний (приняты решения по 256 вопросам);</li> <li>• 149 заочных заседаний (приняты решения по 593 вопросам).</li> </ul>
8.9 Правление формирует план работы на предстоящий год с перечнем вопросов до начала календарного года. Члены Правления заблаговременно обеспечиваются материалами к рассмотрению, надлежащего качества. При рассмотрении таких вопросов, как стратегии развития и/или планы развития, инвестиционные проекты, управление рисками допускается проведение нескольких заседаний.	Соблюдается	<p>План работы Правления Банка на 2023 год утвержден решением Правления (протокол № 226) от 30.12.2022 года.</p> <p>При необходимости возможно проведение нескольких заседаний Правления при обсуждении таких вопросов как стратегии развития и/или планы развития, инвестиционные проекты, управление рисками.</p>

Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается / не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
8.10 При рассмотрении каждого вопроса отдельное обсуждение посвящается рискам, связанным с принятием/непринятием решения и их влияния на рентабельную деятельность Банка. Все вопросы, выносимые по инициативе Правления на рассмотрение Совета директоров и Единственного акционера, предварительно рассматриваются и одобряются Правлением	Соблюдается	<p>В рамках компетенции Правлением Банка при рассмотрении каждого вопроса проводится отдельное обсуждение по вопросам рисков, связанных с принятием/непринятием решения и их влияния на рентабельную деятельность Банка.</p> <p>Все вопросы, выносимые по инициативе Правления на рассмотрение Совета директоров и Единственного акционера, проходят предварительное одобрение Правлением Банка согласно подпункту 13) пункта 11.5 статьи 11 Устава Банка с учетом исключений, указанных в данном подпункте.</p>
8.11 Председатель и члены Правления не допускают возникновения ситуации с конфликтом интересов. При возникновении конфликта интересов, они заблаговременно уведомляют об этом Совет директоров либо Председателя Правления, о необходимости зафиксировать это письменно и не участвовать в принятии решения по вопросу.	Соблюдается	<p>В 2023 году случаи, связанные с прямыми или косвенными потенциальными конфликтами интересов, отсутствуют.</p> <p>В случае рассмотрения Правлением вопросов, касающихся непосредственно одного из членов Правления, указанный член Правления не участвует в рассмотрении и голосовании по данному вопросу.</p>



## Список сокращений

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

## Контактная информация

**Адрес:**

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

**Телефон:**

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

**Call-центр:**

300, 8-8000-801-880

**Факс:**

+7 (727) 279 35 68

**Электронная почта:**

mail@otbasybank.kz

**Канцелярия Банка:**

+7 (727) 330-93-00

**Горячая линия по вопросам коррупции и мошенничества:**

+7 (727) 330-94-82

antifraud@otbasybank.kz

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

**Реквизиты аудита и регистратора:**

ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»

А25D5F6, г Алматы, пр. Аль-Фараби, 34. Здание «А», 4 этаж

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

**АО «Центральный депозитарий ценных бумаг»**

050040, г. Алматы, ул. Сатпаева, 30/8, нежилое помещение 163

тел.: +7 (727) 262 08 46, 355 47 60

БИН 970740000154, ИИК KZ72125KZT1004300114 в ЦКО «Национальный Банк Республики Казахстан»,  
БИК NBRKKZKX, Кбе 15, КНП 841, ISIN KZ1C00003201

**Контактные данные ответственных лиц по работе с инвесторами и акционерами:**

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

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

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

**Пресс-служба:**

pr@hcsbk.kz (только для запросов СМИ)

+7 (727) 330-93-00, внутр. 00520, 00522, 00521, 00523



ОТБАСЫ  
БАНК

УКРЕПЛЕНИЕ  
ЧУВСТВА  
РОДИНЫ

ГODOVOЙ ОТЧЕТ 2023