



Годовой  
отчет

*Через бережливость к благосостоянию!*

2013



# СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Председателя Совета Директоров АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....	4
Обращение Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....	6
<b>I. Календарь корпоративных событий АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в 2013 году .....</b>	<b>8</b>
<b>II. Основные показатели АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2013 год .....</b>	<b>9</b>
1. Ключевые результаты деятельности .....	9
2. Позиции на рынке .....	10
<b>III. Акционер .....</b>	<b>11</b>
<b>IV. Совет директоров АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....</b>	<b>13</b>
<b>V. Правление АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. Стратегия АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....</b>	<b>20</b>
1. Миссия и видение .....	20
2. Стратегическая цель развития .....	20
3. Цели и задачи на 2013 год .....	20
<b>VII. Оценка результатов АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2013 год по видам деятельности .....</b>	<b>21</b>
1. Основная деятельность .....	21
2. Участие Банка в реализации Государственных программ в Республике Казахстан .....	27
3. Операционная деятельность .....	28
4. Развитие персонала .....	29
<b>VIII. Система сбыта продукта .....</b>	<b>31</b>
<b>IX. Политика управления рисками и система внутреннего контроля в АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....</b>	<b>35</b>
<b>X. Система корпоративного управления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» .....</b>	<b>38</b>
<b>XI. Результаты деятельности Совета директоров и комитетов Совета директоров .....</b>	<b>39</b>
<b>XII. Результаты деятельности Правления .....</b>	<b>41</b>
<b>XIII. Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров .....</b>	<b>44</b>
<b>XIV. Корпоративная социальная ответственность .....</b>	<b>45</b>
<b>XV. Финансовая деятельность и отчетность .....</b>	<b>47</b>
1. Аудиторское заключение .....	47
2. Финансовая отчетность АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2013 год .....	49
<b>XVI. Ключевые цели на 2014 – 2018 годы .....</b>	<b>54</b>



## ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!



2013 год стал юбилейным годом для нашего Банка – мы отметили 10 летний рубеж развития системы жилстройсбережений в Республике Казахстан и АО «Жилстройсбербанк Казахстана». Прошедший год стал годом подведения итогов и оценки десятилетнего развития деятельности.

За десятилетний период АО «Жилстройсбербанк Казахстана» смог достичь положительных результатов, которые позволили охарактеризовать Банк как один из кредитоспособных финансовых институтов.

Эти годы показали, что клиенты Банка проявляют огромный интерес к решению жилищных вопросов посредством системы жилстройсбережений и участия в социально-значимых государственных программах и специализированных проектах, включая Программу «Доступное жилье – 2020».

В целом для развития рынка жилищного строительства на территории Республики Казахстан и обеспечения доступности жилья гражданам Казахстана АО «Жилстройсбербанк Казахстана» предлагает различные банковские продукты и услуги, и все большее число клиентов предпочитают АО «Жилстройсбербанк Казахстана» для улучшения своих жилищных условий, что находит свое отражение в достижении следующих ключевых показателей:

- количество заключенных договоров о жилстройсбережениях достигло полумиллиона;
- Банк является бесспорным лидером на рынке долгосрочных вкладов;
- почти 4% экономически активного населения является участниками системы жилстройсбережений.

Важным событием для АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в 2013 году стало вхождение в АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек». В связи со сменой акционера были пересмотрены основные стратегические задачи Банка, в том числе обозначена направленность на повышение стандартов деятельности, прозрачности Банка и улучшение системы корпоративного управления.

Вместе с тем, для сохранения и упрочнения своих позиций на финансовом рынке АО «Жилстройсбербанк Казахстана» стремится предлагать услуги, отвечающие стандартам качества, повысить доступность банковских продуктов для каждого клиента, реализо-

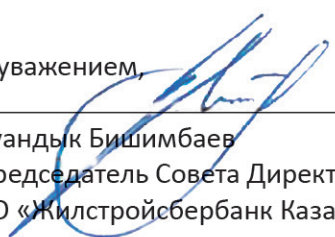
вать мероприятия по внедрению современных информационных и банковских технологий, расширить региональное присутствие.

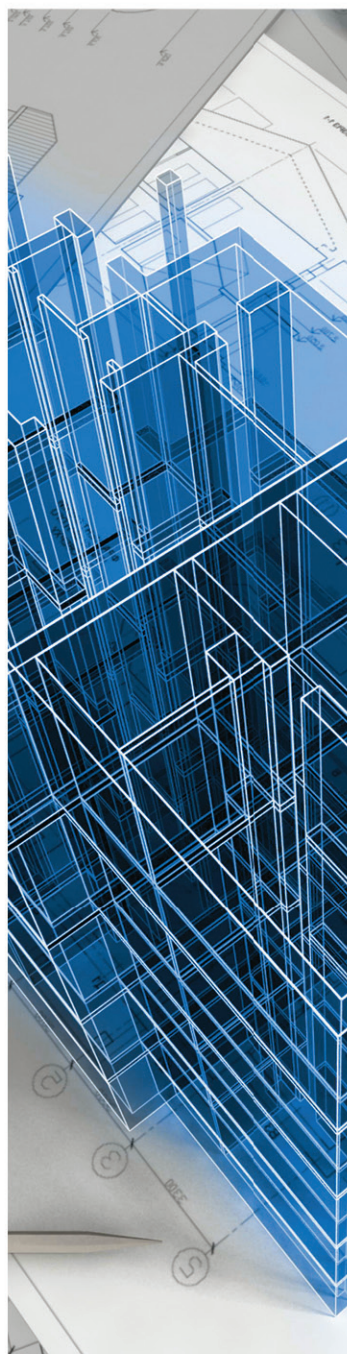
В настоящее время проводится работа по дальнейшему повышению кредитного рейтинга АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и признанию его достижений другими международными агентствами, ассоциациями и организациями.

Достигнутые результаты минувшего десятилетия дают право ставить более амбициозные цели и определять новые направления деятельности.

Мы выражаем благодарность и признательность партнерам и клиентам Банка за оказанное нам доверие и поддержку. Мы намерены продолжать улучшать качество обслуживания с привлечением современных информационных технологий, а также увеличивать и поддерживать на высоком уровне доступность и прозрачность услуг Банка.

С уважением,

  
Куандык Бишимбаев  
Председатель Совета Директоров  
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»



## ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА, КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!



В 2013 году, в юбилейный год казахстанской системы жилищных строительных сбережений, АО «Жилстройсбербанк Казахстана» успешно продолжал реализацию возложенных на него функций и задач, что наглядно демонстрирует партнерам, сотрудникам и клиентам АО «Жилстройсбербанк Казахстана» о последовательной и сплоченной работе команды Банка, направленной на реализацию его миссии и видения.

При этом, в прошедшем году ключевыми задачами были определены мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания клиентов, развитие филиальной сети и оптимизацию бизнес-процессов.

Мы уделяем особое внимание нашим клиентам и ценим их вклад в развитие, как системы жилстройсбережений, так и Банка в целом.

Необходимо отметить, что на протяжении 10-летнего развития системы жилстройсбережений, Банк смог изменить негативное отношение населения к накоплениям в целом и повлиять на формирование культуры долгосрочного накопления, о чем свидетельствуют достигнутые ключевые показатели развития.

В 2013 году АО «Жилстройсбербанк Казахстана» продолжил осуществлять деятельность в качестве одного из ключевых операторов по реализации Программы «Доступное жилье – 2020» по направлениям «Жилье для всех категорий населения» и «Жилье для молодых семей». При этом, активное участие АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в реализации государственных программ жилищного строительства, также способствовало значительному росту увеличения интереса со стороны населения к системе жилищных строительных сбережений.

Как результат, благодаря слаженной и организованной работе команды АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в 2013 году обеспечено достижение следующих достойных позиций на рынке оказываемых услуг:

- по размерам активов АО «Жилстройсбербанк Казахстана» среди банков второго уровня занимает 11-е место;
- по размеру собственного капитала АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – 5 место;
- по долгосрочным депозитам в тенге – 1 место;
- доля АО «Жилстройсбербанк Казахстана» на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья составила 15,2%.

В 2013 году Единственным акционером АО «Жилстройсбербанк Казахстана» стало АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», которым поставлены новые задачи по дальнейшему развитию и упрочению позиций на рынке оказываемых услуг.

Так, уже в ближайшей перспективе намечено активное международное сотрудничество в вопросах развития системы жилищных строительных сбережений, полноправное присутствие в мировом сообществе систем жилищных строительных сбережений, разработка новых перспективных продуктов, а также развитие возможностей стратегического партнерства.

В заключение, необходимо отметить, что итоги 10-летней деятельности АО «Жилстройсбербанк Казахстана» свидетельствуют о востребованности и конкурентоспособности системы жилстройсбережений. Перейдя рубикон своего становления, АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в дальнейшем будет стремиться достигнуть поставленных стратегических целей и задач, с последующим удержанием и повышением своих позиций на финансовом рынке Казахстана, а также с возможностью продвижения принципов системы жилстройсбережений на рынке сопредельных государств.

С наилучшими пожеланиями,

  
Айбатыр Жумагулов

Председатель Правления  
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»



## I. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ АО «ЖИЛСТРОЙСЕРБАНК КАЗАХСТАНА» В 2013 ГОДУ

### В ТЕЧЕНИЕ ГОДА

- Участие в реализации Программы «Доступное жилье – 2020».
- Пополнение Банка 107 тысячами новых участников.
- Внесение Банком изменений и дополнений во внутренние документы по вопросам осуществления депозитных операций, кредитования населения, применения комиссий, реструктуризации займов, реализации строительных проектов/формирования пулов.
- Открытие 7 центров обслуживания клиентов по заключению договоров о ЖСС и расчетно-кассовому обслуживанию клиентов.
- Проведение уполномоченными органами 51 проверки деятельности центрального аппарата и филиалов Банка (органы Прокуратуры, Счетный комитет по контролю за исполнением республиканского бюджета, Департамент по борьбе с экономической и коррупционной преступностью, КФН НБ РК, Налоговый Комитет и др.).

### ЯНВАРЬ

- Разработка и утверждение условий опций кредитования по жилищным займам для новых и действующих заемщиков (внедрены с 1 марта 2013 года для новых заемщиков).

### АПРЕЛЬ

- Утверждение годовой финансовой отчетности за 2012 год.
- С 01.04.2013 г. ввод в эксплуатацию собственного Контакт-центра.

### МАЙ-АВГУСТ

- Подтверждение сертификата системы менеджмента качества на соответствие стандарту ISO 9001:2008.

### АВГУСТ

- Передача прав и владения государственного пакета акций АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек»

### СЕНТЯБРЬ

- Подтверждение Moody's долгосрочных и краткосрочных рейтингов Банка.
- Проведение международной конференции «Системе жилстройсбережений в Казахстане – 10 лет. Итоги и перспективы развития».

### ОКТАБРЬ

- Утверждение Кодекса корпоративной этики руководства и работников АО «Жилстройсбербанк Казахстана», согласно которому установлены ограничения на участие руководящих работников Банка и членов их семей (супруг(а), несовершеннолетние дети) в Программе «Доступное жилье – 2020»

### НОЯБРЬ

- Снижение размеров 8-ми видов комиссий.
- Одобрение выдачи жилищных займов на ремонт и модернизацию жилья под гарантию физического лица.

### ДЕКАБРЬ

- Утверждение в новой редакции Правил кредитования Банка.
- Исключение 6 видов комиссий.
- Достижение размера договорной суммы свыше 1 трлн.тенге.



## II. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2013 ГОД

### 2.1. КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### ОСНОВНОЙ ПРОДУКТ БАНКА

Договор о жилстройсбережениях



#### ВЫДАННЫЕ ЗАЙМЫ



#### РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

**17** филиалов по Казахстану  
и **15** Центров обслуживания.

#### АГЕНТСКАЯ СЕТЬ

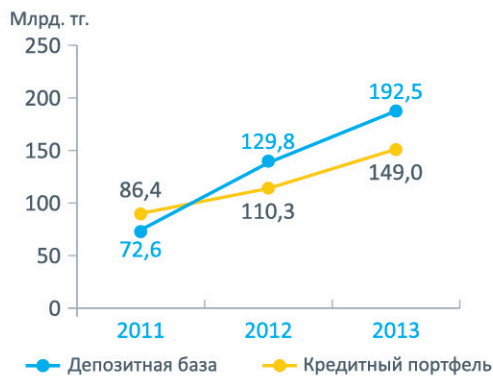
322 агента – физических лиц  
2 агента – юридических лиц  
(АО «Казпочта»  
и АО «Народный Банк Казахстана»)

#### РЕЙТИНГИ

Moody's:

- Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Ba1
- Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: N/P
- Рейтинг финансовой устойчивости: E+
- Прогноз: стабильный.

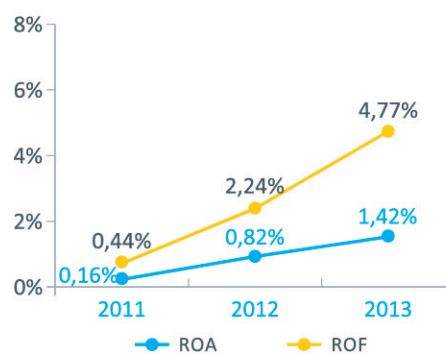
#### ДЕПОЗИТНАЯ БАЗА И КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ



#### ФИНАНСОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

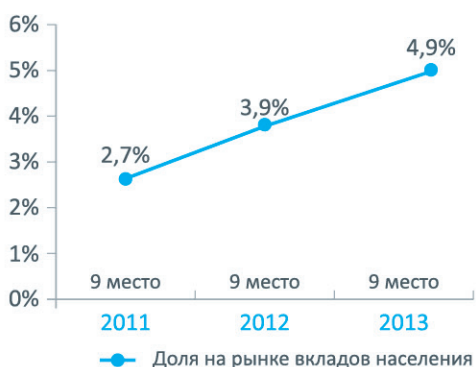


#### ROE, ROA

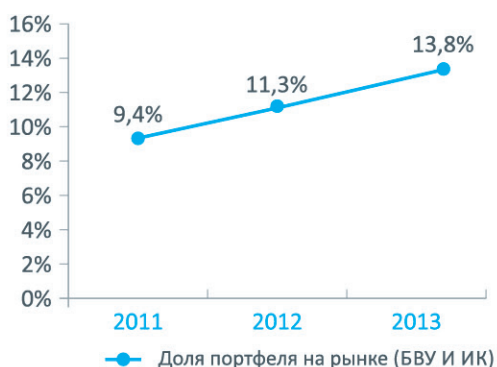


## 2.2. ПОЗИЦИИ НА РЫНКЕ

### ДОЛЯ И МЕСТО БАНКА ВО ВКЛАДАХ БВУ



### ДОЛЯ БАНКА НА РЫНКЕ КРЕДИТОВ НА СТРОИТЕЛЬСТВО И ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ (БВУ И ИК)



### ДОЛЯ И МЕСТО БАНКА В ДОЛГОСРОЧНЫХ ВКЛАДАХ НАСЕЛЕНИЯ



### МЕСТО БАНКА ПО АКТИВАМ И СОБСТВЕННОМУ КАПИТАЛУ



### III. АКЦИОНЕР

С августа 2013 года АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» является Единственным акционером Банка со 100% правами владения и пользования государственным пакетом акций.

АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – Холдинг) создано в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 22 мая 2013 года №571 «О некоторых мерах по оптимизации системы управления институтами развития, финансовыми организациями и развития национальной экономики» и постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 мая 2013 года №516 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Казахстан от 22 мая 2013 года №571».

#### МИССИЯ

Миссией Холдинга является содействие устойчивому экономическому развитию Казахстана посредством финансирования и оказания поддержки приоритетным секторам экономики в целях реализации государственной политики, решения социально-ориентированных задач и достижения целей, поставленных «Стратегией – 2050».

Холдинг активно участвует в решении стратегических и социальных задач государства через институты развития путем реализации Государственной программы форсированного индустриально-инновационного развития на 2010 – 2014 годы, а также программ «Дорожная карта бизнеса – 2020» и «Доступное жилье – 2020».

Единственным акционером является Правительство Республики Казахстан.

#### ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ:

1. Внедрение эффективной системы риск-менеджмента.
2. Повышение прозрачности и уровня доверия населения.
3. Обеспечение синергетического эффекта деятельности дочерних организаций.
4. Повышение экономической эффективности деятельности дочерних организаций/принцип безубыточности.
5. Привлечение дополнительных инвестиций.
6. Взаимодействие с частным сектором.

#### ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

##### Финансово-инвестиционное направление

Банк Развития Казахстана, Инвестиционный фонд Казахстана, KazynaCapitalManagement и Фонд стрессовых активов

##### Поддержка предпринимательства и инноваций

Фонд развития предпринимательства «Даму», Национальное агентство по технологическому развитию и КазЭкспортГарант

##### Жилищное строительство

АО «Жилстройсбербанк Казахстана», АО «КИК» и АО «КФГИК».



**СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ ЯВЛЯЕТСЯ ВЫСШИМ ОРГАНОМ УПРАВЛЕНИЯ ХОЛДИНГА, В СОСТАВ КОТОРОГО ВХОДЯТ НА 31.12.2013Г.:**

1. Ахметов Серик Ныгметович – Премьер-Министр РК, Председатель Совета директоров;
2. Сагинтаев Бакытжан Абдирович – Первый заместитель Премьер-Министра РК, член Совета директоров;
3. Исекешев Асет Орентаевич – заместитель Премьер-Министра РК, член Совета директоров;
4. Султанов Бахыт Турлыханович – заместитель Премьер-Министра РК – Министр финансов РК, член Совета директоров;
5. Досаев Ерболат Аскарбекович – Министр экономики и бюджетного планирования РК, член Совета директоров;
6. Ергожин Даулет Едилович – Заведующий отделом социально-экономического мониторинга Администрации Президента Республики Казахстан, член Совета директоров;
7. Бишимбаев Куандык Валиханович – Председатель Правления Холдинга, член Совета директоров;
8. Клаус Мангольд – независимый директор;
9. Томас Мирон – независимый директор;
10. Филипп Йео – независимый директор;
11. Кошанов Ерлан Жаканович – Руководитель Канцелярии Премьер – Министра РК, и.о. Корпоративного секретаря Холдинга.

**ПРАВЛЕНИЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ РУКОВОДСТВО ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ХОЛДИНГА, В СОСТАВ КОТОРОГО ВХОДИТ 5 ЧЕЛОВЕК:**

1. Бишимбаев Куандык Валиханович – Председатель Правления;
2. Алдамберген Алина Өтемісқызы – Заместитель Председателя Правления;
3. Достияров Аскар Абаевич – Управляющий директор, член Правления;
4. Сейджапарова Динара Нурлановна – Управляющий директор, член Правления;
5. Түлеушин Каныш Аманбаевич – Управляющий директор, член Правления.



## IV. СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»



**Бишимбаев  
Куандык Валиханович**

### **Дата текущего избрания в Совет директоров**

17.10.2013 г.

### **Членство в Комитетах Совета директоров и председательство в Совете директоров**

Председатель Совета директоров с 18.10.2013 г.

### **Статус**

Представитель АО «НУХ «Байтерек»

### **Образование**

**2007 г.** Национальная академия наук Республики Казахстан,  
специальность: экономика

**1999 – 2001 гг.** Университет имени Джорджа Вашингтона,  
MBA (Master of Business Administration)

**1997 – 2002 гг.** Таразский Государственный Университет им. М.Х. Дулати,  
специальность: Правоведение

**1995 – 1999 гг.** Казахская Государственная Академия Управления,  
специальность: Международные экономические отношения

### **Опыт работы**

**18.10.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана»,  
Председатель Совета директоров

**04.06.2013 г. – по настоящее время** АО «Казына Капитал Менеджмент»,  
Председатель Совета директоров

**30.05.2013 г. – по настоящее время** АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек»,  
Председатель Правления

**13.03.2012 г. – по настоящее время** АО «Банк Развития Казахстана», член Совета директоров

**20.05.2011 г. – 17.06.2013 г.** АО «Казпочта», Председатель Совета директоров

**17.05.2011 г. – 30.05.2013 г.** АО «Самрук-Казына», Заместитель Председателя Правления

**03.08.2010 г. – 18.04.2011 г.** Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору  
финансового рынка и финансовых организаций, Представитель Правительства Республики  
Казахстан в Правлении

**03.08.2010 г. – 11.05.2011 г.** Национальный банк Республики Казахстан,  
Представитель Правительства Республики Казахстан в Правлении

**01.04.2010 г. – 11.05.2011 г.** Министерство экономического развития и торговли Республики  
Казахстан, Вице-министр

**23.06.2009 г. – 08.04.2010 г.** Национальный Банк Республики Казахстан,  
Представитель Президента Республики Казахстан в Правлении

**23.06.2009 г. – 27.04.2010 г.** Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору  
финансового рынка и финансовых организаций, Представитель Президента Республики  
Казахстан в Правлении

**22.05.2009 г. – 13.03.2010 г.** Администрация Президента Республики Казахстан,  
Помощник Президента Республики Казахстан





**Алдамберген  
Алина Өтемісқызы**

**Дата текущего избрания в Совет директоров**

04.07.2013 г.

**Членство в Комитетах Совета директоров  
и председательство в Совете директоров**

Председатель Совета директоров с 15.07.2013 г.  
по 17.10.2013 г. Член Комитета по вопросам  
стратегического планирования Совета директоров  
и Комитета по аудиту и рискам Совета директоров

**Статус**

Представитель АО «НУХ «Байтерек»

**Образование**

**1996 – 1997 гг.** Школа Делового Администрирования имени Уильяма Е. Саймона,  
Университет Рочестер, специальность: «Корпоративные финансы и бухгалтерский учет»  
**1991 – 1995 гг.** Казахская государственная академия управления,  
специальность: «Финансы и кредит»

**Опыт работы**

**28.11.2013 г. – по настоящее время** АО «ИО «Казахстанская ипотечная компания» –  
Председатель Совета директоров  
**04.07.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана»  
член Совета директоров – Председатель Совета директоров (с 04.07.2013 г. по 17.10.2013 г.),  
член Совета директоров (с 18.10.2013г.)  
**26.06.2013 г. – по настоящее время** АО «Фонд Развития Предпринимательства «ДАМУ» –  
Член Совета директоров  
**17.06.2013 г. – по настоящее время** АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек»,  
Заместитель Председателя Правления (с 23.07.2013г.)  
**04.06.2013 г. – по настоящее время** АО «Банк Развития Казахстана», Член Совета директоров  
**30.05.2012 г. – по настоящее время** АО «Казахстанская фондовая биржа»,  
Член Биржевого Совета, Независимый директор  
**07.11.2011 г. – 31.07.2013 г.** АО «НГСК КазСтройСервис», Член Совета директоров,  
Независимый директор  
**18.05.2011 г. – 23.01.2012 г.** ТОО «Самрук – ҚазынаФинанс», Заместитель Генерального директора  
**24.01.2012 г. – 08.01.2013 г.** ТОО «Самрук – ҚазынаФинанс», Генеральный директор  
**27.04.2012 г. – 05.07.2012 г.** АО «Темірбанк», Председатель Совета директоров  
**05.07.2011 г. – 27.12.2012 г.** АО «Темірбанк», Член Совета директоров  
**30.06.2011 г. – 24.12.2012 г.** АО «БТА Банк», Член Совета директоров  
**24.05.2011 г. – 24.12.2012 г.** АО «Альянс Банк», Член Совета директоров,  
Председатель Совета директоров  
**14.03.2008 г. – 15.04.2011 г.** Агентство Республики Казахстан по регулированию  
и надзору финансового рынка и финансовых организаций, Заместитель Председателя





**Жумагулов  
Айбатыр Нышанбаевич**

**Дата текущего избрания в Совет директоров**

04.07.2013 г.

**Членство в Комитетах Совета директоров  
и председательство в Совете директоров**

Член Совета директоров с 04.07.2013 г.  
Член Комитета по вопросам стратегического планирования Совета директоров Комитета по социальным вопросам Совета директоров, Комитета по вопросам кадров и вознаграждения Совета директоров, Комитета по аудиту и рискам Совета директоров

**Статус**

Председатель Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

**Образование**

**1997 – 1999 гг.** Казахский Государственный Университет им. Аль-фараби, Магистр экономики, специализация: «Экономическая теория»

**1993 – 1997 гг.** Казахский Государственный Университет им. Аль-фараби, Факультет экономики и социологии, специальность: «Экономика и менеджмент»

**Опыт работы**

**22.10.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана»,  
Председатель Правления

**04.07.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана»,  
член Совета директоров

**15.07.2013 г. – 05.11.2013 г.** АО «Национальное агентство по технологическому развитию»,  
член Совета директоров

**05.07.2013 г. – 05.11.2013 г.** АО «Казахстанская Ипотечная Компания»,  
Председатель Совета директоров

**05.07.2013 г. – 05.11.2013 г.** АО «Экспортно-кредитная страховая корпорация  
«КазЭкспортГарант», Председатель Совета директоров

**04.07.2013 г. – 05.11.2013 г.** АО «Казахстанский фонд гарантирования ипотечных кредитов»,  
Председатель Совета директоров

**10.06.2013 г.–21.10.2013 г.** АО «НУХ «Байтерек», управляющий директор

**04.06.2013 г. – 17.10.2013 г.** АО «Казына Капитал Менеджмент», член Совета директоров

**05.10.2011 г.–28.06.2013 г.** Группа компании BAUR KAZAKHSTAN, член Совета директоров

**02.07.2010г. – 04.10.2011 г.** ИП Жумагулов, Консультант

**01.12.2009 г. – 01.07.2010 г.** Министерство индустрии и новых технологии РК, директор  
Департамента базовых отраслей

**13.07.2009 г. – 30.11.2009 г.** Министерство индустрии и новых технологии РК, Консультант

**06.02.2009 г. – 03.08.2009 г.** АО «MAG», член Совета директоров





**Кабенов  
Бакыт Аманжолович**

---

**Дата текущего избрания в Совет директоров**

04.07.2013 г.

---

**Членство в Комитетах Совета директоров  
и председательство в Совете директоров**

Член Совета директоров – независимый директор, Председатель Комитета по вопросам кадров и вознаграждения Совета директоров и Комитета по аудиту и рискам Совета директоров, Член Комитета по социальным вопросам Совета директоров

---

**Статус**

Независимый директор

---

**Образование**

**1993 – 1997 гг.** Казахский государственный национальный университет им. Аль-Фараби, специальность: Экономика и менеджмент

---

**Опыт работы**

**04.07.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана», Член Совета Директоров, Независимый директор

**21.05.2013 г – по настоящее время** ТОО «Ария Жана Астана», Заместитель генерального директора по финансам и экономике

**05.03.2012 г. – 11.03.2013 г.** АО «Самрук-Энерго», Директор департамента корпоративного финансирования

**10.06.2008 г. – 29.02.2012 г.** АО «Асыл-Инвест», Заместитель Председателя Правления







**Бабенов  
Булат Базартаевич**

---

**Дата текущего избрания в Совет директоров**

04.07.2013 г.

---

**Членство в Комитетах Совета директоров  
и председательство в Совете директоров**

Член Совета директоров – независимый директор  
Председатель Комитета по вопросам стратегического  
планирования Совета директоров

---

**Статус**

Независимый директор

---

**Образование**

**1997 – 1999 гг.** Академия государственной службы при Президенте Республики Казахстан,  
специальность: Менеджер государственной службы

**1992 – 1996 гг.** Костанайский сельскохозяйственный институт,  
специальность: Экономист-организатор

---

**Опыт работы**

**12.08.2013 г. – по настоящее время** АО «Компания по управлению инвестиционным  
портфелем «Компас», Член Совета директоров – независимый директор

**04.07.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана»,  
Член Совета директоров - независимый директор

**14.12.2012 г. – по настоящее время** АО «НПФ «Республика», Председатель Правления,  
Член Совета директоров

**16.07.2012 г. – 16.07.2013 г.** АО «Фонд стрессовых активов»,  
Член Совета директоров – независимый директор

**14.06.2011 г.– 14.12.2012 г.** АО «НПФ «Ұлар Үміт»,  
Член Совета директоров – независимый директор

**27.05.2011 г. – 20.04.2012 г.** АО «Организация осуществляющая инвестиционное управление  
пенсионными активами «Жетысу», Член Совета директоров – независимый директор

**19.08.2010 г. – 14.02.2013 г.** АО «БТА Банк»,  
Член Совета директоров – независимый директор

**19.03.2010 г. – 19.10.2013 г.** АО «Дочерняя организация АО «БТА Банка»,  
«БТА Секьюритис», Член Совета директоров – независимый директор





**Ибрашев  
Мирас Бауыржанович**

---

**Дата текущего избрания в Совет директоров**

04.07.2013 г.

