

СТРАТЕГИЯ

КРЕДИТТИК ПОРТФЕЛЬ

3 202

МЛРД ТЕҢГЕ

ОТАН
СЕЗІМІН
НЫҒАЙТУ





Миссия және пайым

МИССИЯ

«Қазақстандық отбасыларды жеке баспанамен қамтамасыз ету және Отанға деген сезімді нығайту»

ПАЙЫМ

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

Құндылықтар

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

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

3. Команда және құрмет. Банк өзара құрмет атмосферасына басымдық береді. Банк басшылығы әр қызметкердің командалық мақсаттарға қол жеткізудегі үлесін түсінеді, бұл өзара сенімге негіз болады.

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

2023 жылдың соңына қарай СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҚСАТТАР:

- ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың ЭБХ-ға үлесін 25%-ға дейін арттыру;
- алдыңғы қатарлы технологияларды енгізу және Банк қызметін автоматтандыру арқылы клиенттерге қызмет көрсету бойынша операциялардың 100%¹-ын online режиміне аудару;
- клиенттердің қанағаттану деңгейін (CSI) 4,7 деңгейінде ұстау.



¹ 2023 жылға дейін онлайнға ауыстыруға жоспарланған операциялар бойынша

Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясының стратегиялық міндеттері шеңберіндегі жұмысы

Банктің соңғы 10 жылдағы қызметі Банктің 2023 жылға дейінгі Даму стратегиясына сәйкес жүзеге асырылды. Өткен 2023 жыл оның даму стратегиясын қорытындылау және бағалау жылы болды. Өткен онжылдық жалпы Банктің трансформациялану және белсенді даму уақыты болды. Бұл кезең Банктің цифрлық трансформациясы, мемлекеттің әлеуметтік тұрғын үй бағдарламалары мен жобаларын табысты іске асыру, көптеген жаңа өнімдерді іске қосу, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, бизнес-процестерді оңтайландыру және автоматтандыру, корпоративтік басқаруды жетілдіру

және т.б. сияқты бірқатар маңызды оқиғалармен ерекшеленді.

Банк 2023 жылдың соңына қарай стратегиялық мақсаттарға қол жеткізді:

- ТЖЖ жүйесіне қатысушылардың ЭБХ-ға үлесі 29%-ды құрады;
- клиенттерге қызмет көрсету бойынша операциялардың 100%²-ы online режиміне аударылды;
- клиенттердің қанағаттану деңгейі (CSI) 4,8 деңгейінде қалыптасты.

Төмендегі салыстырмалы кестеде Банктің өткен кезеңдегі Даму стратегиясын іске асырудың негізгі нәтижелері келтірілген:

2014 жылғы көрсеткіштер

- ТЖЖ жүйесіне 0,3 млн қатысушы;
- ТЖЖ қатысушыларының ҚР ЭБХ-на үлесі 5,3%;
- Банктің ұзақ мерзімді салымдардағы үлесі 19%;
- Банктің ЕДБ арасында ипотека бойынша үлесі 21%;
- 0,64% – ЕДБ арасында ең төмен NPL деңгейі;
- 38 ЕДБ арасында жекеменшік капиталы бойынша 7-орын;
- 38 ЕДБ арасында активтері бойынша 10-орын;
- депозиттік база 248 млрд теңге;
- кредиттік портфель 204 млрд теңге.

2023 жылғы көрсеткіштер

- ТЖЖ жүйесіне 2,8 млн қатысушы;
- ТЖЖ қатысушыларының ҚР ЭБХ-на үлесі 29%;
- Банктің ұзақ мерзімді салымдардағы үлесі 36%;
- Банктің ЕДБ және ИК арасында ипотека бойынша үлесі 55%;
- 0,08% – ЕДБ арасында ең төмен NPL деңгейі;
- 21 ЕДБ арасында жекеменшік капиталы бойынша 4-орын;
- 21 ЕДБ арасында активтері бойынша 4-орын;
- депозиттік база 2 363 млрд теңге;
- кредиттік портфель 3 202 млрд теңге.

² 2023 жылға дейін онлайнға ауыстыруға жоспарланған операциялар бойынша



Қойылған міндеттерді іске асыру мақсатында 2023 жылға қарай қызметтің мынадай басты стратегиялық көрсеткіштеріне қол жеткізу жоспарланды:

Көрсеткіштер	бірл.	2022Ф	2023П	2023Ф	2024П
Отбасы банктің Қазақстан Республикасында қолжетімді тұрғын үй салуға қосқан үлесі (бір жылда)	%	7,7	4,5	7,0	–
Кредиттік портфельдің Банк активтеріне үлесі	%	86	85	86	84
Есепті жылы жалпы қарыз құрылымындағы мемлекеттік емес қарыз алу көздерінің үлесі	%	92,4	88,8	89,5	–
Активтердің табыстылығы (ROA)	%	3,08	3,09	3,97	2,75
«Отбасы банк» АҚ құралдары арқылы бастапқы тұрғын үйге заем беру көлемі	ш.м	680 460	555 720	762 600	–
ТҚЖ жүйесіне қатысушылардың экономикалық белсенді халыққа үлесі	%	26,7	29,0	29,0	26,5
Депозиттік базаның белсенділігі	%	28,4	33	37	30,0
Онлайн қызмет көрсетуге ауысу	%	69	100	100	–
Қызметкерлердің қатыстырылу деңгейі	деңгей	орташадан жоғары	орташадан жоғары	орташадан жоғары	–

Қызметтің барлық стратегиялық негізгі көрсеткіштеріне сәтті қол жеткізілді, олардың кейбіреулері бойынша орындау бекітілген жоспардан асып түсті.

Жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізу мақсатында 2033 жылға қарай мынадай бағыттарда іс-шаралар белсенді өткізілді:

1. мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру;
2. өнімдерді/қызметтерді дамыту;
3. бизнес-процестерді дамыту/автоматтандыру;
4. сату/қызмет көрсету арналарын дамыту;
5. IT инфрақұрылымды дамыту;
6. қорландыруды тарту;
7. тәуекелдерді теңгерімді басқару;
8. персоналды тиімді басқару жүйесін қолдау;
9. қаржылық тұрақтылықты сақтау.

2023 жылы Банктің 2024–2033 жылдарға арналған жаңа даму стратегиясын бекіту бойынша жұмыстар жүргізілді. Жаңа стратегияға сәйкес Банктің одан әрі іс-қимылдары мемлекеттің әлеуметтік міндеттерін шешу, коммерциялық бағытты, жалпы кәсіпкерлік тәсілді дамыту, орнықты дамуды қамтамасыз ету, ESG қағидаттарын енгізу сияқты негізгі

іс-шараларды іске асыруға бағытталатын болады, оның ішінде:

1. мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру;
2. үздік клиенттік сервисті ұсыну;
3. өнімдер мен қызметтерді дамыту;
4. IT инфрақұрылымды дамыту және бизнес-процестерді автоматтандыру.
5. тәуекелдерді теңгерімді басқару;
6. персоналды тиімді басқару жүйесі;
7. қаржылық тұрақтылықты сақтау.

Мақсатты мәндері мен іс-шаралары көрсетілген неғұрлым егжей-тегжейлі міндеттер Банктің даму жоспары шеңберінде белгіленген. Банктің даму жоспары дефлайндарымен бірге іс-қимылдардың нақты тізімінде нақтыланған және Басқарма мүшелерінің, Банк қызметкерлерінің, СПК-нің ҚНҚ карталарында, стратегиялық келешек жоспарлардың әрқайсысы үшін теңгерімді басқару мақсатында СПК-ні іске асыру бойынша іс-шаралар жоспарында каскадталған.

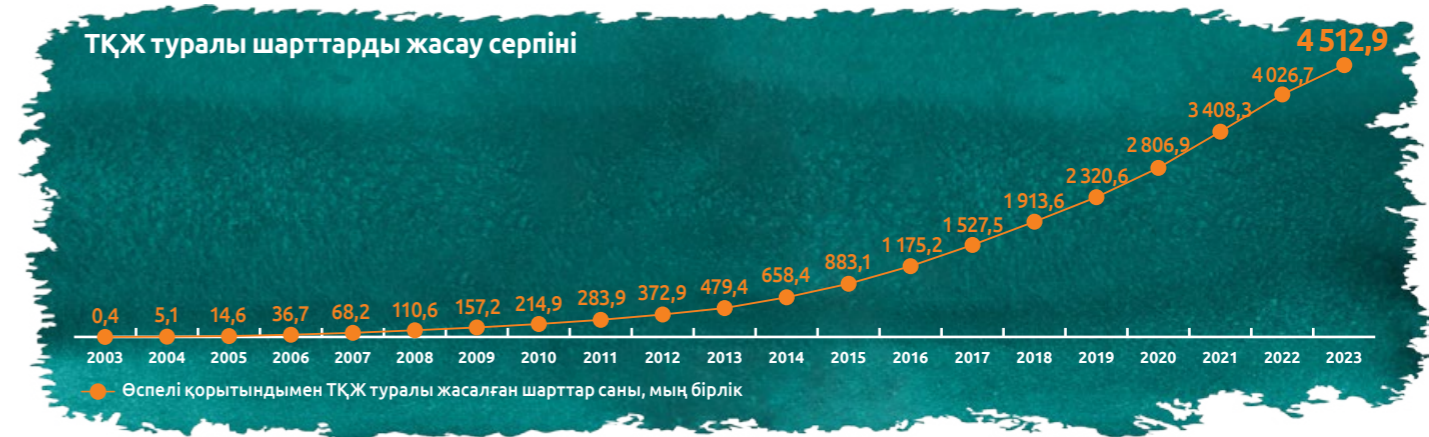
Негізгі қызмет нәтижелері

САЛЫМДАРДЫ ҚАБЫЛДАУ

Банкте «Баспана», «Табысты» тарифтік бағдарламалары жұмыс істейді, олар салымшыға қанша жыл жинақтайтынын, тұрғын үй қарызын қанша пайызға алғысы келетінін өз бетімен шешуге мүмкіндік береді. Бұл ретте шарттық соманың 50%-ын жинақтау талап етіледі. Жинақтар бойынша сыйақы мөлшерлемесі жылдық 2-5%-ды құрайды (СЖТМ-жылдық 14-17,1%-ға дейін (мемлекет сыйлықақысын ескере отырып)).

Жарналардың ай сайынғы сомасы жинақтау мерзімі ішінде біркелкі енгізілген жағдайда клиент жинақтау мерзімі аяқталғаннан кейін бағалау көрсеткішінің қажетті мәніне жететіндей етіп есептелген. Салымшы жинақтаудың бастапқы кезеңінде мерзімінен бұрын төлемдерді жүзеге асырған кезде бағалау көрсеткішінің мәні артады.

Банкпен шарт жасасу қарқыны халықтың қазақстандық тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін дамытуға қатысуы дәйекті түрде қарқынды өсіп келе жатқанын көрсетеді.



ЗАЕМДАР БЕРУ

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

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

Аралық тұрғын үй заемы мерзімінен бұрын жинақталған немесе ең аз қажетті соманы (шарттық соманың кемінде 50%-ы) бір мезгілде енгізіп, кейіннен шарттық сома шегінде кредит берілген жағдайда, сондай-ақ төлем қабілеттілігі расталып,

кепілмен қамсыздандыру жеткілікті болған кезде беріледі. Заемды пайдалану мерзімі – 25 жылға дейін, қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 12%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).

