

СТРАТЕГИЯ



МИССИЯ

Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.



ВИДЕНИЕ

Мы в 2023 году – устойчивый, высокотехнологичный, клиентоориентированный социально значимый банк, реализующий принципы системы жилищных строительных сбережений, активно участвующий в реализации государственных программ, оказывающий поддержку развитию жилищного строительства для обеспечения жильем широких слоев населения.

ЦЕННОСТИ

1

Развитие и инновации

Банк постоянно работает над улучшением клиентского сервиса, качеством внутренних процессов и нетерпимо относится к любым проявлениям неэффективности, всегда открыт для инноваций и развития, активно внедряет новейшие банковские и управленческие технологии. Банк поддерживает стремление работников к саморазвитию.

2

Результативность и меритократия

Банк привержен самым высоким стандартам в достижении целей, поддерживает культуру ориентации на результат, для этого ставит четкие цели, достигает их в срок, с обоснованными ресурсами, регулярно оценивает результаты. Меритократия – справедливая и объективная оценка индивидуальных усилий, способностей и достижений каждого работника.

3

Команда и уважение

Атмосфера взаимного уважения является приоритетом Банка. Руководство Банка осознает вклад каждого в достижение командных целей, что создает основу для взаимного доверия.

4

Инициативность и командный дух

Самостоятельное и активное стремление работников к оптимизации производственного процесса. Сотрудничество для достижения высоких результатов совместной деятельности и единых намерений.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗВИТИЯ

Согласно утвержденной Стратегии развития Банка до 2023 года ключевые цели Банка:

- повышение доли участников системы ЖСС к ЗАН до 25%;
- перевод 100%¹ операций по обслуживанию клиентов в онлайн посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка;
- поддержание уровня удовлетворенности клиентов (CSI) на уровне 4,7.

Перевод

100%

операций в онлайн

Для достижения поставленных целей Банком определены следующие ключевые задачи:

Задача 1.

Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем. Стратегические направления:

- преобразование Банка в полноценный национальный институт развития;
- реализация государственных программ.

Задача 2.

Предоставление лучшего клиентского сервиса. Стратегические направления:

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

Задача 3.

Обеспечение устойчивого развития Банка. Стратегические направления:

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

¹ От запланированных к переводу в онлайн операций до 2023 года

РАБОТА В РАМКАХ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЗАДАЧ В 2022 ГОДУ

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

В течение отчетного года Банк успешно реализовал поставленные перед ним стратегические и социально-значимые задачи, в том числе активно участвовал в реализации государственной программы «Нұрлы жер» и ее направлений – кредитование очередников акиматов в рамках пилотного проекта «Шаңырақ», «Кредитование малообеспеченных семей из очередников акиматов».

В рамках программы «Нұрлы жер» в 2022 году казахстанцам было выдано 5 157 займов на сумму 38 млрд тенге по сниженной ставке в 5% годовых. Займы были выданы за счет остатка средств, выделенных в 2021 году из республиканского бюджета в размере 32 млрд тенге, а также за счет возвратных средств. А также по направлению «Бақытты отбасы» из республиканского бюджета Банку было выделено 51 млрд тенге. В 2022 году, за счет этих и остатка средств, выделенных в 2021 году в размере 70 млрд тенге многодетным и неполным семьям, а также семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями было выдано 1 275 займов на сумму 14,7 млрд тенге. В рамках программы «Шанырақ» в 2022 году было выдано 6 005 займов на сумму 71,7 млрд тенге за счет остатка облигационных средств Национального Банка Республики Казахстан, полученного Банком в 2020–2021 годы, собственных средств, бюджетных средств в размере 15,3 млрд тенге, полученных в 2022 году, а также возвратных средств.

Реализация механизма по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде. В апреле отчетного года Банк реализовал механизм по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде. В 2022 году было предусмотрено 50 млрд тенге для осуществления выплат (из республиканского бюджета 40 млрд тенге и

из бюджета местных акиматов 10 млрд тенге). На конец отчетного года, многодетным семьям, семьям, воспитывающих детей с ограниченными возможностями, детям сиротам, а также инвалидам 1,2 групп были произведены выплаты по 2 335 заявкам на сумму 449,8 млн тенге.