---

**Членство в Комитетах Совета директоров  
и председательство в Совете директоров**

Член Совета директоров – независимый директор  
Председатель Комитета по социальным вопросам  
Совета директоров, член Комитета по вопросам  
кадров и вознаграждения Совета директоров

---

**Статус**

Независимый директор

---

**Образование**

**2008 – 2010 гг.** Международная Академия Бизнеса,  
МВА – магистр делового администрирования

**1998 – 2003 гг.** Казахский Национальный Технический Университет,  
специальность: инженер – экономист

---

**Опыт работы**

**04.07.2013 г. – по настоящее время** АО «Жилстройсбербанк Казахстана»,  
член Совета директоров – независимый директор

**02.08.2010 г. – по настоящее время** ТОО «САРЫ-АРКА КОМПАНИ»,  
Заместитель генерального директора

**01.10.2010 г. – 28.02.2013 г.** ТОО «Гранд АБ Групп», Управляющий директор

**04.11.2007 г. – 22.07.2009 г.** ТОО «Дамир Транс», Генеральный директор,  
Председатель наблюдательного совета



## V. ПРАВЛЕНИЕ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»



**Жумагулов**

**Айбатыр Нышанбаевич**

с октября 2013 года является Председателем Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

До 2013 года занимал руководящие должности в финансовых организациях Республики Казахстан.



**Алтынсака**

**Нуржами Калыкбайкызы**

с марта 2007 года является Заместителем Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

До 2007 года занимала руководящие должности в банках второго уровня, Национальном Банке Республики Казахстан.



**Баймухамбетов**

**Кадырхан Адилханович**

с сентября 2013 года Заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

До 2013 года занимал руководящие должности в банках второго уровня.



**Егеубаева**

**Сауле Аскарровна**

Член Правления Банка с 2007 года, заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана», работает в Банке с 2003 года.

До 2003 года работала в Национальном Банке Республики Казахстан.



**Карашукеев**

**Ербол Шыракпаевич**

с сентября 2013 года Заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

До 2013 года занимал руководящие должности в финансовых организациях.



## VI. СТРАТЕГИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

### 6.1. МИССИЯ И ВИДЕНИЕ

#### МИССИЯ

Обеспечение равного доступа широких слоев населения к системе жилстройсбережений во всех регионах Республики Казахстан и предоставление качественных банковских услуг для улучшения жилищных условий.

#### ВИДЕНИЕ

АО «Жилстройсбербанк Казахстана» стремится обеспечить широкий охват экономического активного населения страны для участия в системе жилстройсбережений, сохраняя принципы надежности, доверия и высокого качества во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления.

### 6.2. СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ РАЗВИТИЯ

Согласно Долгосрочной стратегии Банка на 2012 – 2020 годы, утвержденной Советом Директоров 28.08.2012 г. (Протокол №137), основной стратегической целью развития Банка к концу 2020 года является повышение конкурентоспособности Банка путем увеличения доли участников системы жилстройсбережений до 16% к экономически активному населению и увеличение и поддержание показателя рентабельности собственного капитала на уровне не менее 5,7%.

### 6.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА 2013 ГОД

Деятельность Банка в отчетном периоде осуществлялась в соответствии с Долгосрочной стратегией Банка на 2012 – 2020 годы, Планом развития Банка на 2012 – 2016 годы, Уставом и внутренними документами Банка.

В соответствии с вышеназванными документами на 2013 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице:

Таблица №1

Наименование показателя	План на 2013 год	Факт за 2013 год	Исполнение, %
Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению РК, %	4,3	3,98	93%
ROE, %	1,26	4,77	379%
Договора о жилстройсбережениях, ед.	96 100	106 579	111%
Выдача займов, млн. тенге	50 421	61 170	121%

Фактическая доля участников системы жилстройсбережений к экономическому активному населению РК составляет 3,98% при плане 4,3%, что обусловлено превышением лимита расторгнутых договоров о жилстройсбережениях (7%) при плане в 3%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 4,77%, что является следствием полученной положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 4 552 млн. тенге при плановом показателе в размере 1 167 млн. тенге.

Информация по договорам о жилстройсбережениях и выдаче займов представлена в следующем разделе.

## VII. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2013 ГОД ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 7.1. ОСНОВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

- 1) прием вкладов от участников системы жилищных строительных сбережений;
- 2) выдача займов на улучшение жилищных условий;
- 3) инвестиционная деятельность по управлению временно свободными средствами Банка.

*Продукт системы  
жилстройсбережений – Договор о  
жилстройсбережениях*

#### ПРИЕМ ВКЛАДОВ

В настоящее время Банк предлагает населению следующие тарифные программы, которые различаются по периоду накопления сбережений, сроку кредитования и процентным ставкам:

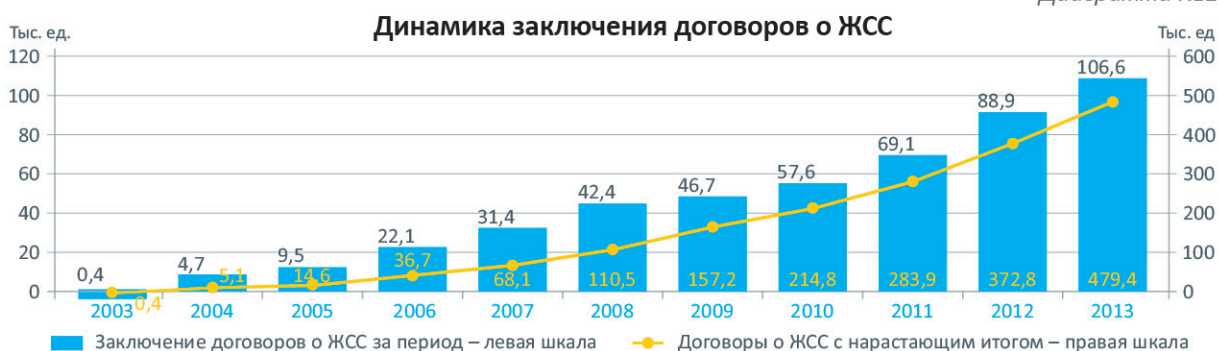
Таблица №2

Наименование	Бастау	Оркен	Кемел	Болашак
Срок накопления ЖСС	3-3,5 года	5,5 лет	8,5 лет	15 лет
Ставка вознаграждения по вкладам в ЖСС	2% годовых			
Ставка вознаграждения по жилищному займу	5% годовых	4,5% годовых	4% годовых	3,5% годовых
Срок предоставления жилищного займа	до 6 лет	до 10 лет	до 15 лет	до 25 лет

Все действующие тарифные программы Банка требуют накопления 50% от договорной суммы. Кроме того, Банк осуществляет обслуживание договоров, заключенных по ранее действовавшим тарифным программам, заключение новых договоров по которым в настоящее время не осуществляется.

В диаграмме №1 представлены данные по динамике заключения договоров о ЖСС с начала деятельности Банка. Анализируя десятилетнее развитие Банка видно, что темп заключения договоров о ЖСС характеризуется стремительным последовательным увеличением участия населения в развитии казахстанской системы жилстройсбережений. Так, прирост количества заключенных договоров о жилстройсбережениях за период с 2011 г. по 2013 г. составил в среднем 23%.

Диаграмма №1



По состоянию на 31.12.2013 г. количество заключенных договоров о ЖСС составило 479 436 договоров, договорная сумма по которым достигла 1 014,0 млрд. тенге. При этом, количество действующих договоров о ЖСС превысило 345 000 договоров, что на 22% выше показателя по итогам 2012 года (281 984 договора).

По состоянию на 31.12.2013 г. депозитная база составила 192,5 млрд.тенге, увеличившись на 48% в сравнении с показателями 2012 года. Кредитный портфель Банка вырос на 35%, составив 149,0 млрд.тенге.



## ВЫДАЧА ЗАЙМОВ

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

По состоянию на 31.12.2013 г. узнаваемость Банка населением составила 74,4%.

- 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.

Законом Республики Казахстан «О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан» определено, что размер ставки вознаграждения по жилищному займу не может быть выше ставки вознаграждения по вкладам в жилищные строительные сбережения более чем на три процента годовых.

Действующие ставки вознаграждения по предварительным и промежуточным жилищным займам:

Таблица №3

Виды займов	Ставка вознаграждения	
	по рыночным программам	в рамках программы «Доступное жилье -2020», с использованием бюджетных средств
Промежуточный жилищный заем	7,5%-8,5% годовых (эффект. ставка от 8,9%)	6,5%-7% годовых (эффект. ставка от 7,2%)
Предварительный жилищный заем	9,5% - 10% годовых (эффект. ставка от 11,4%)	8% годовых (эффект. ставка от 8,6%)

Диаграмма №2



При проведении сравнительного анализа объемов выдачи займов Банка, за период с 2005 г. по 2013 г., наблюдается резкий рост объемов кредитования до 2008 года включительно. Данный рост обусловлен наступлением сроков выдачи жилищных займов, началом выдачи предварительных жилищных займов, а также реализацией государственных программ жилищного строительства. Также отмечается резкий скачок роста с 2012 года по 2013 год с 35,9 млрд. тенге до 61,2 млрд.тенге, который связан с увеличением объемов выдачи предварительных и промежуточных жилищных займов, в том числе и в рамках Программы «Доступное жилье – 2020», выдача займов по которой началась в 2012 году.

При этом, прирост ежегодного объема выдачи займов за период с 2011 г. по 2013 г. составлял в среднем 31%.

По состоянию на 31.12.2013 г. количество выданных займов составило 60 141 заем на общую сумму 210,3 млрд. тенге. При этом, количество действующих займов составило 43 742 займа на общую сумму 149,0 млрд. тенге.

Структура выданных займов (по объему) в разрезе источников финансирования и целей использования на 31.12.2013 г. представлена в диаграмме №3<sup>1</sup>:

Диаграмма №3

**Все выданные займы, по состоянию на 01.01.2014 г.**

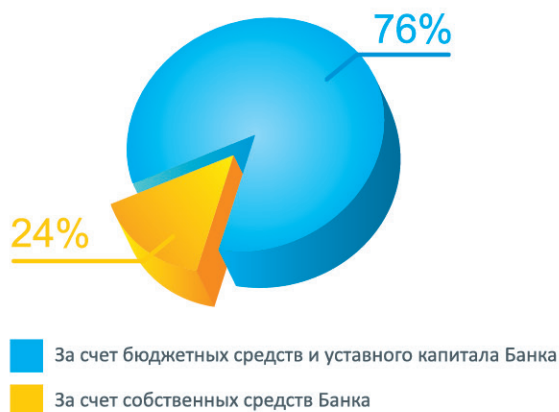


При анализе займов по источникам фондирования, необходимо отметить, что наибольшую долю занимают займы, выданные за счет средств Банка (66% от всех выданных займов).

**Займы, выданные в рамках ГП на 2005 – 2007 гг. и 2008 – 2010 гг., по состоянию на 01.01.2014 г.**



**Займы, выданные в рамках программы «Доступное жилье – 2020», по состоянию на 01.01.2014 г.**



В рамках реализации Программы «Доступное жилье – 2020» видно, что наибольшую долю занимают займы, выданные за счет собственных средств Банка, которые составляют 76%.

<sup>1</sup>ГП 2005-2007 – Государственная программа жилищного строительства в Республике Казахстан на 2005 – 2007 годы  
ГП 2008-2010 – Государственная программа жилищного строительства в Республике Казахстан на 2008 – 2010 годы



### Структура займов в разрезе целей использования по состоянию на 31.12.2013 года (по объему займов)



Анализ структуры займов в разрезе целей показал, что наибольшую долю занимают займы, выданные на приобретение жилья и земельного участка (43%). При этом, доля займов, выданных на цели «приобретение жилья по ГП 2008 – 2010, 2005 – 2007», составляет 35%.

Оценка результатов по основной деятельности Банка за 3-х летний период представлена в следующей таблице:

Таблица №4

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2011 год	Факт за 2012 год	План на 2013 год	Факт за 2013 год	Исполнение, %
Договора о ЖСС	ед.	69 090	88 912	96 100	106 579	111%
Объем кредитования	млн. тг.	29 760	35 874	50 421	61 170	121%

Анализ основных показателей Банка за указанный период показывает устойчивый рост, как заключенных договоров о ЖСС, так и объемов кредитования, что отражает востребованность, конкурентоспособность и гибкость продуктов Банка на казахстанском финансовом рынке.

#### Комиссии Банка

Банк вправе взимать комиссионные и иные сборы за заключение договора о жилищных строительных сбережениях и иные услуги Банка.

Банк придерживается политики установления минимальных тарифов за свои услуги. Данная политика направлена на максимальное привлечение новых клиентов в систему жилищных строительных сбережений и широко используется на практике при продвижении продукта на рынке и расширении потенциальной базы клиентов, что на сегодняшний день характерно для деятельности Банка. Так, в 2013 году был пересмотрен размер ряда комиссий в сторону снижения, 6 видов комиссий отменено.

#### Улучшение условий и процедур обслуживания

В целях улучшения условий обслуживания клиентов Банком обеспечено снижение финансовой нагрузки на клиентов в среднем на 30% за счет упрощения финансовых условий:

- аннулирование ряда комиссий в части заключения дополнительного соглашения к договору о жилищно-строительных сбережениях, выдачи сумм, внесенных сверх графика накоплений,



зачисления денег на транзитный счет с целью последующей выдачи при уступке прав и обязательств по договору о жилстройсбережениях, оформления депозита в залог для обеспечения исполнения обязательств вкладчика Банка перед другими финансовыми организациями, безналичного перевода внутри системы Банка (на сберегательный счет 3-го лица в Банке), оказания консультационных услуг по рассмотрению заявления вкладчика на его включение в пул покупателей жилья, реализуемого через систему жилстройсбережений;

- снижение комиссии за организацию выдачи займов на 50% (с 1% до 0,5% от суммы займа).

Также Банком упрощены процедуры формирования пула покупателей и арендаторов жилья по программе «Доступное жилье – 2020»:

- с 01.01.2014 года аннулирование комиссии за подачу заявления в пул покупателей (арендаторов) жилья;
- реализация возможности подачи заявления на участие в пуле и на привлечение клиентов внештатными агентами через внешний сайт Банка;
- реализация возможности подтверждения доходов за три месяца (вместо шести месяцев) при смене места работы и других объективных обстоятельствах;
- расширение круга лиц для подтверждения платежеспособности по накоплению для арендаторов жилья;
- реализация порядка определения приоритета при равенстве баллов заявителей на участие в пуле по дате заключения договора о жилстройсбережениях.