Алдын ала тұрғын үй заемы мемлекеттік бағдарламалар және «Өз үйім» бағдарламасы шеңберінде беріледі. Алдын ала тұрғын үй заемын пайдалану кезеңінде заем алушы заем бойынша сыйақыны ғана өтейді және бір мезгілде шарттық соманың 50%-на дейін өз депозитіне жарналарды жүзеге асырады. Жинақтау мерзімі өткеннен кейін жиналған жинақтар мен тұрғын үй заемы төленеді, олар алдын ала тұрғын үй заемын өтеуге жіберіледі. Алдын ала тұрғын үй заемы бойынша өтеу және сонымен бірге жинақтау мерзімі 8 жылға дейін, заем бойынша сыйақы мөлшерлемесі – жылдық 2%-дан 14,4%-ға дейін (ЖТСМ жылдық 2,1%-дан бастап).



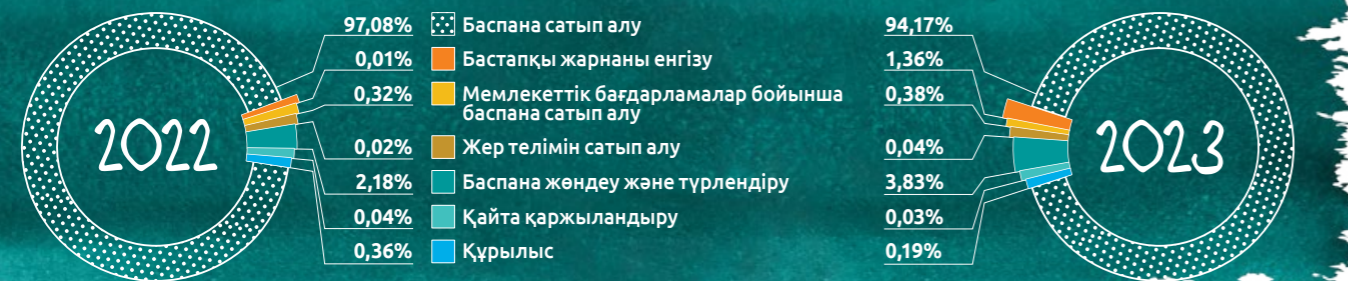
Заемдар беру көлемінің серпіні



Банк бүкіл қызмет кезеңінде заем берудің сенімді өсуін көрсетіп келеді. 2012 жылдан бастап кредиттік портфельдің серпінді өсуі, атап айтқанда, мемлекеттік, өңірлік тұрғын үй құрылысы бағдарлама-

лары және нарықтың әрбір сегменті үшін Банктің меншікті бағдарламалары шеңберінде халықты кредиттеумен байланысты.

Мақсаттар бөлінісіндегі заемдар құрылымы



Банк кірістердің көп бөлігін берілген заемдар бойынша сыйақылар арқылы алады (01.01.2024 жылғы жағдай бойынша заемдар бойынша сыйақылар арқылы кірістер жиынтық кірістердің 56%-ын құрайды). Банктің ең көп табыс әкелетін өнімі – аралық заем. 2023 жылы берілген аралық заемдардың көлемі берілген заемдардың жалпы сомасынан 75%-ды құрады. Есепті жылы

Банк жинақтау мәдениетінің негіздерін нығайту мақсатында аралық заемдар бойынша мөлшерлемелерді саралау бойынша кезең-кезеңмен жұмысты бастады. Аралық тұрғын үй заемдарын алу үшін күтудің (ең төменгі БК) жаңа мерзімдері белгіленді – кемінде 3 ай. Аралық заемды бағалау көрсеткішінің ең төменгі мәні 2,5 болғанда алуға болады.

Жоспарлы көрсеткіштерді бағалау

Көрсеткіштің атауы	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылғы дерек	2023 жылға арналған жоспар	2023 жылғы дерек	Орынд., %
Тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттар, бірл.	486 314	601 370	618 422	–	486 265	–
Депозиттік портфель, млн теңге.	1 034 002	1 509 092	2 140 681	2 394 441	2 362 586	99
Заемдар беру көлемі, млн теңге.	609 414	1 235 168	1 381 599	971 940	1 067 534	110
Кредиттік портфель, млн теңге.	1 368 478	2 083 795	2 968 315	3 362 608	3 202 303	95

Жалпы, Банк өз қызметінің бүкіл кезеңінде шарттық сомасы 16,3 трлн теңгемен 4,5 млн шарт жасасты. Жүйеге 2,4 трлн теңге салым сомасымен 2,8 миллионнан астам салымшы тартылды. Халықтың ұзақ мерзімді салымдарының үштен бірі (36%) Отбасы банкте. Отбасы банктің арқасында 501 мыңнан астам қазақстандық тұрғын үй жағдайларын жақсартты. Елдің ипотекалық портфелінің жартысы (55%) – Отбасы банктің портфелі. Осылайша, елдегі ипотеканың 2/3 бөлігін дерлік (60%) Отбасы банк береді.

Даму стратегиясын іске асыру кезеңінде Банктің негізгі көрсеткіштерін талдау тұрақты өсуді көрсетеді, бұл Банк өнімдерінің қазақстандық қаржы нарығындағы сұранысын, бәсекеге қабілеттілігін және икемділігін көрсетеді.

Мемлекеттік тұрғын үй бағдарламаларын іске асыру

Азаматтардың, ең алдымен, тұрғын үй мәселесімен байланысты әлеуметтік әл-ауқаты мемлекетіміздің қызметінің басты басымдығы болып танылады. Бұл үшін елімізде халықтың әлеуметтік осал топтарына ерекше көңіл бөлінетін түрлі жеңілдікті тұрғын үй бағдарламалары енгізілуде. Осындай мемлекеттік тұрғын үй бағдарламаларының операторы Отбасы банк болып табылады. Соңғы жиырма жыл ішінде Отбасы банк көптеген қазақстандықтар үшін тұрғын үй мәселесін шешуде сенімді одақтас болды.

Берілген заемдар серпіні, млрд теңге



Банк өз қызметінің барлық кезеңінде 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 жылдардағы тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламаларын, «Қолжетімді баспана – 2020» бағдарламасын, «Өңірлерді дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасын», «Нұрлы жол» инфрақұрылымды дамытудың 2015–2019 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын, «Нұрлы жер» тұрғын үй құрылысының мемлекеттік бағдарламасын табысты іске асырды (қазіргі уақытта «Нұрлы жер» бағдарламасы тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасына көшті). Бүгінгі таңда аталған бағдарламалар өз жұмысын аяқтады.

2023 жылдың соңына қарай заемдар құрылымы



Банк тек жеке тұлғаларға қарыз береді. 2023 жылдың қорытындысы бойынша аралық тұрғын үй қарыздары 1 511,5 млрд теңгені құрады. Алдын ала тұрғын үй заемдары бойынша өсім 8%-ды құрады және олардың көлемі жыл соңында 972,1 млрд теңгеге жетті. Тұрғын үй заемдарының көлемі 718,8 млрд теңгені құрады.

Есепті жылы Банк «Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2026 жылға дейінгі тұжырымдамасын» (2023 жылғы наурыздан бастап – «Тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамытудың 2023–2029 жылдарға арналған тұжырымдамасы») (бұдан әрі – Тұжырымдама) іске асырумен айналысты. Банк Тұжырымдаманың және оның «2-10-20», «5-10-20» бағыттарының операторы ретінде әрекет етеді және жергілікті атқарушы органдардың кезекте тұрған халықтың әлеуметтік осал топтарына заемдар ұсынады. Халықтың әлеуметтік осал топтарына, оның ішінде 1 және 2-топтағы мүгедектігі бар адамдар, мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар, сондай-ақ көп балалы отбасылар мен аналар, жетім балалар немесе ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар және т.б. жатады.



Тұжырымдама шеңберінде Банк азаматтың санатына қарай жылдық 2% және 5% сыйақы мөлшерлемелері бойынша алдын ала тұрғын үй қарыздарын береді:

- оның ішінде жылдық 2%-ға үміткерлер:
 - жетім балалар немесе ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар;
 - «Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, сондай-ақ I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналар, көп балалы отбасылар;
 - бірінші және екінші топтағы мүгедектігі бар адамдар;
 - мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар;
- кезектегілердің өзге санаттары Тұжырымдама шеңберінде 5%-бен кредиттеуге қатысады.

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

2023 жылы мемлекеттік бағдарламалар бойынша іске асыруға 74,2 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 648 мың ш.м. 118 объект (6 605 пәтер) берілді, оның ішінде:

- «Нұрлы жер» бойынша – 16,3 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 91 мың ш.м. 25 объект (1 508 пәтер);
- «Шанырақ» бойынша – 6,3 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 63 мың ш.м. 6 объект (625 пәтер);
- Тұжырымдама бойынша – 51,6 млрд теңге сомаға жалпы ауданы 494 мың ш.м. 87 объект (4 472 пәтер).

Тұжырымдама шеңберінде 2023 жылы қазақстандықтарға жылдық 5% төмендетілген мөлшерлеме бойынша 31,8 млрд теңге сомасына 2 715 заем берілді. Заемдар 2022 жылы республикалық бюджеттен бөлінген қаражаттан қалған 5,1 млрд теңге мөлшерінде қалдық, 2023 жылы бөлінген 39,7 мөлшеріндегі бюджеттік қаражат, сондай-ақ қайтарымды қаражат есебінен берілді. «2-10-20» бағыты бойынша республикалық бюджеттен Банкке 33,6 млрд теңге бөлінді. 2023 жылы осы қаражаттың және 2021 жылы 70 млрд теңге көлемінде, ал 2022 жылы 51 млрд теңге көлемінде бөлінген қаражаттың қалдығы есебінен мүгедек адамдарға, жетім балаларға, сондай-ақ көп балалы және мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға 55,3 млрд теңге сомасына 4 579 заем берілді.

Жалпы, барлық мемлекеттік бағдарламалар шеңберіндегі бүкіл қызмет кезеңінде Банк 1 080,1 млрд теңге сомасына 136 881 заем берді.

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

2022 жылы Қазақстанда азаматтарды қолдау үшін жалға берілетін тұрғын үйді субсидиялау бағдарламасы іске қосылды. Бұл бағдарламаның операторы Отбасы банк болды. Есепті жылы Банк жеке тұрғын үй қорынан жалға алынған тұрғын үй үшін азаматтардың жекелеген санаттарына төлемдерді тағайындау және жүзеге асыру жөніндегі тетікті іске асыруды жалғастырды. 2023 жылы іс жүзінде 9 млрд теңге бөлінді, оның ішінде 5,6 млрд теңге – республикалық бюджеттен, 3,4 млрд теңге – жергілікті бюджеттен. Игерілген қаражат көлемі 5,3 млрд теңгені (тиісінше 4,3 млрд және 1 млрд теңге) құрайды. Пайдаланылмаған қаражаттың қалдығы республикалық бюджетке қайтарылды. Есепті жылдың соңында көп балалы отбасыларға, мүмкіндігі шектеулі балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларға, жетім балаларға, сондай-ақ 1, 2 топтағы мүгедектерге 10 444 өтінім бойынша 5,6 млрд теңге сомасына төлемдер жүргізілді.