Преобразование Банка в национальный институт развития.

Преобразование Банка в национальный институт развития предусмотрено проектом Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам реформирования жилищной политики» (далее – Законопроект). Основной задачей Банка, как национального института развития, будет являться развитие жилищных отношений по обеспечению жильем населения. В этих целях, Банк помимо основной банковской деятельности будет заниматься ведением очередности населения на получение жилья, администрированием процесса выдачи жилья, субсидированием арендных платежей. Кроме того, законопроектом предусмотрено выведение Банка из системы банков второго уровня с сохранением частичного регулирования деятельности со стороны Национального Банка Республики Казахстан и Агентства по регулированию и развитию финансового рынка. При этом, Правительством Республики Казахстан будут определяться параметры финансовой устойчивости Банка и обеспечиваться сохранность вкладов в жилищные строительные сбережения. Законопроект постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2021 года № 983 был внесен в Мажилис Парламента Республики Казахстан и в настоящее время находится на рассмотрении. После утверждения Законопроекта Банком будет осуществляться ведение, мониторинг и актуализация Единой республиканской электронной базы очередников.

Задача 2. Предоставление лучшего клиентского сервиса.

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

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

- отделения Банка (филиалы, центры обслуживания, точки обслуживания, колл-центр);

- консультанты Банка (консультационные центры, выездной сервис);
- агент-юридическое лицо АО «Казпочта»;
- видео-банкинг;
- 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 2022 году Банк инвестировал время и финансовые ресурсы на активное развитие своих цифровых технологий и способов обслуживания клиентов.

По итогам отчетного года Банком проведены 4 639 413 клиентских операций, из них 72% (3 353 354 операций) проведены через дистанционные каналы обслуживания. Доля операции, проведенных через дистанционные каналы по состоянию на 01.01.2023 года составляет:

В 2022 году проведено

4 639 413

клиентских операций

Задача 3. Обеспечение устойчивого развития Банка.

Банк стремится к обеспечению сбалансированности интересов бизнеса и общества, а также обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Банк интегрирует принципы устойчивого развития, закреплённые 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 неопределённости, для повышения результативности и эффективности принимаемых решений, снижения потерь и максимизации дохода.

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

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

- интернет-банкинг – 54% = 2 539 357 операций;
- видео-банкинг – 6% = 278 887 операций;
- агентская сеть – 12% = 535 110 операций.

Отделениями Банка были проведены 1 286 059 операций (28% из всех операций). Уровень удовлетворенности клиента (CSI) обслуживанием в отделениях Банка по итогам года составил 4,84 баллов (при этом система оценки была внедрена в мае 2022 года).

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

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

Финансовая устойчивость Банка осуществляется через управление финансами в целях достижения стратегических целей Банка. 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.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Деятельность Банка в отчетном периоде осуществлялась в соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года, Планом развития Банка на 2019–2023 годы, Уставом и внутренними документами Банка.

В соответствии с вышеназванными документами на 2022 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице:

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование показателя	Факт за 2020 год	Факт за 2021 год	План на 2022 год	Факт за 2022 год	Исполнение, %
Доля участников в системе жилищно-строительных сбережений к экономически активному населению Республики Казахстан, %	20,3	23,5	26,3	26,7	102
ROE, %	12,05	19,81	19,82	22,77	115
Договоры о жилищно-строительных сбережениях, ед.	486 314	601 370	-	618 422	-
Объем выдачи жилищных займов, млн тенге	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	136

Фактическая доля участников системы жилищно-строительных сбережений к экономически активному населению по итогам 2022 года составила 26,7%. 2 520 тыс человек являются участниками ЖСС. При плановом значении 26,3% исполнение плана составило 102%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 22,77%, что является следствием получения положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 96 млрд тенге при плановом показателе в размере 84 млрд тенге.