Согласно отчету по исполнению бюджета Банка за 2013 год, Банком был получен комиссионный доход в размере 1 873,6 млн.тенге при годовом плане 1 108,3 млн.тенге. Перевыполнение плана по комиссионному доходу на 113% объясняется следующими причинами:

1) Внесением изменений в Учетную политику Банка (решение Совета директоров №10 от 10.06.2013 г.). С апреля 2013 года амортизируются только комиссии, входящие в расчет эффективной ставки по кредиту, по всем остальным комиссиям доход отражается в текущем периоде. План по комиссионному доходу строился на базе первых 2-х месяцев 2013 года. В 2012 году и январе - марте 2013 года весь объем комиссий по Банку амортизировался.

2) Перевыполнением плана по выдаче промежуточных и предварительных жилищных займов на 75% и 48% соответственно, а также перевыполнением плана по заключению договоров о жилстройсбережениях на 7%.

3) В 2013 году больше чем вдвое против плана увеличился объем расторгнутых договоров о жилстройсбережениях. Планировалась 3-х процентная доля по расторжению договоров, фактическая составила 7%. При расторжении договора весь объем несамортизированной комиссии относится на доходы текущего периода.

## ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

На сегодняшний день для удержания Банком позиций на рынке банковских услуг необходимо его всестороннее развитие. Также, как и другой финансовый институт, Банк особое внимание уделяет развитию своей инвестиционной деятельности, направленной на эффективное инвестирование имеющихся в наличии свободных денежных средств с целью получения гарантированного уровня дохода и увеличения активов Банка.

По состоянию на 31.12.2013 финансовые активы Банка составляют 207 518 млн. тенге, в том числе ценные бумаги 149 663 млн. тенге, межбанковские депозиты 19 815 млн. тенге, операции РЕПО 31 605 млн. тенге.

При этом, доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составляет 68,35%.

Доля межбанковских депозитов составляет 9,55% (19 815 млн. тенге), 45,42% (9 000 млн.тенге) которых составляют депозиты в НБ РК. На депозит в НБ РК размещаются временно неосвоенные средства бюджетного кредита МФ РК, полученные в рамках Программы «Доступное жилье – 2020».

Доля операций РЕПО составляет 15,23% (31 605 млн.тенге). Рост доходов и объема операций РЕПО обусловлен высоким спросом со стороны БВУ и других участников рынка.



Также, в рамках Программы «Доступное жилье – 2020» Банк размещает целевые срочные вклады в банках второго уровня. Объем размещенных целевых срочных вкладов по состоянию на 31.12.2013 года составляет 3 265 млн. тенге.

Доходы по финансовым инструментам выросли на 63% с 4 876 млн. тенге по итогам в 2012 года до 7 938 млн. тенге по итогам 2013 года.

Таблица №5

млн. тенге

Показатель	2011 год	2012 год	План на 2013 год	2013 год	Исполнение плана на 2013 год, %	Изменение за 2013 год, %	Доля в общем объеме доходов от ФА по 2013 году, %
Доходы по ценным бумагам	2 177	4 096	5 290	6 501	123%	59%	82%
Доходы по ДЕПО	399	395	391	386	99%	-2%	5%
Доходы по РЕПО	43	117	105	960	914%	721%	12%
Доходы по дилинговым операциям и переоценке	227	268	70	91	130%	-66%	1%
<b>Итого:</b>	<b>2 846</b>	<b>4 876</b>	<b>5 856</b>	<b>7 938</b>	<b>136%</b>	<b>63%</b>	

В 2013 году в структуре доходов по финансовым инструментам основную долю занимают доходы по ценным бумагам – 82% от объема доходов по финансовым инструментам. Данная статья доходов увеличилась по сравнению к предыдущему году на 59%. Основное влияние на данный показатель оказал рост доходности портфеля ценных бумаг с 3,67% годовых до 4,40% годовых.

Доходы по межбанковским депозитам сократились в 2013 году на 2% по сравнению к предыдущему году. Снижение доходов по данной статье связано с отсутствием размещений межбанковских депозитов во втором – третьем кварталах 2013 года.

Существенный рост доходов по операциям РЕПО в 2013 году (на 721% к значению предыдущего года) связан с ростом доходности указанных операций с 4,52% годовых на 01.01.2013 г. до 7,55% на 31.12.2013 года.

Оценка результатов по финансовой деятельности Банка за 3-х летний период представлена в следующей таблице:

Таблица №6

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2011 год	Факт за 2012 год	План на 2013 год	Факт за 2013 год	Исполнение, %
Активы	млн. тг.	212 877	284 320	357 437	355 162	99%
Собственный капитал	млн. тг.	89 333	92 587	93 190	98 254	105%
Обязательства	млн. тг.	123 544	191 734	264 247	256 908	97%
ROE	%	0,44	2,24	1,26	4,77	379%
ROA	%	0,16	0,82	0,36	1,42	394%
Депозитная база	млн. тг.	72 562	129 848	198 989	192 534	97%
Кредитный портфель	млн. тг.	86 379	110 348	141 958	149 047	105%

Как и в случае с основными показателями, описанными выше, также необходимо отметить рост финансовых показателей Банка. Данный рост соответствует политике управления и стратегии развития Банка.



## 7.2. УЧАСТИЕ БАНКА В РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

### РЕАЛИЗАЦИЯ ГП 2008 – 2010

В соответствии с ГП 2008-2010 Банк определен оператором по ее реализации. За весь период реализации Госпрограммы, включая ГП 2005-2007, за счет бюджетных кредитов по состоянию на 31.12.2013 г. выдано 19 448 займов на общую сумму порядка 67,0 млрд. тенге, из них только в 2013 году – 673 займа на общую сумму 2,5 млрд. тенге.

Кроме того, за счет собственных средств Банком предоставлено участникам Госпрограммы 1 945 займов на общую сумму 4,8 млрд. тенге, из них в 2013 году – 426 займа на общую сумму 0,5 млрд. тенге. Уменьшение объемов выдачи займов связано непосредственно с завершением реализации Госпрограмм.

### ДОСТУПНОЕ ЖИЛЬЕ – 2020

Банк является одним из операторов реализации Программы «Доступное жилье – 2020» по направлениям «Жилье для всех категорий населения» и «Жилье для молодых семей».

В рамках мероприятий по реализации данной программы выполнены следующие мероприятия.

По состоянию на 31.12.2013 г. Банком с местными исполнительными органами областей и гг. Астана и Алматы (далее – МИО) заключены 124 пообъектных соглашения о строительстве и реализации жилья (2011 г. – 42 соглашения, 2012 г. – 37 соглашений, 2013 г. – 45 соглашений). По подписанным соглашениям предусмотрено строительство и реализация населению 14 255 квартир общей площадью 910 тыс. кв.м.

По состоянию на 31.12.2013 года сдан в эксплуатацию 101 жилой дом (8 247 квартиры общей площадью 534,9 тыс. кв.м.)

Со стороны Банка предпринимаются все возможные и зависящие от него меры по своевременной реализации Программы «Доступное жилье – 2020». Однако имеет место несвоевременное строительство и сдача объектов в эксплуатацию, что влечет за собой:

- снижение доверия населения к Программе;
- отказ участников пула из-за длительного ожидания сдачи объектов в эксплуатацию;
- возможность возникновения рисков Банка, в том числе и репутационных.

Так, в установленный срок не сданы в эксплуатацию 66,5 тыс. кв. м. (в Восточно-Казахстанской обл. г. Семей, Атырауской, Южно-Казахстанской, Павлодарской, Мангистауской областях, в г. Алматы).

Из 8 247 введенных в эксплуатацию квартир по 4 592 квартирам правоустанавливающие документы оформлены на покупателей и поступили в Банк, из них на конец 2013 г. по 4 126 квартирам в местные бюджеты перечислена сумма 25,9 млрд. тенге (в том числе по льготным ставкам с использованием бюджетных средств в сумме 3,7 млрд. тенге).

### *Формирование пулов покупателей жилья через систему жилищных строительных сбережений.*

На 13 695 реализуемых квартир принято 28 233 заявления от вкладчиков Банка (2011г. – 5 656 заявлений, 2012 г. – 6 612 заявлений, 2013 г. – 15 965 заявлений), по которым открыто 453 пулов покупателей жилья.

По состоянию на 31.12.2013 г. по 430 жилищным пулам на 13 399 квартир прием заявлений на участие уже завершен. По оставшимся 23 жилищным пулам на 296 квартир в настоящее время продолжается прием заявлений от вкладчиков для формирования пула.

### *Фондирование БВУ для финансирования строительства жилья частными застройщиками.*

По данному направлению деятельности Банка подписаны 3 договора целевого вклада на общую сумму 3 686 млн. тенге по объектам: ЖК «Жагалау-3» - АО «Банк ЦентрКредит», ЖК «Каусары» – АО «Цеснабанк» и ЖК «Арайлы Актобе» – АО «Цеснабанк». По состоянию на 31.12.2013 г. фактически размещено целевых депозитов на сумму 3 265 млн. тенге.



## УЧАСТИЕ БАНКА В РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ

Необходимо отметить участие Банка и в реализации социальных проектов совместно с местными исполнительными органами и детскими домами.

В целях поддержки социально незащищенных слоев населения заключение договоров о жилищно-строительных сбережениях на воспитанников интернатных организаций Республики Казахстан в возрасте до 21 года включительно, являющихся сиротами или оставшихся без попечения родителей, Банком осуществляется без взимания комиссионного сбора в размере 0,55% от договорной суммы.

Кроме того, Банком для оказания поддержки в решении жилищных проблем воспитанников интернатных организаций Республики Казахстан принято решение о принятии льготных условий кредитования, которыми могут воспользоваться воспитанники интернатных организаций Республики Казахстан в возрасте с 21 года до 25 лет включительно. Фактически на 31.12.2013 г. 14 воспитанников интернатных организаций улучшили свои жилищные условия.

Филиалами Банка с 2007г. за счет средств работников оказывается помощь ветеранам – участникам и инвалидам Великой Отечественной войны с вручением товаров первой необходимости и перечислением денежных средств Общественным фондам участников и инвалидов Великой Отечественной войны.

## 7.3. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### ИНФОРМАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

Банком в своем развитии большое внимание уделяется информационно-технической поддержке деятельности его подразделений.

Банком проводятся работы по развитию IT-инфраструктуры, которые будут продолжены и в 2014 году.

Также на постоянной основе проводится работа по развитию 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.

Банком в отчетном периоде проведена модернизация АИС «ЖССБК» по модулям АХД и завершены работы по внедрению модернизированных модулей «Депозиты» и «Кредиты» АИС «ЖССБК» в 2012 году на новом ядре системы. Обновление указанных модулей увеличило производительность системы.

На текущий момент идет реализация проекта по доработке Хранилища Данных на Oracle BI позволяющая решать аналитические задачи и поддержку принятия решений.

В настоящее время также автоматизированы ключевые процессы по системе управления рисками, по построению взаимоотношений с клиентами, в т.ч. в рамках реализации государственных программ, интеграции с порталом Электронного Правительства (Egov.kz), с налоговыми и надзорными органами, по развитию агентской сети и по расширению альтернативных способов приема платежей.

### РЕЙТИНГИ БАНКА

Для повышения финансового и инвестиционного имиджа Банк на постоянной основе проводит работу по поддержанию его рейтинга.

В 2013 году рейтинговым агентством Moody's рейтинги подтверждены на следующем уровне:

• *Рейтинг по депозитам в национальной валюте «Ba1/ NP», прогноз: стабильный;*

• *Рейтинг финансовой устойчивости Банка (BFSR) «E+», прогноз: стабильный.*

Поддерживаемый Банком рейтинг финансовой устойчивости «E+» свидетельствует об устойчивой кредитоспособности Банка. На значение рейтинга финансовой надежности преимущественное влияние оказывает специфика и ценность области деятельности, качество управления,



основные финансовые показатели, операционная среда организации. Значение рейтинга Банка свидетельствует о положительной общей оценке в отношении Банка международным рейтинговым агентством.

Рейтинги Банка по депозитам в национальной валюте являются самым высоким показателем рейтинга среди БВУ Казахстана, за исключением банков с иностранным участием.

### РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И СМК

В Банке идентифицированы процессы (процессный ландшафт) СМК, разработаны Карты и определены критерии результативности процессов СМК. Принята Политика в области качества, согласно которой основными приоритетами Банка в этой области являются: качество оказываемых услуг, профессионализм персонала, завоевание доверия населения и др.

С 2007 года в Банке внедрена и действует СМК в соответствии с МС ИСО 9001:2008, целью которой является обеспечение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Ежегодно Банк проходит внешний аудит СМК с целью получения признания соответствия СМК Банка указанному международному стандарту.

ЖССБК на постоянной основе отслеживает обратную связь от клиентов посредством различных инструментов обратной связи. Для решения проблем с качеством обслуживания Банком прилагается максимум усилий:

- предоставлена возможность осуществления безналичных платежей посредством БВУ;
- функционирует собственный Контакт-Центр, в функции которого входит обеспечение доступа клиентов к информации о продуктах и услугах Банка, охват обслуживания звонков со всех регионов, а также сокращение случаев недозвона до региональных подразделений;
- улучшены инфраструктура и производственная среда;
- разработана и внедряется новая система обучения персонала фронт-офиса и система дистанционного обучения для всех работников Банка.

Указанные меры позволили частично снять проблемы с качеством обслуживания. Кроме того, планируются следующие мероприятия:

- установка платежных терминалов для осуществления взносов на счета клиентов;
- дальнейшая модернизация АИС, начатая в прошлых годах;
- расширение агентской сети из числа физических лиц в целях снижения операционной нагрузки и затрат, и др.

### 7.4. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Целью кадровой политики Банка является поддержание и совершенствование единой системы и идеологии управления персоналом, направленной на обеспечение достижения цели и задач, стоящих перед Банком.

Внутренняя организационная структура Банка состоит из 22 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 14 областных и 3 городских филиалов и 15 центров обслуживания. Фактическая численность Банка по состоянию на 31.12.2013 года составила 899 работников. 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.

Вместе с тем, одним из ключевых направлений развития персонала Банка является формирование и развитие кадрового резерва, обладающего способностью к управленческой деятельности, отвечающих требованиям предъявляемым к должностям.

Процедура формирования кадрового резерва руководящих работников проводится в Банке с 2008 года в целях замещения должностей путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста. Работники, входящие в кадровый резерв, обладают необходимыми профессиональными знаниями и навыками для замещения руково-



дящих и ключевых должностей. На ежегодной основе Банком проводится обучение работников кадрового резерва лидерским навыкам и компетенциям.