«Дипломмен ауылға» бағдарламасын іске асыру

2023 жылдан бастап Банк «Дипломмен ауылға» мемлекеттік бағдарламасын іске асыруда. Бағдарлама шеңберінде Банк Денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандардың, ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген ауылдардың, кенттер мен ауылдық округтердің әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілерінің өтінімдерін қашықтан беруді және берілген өтінімдерді әкімшілендіру үшін жергілікті органдарға арналған жеке кабинет әзірлейді. Клиенттік сервисті жақсарту және мемлекеттік қызметтерді цифрландыруды ұлғайту үшін процесс толығымен онлайн форматқа көшірілді, бұл білім беру, денсаулық сақтау, агроөнеркәсіптік кешен мамандарына және жергілікті атқарушы органдарда ауылдық аумақтарды дамыту шеңберінде бюджеттік кредиттер алуға өтінімдерді беру және өңдеу бойынша бағдарлама әкімшілеріне уақыт үнемдеуге мүмкіндік берді. Бағдарлама шеңберінде «Аграрлық кредиттік корпорация» АҚ-нан жалпы көлемі 90 млрд теңге құрайтын 37 749 бірл. портфель алынды. Банк жергілікті атқарушы органдармен жалпы бюджет сомасы 18,6 млрд



теңгеге 180 бірл. тапсырма шартына қол қойды. Бағдарлама бойынша жалпы сомасы 17,38 млрд теңгеге барлығы 3 416 заем, сондай-ақ жалпы сомасы 1,5 млрд теңгеге 4 504 көтерме жәрдемақы берілді.

Өңірлік жастар бағдарламаларын іске асыру

2017 жылдан бастап Банк өңірлер мен моноқалаларда қазақстандық жастарды қолдау жөніндегі арнайы жобаларды белсенді іске асырып келеді. Бағдарлама алғаш рет Алматы қаласында басталып, кейін жобаға елорда мен басқа да облыстар қосылды.

Бүгінде жастар бағдарламалары Астана, Алматы қалаларында, Абай, Жетісу және Ұлытау, Жамбыл, Қарағанды, Қостанай, Ақтөбе, Алматы, Атырау, Батыс Қазақстан, Қызылорда, Маңғыстау және Павлодар облыстарында, сондай-ақ республиканың басқа да облыстарында іске асырылуда. Бағдарлама өңірлерде жұмыс істейтін жастарды ұстап қалуға және өңірге қажетті мамандық иелеріне – дәрігерлерге, мұғалімдерге, журналистерге, спортшыларға, мә-

дениет және т.б. салалардың мамандарына қолдау көрсетуге көмектеседі.

Өңірлік / жастар бағдарламалары өңірлердегі жергілікті атқарушы органдардың Банкке қайтарымды бюджеттік кредит беруі арқылы іске асырылады.

Сонымен қатар, 2023 жылдың желтоқсанында Банк пен Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің (бұдан әрі – ҚР ҒЖБМ) ынтымақтастығы шеңберінде «Жас ғалымдар» бағдарламасы іске қосылды. Бағдарламаны қаржыландыру Банк қаражатымен қамтамасыз етіледі. Бағдарлама шеңберінде тізбесін ҚР ҒЖБМ анықтайтын ұйымдарда жұмыс істейтін жас ғалымдарға жеңілдікті шарттар бойынша тұрғын үй сатып алуға заемдар беріледі. Іске асыру басталғаннан бері бұл бағдарлама басқа министрліктер мен мемлекеттік органдардың қызығушылығын тудырды, олар басқа салалардың қызметкерлері үшін осындай бағдарламаларды іске қосуға ниет білдірді.

Жалпы, өңірлік жастар бағдарламасының барлық кезеңінде бүкіл ел бойынша 8,5 мың жас



қазақстандық қоныс тойын атап өтуге мүмкіндік алды. Отбасы банк жобаны іске асыруға 22,5 млрд теңге, жергілікті әкімдіктер – 75,4 млрд теңге бөлді. Соның арқасында жастарға жеңілдетілген несие беру бағдарламасының бюджеті 98 млрд теңгені құрады. Бұл Банктің өңірлер мен моноқалалардың жергілікті атқарушы органдарымен бірлескен жемісті жұмысының табысты мысалы. Жастар бағдарламалары аясында жалпы сомасы 111 млрд теңгеге 8,5 мың заем берілді.

«Корпоративтік» бағдарламасын іске асыру

Мемлекеттік және өңірлік бағдарламалардың аналогы – Отбасы банк әзірлеген «Корпоративтік» өнімі болып табылады. Бүгінде ел азаматтарына баспана алуға жергілікті билік қана емес, жеке компаниялар – зауыттар, кәсіпорындар, медициналық орталықтар немесе өз қызметкерлерін ынталандыруға мүдделі басқа да бизнес те көмектесе алады. Бюджеттен әлеуметтік жүктемені азайтып, өңірлерде жұмыс істейтін жастарды ұстап қалу үшін Банк ірі кәсіпорындарға жыл сайын Банкпен корпоративтік өнім бойынша ынтымақтасу мүмкіндігін қарастыруды ұсынады.

Банктің «Корпоративтік» өнімі қазақстандық кәсіпорындарға тұрғын үй мәселелерін шешуде өз қызметкерлеріне қолдау көрсетуге мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта корпоративтік өнім ERG компаниялар тобы, Қаражанбасмұнай, Қазфосфат, НЗМ және Qazinterservice сияқты ірі коммерциялық құрылымдармен іске асырылуда. Қызметкерлерді тұрғын үймен қамтамасыз ету мақсатында компания өз қызметкерлеріне кейін ипотекалық кредит беру үшін Банкке қарыз түрінде өзінің жеке ақшалай қаражатын ұсынады.

Осы қағида бойынша кәсіпорындардың 412 қызметкері тұрғын үй мәселесін шеше алды. Кредиттеудің жалпы сомасы 6 млрд теңгеден асты.

Әйелдерге арналған «Ұмай» ипотекалық бағдарламасын іске асыру

Бүгінде Банктің өнім желісінде әр сегмент үшін сұранысқа ие көптеген өнімдер қалыптасқан. Банк өнім желісін әзірлеу барысында барлық әлеуметтік топтардың мүдделерін ескеруге ерекше көңіл бөле отырып, өз ұсынысын дамыту және бейімдеу бойынша үнемі жұмыс істейді. Банктің арнайы әлеуметтік бағдарламалар бойынша кредиттеу процестеріне ESG-факторлар енгізіледі.

2021 жылы Банк Қазақстанда тек әйелдерді қолдауға бағытталған алғашқы ипотека бағдарламасын шығарды. «Ұмай» ипотекасы – Отбасы банк пен Азия даму банкінің бірлескен өнімі. 2023 жылы бағдарлама үшінші жыл қатарынан Азия Даму Банкі бөлген транштар есебінен іске асырылды. 2021 жылы 8,4 млрд теңге, 2022 жылы – 14 млрд теңге, және есепті жылы Азия даму банкінен 15,6 млрд теңге көлемінде кредиттік қаражаттың үшінші траншы бөлінді. Сондай-ақ, Бағдарламаны іске асыруға Банк өз қаражатынан қосымша 3,3 млрд теңге бөлді. Жалпы, барлық қаражат есебінен 2023 жылдың соңында 41,2 млрд теңге сомасына 3,7 мың заем берілді.

Әскери қызметкерлерге арналған «Жаңа баспана» бағдарламасын іске асыру

Әскери бағдарлама да Банктің сұранысқа ие өнімдерінің бірі болып табылады. Қорландыру көзі ретінде Банк нарықтық шарттар бойынша нарықтан қаражат тартады, сондай-ақ өз қаражатын да пайдаланады. Бүгінде Банк арнайы салымдары ерекше мәртебеге ие және қол сұғылмаушылық кепілдігі бар жалғыз Банк болып табылады. Жалпы, «Жаңа баспана» бағдарламасы аясында 364,4 млрд теңге сомасына 16,9 мың заем берілді.

«Жасыл ипотека» экологиялық бағдарламасын іске асыру

2023 жылдың басынан бастап Банк экологиялық таза тұрғын үйді ілгерілету жөніндегі стратегиялық бастаманы қолдай отырып, «жасыл стандарттар» бойынша салынған энергия тиімді тұрғын үй кешендерінен пәтер сатып алуға арналған Қазақстандағы алғашқы «жасыл ипотека» бағдарламасын іске асыруда. Бағдарлама азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған.

Бағдарламаны іске асырудың негізгі шарты сатып алынатын тұрғын үйдің сертификаттау деңгейіне қарамастан, Қазақстанда қолданылатын жүйелердің бірі (OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED) бойынша сертификатталған «жасыл стандартқа» сәйкестігі болып табылады.

Бұл құрылыс салушы үйді салған кезде экологиялық таза және қоршаған ортаға қауіпсіз материалдарды пайдаланатынын, аумақты абаттандырып, көгалдандыратынын, барлық үйлер мұқият орналастырылғанын, пәтерлерде ауа температурасын реттеуге болатынын, көлікке қолжетімділік бар екенін және т.б. білдіреді.

2023 жылы Банк құрылыстың экологиялық стандарттарын сақтайтын құрылыс салушылармен ынтымақтастық тізімін кеңейтті.

2023 жылы Банк жоспарланған 14 млрд теңгенің 12,8 млрд теңгесін (91%) табысты игерді. Құрылыс секторының негізгі ойыншыларымен өзара іс-қимылды кеңейту мақсатында Банк еліміздің жетекші құрылыс компанияларымен ынтымақтастық туралы 17 меморандум жасады. Нәтижесінде, бағдарлама шеңберінде Банк 492 клиентке 12,82 млрд теңге сомасында ипотекалық кредиттер берді.

Жалпы портфельдегі «әлеуметтік» ипотека пайызы – 33%. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің әлеуметтік кредиттер портфелі 1 067 млрд теңге сомасына 93 086 заемды құрайды.

Жалпы портфельдегі «жасыл» ипотека пайызы 0,4%-ды құрайды. 2023 жылдың қорытындысы бойынша Банктің жасыл кредиттер портфелі 12,73 млрд теңге сомасына 490 заемды құрайды.



ТАРТЫЛҒАН ҚАРАЖАТ

Банктің толыққанды қызметі үшін, сондай-ақ салымшылар алдында оларға тұрғын үй қарыздарын беру жөніндегі міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету мақсатында Банк өз қаражатын, мемлекеттік бюджеттен және жергілікті атқарушы органдардың бюджетінен бөлінетін қаражатты, клиенттердің салымдарын және қаржы нарығында тартылған қаражатты (борыштық бағалы қағаздар шығару, түрлі ұйымдардан алынған заемдар) пайдаланады.

Барлық қызмет кезеңінде мемлекеттік және өңірлік бағдарламалар шеңберінде Банк 835 млрд теңге көлемінде бюджет қаражатын тартты. 01.01.2024 ж., жағдай бойынша 741 млрд теңге немесе тартылған қаражаттың жалпы көлемінің 89%-ы игерілді (қайтарымды қаражатты ескере отырып).

Банк сонымен қатар жеке жобаларды жүзеге асыру үшін әртүрлі ұйымдардан қарыз қаражатын тартты. Осылайша, Банк әйелдерге кредит беру мақсатына Азия даму банкінен 38 млрд теңге мөлшерінде қарыз қаражатын тартты, оның ішінде 15,6 млрд теңге (үшінші транш) есепті кезеңде тартылды. Азия даму банкінен тартылған қаражат 2023 жылдың соңына дейін толық игерілді.

Банктің сату жүйесінің негізгі қатысушылары

ӨНІМДІ ӨТКІЗУ ЖҮЙЕСІ

• БАНКТІҢ ФИЛИАЛДАРЫ (19 ФИЛИАЛ, 18 ҚО ЖӘНЕ 3 ТҚ)

• КОНСУЛЬТАНТТАР (125 КО)

• АГЕНТТЕР – ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАР (« ҚАЗПОШТА» АҚ)

• ИНТЕРНЕТ БАНКИНГ

• БЕЙНЕБАНКИНГ

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

Банктің корпоративтік өнімін ілгерілету шеңберінде «Назарбаев Зияткерлік мектептері» АБҰ-дан 335 млн теңге сомасына, «Шұбаркөл Көмір» АҚ-дан 400 млн теңге сомасына заемдар тартылды және осы ұйымның қызметкерлеріне кредит беру мақсатына 1,3 млрд теңге сомасына «Қаражанбас-мұнай» АҚ-мен облигацияларды сатып алу-сату шарты жасалды. Барлық алынған қаражат жоспарға сәйкес игерілуде.

2023 жылдың қорытындысы бойынша қарыз алудың жалпы құрылымындағы мемлекеттік емес қарыз алу көздерінің үлесі 89,5%-ды құрады.

САТУ ЖҮЙЕСІ

Банктің қызметі дамудың жеткілікті жоғары қарқынымен сипатталады, бұл негізгі көрсеткіштердің өсуінен көрінеді. Мұндай серпін айтарлықтай дәрежеде филиалдарды, орталықтарды және қызмет көрсету нүктелерін, консультанттар мен агенттерді (жасалған агенттік келісімдер шеңберінде Банкке агенттік қызметтер көрсететін ұйымдарды), интернет-банкингті, бейнебанкингті және т.б. қамтитын Банктің сату жүйесінің табысты жұмысымен қамтамасыз етілген.

Осы мақсатта Банк өз клиенттері үшін келесі қызмет көрсету арналарын іске асырды:

- банк бөлімшелері (филиалдар, қызмет көрсету орталықтары, қызмет көрсету нүктелері, колл-орталық);
- банк консультанттары (консультациялық орталықтар, көшпелі сервис);
- Банк бөлімшелерінде қашықтан қызмет көрсету арналарында қызмет алу жөніндегі оператор-консультанттар (цифрлық гидтер);
- қашықтан қызмет көрсету арналарында қызметтерді алу барысында сүйемелдейтін оператор-консультанттар (пошташылар);
- агент-заңды тұлға – «Қазпошта» АҚ;
- видео-банкинг;
- интернет-банкинг;
- банктің мобильді қолданбасы;
- банк серіктестері (Kaspi.kz, Қазақстан Республикасының Электрондық үкіметі, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Банк ЦентрКредит» АҚ);

сондай-ақ байланыс арналары:

- Банктің корпоративтік сайты;
- Quanysh чат-боты (WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте мессенджерлері);
- Банктің әлеуметтік желілердегі ресми парақшалары (Instagram, Facebook, ВКонтакте) және т.б.

2023 жылы Банк өзінің цифрлық технологиялары мен клиенттерге қызмет көрсету тәсілдерін белсенді дамытуға уақыт пен қаржылық ресурстарды инвестициялады.

Есепті жылдың қорытындысы бойынша Банк 4,3 млн клиенттік операция жүргізді, оның 77%-ы (3,3 млн операция) қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізілді. 01.01.2024 ж., жағдай бойынша қашықтықтан тарататын арналар арқылы жүргізілген операциялардың үлесі:

- интернет-банкинг – 70,9% = 3 046 310 операция;
- видео-банкинг – 6,8% = 292 882 операция.

Банк бөлімшелері 625 434 операция жүргізді (барлық операциялардың 14,5%-ы). Агенттік желі 349 735 операция жүргізді (барлық операциялардың 8,1%-ы). Клиенттің Банк бөлімшелеріндегі қызметке қанағаттану деңгейі (CSI) 4,83 баллды құрады.

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

АЗАМАТТАРДЫҢ ЖЕКЕЛЕГЕН САНАТТАРЫНА АРНАЛҒАН АРНАЙЫ СЕРВИС

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

- Банктің штаттан тыс консультанттары көшпелі сервис ұйымдастырды. Мобильді планшеттердің көмегімен Банк консультанттары клиенттердің өздеріне ыңғайлы кез келген жерде қызмет көрсете алады.
- бейне-сервис арқылы сурдо аудармашы сервисінің көмегімен керең-мылқау және нашар еститін клиенттерге қызмет көрсету мүмкіндігі іске асырылды.
- Банк бөлімшелерінде мүгедектігі бар адамдарға кезектен тыс қызмет көрсету мүмкіндігі ұйымдастырылған.
- Банк бөлімшелерінде пандустар, лифттер, Банк қызметкерін шақыру батырмасы бар тактильді тақталар және т.б. орнатылған.
- «Сал ауруына шалдыққан азаматтар одағы» ҚБ, «ЖАН» ҚБ, «Қ.Иманалиев атындағы мүмкіндігі шектеулі адамдардың құқықтары жөніндегі комиссия» ҚБ өкілдерінің қатысуымен онлайн және күндізгі білім беру сессиялары ұйымдастырылды. Оқыту іс-шаралары Банк қызметкерлерінің мүгедектігі бар клиенттермен құрмет көрсете отырып өзара тиімді іс-қимыл жасау мәселелеріндегі құзыреттерін арттыруға бағытталған. Негізгі тақырыптар қатарына «Денсаулығы шектеулі адамдармен сыпайы қарым-қатынас ережелері», «Мүгедек клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері» және «Мүмкіндігі шектеулі адамдарға банктік қызметтерді бейімдеу» кірді.

2023 жылы Банк мүгедектігі бар клиенттерге 4,6 млрд теңге сомасына 385 заем берді.



БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ

Банк клиенттердің мүддесінде тиімді дамуға ұмтыла отырып, клиенттерден кері байланыс алуға баса назар аударады. Банк кері байланысты жазбаша өтініштер (қолма-қол, пошта байланысы арқылы), Банктің электрондық поштасы мен интернет-ресурсына келіп түскен) және ауызша өтініштер (телефон арқылы және клиенттің Банкке тікелей келуі кезінде түскен) арқылы алады. Өтініштерді қабылдау, олар болған жағдайда, күнделікті негізде жүргізіледі.

Цифрлық коммуникациялар басқармасы

2020 жылдан бастап Банк WhatsApp және Telegram мессенджерлерінде белсенді жұмыс істейтін Qanush чат-ботын енгізді. 2021 жылдың шілдесінде Банк әлеуметтік желілерді Банктің CRM жүйесімен біріктіру арқылы алға ілгерілей түсті. Бұл қадам Банкке өзінің Facebook, Вконтакте, Instagram-дағы ресми беттерінде Qanush чат-ботын орналастыруға мүмкіндік берді. Сонымен қатар, Qanush Банктің мобильді қосымшасында да ұсынылған, ол байланыс арналары арасында танымалдығы бойынша WhatsApp-тан кейін екінші орынға ие болды.

Чатботқа жүгінудің орташа айлық саны 382 909-ға дейін өсіп, 2020 жылғы бастапқы деректермен салыстырғанда 1 646%-ға артты. Чатботтың артықшылығы оның кез келген, жүктемені тиімді өңдеу қабілетінен байқалады, дауыстық байланыс арналарына қарағанда, онда бірде-бір чаттың жоғалмауы қамтамасыз етіледі. Банк клиенттері жедел қызмет алатынына сенімді бола алады және ешқашан жауапсыз қалмайды.

2023 жылы Банк 4,6 миллионнан астам чатты өңдеді, бұл өткен жылмен салыстырғанда 240%-ға көбірек. Клиенттердің қалауы әртүрлі: 15,6%-ы WhatsApp-ты таңдайды, 82,8%-ы мобильді қосымшаны пайдаланады, 1,4%-ы Telegram-ды, ал қалған 0,2%-ы әлеуметтік медианы қолданғанды жөн көреді.

Жеке чат-бот операторға өтпей-ақ өтініштердің 96,2%-ын сәтті өңдеді. Клиенттердің тек 3,8%-ы ботпен кеңескеннен кейін оператормен байланысқан, бұл роботтандырудың дұрыстығын және ұсынылған контенттің өзектілігін көрсетеді. Бүгінгі таңда чат-ботта Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша екі тілде 50-ден астам кеңес беру сценарийлері, сондай-ақ 29-дан астам түрлі банктік қызметтер орнатылған.

Біржолғы зейнетақы төлемдерін пайдалануға өтініштерді қабылдау басталысымен Банк операторға ауысу үлесін қысқарту үшін онлайн режимде чат-ботта Бірыңғай зейнетақы төлемдері бойынша өтінімдердің мәртебесін тексеру функциясын енгізді.

2023 жылы бірінші жауаптың орташа уақыты 20 секундтан аспады және операторлар бір уақытта 18 чатқа дейін сәтті өңдеп отырды. CSI деңгейі жоғары 88,8% көлемінде бағаланады. Банк өзінің цифрлық қызметтерін жақсарту бағыттарын анықтау үшін үнемі клиенттік тәжірибені зерттеп отырады.

Сонымен қатар, 2023 жылы Банк 9 мыңнан астам ресми жазбаша «Кері байланыс» өтінімдерін және әлеуметтік желілерде пайдаланушылардан бір де бір шағымсыз 60 мыңнан астам пікір өңдеді.

Чат-бот ұсынатын қызметтерді жақсарту үшін төртінші тоқсанда Банк Open AI компаниясының GPT чатымен пилоттық жобаны сәтті өткізді. Пилоттық жобаның нәтижелері Банктің ақпараттық ресурстар комитетінде оң бағаланды және Qanush чат-ботының жұмысына жасанды интеллектті одан әрі енгізу туралы шешім қабылданды. Бұл сәтті пилоттық жоба жасанды интеллектті пайдалануда жаңа көкжиектер ашып, Банктің 2024 жылға арналған сервистерін дамыту мен жетілдіру тұрғысынан жасалған маңызды қадам болды.