Численность работников, состоящих в кадровом резерве Банка, составила в 2013 году – 14 работника. При этом, доля резервистов, назначенных на руководящие должности из числа работников Банка, состоящих в кадровом резерве, в 2013 г. составила 30% (6 работников).

С целью ознакомления работников со стратегией развития Банка и обмена мнением по дальнейшему профессиональному и личностному развитию работника, а также предложений по оптимизации бизнес процессов, введены в практику проведение встреч работников кадрового резерва с членами Совета Директоров, Правления и Управляющими директорами Банка.

Для определения эффективности деятельности каждого работника в реализации стратегических задач Банка, используется система оценки работников на основе Ключевых показателей деятельности работника. Итоговой результативностью работника является процент исполнения ключевых показателей деятельности (КПД). Оценке подлежат все работники Банка, начиная от членов Правления до специалистов. Оценка по итогам Карты эффективности работника позволяет охватить основные направления деятельности каждого работника и оценить результативность его работы.

В Банке функционирует система социальной поддержки: работнику при рождении детей оказывается материальная помощь (а также по другим семейным причинам), осуществляется медицинское страхование работников на случай болезни и профессиональный медицинский осмотр, с 2013 года организована развозка работников от места проживания до места работы и обратно автобусами автопарка Банка.

Вместе с тем, в целях повышения эффективности и результативности работы работников в Банке функционирует система морального поощрения.



## VIII. СИСТЕМА СБЫТА ПРОДУКТА

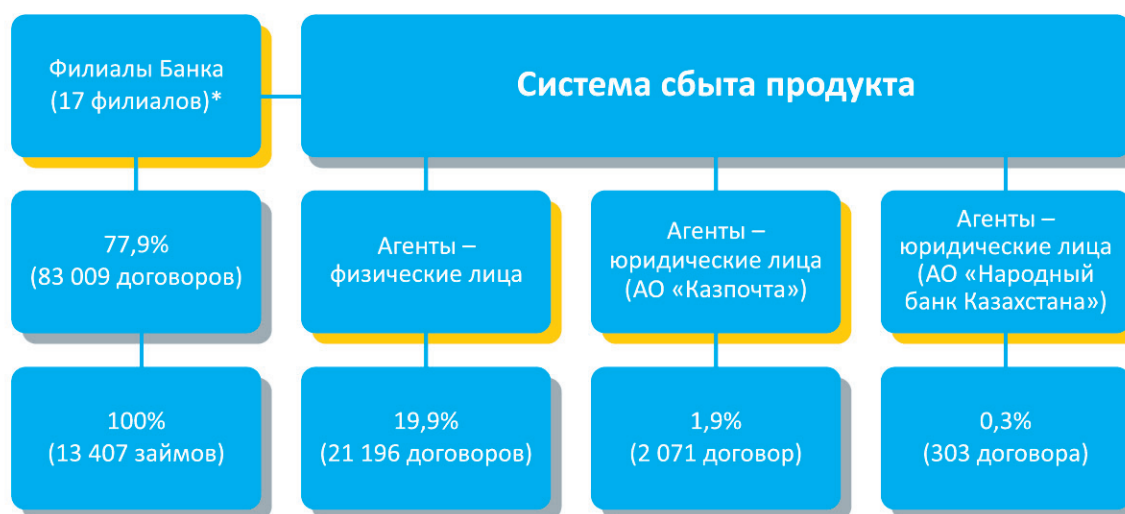
Договора о ЖСС и займы реализуются посредством системы сбыта Банка, которая включает в себя следующих участников:

- филиалы (областные, городские филиалы) и центры обслуживания;
- агенты – физические лица;
- агенты – юридические лица АО «Казпочта» и АО «Народный Банк Казахстана».

На 31.12.2013 года Банк имеет 17 региональных филиалов и 15 центров обслуживания по Казахстану (в 2012 году: 18 филиалов и 5 центров обслуживания).

Основные участники системы сбыта продукта, количество заключенных ими договоров о жилищно-строительных сбережениях и количество выданных займов (с учетом выдачи займов по Госпрограммам) за 2013 год представлены в диаграмме №4:

Диаграмма №4



\* С 01.01.2013 года Центральный филиал в г. Астана и филиал в г. Астана объединены.

Значительное усиление темпов работы всех филиалов по второй половине года, а также начало выдачи займов по Программе «Доступное жильё – 2020» и завершение в некоторых регионах ГП 2008-2010 позволило в целом по Банку перевыполнить плановые годовые показатели по выдаче займов.

При этом, из всех займов в 2013 году (61,2 млрд. тенге) займы по ГП 2005 – 2007 и 2008 – 2010 составили 4,1% (2,5 млрд. тенге), а на покупку жилья по программе «Доступное жильё – 2020» выдано 12,1 млрд. тенге (т.е. 19,8% от общего объема). Таким образом, обычные «рыночные» займы, выданные по тарифным программам Банка, составили более 76% от общего объема выданных за 2013 год займов (т.е. 46,6 млрд. тенге).

По состоянию на 31.12.2013 г. число агентов – физических лиц за год составило 322 человека. Снижение количества агентов с 366 до 322 человека обусловлено реорганизацией работы агентской сети Банка с 01.12.13 г. и внедрением нового механизма оказания агентской услуги, требующего мобильности, профессионального уровня знаний агентов и навыков работы на персональном компьютере.

В целях повышения эффективности работы агентской сети с 01.12.2013 г. запущено в эксплуатацию программное обеспечение «Агентская сеть», предназначенное для обеспечения внештатных агентов веб - интерфейсом для проведения операций по заполнению электронной заявки на заключение договора о жилищно-строительных сбережениях, оформление дополнительного соглашения по увеличению договорной суммы и предварительного/ промежуточного займов.



Для повышения эффективности работы агентов-юридических лиц Банка и мотивации ответственных работников Агентов в оказании Банку агентских услуг планируется привлечение работников агентов-юридических лиц в качестве внештатных агентов Банка. На сегодняшний день данное предложение предварительно согласовано с АО «Казпочта».

По итогам 2013г. эффективность работы агентской сети отмечены в Западно-Казахстанском ОФ, Костанайском ОФ, Алматинском ОФ, Центральном филиале, Павлодарском ОФ, Карагандинском ОФ, Северо-Казахстанском ОФ, Акмолинском ОФ, Филиале в г. Алматы, которыми заключены от 20% до 46% договоров от общего количества договоров, заключенных филиалами.

### ОТКРЫТИЕ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В целях предоставления доступа к системе жилстройсбережений широким слоям населения во всех регионах страны Банком открываются Центры обслуживания (ЦО).

Долгосрочной стратегией на период с 2012 по 2016 гг. предусмотрено открытие 29 ЦО (с учетом 7 ЦО, открытых в 2013 году). При этом, по состоянию на 31.12.2013 г. было открыто 15 ЦО.

### КОНТАКТ-ЦЕНТР

С 01.04.2013 года введен в эксплуатацию собственный Контакт-центр, основными целями и задачами определено следующее:

- обеспечение доступа клиентов к информации о продуктах и услугах Банка;
- снижение нагрузки на фронт-офис Банка для увеличения количества обслуживаемых клиентов в филиалах;
- сокращение случаев недозвона до региональных подразделений;
- охват обслуживания звонков со всех регионов.

В 2013 году в Контакт-центр поступило 56 258 обращений граждан.

В работе Контакт-центра используется ПО Genesys, которое интегрирует с Oracle Siebel CRM - системой, где операторы в онлайн-режиме при принятии звонка обрабатывают его с учетом заполнения данных в карточке физического лица с использованием скриптов.

В связи с реорганизацией организационной структуры Банка и расширением функционала Контакт-центра с 1.12.2013 г. в составе Контакт-центра был создан отдел информационной поддержки клиентов и сектор по работе с обращениями граждан. В рамках увеличения штатной численности штат был доведен до 10 человек, с привлечением дополнительно внештатных работников в количестве 6 человек.



*Охват обслуживания звонков со всех регионов*

В рамках расширения функций в 4 квартале 2013 г. были реализованы следующие мероприятия:

- осуществлена переадресация всех входящих звонков, поступающих в ОРК и ОК филиалов г. Алматы, ЦФ г. Астана, напрямую в Контакт-центр, с последующей переадресацией всех филиалов;
- реализована функция «обратная связь» - перевод звонков на филиалы и подразделения Центрального аппарата, а также функция «прямой телефон» - звонок от клиента напрямую в Контакт-центр без набора номера с возможностью оставить жалобу/предложение, получить оперативную консультацию с установкой телефонного аппарата в клиентской зоне во всех филиалах Банка, данная функция предусмотрена для исключения использования ящиков для жалоб и предложений;
- реализована функция «модератора» для предоставления стандартных оперативных ответов на обращения граждан, поступающих на внешний сайт Банка и Блоги руководителей.



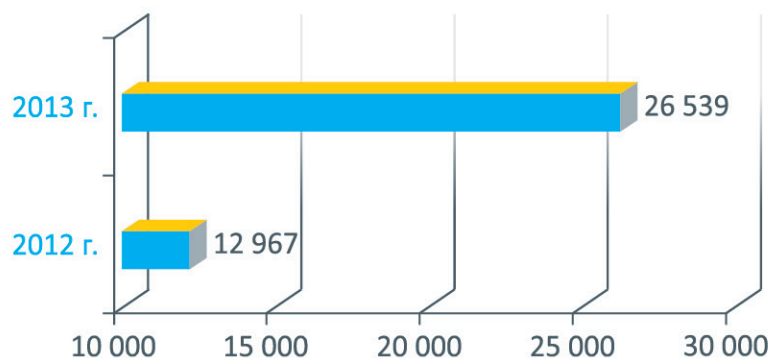
## АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ

По итогам 2013 года через альтернативные каналы платежей поступило около 26,5 млрд. тенге, что составило 24,1% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 110,2 млрд. тенге. В 2012 году данный показатель составил всего 13 млрд. тенге. В настоящее время услуги по приему и переводу денег в пользу Банка осуществляются через: АО «Народный Банк Казахстана», АО «Казпочта», АО «Казкоммерцбанк», АО «БТА», АО «Евразийский Банк».

Данные по платежам с использованием альтернативных способов приема платежей в 2013 году представлены в диаграмме №5.

Диаграмма №5

млн. тенге



## РЕКЛАМНАЯ И PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА

Банковская реклама признана быть действенным инструментом для привлечения клиентов, а сложившаяся конкурентная среда и качественные изменения, произошедшие на рекламном рынке, требуют более профессионального подхода к планированию кампаний. Выбирая тот или иной банк, клиент, прежде всего обращает внимание на рекомендации, соответствие услуг банка своей специализации, его репутацию, историю отношений с деловыми партнерами.

В целях увеличения степени узнаваемости Банка среди населения, а также продвижения продукта на рынке банковских услуг рекламная деятельность играет не маловажную роль в деятельности Банка. Развитие рекламной деятельности Банка является ключевым показателем в развитии, как Банка, так и системы жилстройсбережений, помогая, таким образом, приумножить количество новых участников системы жилстройсбережений.

В 2013 году по рекламной и PR-деятельности проведена следующая работа:

- размещено видеороликов на телевидении – 25 066 выходов;
- размещено аудиороликов на республиканском радио – 1 093 выходов;
- размещены 622 публикации разъяснительного характера в периодической печати в городах Алматы и Астана, регионах Казахстана;
- размещено 115 информационных материалов на 262 биллбордах;
- разработано, изготовлено и отправлено по филиалам 1 721 800 единиц рекламной полиграфической продукции в виде брошюр, буклетов, листовок, флайеров, плакатов и т.д.;
- размещено информационных модулей в периодической печати на 37 112,26 см<sup>2</sup>.

За отчетный год Банком было проведено 363 507 консультаций новым клиентам и 259 578 консультаций действующим клиентам.

Банком в целях улучшения имиджа и проведения информационно-разъяснительной работы с клиентами проводятся выездные презентации в организациях и предприятиях РК. В 2013 году проведены 4 363 презентации.

Вместе с тем, Банком ведется активная работа по доведению населению полной доступной информации об условиях Программы «Доступное жилье – 2020». При этом, используются все возможные каналы коммуникаций: телевидение, радио, пресса, интернет, выездные презентации на предприятия, консультирование непосредственно в офисах Банка. Так, в 2013 году Банком осуществлены следующие мероприятия:



1) изготовление видеороликов и аудиороликов по направлениям «Для всех категорий граждан» и «Молодая семья» на государственном и русском языках и размещены на республиканских и региональных телеканалах (6 882 выхода / 625 выхода);

2) разработка пошаговых разъяснительных презентационных материалов о возможности участия в Программе «Доступное жилье–2020» для рассылки в регионы, размещения на сайте Банка, предоставления депутатам для работы с населением, использование при разъяснительной работе Банка;

3) распространение 1 221 тыс. ед. полиграфической продукции;

4) размещение в интернете анимированных баннеров (26 млн. ротаций);

5) осуществление 349 выходов разъяснительных статей в республиканских и региональных СМИ;

6) проведение в головном офисе, во всех областных центрах и гг. Астана, Алматы филиалами Банка пресс-конференций по разъяснению основных направлений и условий данной Программы, организация пресс-конференций в связи с началом формирования пулов по большим строящимся объектам.

Всем филиалам Банка поставлена задача осуществлять выездные презентации на предприятиях по разъяснению условий программы. За период реализации Программы осуществлено 5 039 выездных презентаций, на которых присутствовали 110 290 слушателей.

Сеть внештатных агентов Банка, состоящая из 324 агентов, была дополнительно обучена и проводила разъяснительную работу по Программе среди населения.

Контакт-центр Банка проконсультировал по состоянию на 31.12.2013 г. 116 363 обратившихся, среди которых большая часть потенциальные участники Программы. Для удобства клиентов, возможности бесплатного дозвона из любого города Казахстана в Контакт-центр, Банк оплачивает услуги связи через многоканальный междугородний телефонный номер.

В рассматриваемый период в республиканских и региональных СМИ на бесплатной основе на государственном и русском языках в прессе вышло 480 статей, на ТВ – 259 сюжетов (в т.ч. в новостных, аналитических программах, итоговых информационных и финансовых программах и т.д.), на радио – 106 сюжетов (включая новостные сообщения, информационные программы). На популярных интернет-порталах зафиксировано 350 информационных сообщений и тематических обсуждений Программы «Доступное жилье – 2020».

Информация по Программе «Доступное жилье – 2020» размещена на корпоративном сайте Банка, а также на терминалах Банка по приему платежей.



## IX. ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

В целях эффективного управления рисками Банком принята система ограничения рисков привлеченных средств и собственного капитала Банка для выполнения стратегии развития Банка, получения запланированной прибыли и обеспечения его устойчивой текущей работы.