Қашықтықтан сату басқармасы

Банк қызметінің, бизнес-процестердің, құзыреттердің, корпоративтік мәдениет пен бизнес модельдердің цифрлық Банкке кешенді көшуі бөлігінде стратегиялық міндеттерді іске асыруға сәйкес, цифрлық технологиялардың мүмкіндіктерін барынша пайдалана отырып, Банк жаңа тәжірибені қалыптастыру үшін жаңа технологиялардың пайдаланылуымен инновациялық өнімдерді дамыту және енгізу бойынша жұмыстар жүргізуде. Мәселен, 2020 жылдан бастап Банкте бейнебанкинг қызметі жұмыс істейді. 2021 жылы осы қызметті жетілдіру бойынша жұмыстар жүргізілді – клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсетудің жаңа функциясы іске қосылды – бейнеқоңырау арқылы депозитті онлайн ашу. Бұдан басқа, Банк өнімдерінің одан әрі қолжетімділігі шеңберінде бейнебанкинг арқылы консьерж-сервис арқылы онлайн ипотека схемасы іске асырылды. Бұл өнім жанды қарым-қатынас және цифрлық арналардың – Phygital көмегімен қызмет көрсетудің ең жақсы тәжірибелерін біріктіреді. Бұл функцияны енгізу Банк клиенттеріне ипотеканы қашықтан ресімдеуге және Банк бөлім-

шелеріне баруды ең төменгі деңгейге дейін қысқартуға көмектесті, бұл әсіресе эпидемиологиялық жағдайда өте өзекті болды. 2023 жылы 58,7 млрд теңгеге 2 881 кредиттік өтінім ресімделді. Бейнеқоңыраулар Банк клиенттеріне өз уақыттарын үнемдеп, депозиттен кейінгі операциялар бойынша қызметтерді қашықтан алуға мүмкіндік берді. Бұл функция 136 мың рет қолданылды. БЗТ клиенттерін қолдау аясында зейнетақы ақшасын алу үшін бейнебанкинг арқылы 17 мыңнан астам және интернет-банкинг арқылы 69 мыңнан астам арнайы шоттар ашылды. Бір жыл ішінде қызмет көрсетілген бейнеқоңыраулардың жалпы саны 329 мыңнан асты, сондай-ақ 2023 жылы аудио қызмет көрсету арқылы 1,45 млн астам клиент сервисті пайдалана алды.

Клиенттік талдау және қашықтықтан сатуларды дамыту басқармасы

2023 жылы CRM АЖ-да қолданыстағы бизнес-процестерді оңтайландыруға және жаңа бизнес-процестерді құруға бағытталған 33-тен астам көлемді пысықтау шаралары өткізілді.

CRM АЖ-да клиенттің карточкасын байыту және түрлі көздерден деректерді құю бойынша жұмыс-

тар жүргізілді, лидтерді алу арналарын кеңейту тұрғысынан лидогенерациялау процестері пысықталып оңтайландырылды, бұл депозитті ашуға және толықтыруға, заемды ресімдеуге, Банктің өнімдері мен қызметтері бойынша кеңес алуға және т.б. бағытталған операциялық және маркетингтік кампаниялардың санын ұлғайтуға мүмкіндік берді.

Сондай-ақ, 2023 жылы WhatsApp, Telegram мессенджерлерінде және Facebook, Instagram, VK әлеуметтік желілерінде клиентпен байланыс арналары кеңейтіліп, клиентпен байланысу мүмкіндігі пайда болды. Интеллектуалды дауыстық робот және IVR (Interactive Voice Response) көмегімен CRM АЖ-дағы кампания арқылы қоңырау шалуды іске қосу бизнес-процесі жүзеге асырылды.

Сонымен қатар, Genesys телефония мен CRM АЖ-ны оңтайландыру және клиенттердің үздіксіз қоңырау шалуын қамтамасыз ету үшін жаңа қоңырау шалу пулдары құрылып, телефония дерекқорына қосылды.

Клиенттерге ұсынылатын сервисті жақсарту шеңберінде түрлі себептермен Банк операторымен байланыс жүргізілмегендіктен, кері қоңырау ша-





луға өтінім қалдырған клиенттерге PUSH-хабарламаларды жіберуге мүмкіндік беретін әдіс әзірленді.

Қоңыраулар жазбаларын оңтайландыру және медиафайлдарды сақтау, сондай-ақ клиенттің байланысына, дашбордтарда, мәртебе мен есептерде мониторингтеуге қатысты АЖ қателерін түзету бөлігінде VIDEO.KZ АЖ жағында да пысықтаулар жүргізілді.

Депозиттік портфельдің ағындары, қалдықтары, сондай-ақ депозиттік база белсенділігінің өсуі бойынша жоспарлы көрсеткіштерді орындау мақсатында төмендегілер әзірленіп өткізілді:

- 700 маркетингтік науқан, түсімдер 77,9 млрд теңгені құрады;
- 179 операциялық науқан, олардың аясында депозитті/кредитті сату мақсатында 1,8 млн-нан астам шығыс қоңыраулар, депозитті толықтыру қажеттігі туралы ескертулер жасалды;
- 2023 жылдың 4-тоқсанында «Мемлекет сыйлықақысы 2023» ауқымды науқаны өткізілді, науқанға қатысушылардың депозиттері бойынша түсімдер 174,2 млрд теңгеден асты, маркетингтік науқанға қатысушы 247 мыңнан астам клиент мемлекет сыйлықақысының ең жоғары мәніне жетті.

2023 жылы Банктің барлық бөлімшелерінде «Цифрлық гид» жобасы ауқымдалды, оның мақсаты клиенттік сервисті жақсарту, Банк бөлімшелеріндегі кезекті азайту, клиенттерді қашықтықтан қызмет көрсету арналарында банктік операциялар жасауға үйрету және оларды осыған аудару болып табылады. Қашықтықтан қызмет көрсету арналарына ауыстырылған операциялардың үлесі 36%-дан 52%-ға дейін ұлғайтылды, сонымен қатар цифрлық гидтердің саны 29-дан 100 консультант-операторға дейін өсті.

2023 жылдың қараша айында шалғайдағы елді мекендерде Банк өнімдері/қызметтері жөнінде кеңес беру және оларды ілгерілету мақсатында пошташыларды тарту тұрғысынан Банк пен «Қазпошта» АҚ арасында ынтымақтастық туралы Меморандумға қол қойылды.

2023 жылдың желтоқсанында Батыс Қазақстан облыстық филиалының және «Қазпошта» АҚ Қызылорда облыстық филиалының қашықтықтан байланысу арналары арқылы операциялар жүргізу арқылы Банктің қызметтерін алуда клиентті сүйемелдеу бойынша алғашқы тапсырма шарттары жасалып, консультант-операторлар (пошташылар) тартылды.

ЖАУАПТЫ КРЕДИТТЕУ ЖӘНЕ ҚАРЖЫЛЫҚ ӨНІМДЕР

Банк Қазақстан Республикасының барлық өңірлерінде кредиттік өнімдерді ұсыну бойынша өзінің кредиттік қызметін жүзеге асырады. Банктің кредиттік қызметінің негізгі бағыты Банк клиенттеріне кредиттік өнімдерді ұсыну болып табылады. Банк ТҚЖ салымшыларына кредиттік өнімдердің мынадай түрлерін ұсынады:

1. Тұрғын үй заемдары;
2. Аралық тұрғын үй заемдары;
3. Алдын ала тұрғын үй заемдары.

Кредиттік өнімдер Банктің барлық клиенттері үшін стандартты шарттармен Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ұсынылады. ТҚЖ салымшыларына заем беру олармен жасалған тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарттардың және банктің қарыз беру жөніндегі ішкі құжаттарына және Банктің тарифтік бағдарламаларына сәйкес банктік қарыз (тұрғын үй заемы, аралық тұрғын үй заемы, алдын ала тұрғын үй заемы) шарттарының негізінде жүзеге асырылады.

Кредиттік өнімдер бойынша Банк клиенттері үшін кредиттеу шарттары клиент таңдаған тарифтік бағдарламаның шарттарымен айқындалады.

Банктің кредиттік өнімдері мен қызметтері бойынша пайдалану мерзімдері, сыйақы мөлшерлемелері, қарыздарды қайтару жөніндегі міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдері және басқа да базалық шарттар тарифтік бағдарламаларда және Банктің өзге де ішкі құжаттарында белгіленеді.

Кредиттік өнімді ұсынғаны үшін Банктің сыйақы мөлшерлемесі ТҚЖ туралы шарттың талаптарымен айқындалады. Банктік қарыз шарттарында міндетті түрде банктік қарыз шартын жасасу күніне Банк ұсынған қарыз өтеу әдісінің түрі қарыз алушының таңдауы бойынша көрсетіледі. Қарыз бойынша сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарт жасасу сәтінде белгіленеді және шарттың бүкіл қолдану мерзімі ішінде бекітілген болып қалады. Сыйақының тіркелген мөлшерлемесін біржақты тәртіппен өзгертуге болмайды. ТҚЖ салымшысының өз бастамасы бойынша бір тарифтік бағдарламадан екіншісіне ауысуы кезінде заем бойынша сыйақының тіркелген мөлшерлемесі тараптардың келісімі бойынша ТҚЖ туралы шарттың қолдану мерзімі ішінде оның



талаптарын сақтай отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес азайту/ұлғайту жағына өзгертілуі мүмкін.

Банктік қарыз шарттарында Банк комиссиялар мен өзге де төлемдердің толық тізбесін, сондай-ақ олардың жасалған шарт шеңберінде заем беруге және ол бойынша қызмет көрсетуге байланысты алынуға жататын мөлшерін көрсетеді.

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

2023 жылы тарифтер жүйесінде келесі өзгерістер болды:

- «жылдық 2%-дан аспайтын сыйақы мөлшерлемесі бойынша аралық және алдын ала тұрғын үй заемдарын беру арқылы әлеуметтік кредиттік тұрғын үйді сату» бағыты бойынша 2026 жылға дейін тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде берілетін өтінімдер бойынша қарызды ұйымдастырғаны үшін комиссияны, кредиттік өтімді қарағаны үшін комиссияны және ақшаны сыртқа аударғаны үшін комиссияны алмау;
- «Дипломмен ауылға» бағдарламасы шеңберінде заемды ресімдеу кезінде клиенттің ағымдағы шотынан ақша қаражатын аудару үшін комиссия алмау.

Банк жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін банктік және өзге де қызметтер үшін мөлшерлемелер мен тарифтер туралы ақпаратты Банктің интернет-ресурсында орналастырады.

БАНКТИҢ ЖАРНАМАЛЫҚ ЖӘНЕ PR-ҚЫЗМЕТІ

Банк халық арасында тұрғын үй жинақтары жүйесін танымал ету және қазақстандықтарды Банк ұсынатын қолда бар мүмкіндіктер туралы хабардар ету бойынша үздіксіз белсенді жұмыс жүргізуде. Осы мақсатта ірі PR және маркетингтік компаниялар өткізіледі.

Жалпы алғанда, Банк мемлекеттік сыйлықақы алу, Банк салымшыларының депозиттеріне өтемақы есептеу, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, қаржылық көрсеткіштерді жақсарту, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асырудың артықшылықтары, жастар бағдарламаларын іске қосу және т.б. туралы мемлекеттік және орыс тілдерінде 120 баспасөз хабарламасын дайындады және жариялады. Осы баспасөз релиздерінің қорытындысы бойынша БАҚ-та 810 материал жарияланды.

Банк Басқармасының төрағасы Ләззат Ибрагимова бір жыл бойы танымал қазақстандық БАҚ бағдарламаларында сөз сөйледі. Ол «ARULIFE» бағдарламасының журналистеріне сұхбат берген болатын, кейін бұл сұхбат tengrnews.kz.-те жарияланды. Сондай-ақ, Банк Басқарма Төрағасының kapital.kz порталындағы Human Capital Forum 2023 форумына қатысу қорытындысы бойынша Ләззат Ибрагимованың «Цифрлық буын қызметкерлерін қалай ұстап қалуға болады?» деген тақырыпта түсініктемелері бар аналитикалық материал жарияланды.

Ләззат Ибрагимова Top-100 үздік құрылыс салушылардың халықаралық көрмесі аясында форумда спикер болып, оның қорытындысы бойынша kapital.kz, forbes.kz, informburo.kz және tengrnews.kz порталдарында жарияланымдар жарық көрді.

«АТАМЕКЕН BUSINESS» телеарнасында Банктің Басқарма Төрағасы Ләззат Ибрагимованың 2023 жылы Отбасы банктің қызметі және 2024 жылға арналған жоспарлары туралы сұхбаты шықты.

Тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесі, сондай-ақ Банк салымшыларының тарихы туралы түсіндірме материалдар «Время», «Казахстанская правда», «Егемен Қазақстан» республикалық газеттерінде жарияланды.

Банк өкілдері жыл бойы Хабар, Хабар 24, Қазақстан, Алматы, 31 арна, Еуразия бірінші арнасы және т.б. телеарналарда экономикалық, қоғамдық-саяси, тұрғын үй және жаңалықтар бағдарламаларын түсіруге қатысты.

Сауалдарға жауаптар дайындалды, олардың нәтижелері бойынша Kursiv.kz, Kapital.kz, inbusiness.kz, Tengrnews.kz, krisha.kz, informburo.kz және т.б. ірі ақпараттық порталдарда Банктің өнімдері және ТҚЖ жүйесін іске асыру қорытындылары туралы түсіндірме материалдар жарияланды.

Нәтижесінде 2023 жылы БАҚ-та Банк туралы 9 345-тен астам түсіндіру материалдары жарық көрді. Сондай-ақ, жыл бойы Банктің сыртқы сайты жаңғырту жұмыстары жүргізілді. «Кері байланыс» бөлімі пысықталды. Жеті өңірлік жастар бағдарламасына – «Алматы жастары», «Алатау жастары», «Атырау жастары», «Қарағанды жастары», «Әулиеата жастары», «Ақтөбе жастары», «Жетісу жастары» арнайы беттері жасалды. Сондай-ақ, Банктің сайтында онлайн-ипотека және «жасыл ипотека» туралы ақпаратқа арналған беттер пайда болды. Өңірлер бойынша бөлінген «Банктің бос орындары» функционалы әзірленді.

Нәтижесінде, жүргізілген маркетингтік зерттеу нәтижелері респонденттердің жалпы санының 86%-ы Банкке сенетінін көрсетті. Банктің танылуы 86,5%-ды құрайды. Клиенттердің қанағаттану дәрежесін сақтау 95%-ды құрайды.

ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ҚОЛЖЕТІМДІЛІКТІ КЕҢЕЙТУ

Банк қаржылық қызметтерге қол жетімділікті қамтамасыз етуге және клиенттерге, оның ішінде табысы төмен клиенттерге, жастарға, әйелдерге және т.б. көрсетілетін қызметтер туралы хабардарлықты арттыруға мүдделі және әлеуметтік жауапкершілікте болады.

Банк халық арасында тұрғын үй жинақтары жүйесін танымал ету және қазақстандықтарды Банк ұсынатын қолда бар мүмкіндіктер туралы хабардар ету бойынша үздіксіз белсенді жұмыс жүргізуде. Осы мақсатта ірі PR және маркетингтік компаниялар өткізіледі.

Жалпы алғанда, 2023 жылы Банк мемлекеттік сыйлықақы алу, Банк салымшыларының депозиттеріне өтемақы есептеу, мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру, тұрғын үй құрылыс жинақтары жүйесін іске асырудың артықшылықтары, жастар бағдарламаларын іске қосу және т.б. туралы мемлекеттік және орыс тілдерінде 120 баспасөз хабарламасын дайындап, жариялады. Осы баспасөз хабарламаларының қорытындысы бойынша БАҚ-та 810 материал жарияланды.





Операциялық қызмет нәтижелері

АҚПАРАТТЫҚ ДАМУ

Банк өз дамуында оның бөлімшелерінің қызметін ақпараттық-техникалық қолдауға көп көңіл бөледі. Функционалдық және техникалық мүмкіндіктерін жетілдіру және оларды тарифтік бағдарламалардың талаптарына сәйкестендіру, сондай-ақ оның талдамалық мүмкіндіктерін кеңейту мақсатында IT-инфрақұрылымды, автоматтандырылған ақпараттық жүйені дамыту жөніндегі жұмыстар тұрақты негізде жүргізіледі.

Ақпараттық дамуда Банк автоматтандырылған бизнес-процестердің оңтайлы құрылымы бар динамикалық цифрлық банкті құруды, банктік қызметтерді дамытудың озық технологияларын және банктік қызмет көрсетудің инновациялық жүйелерін енгізуді қамтамасыз етуді мақсат етеді. Банк өзінің даму кезеңінде IT бағыттағы келесі міндеттерді сәтті және тиімді шеше алды:

- AT инфрақұрылымын жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелерінің тұрақтылығын қамтамасыз ету;
- автоматтандырылған бизнес-процестердің оңтайлы құрылымы бар цифрлық Банк;
- банктің ақпараттық платформасын дамыту;
- ақпараттық қауіпсіздікті дамыту;
- «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ AT жүйелерімен, мемлекеттік жүйелермен интеграциялану;
- клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсетуге бағытталған бағдарламалық жасақтаманы енгізу және дамыту;
- Банктің лицензиялауға шығыстарын оңтайландыруға және қысқартуға бағытталған бағдарламалық жасақтаманы дамыту;
- Банк клиенттерін тартуға бағытталған бағдарламалық жасақтаманы дамыту және басқалар.

Банк инфрақұрылымды заманауи технологиялық деңгейде қолдау және жаңа сын-тегеуріндер мен қауіп-қатерлерді ескере отырып, оның ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды тұрақты негізде жүргізеді.

Қашықтықтан және баламалы қызмет көрсету арналарын дамыту

Соңғы бірнеше жыл ішінде филиалдар мен агенттік желінің физикалық инфрақұрылымын дамытумен қатар, Банк клиенттерге қызмет көрсетудің заманауи әдістерін, соның ішінде қарапайым және күнделікті операцияларды желіге жіберу үшін интернет және мобильді құрылғылар арқылы өз арналары мен сату және тұтынушыларға қызмет көрсету құралдарын дамыту бойынша жұмыс жасады. Банк Баспана жылжымайтын мүлік порталын дамыту бойынша жұмыс істеді, клиенттердің тұрғын үй жағдайларын жақсарту қажеттілігі және тұрғын үй серіктестерінің ұсыныстары, соның ішінде тұрғын үйді жөндеу, сонымен қатар интернет және мобильді құрылғылар арқылы клиенттерге қызмет көрсету үшін сату арналары мен құралдарын дамытты, бұл филиалдардағы кезек санын және клиенттерге қызмет көрсету уақытын қысқартуға мүмкіндік берді.

Нәтижесінде есепті кезеңде қашықтық арналарда (интернет-банкинг, оның ішінде «Otbasy bank» мобильді қолданбасы, бейне-банкинг) жүргізілген операциялардың үлесі 77%-ды құрады, Интернет-банкинг арқылы абсолютті сандарда, оның ішінде «Otbasy bank» мобильді қолданбасы арқылы – 3,0 млн операция, бейне-банкинг арқылы – 0,3 млн операция жүргізілді. Бейне-банкингті пайдалана отырып, 17,3 млрд теңге сомасына 115 822 шарт, агенттік желі арқылы 8,5 млрд теңге сомасына 28 162 шарт тартылды, сондай-ақ 139 717 депозиттен кейінгі операциялар жүргізілді. Бейне-банкинг арқылы тартылған депозиттер бойынша ағынның жалпы сомасы 23,7 млрд теңгені құрады.

Банктің қызметін автоматтандыру және бизнес-процестерін дамыту (AT инфрақұрылымын қайта ұйымдастыру және Банктің ақпараттық жүйелерінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету)

Көрсетілетін қызметтердің сапасын, еңбек өнімділігін және шешім қабылдау жылдамдығын арттыру, сондай-ақ операциялық тәуекелдерді азайту шеңберінде Банк өз қызметін автоматтандыру бойынша жұмыс жүргізеді.

Банкте кредиттік және кредиттен кейінгі операциялар, депозиттік және депозиттен кейінгі операциялар, азаматтардың өтініштері, клиент ағынының мониторингі, кіріс қоңыраулар, бейне-сервис, HR, есепке алу, IT және IT-қауіпсіздік, есептілікті жинау және дайындау, банктік құжат айналымы бойынша процестер автоматтандырылады, олар нарықтық конъюнктура өзгерістеріне бейімделу мақсатында тұрақты негізде бағаланады және талданады.

Есепті жылы Банктің 2023 жылға арналған бизнес-процестерін автоматтандыру жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес Банктің цифрлық арналарында клиенттік операциялар, тәуекел-менеджмент, кепілмен қамтамасыз ету, HR, есепке алу, комплаенс-бақылау, есептілік және басқа да процестер автоматтандырылды. Жыл қорытындысы бойынша Банктің бизнес-процестерін автоматтандыру жөніндегі 2023 жылға арналған іс-шаралар жоспары 100%-ға орындалды.

IT-инфрақұрылымды жаңғырту және Банктің ақпараттық жүйелері жұмысының ақаулыққа төзімділігін қамтамасыз ету шеңберінде есепті жылы келесі серверлік жабдықтар пайдалануға енгізілді және мынадай іс-шаралар орындалды:

1. құрастырылатын шасси құрамында Sinergy 480 Gen10 блейд серверлері бар серверлік шасси сатып алынды, бұл физикалық ресурстарды бағдарламалық басқару мүмкіндігімен құрастырылатын серверлік архитектураның ауқымдалуын қамтамасыз етуге, сондай-ақ негізгі компоненттерді қайталау арқылы жұмыстың ақаулыққа төзімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Есептеу ресурстары бойынша өсім 26%-ды құрады.
2. дискілік кеңістік сөрелері сатып алынды, бұл икемділікті, сенімділікті және платформааралық үйлесімділікті, жоғары өнімділігі бар корпоративтік класс жүйесінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. NetApp дискілік кеңістіктері де сатып алынды. Дискілік кеңістік бойынша өсім 30%-ды құрады.
3. компьютерлік парк бөлігінде жоспарлы жаңарту 26%-ға, перифериялық жабдық 19%-ға және үздіксіз қоректендіру көздері 31 %-ға жүргізілді.

Сонымен қатар, 2023 жылы Банк электрондық құжат айналымы жүйесінің BPM 2.0 БПБЖ қосалқы шоттарына кезең-кезеңімен көшуі шеңберінде BPM 2.0 бизнес-процестерді басқару жүйесін (бұдан әрі – BPM 2.0 БПБЖ) дамыту жөніндегі жұмыстарды жалғастырды.