В 2013 году Банком была проведена значительная методологическая работа по управлению рисками Банка, в рамках которой были разработаны и актуализованы 28 внутренних документов, в том числе положения о коллегиальных органах Банка (Комитет по аудиту Совета директоров, Комитет по управлению активами и пассивами), политика управления рисками, инвестиционная политика, порядок установления совокупного лимита, методика установления лимитов стоп-лосс, правила о внутренней кредитной политике, правила заимствования, правила проведения мониторинга факторов, влияющих на ухудшение финансового положения Банка, правила об общих условиях проведения операций, инструкция по управлению нефинансовыми рисками, инструкция по управлению кредитным риском, инструкция по организации и проведению внутреннего кредитного анализа, инструкция по созданию резервов (провизий), инструкция по формированию динамического резерва, инструкция по определению стоимости залога и другого обеспечения, инструкция по проведению стресс-тестирования, утверждены лимиты качества обеспечения, кредитного риска и риска ликвидности, дополнены лимиты на полномочия по операциям, проводимым подразделением казначейства и иные документы.

Банком соблюдались все требования и ограничения, установленные уполномоченным органом, в части пруденциальных нормативов, минимальных резервных требований, а также принимались меры раннего реагирования в связи с возможным ухудшением финансового состояния Банка.

В процессе управления рисками большое внимание уделялось управлению кредитным и рыночным рисками, риском ликвидности и нефинансовыми рисками.

В целях оценки кредитных рисков Банком ежемесячно проводился расчет VAR (стоимости под риском), стресс-тестирование кредитных рисков по трем различным типам кризисных сценариев, разделенным в зависимости от глубины тестируемого кризиса, а также, мониторинг соблюдения лимитов кредитования при принятии решения о выдаче займа.

Банк придерживается консервативной кредитной политики.

На конец 2013 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 1,43% от кредитного портфеля, доля 10 крупных кредитов Банка составляла 0,21% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 93,1% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (LTV-кредит/залог) равнялся 52,1%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

В целях минимизации кредитных рисков по закупкам Банк руководствовался Законом Республики Казахстан «О государственных закупках», а также базой данных Министерства финансов о недобросовестных поставщиках. В случае реализации кредитного риска Банк проводил претензионно-исковую работу с недобросовестными поставщиками.

Банк проводил оценку стоимости финансовых инструментов на основе модели оценки риска и приведения текущих цен к рыночным, в том числе ежемесячно осуществлял стресс-тесты. Для оценки рыночных рисков ежемесячно проводился расчет VAR (стоимости под риском) ценовым, валютным и кредитным рискам, процентный ГЭП анализ, анализ дюрации портфеля ценных бумаг и структурный анализ по процентным рискам. Ежемесячно проводились бэк-тесты (back-testing) используемых методик по расчету VAR.

На конец 2013 года 76% временно свободных средств Банка были размещены в финансовые инструменты с минимальным риском (деньги и корреспондентский счет в Национальном Банке РК, депозиты в Национальном Банке РК и государственные ценные бумаги). При этом в связи с наличием во владении дефолтных корпоративных облигаций, приобретенных в 2005-2007гг.: АО «VITA», АО «Казнефтехим», АО «Астана-Финанс» общей номинальной стоимостью 1 059 млн. тенге, Банком проводилась работа по взысканию задолженности эмитентов.

При управлении нефинансовыми рисками основное значение придается последовательному развитию и совершенствованию системы внутреннего контроля в Банке. Банк осуществлял мониторинг финансовых показателей и принимаемых рисков Банка на консолидированной ос-



нове, а также органы управления Банка осуществляли постоянную оценку рисков, влияющих на достижение поставленных целей, меняющихся обстоятельств и условий посредством анализа управленческой отчетности, предоставляемой структурными подразделениями Банка и аудиторских проверок.

Правление Банка в 2013 году ежеквартально рассматривало отчеты по нефинансовым рискам, по итогам которых были даны 13 предложений и утверждены для исполнения 2 мероприятия по минимизации нефинансовых рисков, которые были исполнены подразделениями Банка.

В целом, за 2013 год в рамках исполнения требований уполномоченного органа по управлению рисками было подготовлено 2 147 отчетов, исполнено 3 116 запросов, касающихся системы управления рисками (письма в АФК, НБРК, служебные записки, проекты внутренних документов, кредитные заявки филиалов).

Кроме того, по результатам анализа и проверки уполномоченным органом в 2013г. качества менеджмента Банка, функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля уровень качества управления в Банке является умеренным.

С целью управления комплаенс – риском в Банке функционирует Служба комплаенс, состоящая из комплаенс-контролера и участников комплаенс, в исключительную компетенцию которых входит осуществление внутреннего контроля за соответствием деятельности Банка требованиям законодательства Республики Казахстан, в том числе нормативных правовых актов КФН НБ РК, Национального Банка РК, уполномоченного органа по финансовому мониторингу, международных стандартов финансового надзора, признанных Республикой Казахстан, внутренних документов (ВД) и процедур Банка. Участниками Службы комплаенс являются члены Правления, управляющие директора, руководители подразделений комплаенс-контроля, риск-менеджмента, безопасности, юридического подразделения, подразделения качества, в исключительную компетенцию которых входит осуществление функций по управлению комплаенс – риском.

Службой комплаенс в 2013 году в целях обеспечения соответствия деятельности законодательству РК, стандартам профессиональной деятельности на финансовом рынке, а также ВД Банка проводился мониторинг изменений/дополнений законодательства РК, регламентирующего деятельность Банка, по результатам которого своевременно вносились соответствующие изменения во ВД Банка. Подразделениями Банка в целях актуализации ВД, приведения их в соответствие требованиям законодательства РК и регламентирования бизнес-процессов в 2013 году были разработаны и утверждены изменения/дополнения в 168 действующих ВД и разработаны 65 новых ВД.

При поступлении информации/ претензий о несоответствиях деятельности Банка либо действий его работников требованиям законодательства, ВД, Банком оперативно проводилась работа по проверке обоснованности поступивших претензий и устранению выявленных несоответствий. За 2013 год в Банк поступило и рассмотрено 842 жалобы (претензии).

Особое внимание уделялось обеспечению соблюдения законодательства РК, в том числе по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее – ПОД/ФТ), соответствия деятельности Банка обычаям делового оборота и принципам профессиональной этики, а также обеспечения стабильности финансового положения.

Политика Банка в области ПОД/ФТ преследует достижение следующих целей для снижения вероятности возможных комплаенс - рисков:

- недопущение использования продуктов и услуг Банка в качестве инструмента для осуществления криминальной деятельности, такой как отмывание денежных средств, финансирование терроризма, мошенничество и коррупция;
- защита деловой репутации Банка и его клиентов.

Так, в 2013 году Службой комплаенс проводилась работа по актуализации ВД Банка, разработанных в рамках законодательства о ПОД/ФТ; производилась отправка в Комитет по финансовому мониторингу Министерства финансов Республики Казахстан (далее – КФМ МФ РК) сообщений по операциям, подлежащим финансовому мониторингу; проводилось плановое обучение работников Банка в соответствии с Планом обучения по ПОД/ФТ, а также первичный инструктаж для вновь принятых работников. Также до сведения заинтересованных подразделений доводилась информация об изменениях в Перечень лиц и организаций, связанных с финансированием терроризма и экстремизма.

За 2013 год Банком в КФМ МФ РК было направлено 2 558 сообщений по операциям, подлежащих финансовому мониторингу и получены подтверждения о принятии информации.



В целях автоматизации процедур, осуществляемых Банком в рамках законодательства о ПОД/ФТ, подразделением комплаенс-контроля была проведена работа по приобретению и внедрению системы «Финансовый мониторинг», позволяющей в автоматическом режиме формировать для отправки в КФМ МФ РК сообщения об операциях, подлежащих финансовому мониторингу.

Банком в соответствии с требованиями законодательства ведется реестр лиц, связанных с Банком особыми отношениями, который на ежемесячной основе в соответствии с ВД Банка представляется на заверение Совету директоров, который также доводится до сведения заинтересованных подразделений Банка. Сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, в соответствии с требованиями законодательства РК Банком заключались после их одобрения Советом директоров. Службой комплаенс была проведена работа по автоматизации процесса ведения реестра лиц, связанных с Банком особыми отношениями, и совершения сделок с ними, что позволило снизить риск заключения сделок без решения Совета директоров Банка.

Правлением Банка совместно со Службой комплаенс была проведена работа по идентификации и оценке проблем возникновения комплаенс – риска, и утвержден План мероприятий по их устранению/уменьшению, проводился мониторинг его исполнения.

В целях управления комплаенс - риском Службой комплаенс в 2013 году проводились проверки деятельности Банка, его структурных подразделений и работников на предмет соблюдения требований законодательства РК, нормативных правовых актов уполномоченных органов и ВД Банка. По результатам проверок были разработаны планы корректирующих действий, проводился мониторинг по своевременному их исполнению. Кроме того, в 2013 году Службой комплаенс проводилась работа по координации работы подразделений Банка при проведении проверок Банка со стороны уполномоченных органов.

#### **Динамика исполнения пруденциальных нормативов и показателей рентабельности.**

Пруденциальные нормативы соблюдаются Банком в течение всего периода деятельности, информация по их значениям представлена по годам в таблице:

*Таблица №7*

Наименование	Норма	2013	2012
<b>ДОСТАТОЧНОСТЬ КАПИТАЛА</b>			
K1-1 (достаточность собственного капитала)	>=5%	26%	32%
K1-2 (достаточность собственного капитала)	>=5%	61%	80%
K2 (достаточность собственного капитала)	>=10%	64%	81%
<b>ЛИКВИДНОСТЬ</b>			
K4	> 30%	3 471%	4 221%
K4-1	> 100%	427%	1 135%
K4-2	> 90%	516%	1 216%
K4-2	> 80%	457%	1 019%

Как видно из таблицы все пруденциальные нормативы Банком выполнены. Показатели рентабельности по годам представлены в таблице:

*Таблица №8*

Наименование	2013	2012
ROE (отношение прибыли к капиталу)	4,77%	2,24%
ROA (отношение прибыли к активам)	1,42%	0,82%



## Х. СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

### КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Корпоративное управление (далее – КУ) в Банке направлено на взаимодействие между Акционером и руководством Банка (СД и Правлением Банка), а также с другими заинтересованными лицами, с помощью которого реализуются права и интересы Акционера, клиентов Банка.

Отношения между участниками КУ в Банке формализованы путём принятия регламентирующих документов, процедуры разработки и применения которых основаны на международной практике в области КУ. В Банке принят собственный Кодекс корпоративного управления:

- регламентированная подотчётность менеджмента СД и Единственному акционеру;
- избегание конфликтов интересов и отношений аффилированности;
- исключение зависимости и подчиненности независимых директоров менеджменту Банка;
- четкое разграничение полномочий между органами Банка;
- публикация максимального объёма информации о деятельности и финансовых показателях компании;
- обеспечение прозрачности действий менеджмента и Акционера.

Эти механизмы позволяют обеспечить эффективную и честную работу всех участников КУ. Механизмы КУ призваны обеспечить ответственность:

- СД перед Акционером,
- менеджмента перед СД;
- Банка перед работниками и клиентами, обществом в целом.

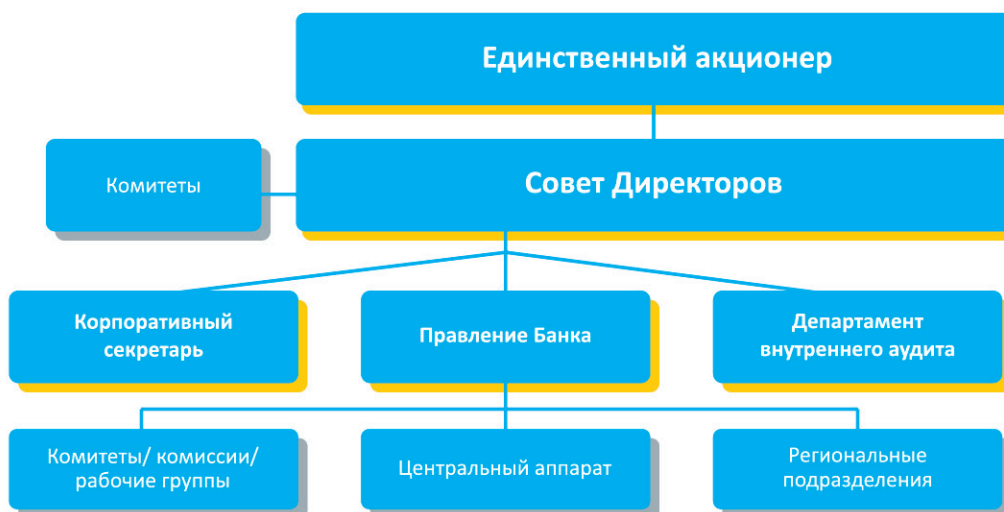
КУ сосредоточено на том, чтобы указанные институты управления выполняли свои функции наилучшим образом при сохранении баланса интересов между ними.

### ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КУ БАНКА

- 1) принцип защиты прав и интересов акционеров;
- 2) принцип эффективного управления Банком его СД;
- 3) принцип прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка и Акционера;
- 4) принцип законности и этики;
- 5) принцип эффективной дивидендной политики;
- 6) принцип эффективной кадровой политики;
- 7) принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- 8) принцип ответственности.

### ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

Диаграмма №6



## **XI. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И КОМИТЕТОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»**

В 2013 году организовано и проведено 27 заседаний СД Банка, в том числе 16 очных и 11 заочных заседаний. Рассмотрено 178 вопросов, по которым приняты решения: 146 – в очном порядке, 32 – в заочном порядке.

В отчетном периоде Советом директоров были утверждены следующие внутренние документы Банка:

1. Кодекс корпоративной этики руководства и работников АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Протокол №23 от 28.10.2013 г.);
2. Политика управления рисками АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Протокол №25 от 29.11.2013 г.);
3. Правила заимствования АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Протокол №25 от 29.11.2013 г.);
4. Правила осуществления закупок АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Протокол №25 от 29.11.2013 г.);
5. План развития АО «Жилстройсбербанк Казахстана» на 2014-2018 годы (Протокол №26 от 13.12.2013 г.);
6. Утверждена общая штатная численность АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Протокол №26 от 13.12.2013 г.);
7. Утверждены Правила составления и утверждения планов развития, разработки отчетов об исполнении планов развития АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (Протокол №27 от 27.12.2013 г.);
8. Утверждены лимиты рисков АО «Жилстройсбербанк Казахстана» на 2014 год (Протокол №27 от 27.12.2013 г.).