Клиенттердің шоттары туралы деректермен алмасу бойынша Open API платформасымен интеграция, «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ BPM 2.0 ЭҚЖ-мен интеграциясы бойынша хат-хабарларды қабылдау және беру бөлігінде, кредиттік есептерді алу үшін Мемлекеттік кредиттік бюро АҚ-ның БДКИ-мен интеграциялану бойынша жұмыстар жүргізілді. ODS жүйесін дамыту жалғасуда, ODS жүйесі CRM, Basrapa жүйесімен біріктірілді.

Ақпараттық жүйелерді енгізу және дамыту

2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша AT дамыту шеңберінде Банк мынадай жобаларды бастамалап, іске асырды:

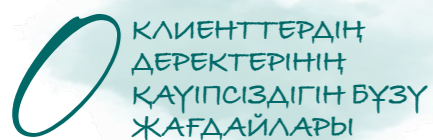
- Банктің «Colvir» АБАЗ негізгі автоматтандырылған жүйесін дамыту (пысықтауларды іске асыру, жаңа модульдерді сатып алу, сыртқы жүйелермен интеграциялау);
- «BPM 2.0» бизнес-процестерді басқару жүйесін дамыту;
- Банктің сыртқы сайтты дамыту;
- «Genesys» ақпараттық жүйесін дамыту (қызмет көрсетудің болжамды моделін енгізу, клиентті екі факторлы сәйкестендіру арқылы Банк клиенттерінің шоттары мен кредиттері бойынша қаржылық ақпаратты ұсыну, операторлардың немесе IVR-дың көмегімен автоматты қоңырауды қалыптастыру және жасау үшін телефония жүйесін CRM-жүйесімен интеграциялау);
- «Бағалаушы кабинеті» порталын дамыту;
- «Құрылыс салушының кабинетін» дамыту; – мемлекеттік және өңірлік қаржыландыру бағдарламаларын іске қосу («Дипломмен ауылға!», «Qatqog»);
- «Ұлттық қор – балаларға» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру қолға алынды;
- консультанттардың әлеуметтік желісін дамыту;
- «Creatio» CRM жүйесі өнеркәсіптік пайдалануға берілді;
- чат-ботты енгізу;
- Банктің онлайн арналарына биометриялық сәйкестендіруді енгізу;
- Банктің цифрлық платформасын дамыту («Otbasy bank» мобильді қолданбасы, otbasybank.kz жылжымайтын мүлік порталы);
- «Otbasy bank» 2.0 мобильді қолданбасының жаңа нұсқасына көшу;
- кепіл мүлікті тіркеуден өткізіп, ауыртпалықтан босату және жалдау шарттарын тіркеу үшін Blockchain технологиясын енгізу;



- RPA (Robotic process automation) процестерін роботтандыру;
- функционалды іске асыру және операцияларды онлайн арналарға шығару үшін agile-пәрмендерді енгізу;
- қолданбалардың өнімділігін мониторингтеу жобасы (App Dynamics-тің негізгі артықшылықтарының бірі пайдаланушыларға қолданба ішінде не болып жатқанын көру мүмкіндігінде қамтылады). Зейнетақы жинақтарын біржолғы төлеу жобасында (enpf-otbasy.kz платформасы) App Dynamics мониторингтеу жүйесі ақауларға тезімді платформаны құруға айтарлықтай әсер етті. Қолданба деңгейінде туындайтын проблемалар жедел және тез шешілді, бұл Банктің бедел тәуекелдерін айтарлықтай төмендетуге мүмкіндік берді;
- «Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Ақпараттық қауіпсіздік комитеті» республикалық мемлекеттік мекемесінің дербес деректерді шифрлау жөніндегі ұсынымдарын орындау. Дербес деректердің сақталуын қамтамасыз ету бойынша тәуекелдерді азайту.

Жалпы, Банкте цифрлық технологиялар мен инновацияларды дамытуды қолдаудың айтарлықтай жоғары деңгейі байқалады, бұл одан әрі нәтижелі даму үшін жақсы негіз болып табылады.

КИБЕРҚАУІПСІЗДІК



Ақпараттық активтердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету және олардың құпиялылығын қорғау Банк қызметі шеңберінде маңызды міндеттер болып қала береді. Бұл міндеттердің өзектілігі «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 20 желтоқсандағы №832 қаулысын, «Банктердің, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктері филиалдарының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын та-

лаптарды, Ақпараттық жүйелердегі бұзушылықтар, іркілістер туралы мәліметтерді қоса алғанда, ақпараттық қауіпсіздік инциденттері туралы ақпарат беру қағидалары мен мерзімдерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 наурыздағы №48 қаулысын орындау, сондай-ақ Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік құқықтық актілерінің және Холдингтің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес болу қажеттілігімен түсіндіріледі.

Ақпараттық қауіпсіздікті күшейтудің негізгі тұжырымдамалық бағыттары:

1. ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі ішкі нормативтік құжаттар базасын өзекті күйде ұстау;
 2. Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын пайдаланушылардың ақпараттық қауіпсіздік саласындағы хабардарлығының деңгейін арттыру;
 3. сыртқы Реттеушінің комплаенсына сәйкестікті қамтамасыз ету;
 4. Банктің мынадай бағыттарды қамтитын ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі бағдарламалық-аппараттық шараларды техникалық қолдау және дамыту:
- ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын мониторингтеу;
 - ақпараттық қауіпсіздік бойынша инциденттерді тіркеу және шешу, сондай-ақ олар бойынша білім базасын дамыту;
 - қорғалуы тиіс маңызды ақпараттың айналымын бақылау (дербес деректер және банк құпиясы);
 - Банктің қолданбалы ақпараттық жүйелеріндегі қолжетімділікті басқаруды бақылау;
 - Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымындағы осалдықтарды басқару;
 - деректер базасындағы ақпаратты қорғау;
 - артықшылықты қолжетімділікті бақылау;
 - Internet-пен жұмыс істеу барысында электрондық поштаны және пайдаланушыларды қорғау;
 - Банктің web-қосымшалары мен мобильді қосымшаларын қорғау;
 - Банктің ақпараттық технологиялар инфрақұрылымын эшелондалған антивирустық қорғау;
 - Банктің маңызды хосттарындағы өзгерістерді бақылау және қосымшаларды бақылау.

5. Банк активтерінің нақты қорғалуына бөгде тараптың көзқарасын алу үшін ену, әлеуметтік инженерия сынақтарын өткізу және Банктің маңызды қолданбаларының бастапқы кодын талдау.
6. аномалияларды анықтаудың автоматты құралдары арқылы ықтимал зиянды қауіптерді үздіксіз іздеу, ықтимал оқиғаға қатысты анықталған күдікті әрекеттерді зерттеу;
7. Банкте пайдаланылатын тиісті мамандандырылған жүйелермен CVE2 және CVE3 халықаралық стандарттарына сәйкес осалдықтарды анықтау тұрғысынан Банктің цифрлық активтерін тұрақты талдау;
8. ағымдағы қорғау құралдарымен қамтылмайтын ықтимал қауіптерді анықтау үшін проактивті іздеу және деректерді талдау;
9. ақпараттық қауіпсіздікке төнетін қатерлердің алдын алу/оқшаулау жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыру;
10. Банктің тиісті жауапты бөлімшелеріне қауіп-қатерлерді оқшаулау және алдын алу бойынша міндеттерді қалыптастыру және тағайындау;

11. бастапқы әсер ету аймағын және ауырлық дәрежесін анықтау үшін жаңа қауіп-қатерлер туралы хабарландыруларға талдау жүргізу.

Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін деректердің жылыстауынан, кибершабуылдардан, вирустық белсенділіктен, Банк ресурстарына рұқсатсыз кіруден, көшірмелеуден, рұқсатсыз өзгертулерден және басқалардан қорғау жүйелері пайдаланылады.

Есепті жылы Банк 17 мыңнан астам кибершабуылдың алдын алды. Деректердің жылыстау жағдайларының саны – 0. Ақпараттық қауіпсіздік саласындағы бұзушылықтарға байланысты төленген айыппұлдардың жалпы сомасы – 0.

Болашақта ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін Банк жүйелерді жаңарту және баптау, антивирусты енгізу жөніндегі іс-шараларды жүргізеді, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік саласындағы ережелерді, саясат пен қорғау жүйелерін өзекті күйінде ұстайды.





Қаржылық қызметтің нәтижелері

БАЛАНСТЫ ТАЛДАУ

Баланстың негізгі көрсеткіштері

Баланстың негізгі баптары, млн теңге	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл	Өзг. 2023/2022, %
Активтер	2 804 120	3 440 022	3 996 059	116
Клиенттерге кредиттер мен алғытөлемдер	1 999 327	2 877 314	3 100 990	108
Сату үшін қолда бар инвестициялық бағалы қағаздар	–	–	–	–
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	102 855	56 032	51 517	92
Ақшалай қаражат және оның баламалары	595 066	327 515	590 920	180
Өтелгенге дейін ұсталатын инвестициялық бағалы қағаздар	–	–	–	–
Амортизацияланған құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздар	84 024	82 293	113 758	138
Басқа активтер	22 848	96 868	138 874	143
Міндеттемелер	2 423 017	2 977 760	3 400 790	114
Клиенттердің қаражаты	1 898 429	2 300 445	2 660 378	116
Заем қаражаты	78 910	108 543	133 007	123
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	191 456	193 469	195 787	101
Басқа міндеттемелер	254 222	375 303	411 618	110
Капитал	381 103	462 261	595 269	129

Банктің активтері 2023 жылы 16%-ға немесе 556 млрд теңгеге өсіп, 4 трлн теңгені құрады. 2024 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша Банкте кредиттердің шоғырлануы жоқ. 10 ірі қарыз алушы бойынша соманың шоғырлануы кредиттердің 10%-нан кемін құрайды. Бұл ретте төлем мерзімі 90 күннен асатын кредиттердің үлесі 2023 жылдың аяғында 0,08%-ды құрайды – бұл қазақстандық банк жүйесіндегі ең төмен көрсеткіш. Банк өзінің барлық кірістерін Қазақстанда алады.

Банк 2023 жылы – 49 млрд теңгені (2022 жылы: Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен – 46 млрд теңгені) құрайтын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінен кірістердің жалпы сомасының он пайызынан астамын алады.

Банктің бағалы қағаздарға салған инвестициялары 2023 жылдың қорытындысы бойынша активтердің 4%-ын құрайды. Ақша қаражаттары мен олардың баламаларының үлесі – 15%. Инвестициялық қыз-

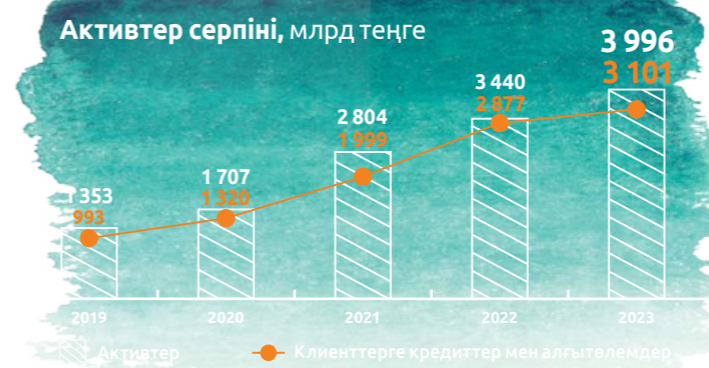
мет банк активтерін сақтау мақсатында қолда бар бос ақша қаражатын тиімді басқаруға бағытталады. 2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің қаржылық активтері 746 млрд теңгені құрады.