В Банке действуют 4 комитета, подотчетных Совету директоров:

1. Комитет по аудиту и рискам;
2. Комитет по вопросам стратегического планирования;
3. Комитет по вопросам кадров и вознаграждения;
4. Комитет по социальным вопросам.

В связи с произошедшими кадровыми изменениями в составе руководящих работников Банка решением Совета директоров от 18.11.2013 г. (Протокол №24) внесены изменения в персональные составы Комитета по вопросам стратегического планирования, Комитета по вопросам кадров и вознаграждения, Комитета по социальным вопросам.

### **КОМИТЕТ ПО АУДИТУ И РИСКАМ**

Решением Совета Директоров Банка от 04.11.2009 г. (Протокол №84) в Банке был создан Комитет по аудиту Совета Директоров.

Решением Совета директоров от 15.07.2013 г. (Протокол №15) Комитет по аудиту Совета Директоров преобразован в Комитет по аудиту и рискам.

Комитет по аудиту и рискам действует в интересах акционеров Банка, и его работа направлена на оказание содействия Совету директоров Банка путем выработки рекомендаций по:

- 1) установлению эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Общества (в том числе за полнотой и достоверностью финансовой отчетности);
- 2) контролю за надежностью и эффективностью систем внутреннего контроля и управления рисками, а также за исполнением документов в области корпоративного управления;
- 3) контролю за независимостью внешнего и внутреннего аудита, а также за процессом обеспечения соблюдения законодательства Республики Казахстан;
- 4) другим вопросам в соответствии с требованиями Положения о Комитете по аудиту и рискам.

В 2013 году проведено 13 заседаний Комитета по аудиту и рискам, из них 7 очных и 6 заочных заседаний, рассмотрено 37 вопросов, по которым принято 37 решений.



### **КОМИТЕТ ПО ВОПРОСАМ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ**

Основная цель Комитета - выработка рекомендаций для Совета директоров по стратегическим целям (стратегии развития) Банка, включая вопросы разработки мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка в долгосрочной перспективе.

Основными задачами Комитета являются разработка и предоставление рекомендаций Совету директоров Банка для принятия решений по вопросам:

1) определения стратегических целей (стратегии развития) Банка, выполнения мероприятий по их реализации и предоставления рекомендаций Совету директоров для принятия соответствующих мер по достижению поставленных целей;

2) экономической и конкурентной среды для определения их влияния на существующую стратегию развития Банка и обеспечения пересмотра/переоценки стратегии развития с учетом этих изменений.

В 2013 году проведено 5 заседаний Комитета по вопросам стратегического планирования, из них 2 заочных и 3 очных заседания, рассмотрено 14 вопросов, по которым принято 14 решений.

### **КОМИТЕТ ПО ВОПРОСАМ КАДРОВ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

Основная цель Комитета - выработка рекомендаций для Совета директоров по вопросам избрания (назначений) и вознаграждения должностных лиц, работников Банка, утверждение (назначение, избрания) которых осуществляется Советом директоров.

Основными задачами Комитета являются разработка и предоставление рекомендаций Совету директоров Банка для принятия решений по вопросам:

1) избрания и (или) назначения кандидатов в члены Совета директоров, состав Правления, на должности Корпоративного секретаря, руководителя Службы внутреннего аудита, Комплаенс-контролера и иные должности, утверждение (назначение, избрания) которых осуществляется Советом директоров;

2) соответствующего вознаграждения членов Совета директоров, членов Правления и иных работников, согласно ВД Банка, в соответствии с целями, задачами и текущим положением Банка и уровнем вознаграждения в аналогичных, по виду и масштабам деятельности, юридических лицах (организациях/компаниях);

3) внедрения структурированной и открытой системы вознаграждения членов Совета директоров, членов Правления и иных работников, согласно ВД Банка.

В 2013 году проведено 5 очных заседаний Комитета по вопросам кадров и вознаграждения, рассмотрено 7 вопросов, по которым принято 7 решений.

### **КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ**

Основная цель Комитета – разработка рекомендаций для Совета директоров по социальным вопросам.

Основными задачами Комитета являются разработка и предоставление рекомендаций Совету директоров Банка для принятия решений по вопросам:

1) оказания социальной поддержки и выработки рекомендаций по оказанию социальной поддержки работникам Банка;

2) предоставления Совету директоров рекомендаций по иным вопросам в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями Совета директоров и/или положениями ВД Банка.





## ХИИ. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВЛЕНИЯ

Правлением Банка в отчетном году проведено 302 заседания, из них очных, оформленных протоколом Правления – 42, заочных, оформленных постановлениями Правления – 260.

Количество рассмотренных вопросов, по которым приняты решения – 431, из них 171 решение принято в очном порядке, 260 - приняты опросным путем (в заочном порядке). Приняты 260 постановлений Правления Банка, которыми утверждено 69 ВД и в 166 ВД внесены изменения и дополнения.

В 2013 году Банком были приняты решения по следующим важным вопросам:

1. Утверждение Плана развития инфраструктуры филиалов Банка;
2. Утверждение Отчета об основных показателях деятельности АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2012 год для публикации;
3. Одобрение отчета Правления о результатах деятельности Банка за 2012 год;
4. Одобрение Годового отчета АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2012 год (для Единственного акционера);
5. Результаты заслушивания в АО «НУХ «Байтерек» доклада о деятельности АО «Жилстройсбербанк Казахстана»;
6. Утверждение Программы восстановления имиджа АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и Плана мероприятий по реализации Программы восстановления имиджа АО «Жилстройсбербанк Казахстана»;
7. Рассмотрение сводных предложений по оптимизации организационной структуры Банка на 2014 год;
8. Утверждение Плана реорганизации работы агентской сети Банка;
9. Пересмотр комиссий на основании расчета себестоимости банковских услуг на 2014 год;
10. Рассмотрение предложений по оптимизации бизнес процессов Банка;
11. Рассмотрение проекта плана мероприятий, направленного на улучшение обслуживания клиентов Банка и результаты анализа эффективности работы агентской сети и выплаты агентских вознаграждений;
12. Утверждение организационной структуры Банка на 01.12.2013 г.;
13. Приостановление предварительных жилищных займов;
14. Рассмотрение предложений по оптимизации бизнес-процесса по обслуживанию участников Программы «Доступное жилье – 2020»;
15. Рассмотрение предложений по внесению изменений и дополнений в Долгосрочную стратегию Банка;
16. Рассмотрение вопроса касательно целесообразности проведения обменных операций;
17. Рассмотрение вопроса об установлении ограничения на уступку прав и обязательств по договорам о жилстройсбережениях, за исключением уступки между следующими членами семьи и родственниками: супруг/супруга, родители, дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, бабушка, внучка, полнородные и неполнородные братья и сестры родителей.

Комитеты (комиссии) Банка являются постоянно действующими коллегиальными органами Банка, осуществляющие обеспечение согласованного руководства разработкой и реализацией стратегий развития Банка на долгосрочный и краткосрочный периоды, планов производства, а также определяющие инвестиционные и другие политики.

Структура основных комитетов (комиссий) Банка и деятельность 2013 года представлена ниже.

### КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИИ И КОРПОРАТИВНОМУ РАЗВИТИЮ

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

Основными задачами КСКР являются:

- Определение стратегических целей развития Банка;
- Координация и контроль выполнения стратегического плана развития Банка;
- Повышение эффективности действующей системы управления Банка.

В 2013 году было проведено 16 заседаний КСКР, рассмотрено 43 вопроса, по всем вопросам приняты решения.



## **КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ АКТИВАМИ И ПАССИВАМИ**

Основной задачей Комитет по управлению активами и пассивами (далее – КУАП) является рассмотрение правил и процедур управления рисками, инвестирования и заимствования Банком на внешних и внутренних рынках, проведения операций по купле/продаже финансовых инструментов, а также определение ориентиров (эталонного портфеля) по диверсификации, рентабельности активов, ликвидности Банка и достаточности капитала Банка.

В 2013 году было проведено 26 заседаний КУАП, на которых рассматривались 230 вопросов. По рассмотренным вопросам дано 97 поручений.

## **ТАРИФНЫЙ КОМИТЕТ**

Основной задачей Тарифного комитета является рассмотрение и предварительное одобрение минимального значения оценочного показателя, тарифов и условий на услуги, оказываемые Банком.

Всего в 2013 году проведено 18 заседаний Тарифного комитета, на которых было рассмотрено 59 вопросов, принято 70 решений и дано 89 поручений.

## **КРЕДИТНЫЙ КОМИТЕТ**

Основной задачей Кредитного комитета (далее – КК) является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной политике Банка и решений КУАП 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.

В соответствии с утвержденным Планом работы КК Центрального аппарата Банка в отчетном периоде было проведено 37 заседаний, на которых рассмотрено 111 вопросов, в том числе рассмотрено 29 заявления клиентов.

## **КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ**

Основной задачей Комитета по информационным ресурсам является рассмотрение проектов Банка в области информационной инфраструктуры и информационной безопасности с целью предоставления рекомендаций Правлению Банка.

В 2013 году проведено 12 заседаний, на которых были рассмотрены 30 вопросов. В рамках рассмотренных вопросов принято 97 решений и поручений.

## **БЮДЖЕТНАЯ КОМИССИЯ**

Основной задачей Бюджетной комиссии является рассмотрение финансовой и нефинансовой информации для принятия обоснованного решения при составлении проектов бюджета, инвестиционного плана и плана закупок товаров, работ и услуг Банка.

В 2013 году БК Банка было проведено 27 заседаний на основании заявок филиалов и подразделений Центрального аппарата, в рамках которых было рассмотрено 516 заявок в основном:

- о внесении изменений и дополнений в бюджет, инвестиционный план и план закупок товаров, работ и услуг Банка на 2013 год;
- о формировании бюджета, инвестиционного плана и плана закупок товаров, работ и услуг Банка на 2014 год.

## **КОМИССИЯ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ СТОИМОСТИ И СПИСАНИЮ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ И НЕМАТЕРИАЛЬНЫХ АКТИВОВ, ЗАЛЕЖАЛЫХ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЗАПАСОВ**

Основными задачами Комиссии ПДК ОС НМА ТМЗ являются рассмотрение вопросов и принятие решений по:

- 1) определению стоимости, сроков нормативной и полезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;
- 2) списанию имущества Банка согласно внутренним документам Банка, регулирующим выбытие имущества Банка;
- 3) проведению теста на обесценение основных средств и нематериальных активов.

В 2013 году Комиссией Банка было проведено 24 заседания, в рамках которых было рассмотрено 46 вопросов в основном:



- о принятии на баланс ОС «Здания и сооружения»;
- об объединении ОС «Здания и сооружения»;
- о списании ОС;
- о проведении аукционов по реализации ОС;
- о разделении ОС;
- о безвозмездной передаче ОС;
- об уничтожении ОС;
- о проведении теста на обесценение ОС и НМА.

### ДИСЦИПЛИНАРНАЯ КОМИССИЯ

Основными задачами Комиссии являются:

- 1) рассмотрение вопросов соблюдения Банком (работодателем) трудовой дисциплины;
- 2) рассмотрение материалов служебного расследования по фактам нарушения трудовой дисциплины, а также противоправного виновного неисполнения или ненадлежащего исполнения работниками Банка трудовых обязанностей, выработка предложений по применению дисциплинарных взысканий;
- 3) рассмотрение фактов злоупотреблений, превышения полномочий и других нарушений со стороны работников Банка, обнаруженных в результате рассмотрения Банком обращений физических и юридических лиц;
- 4) рассмотрение фактов нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, выявленных по результатам внешней и внутренней проверок;
- 5) рассмотрение фактов злоупотреблений, превышения полномочий и других нарушений со стороны работников Банка по информации директоров филиалов, начальников подразделений Банка.

В 2013 году Комиссией Банка было рассмотрено 17 вопросов.

### КОМИССИЯ ПО КАДРОВЫМ ВОПРОСАМ

Основными задачами Комиссии являются:

- 1) реализация внутренней кадровой политики Банка;
- 2) координация работы по аттестации работников, в том числе при решении спорных вопросов;
- 3) рассмотрение кандидатур для формирования кадрового резерва Банка;
- 4) рассмотрение кандидатур на моральное поощрение;
- 5) подготовка и представление руководству Банка предложений об улучшении работы по подбору, расстановке и обучению кадров;
- 6) рассмотрение вопросов, связанных с увольнением работников при сокращении численности штата работников Банка.

В 2013 году Комиссией Банка было рассмотрено 8 вопросов.

### ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВЛЕНИЯ БАНКА ЗА 2013 ГОД

Данная оценка связана с тем, что у 4-х из 5-ти членов Правления исполнение по КПД за 2013 год составило более 100%.

*Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная*



### ХИИ. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЧЛЕНОВ ПРАВЛЕНИЯ И СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Порядок оплаты труда Председателя и членов Правления Банка, утвержденный СД, призван способствовать стимулированию их добросовестного, творческого и инициативного труда, обеспечить справедливым вознаграждением в зависимости от сложности выполняемой работы, занимаемой должности и личного вклада в выполнение задач Банка.

Оплата труда членов Правления Банка предусматривает следующие элементы:

1) заработная плата (фиксированное вознаграждение) – должностной оклад, устанавливаемый руководящему работнику с учетом его функциональных обязанностей и уровня ответственности;

2) вознаграждение по итогам работы за год – нефиксированное вознаграждение, выплачиваемое один раз в год в зависимости от результатов работы в целях материального поощрения достигнутых успехов и стимулирования повышения эффективности работы;

3) выплаты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан – оплата дней отпуска, дней временной нетрудоспособности и другие.

Оплата труда членов Правления Банка осуществляется в пределах средств, предусмотренных на эти цели в бюджете Банка. Вознаграждение выплачивается по результатам достижения КПД за отчетный период.

В соответствии с действующими принципами вознаграждения членов СД предусмотрено:

- вознаграждение членов СД – представителей Единственного акционера в виде заработной платы и в объеме, предусматриваемом по месту занятости;
- вознаграждение членов СД – независимых директоров в виде ежемесячного фиксированного вознаграждения с учетом суммы подоходного налога, подлежащего удержанию при выплате вознаграждения.



## XIV. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

На сегодняшний день Банк также уделяет внимание направлениям в области развития корпоративной социальной ответственности. Так, Банком проводится работа по трем основным направлениям: охрана здоровья работников, образовательные проекты, экология и обеспечение безопасности и охраны труда.

### ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ

Так, в 2013 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 600 работников Банка.