Банктің міндеттемелері 2023 жылдың соңында 14%-ға немесе 423 млн теңгеге өсіп, 3,4 трлн теңгені құрады. Міндеттемелер құрылымындағы 78% клиенттердің қаражатына тиесілі. Өткен жылы клиенттер шоттарының көлемі 16%-ға немесе 360 млрд теңгеге ұлғайып, жыл соңында 2 660 млрд теңгені құрады. 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша клиенттердің 227 млрд теңге мөлшеріндегі қаражаты (клиенттер қаражатының 9%-ы) он ірі Клиенттің қаражатын құрады, оның ішінде заңды тұлғалардың қаражаты бойынша 226,5 млрд теңге және жеке тұлғалардың қаражаты бойынша 0,5 млрд теңге.

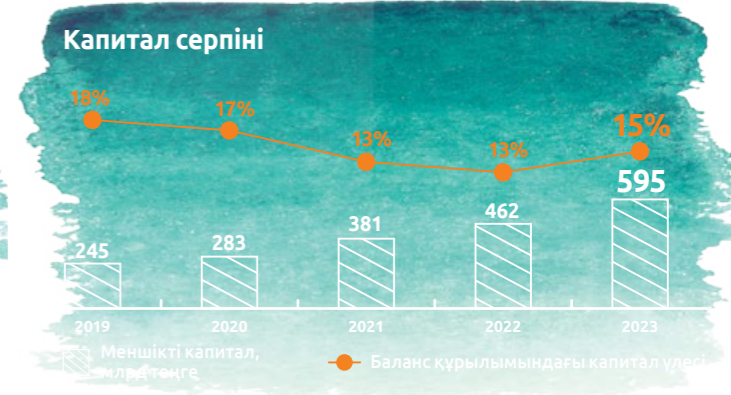
Банктің қызметі борыштық жүктеменің төмен деңгейімен сипатталады. 2023 жылдың қорытын-

дысы бойынша қарыз қаражаты міндеттемелердің 4%-ын, шығарылған бағалы қағаздардың көлемі – 6%-ын құрады.

Қарыз қаражатының көлемі 2023 жылы 24,5 млрд теңгеге немесе 23%-ға өсті, бұл ең алдымен Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі тарапынан мемлекеттік даму бағдарламалары шеңберінде қаржыландыруды ұсыну есебінен болды, оған қарыз қаражатының 81%-ы тиесілі. Сондай-ақ 2023 жылы банк әйелдер ипотекасын іске асыруға арналған Қарыз туралы келісім бойынша Азия даму банкінен 15,6 млрд теңге мөлшерінде үшінші транш қаражатын алды.



Банктің меншікті капиталы 2023 жылы 29%-ға ұлғайып, 595 млрд теңгеге жетті. Банк балансының құрылымындағы капитал үлесі 15%-ды құрады, бұл Банктің қаржылық жағдайының жоғары қаржылық тұрақтылығы мен тәуелсіздігін көрсетеді.



Банк реттеушінің талаптарынан айтарлықтай асып түсетін капиталының өтімділігі мен жеткіліктілігінің жоғары деңгейін ұстап тұруын жалғастыруда, бұл активтерді басқару бойынша сапалы жұмыстың нәтижесінде болды. 2021 жылы капитал жеткіліктілігінің k1, k1-2, k2 пруденциалдық коэффициенттері нормативтік мәндерден төрт есе артық болып, 35% деңгейінде қалыптасты.

Негізгі көрсеткіштер	2021	2022	2023	Норматив
k1 коэффициенті	34,6%	28,7%	34,8%	5,5%-дан төмен емес
k1-2 коэффициенті	34,6%	28,7%	34,8%	6,5%-дан төмен емес
k2 коэффициенті	34,6%	28,7%	34,8%	8%-дан төмен емес

Банктің пайдасы бір жыл ішінде 54%-ға өсіп, 148 млрд теңгені құрады, бұл Банк қызметінің бүкіл тарихындағы рекордтық мән болып табылады.

Банк рентабельділіктің жеткілікті көрсеткіштерін сақтап отыр. 2023 жылы ROE көрсеткіші 27,9%-ды, ROA 3,97%-ды құрады.



ЖОСПАР-ДЕРЕК ТАЛДАУЫ

Негізгі индикаторлардың жоспарлы және нақты мәндерін салыстыру

Көрсеткіштің атауы	Өлш. бірл.	2020 жылғы дерек	2021 жылғы дерек	2022 жылғы дерек	2023 жылғы жоспар	2023 жылғы дерек	Орындалуы, %
Активтер	млн теңге	1 707 388	2 804 119	3 440 105	3 784 723	3 996 059	106
Меншікті капитал	млн теңге	282 783	381 103	462 261	554 464	595 243	107
Міндеттемелер	млн теңге	1 424 605	2 423 017	2 997 843	3 230 259	3 400 790	105
Кірістер	млн теңге	136 754	216 048	281 470	359 139	359 182	100
Шығыстар	млн теңге	104 970	150 293	185 435	247 674	212 281	86
Таза пайда	млн теңге	31 784	65 755	96 035	111 465	147 528	132
ROE	%	12,12	19,81	22,77	21,93	27,90	127
ROA	%	2,09	2,91	3,08	3,09	3,97	129
Депозиттік база	млн теңге	1 034 578	1 509 092	2 140 681	2 394 441	2 362 586	99
Кредиттік портфель	млн теңге	1 364 619	2 083 795	2 968 315	3 362 608	3 202 303	95

2023 жылдың қорытындысы бойынша Банк қызметтің негізгі көрсеткіштері бойынша өсуді және жоспарлы мәндерден асып түсуді көрсетеді. Бұл Банк қызметінің өсіп келе жатқан ауқымын және халық тарапынан тұрғын үй жинақ жүйесіне қызығушылықтың артуын көрсетеді. Нәтижесінде Банк жоспарланған мәндерден жоғары болып қалатын жоғары табыстылық көрсеткіштерін сақтап келеді. Активтер мен міндеттемелердің көлемі де жоспарланған деңгейден жоғары болып қалыптасты.

Банк кірістерді арттыру, тәуекелдерді төмендету және ықтимал шығындарды барынша азайту мақсатында Банктің активтері мен міндеттемелерін басқару жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылатын қорландыру, инвестициялау және хеджирлеу стратегиясын әзірледі.

Бюджеттік кредиттер, нарықта қарыздар тарту, қаржы құралдары арқылы қаражат тарту, депозиттік база ағындары, Банктің кірістілігі, сондай-ақ бағдарламаларды іске асыруға, ағымдағы қызметті жүзеге асыруға шығыс ағындар, іске асырылатын бағыттар бойынша Банктің дамуы түріндегі жоспарланып отырған ағындарды ескере отырып құрылған Банктің болашақ даму сценарийін көзбен көру іске асырылатын бағыттар бойынша Банктің дамуы Банктің бизнес моделі шеңберінде бекітілген қаржы моделінде көрсетіледі.

Банкті қаржы құралдарына инвестициялау консервативті сипатқа ие және негізінен уақытша бос ақшаны қаржы құралдарына орналастыруға бағытталған.

Банктің қаржы құралдарының портфеліне инвестициялау мақсаттары үшін Банктің уақытша бос ақша қаражаты қорландырудың тұрақты және баламалы көздеріне, сондай-ақ Банк клиенттерінің ағымдағы шоттарындағы қалдықтарға сүйене отырып қалыптастырылады.

БАНКТИҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

Банк бизнес пен қоғам мүдделерінің теңгерімділігін қамтамасыз етуге ұмтылады, сондай-ақ ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының дәйектілігін қамтамасыз етеді. Банк тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттармен бекітілген тұрақты даму қағидаттарын басқару жүйесіне, даму стратегиясына және түйінді процестерге біріктіреді.

Тәуекелдер мен капиталды басқару жүйесі Банктің стратегиясының бөлігі болып табылады және шешімдердің нәтижелілігі мен тиімділігін арттыру, шығындарды азайту және кірісті ұлғайту үшін белгісіздік жағдайында басқару шешімдерін қабылдау арқылы тұрақты дамуды қамтамасыз етуге бағытталған.

Банк тәуекелдерді басқару барысында мемлекеттің қаржы жүйесіне қатысушы ретінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің талаптарын ескере отырып, әртүрлі тәсілдерді пайдаланады, мәселен:

- үш қорғаныс желісі жүйесі;
- Банктің тәуекел дәрежесі стратегиясын қалыптастыру;
- капиталдың жеткіліктілігін бағалау;
- өтімділіктің жеткіліктілігін бағалау;
- Банктің негізгі қаржылық көрсеткіштері бойынша стресс-тестілеуді өткізу;
- тәуекелдер бойынша көрсеткіштер туралы ақпаратты Банктің уәкілетті органдарына уақтылы жеткізу мақсатында басқарушылық есептілік жүйесінің болуын қамтамасыз ету.

Стратегияны табысты іске асыру үшін Банк стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және Банктің қаржылық тұрақтылығына әсер етуі мүмкін негізгі тәуекелдерді тұрақты негізде талдайды, оларды барынша азайту жөніндегі тиісті шараларды әзірлейді. Есепті жылы, өткен кезеңдердегідей, Банк реттеушінің талаптарына айтарлықтай сәйкес келетін өтімділік пен капиталдың жеткілікті деңгейлерін қолдауды жалғастыруда.

Банктің қаржылық тұрақтылығы Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу мақсатында қаржыны басқару арқылы жүзеге асырылады. Мемлекеттік бағдарламаларды, сондай-ақ Банктің өз қаражаты есебінен бағдарламаларды табысты іске асыру есебінен соңғы 5 жылда кірістердің, сондай-ақ Банктің таза пайдасының жыл сайынғы өсуі байқалады.

Сондай-ақ, Банк өз күш-жігерін адам ресурстарын басқарудың жоғары тиімді моделін құруға, Банк алдында тұрған стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізуді қамтамасыз етуге қабілетті пікірлестер тобын құруға бағыттайды. Банк өз кезегінде қызметкерлерге өздерінің дағдылары мен құзыреттерін арттыра отырып, оқыту мен дамудың кең мүмкіндіктерін ұсынады. Банк өз қызметінде қызметтің негізгі көрсеткіштерін (ҚНҚ) бағалауды қолдана отырып, персоналды іріктеудің, жалдаудың, оқытудың, мансапты жоспарлаудың және тиімді уәждеудің заманауи жүйесін қолданады. Тиімділікті бағалау жүйесі жоғары басшылықтан әкімшілік қызметкерлерге дейінгі қызметтің негізгі көрсеткіштерін каскадтау процесі арқылы жүзеге асырылады.