*В целях обеспечения социальной защиты интересов работников по охране здоровья Банком ежегодно заключается договор медицинского страхования.*



### ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

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

Организация повышения квалификации персонала представляет собой совокупность организационно-экономических мероприятий: по обучению, переподготовке и повышению квалификации персонала, по работе с кадровым резервом, по тестированию работников фронт подразделений на знание банковских продуктов, проведение аттестации работников Банка.

Обеспечение внешнего и внутреннего обучения в Банке для работников осуществляется с 2004 года в соответствии с Планами обучения и повышения квалификации работников и руководящего состава Банка. По результатам обучения, работник представляет отчет курирующему руководителю с выводами, рекомендациями и предложениями по улучшению работы в практической деятельности в Банке.

Доля работников Банка, прошедших внешнее обучение в 2012 году – 42%, в 2013 году – 46% от общего числа работников.

Важным направлением кадровой работы, представляющей собой периодическое освидетельствование профессиональной пригодности и соответствия занимаемой должности работника Банка, является аттестация. Процедура аттестации регламентирована с 2008 года и фактически проводится в Банке с 2009 года в соответствии с Правилами проведения аттестации работников Банка, утвержденными постановлением Правления Банка, в целях определения уровня профессиональной подготовки и компетентности работников Банка на соответствие занимаемых должностей.

В 2012 году аттестовано 120 работников (100% работников, подлежащих аттестации), а в 2013 году – 115 работников. Все работники Банка, подлежащие аттестации, в 2013 году успешно прошли аттестацию.

При этом, для определения уровня профессиональных знаний и компетентности работников фронт - офиса на знание тарифных программ и внутренних документов Банка с 2009 года 2 раза в год проводится тестирование и собеседование работников фронт - офиса.

В рамках данного мероприятия в работе комиссии филиалов Банка для проведения тестирования и собеседования работников фронт-офиса принимают участие работники подразделений Центрального аппарата Банка, курирующих основную деятельность филиалов, поддержки продаж, контроля системы качества, разработки банковских продуктов и управления персонала.

В динамике результатов тестирования отмечается повышение уровня средней оценки, что указывает на улучшение знаний тарифных программ Банка, условий формирования пула вкладчиков



для участия в программах строительства жилья, условий накопления и кредитования, мониторинга и администрирования займов, стандартов обслуживания работников фронт-офиса.

Вместе с тем, с целью повышения эффективности работы с клиентами Банка и повышения качества обслуживания для работников фронт-офиса проводятся обучающие семинары, тренинги по оказанию качественного сервиса и эффективного обслуживания клиентов, по отработке навыков на стрессоустойчивость и конфликтности, решаются ситуационные задачи поведения работника с клиентом в теоретическом и игровом формате.

### **ЭКОЛОГИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА**

Банк является плательщиком платы за эмиссии в окружающую среду в порядке специального природопользования. Специальное природопользование осуществляется на основании экологического разрешения, выдаваемого уполномоченным органом в области охраны окружающей среды.

В целях осуществления комплекса мероприятий, направленных на создание и обеспечение безопасных и здоровых условий труда, в Банке осуществляет деятельность отдел безопасности и охраны труда.

Особое внимание в 2013 году Банком было уделено вопросам обеспечения безопасности и охраны труда в структурных подразделениях ЦА и филиалах Банка.

В соответствии с трудовым законодательством организовано обязательное страхование работников от несчастных случаев при исполнении ими трудовых (служебных) обязанностей, медицинское страхование на случай болезни, как было отмечено ранее.

Налажена система обучения, инструктирования и проверок знаний работников по вопросам безопасности и охраны труда в ЦА и филиалах Банка, работников подрядных организаций, производящим работы и оказывающим услуги по хозяйственным договорам, разработаны Программы вводного инструктажа и инструктажа на рабочем месте по вопросам безопасности и охраны труда.

Утверждена тематика занятий по вопросам безопасности и охраны труда на 2013 год. Подготовлены и проведены занятия по вопросам безопасности и охраны труда с руководителями структурных подразделений (в объеме 4-х часов в год), работниками ЦА и филиалов Банка (в объеме 8 часов в год).

Уточнен Перечень и доработаны Инструкции по безопасности и охране труда в АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (всего 18 Инструкций на профессии и отдельные виды работ). В каждом подразделении назначены ответственные за безопасность и охрану труда, заведены рабочие папки с руководящими и методическими материалами, журналы регистрации инструктажа по безопасности и охране труда на рабочих местах.

Организована комиссионная проверка условий труда на рабочих местах в структурных подразделениях ЦА и филиалах Банка (ежеквартально), состояния электробезопасности, порядка хранения материальных ценностей, противопожарного состояния в складских помещениях, состояния, ремонта и обслуживания лифтов (1 раз в полугодие). Ежеквартально проводится испытание системы пожарного водоснабжения, проверка санитарно - гигиенического состояния буфета и порядка обслуживания работников и клиентов Банка.

В октябре – ноябре 2013 года подготовлена и проведена проверка знаний по вопросам безопасности и охраны труда методом тестирования в подразделениях Центрального аппарата и областных филиалах Банка. Вопросы безопасности и охраны труда отрабатывались в ходе проводимых учений и тренировок по Гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям.

В ЦА оборудован кабинет безопасности и охраны труда, в филиалах Банка уголки безопасности и охраны труда. Все подразделения обеспечены медицинскими аптечками для оказания первой медицинской помощи.

В период командировок в Кызылординский, Южно-Казахстанский, Восточно-Казахстанский, Мангистауский областные филиалы, Центральный филиал и филиал Банка в г. Алматы оказана практическая и методическая помощь в решении задач безопасности и охраны труда.

Случаи нарушения по вопросам безопасности и охраны труда в Банке не наблюдались.



## XV. ФИНАНСОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

### 1. АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ



**Grant Thornton**

Audit • Tax • Advisory

An instinct for growth™

ТОО «Grant Thornton»  
Казахстан, 050059, Алматы  
пр. Аль-Фараби, 15  
БЦ Нурлы-Тау, 4В, офис 705  
Т +7 (727) 311 13 40  
almaty@gtkaz.com  
www.gti.org

#### ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМЫХ АУДИТОРОВ

Акционеру и руководству АО «Жилищный Строительный Сберегательный Банк Казахстана»

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (далее – «МСФО») АО «Жилищный Строительный Сберегательный Банк Казахстана» (далее – «Банк»), которая включает отчет о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2013 года, отчет о прибылях и убытках, отчет о совокупном доходе, отчет об изменениях в капитале и отчет о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также обзор существенных аспектов учетной политики и прочие Примечания к финансовой отчетности (далее – «финансовая отчетность»).

#### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА В ОТНОШЕНИИ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Руководство несёт ответственность за подготовку и представление данной финансовой отчетности в соответствии с МСФО, а также за планирование, внедрение и поддержание надлежащего внутреннего контроля в отношении подготовки финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие мошенничества или ошибки.

#### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АУДИТОРОВ

Наша ответственность заключается в выражении мнения по данной финансовой отчетности на основании проведенного нами аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты обязывают нас следовать этическим нормам, а также планировать и проводить аудит таким образом, чтобы обеспечить разумную уверенность в том, что финансовая отчетность не содержит существенных искажений.

Аудит включает выполнение процедур для получения аудиторских доказательств по суммам и раскрытиям информации в финансовой отчетности. Выбранные процедуры зависят от суждения аудитора, включая оценку рисков существенных искажений в финансовой отчетности, вызванных мошенничеством или ошибкой. В процессе оценки вышеупомянутых рисков аудитор рассматривает систему внутреннего контроля, связанную с составлением и достоверным представлением финансовой отчетности организации с тем, чтобы разработать аудиторские процедуры, необходимые в данных обстоятельствах, а не с целью выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля организации. Аудит также включает оценку уместности применяемой учетной политики и обоснованности бухгалтерских оценок, сделанных руководством Банка, а также оценку представления прилагаемой финансовой отчетности.

Мы считаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими для выражения нашего мнения.

#### МНЕНИЕ

По нашему мнению, прилагаемая финансовая отчетность по состоянию на 31 декабря 2013 года и за год, закончившийся на указанную дату, достоверно представляет, во всех существенных аспектах, финансовое положение АО «Жилищный Строительный Сберегательный Банк Казахстана» по состоянию на 31 декабря 2013 года и финансовые результаты его деятельности, и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.



## ПРОЧИЕ ВОПРОСЫ, ТРЕБУЮЩИЕ ВНИМАНИЯ

Аудит финансовой отчетности АО «Жилищный Строительный Сберегательный Банк Казахстана» на 31 декабря 2012 года и за год, закончившийся на указанную дату, проводился другим аудитором, который выразил мнение без оговорок по указанной отчетности 18 марта 2013 года.

*Grant Thornton*

A circular blue seal for Grant Thornton. The outer ring contains the text "ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ" at the top and "АУДИТОРЛАҚ ҚИТАЙ" at the bottom. The center contains the text "ЖАУАПҚА АЛЫНҒАН ШАКІТТЕР СЕРТИФИКАТЫ" and "Grant Thornton". Below the name, it says "ТӨМІРІШТІК СӨЙЛЕГІШ ОРАҚАТТЫҢ АТТАМАСЫ" and "Алматы, Қазақстан".

*Arman Chingilbaev*

A circular blue seal for Arman Chingilbaev. The outer ring contains the text "ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ" at the top and "АУДИТОРЛАҚ ҚИТАЙ" at the bottom. The center contains the text "ЖАУАПҚА АЛЫНҒАН ШАКІТТЕР СЕРТИФИКАТЫ" and "0487". Below the number, it says "ТӨМІРІШТІК СӨЙЛЕГІШ ОРАҚАТТЫҢ АТТАМАСЫ" and "Алматы, Қазақстан".

Арман Чингильбаев,  
Партнер по заданию

Квалификационное свидетельство аудитора  
№МФ-0000487 от 12 октября 1999 года

*Erjan Dosymbekov*

A circular blue seal for Erjan Dosymbekov. The outer ring contains the text "ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ" at the top and "АУДИТОРЛАҚ ҚИТАЙ" at the bottom. The center contains the text "ЖАУАПҚА АЛЫНҒАН ШАКІТТЕР СЕРТИФИКАТЫ" and "Біліктілік куәлігі". Below the name, it says "ТӨМІРІШТІК СӨЙЛЕГІШ ОРАҚАТТЫҢ АТТАМАСЫ" and "№МФ-0000069".

Ержан Досымбеков, СРА  
Генеральный директор  
ТОО «Grant Thornton»

Квалификационное свидетельство аудитора  
№МФ-0000069 от 20 января 2012 года

Государственная лицензия на занятие аудиторской деятельностью на территории Республики Казахстан:  
серия МФЮ-2 №0000087, выданная Министерством Финансов Республики Казахстан 21 июня 2012 года

28 февраля 2014 года  
Республика Казахстан, г. Алматы



**2. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2013 ГОД**  
**2.1. ОТЧЁТ О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ**

ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА

В тысячах тенге	Прим.	2013	2012
<b>Активы</b>			
Денежные средства и их эквиваленты	5	47.121.251	27.366.687
Средства в кредитных учреждениях	6	10.667.461	5.737.023
Займы клиентам	7	143.888.556	105.819.632
Инвестиционные ценные бумаги:			
- имеющиеся в наличии для продажи	8	149.207.207	135.937.524
- удерживаемые до погашения	8	–	6.049.356
Основные средства	9	2.958.421	2.657.271
Отложенные активы по подоходному налогу	10	761.161	413.454
Прочие активы		557.921	9.472
<b>Итого активов:</b>		<b>355.161.978</b>	<b>284.320.419</b>
<b>Обязательства</b>			
Задолженность перед Правительством Республики Казахстан	11	58.879.568	57.641.749
Средства клиентов	12	195.549.631	131.972.537
Прочие обязательства		2.479.190	2.119.494
<b>Итого обязательств:</b>		<b>256.908.389</b>	<b>191.733.780</b>
<b>Капитал</b>			
Уставный капитал	13	78.300.000	78.300.000
Дополнительный оплаченный капитал		12.704.693	12.704.693
Нереализованные убытки по инвестиционным ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		(1.306.467)	(1.691.199)
Общий резерв		2.283.335	1.671.355
Динамический резерв		1.106.269	–
Нераспределенная прибыль, в том числе:		5.165.759	1.601.790
<i>Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) прошлых лет</i>		614.198	(440.046)
<i>Нераспределенная прибыль отчетного периода</i>		4.551.561	2.041.836
<b>Итого капитал</b>		<b>98.253.589</b>	<b>92.586.639</b>
<b>Итого обязательства и капитал</b>		<b>355.161.978</b>	<b>284.320.419</b>



## 2.2. ОТЧЁТ О ПРИБЫЛЯХ И УБЫТКАХ

ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА

В тысячах тенге	Прим.	2013	2012
<b>Процентный доход</b>			
Займы клиентам		9.205.415	6.464.048
Инвестиционные ценные бумаги		6.342.324	3.866.150
Средства в кредитных учреждениях		1.241.657	398.338
Средства в Национальном Банке Республики Казахстан		145.714	193.411
		<b>16.935.110</b>	10.921.947
<b>Процентные расходы</b>			
Средства клиентов		(2.417.395)	(1.501.762)
Средства Правительства Республики Казахстан		(1.929.819)	(1.663.334)
Средства прочих кредитных учреждений		(1.104)	(3.828)
		<b>(4.348.318)</b>	(3.168.924)
<b>Чистый процентный доход</b>			
Резерв под обесценение по займам	7	(606.290)	(241.143)
<b>Чистый процентный доход после резерва под обесценение по займам</b>			
		<b>11.980.502</b>	7.511.880
<b>Чистые комиссионные доходы</b>			
Чистые комиссионные доходы	15	307.389	78.727
Нереализованные убытки по инвестиционным ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		90.315	177.229
Прочий доход		87.060	75.747
<b>Непроцентные доходы</b>			
		<b>484.764</b>	331.703
<b>Расходы на персонал</b>			
Расходы на персонал	16	(3.757.890)	(3.141.327)
Износ и амортизация	9	(317.284)	(241.181)
Прочие операционные расходы	16	(1.399.013)	(1.126.345)
Убыток от первоначального признания финансовых инструментов по ставкам ниже рыночных		(493.590)	(1.129.354)
Прочие расходы		(595.857)	(372.582)
<b>Непроцентные расходы</b>			
		<b>(6.563.634)</b>	(6.010.789)
<b>Прибыль до расходов по подоходному налогу</b>			
Экономия по подоходному налогу	10	95.465	209.042
<b>Прибыль за год</b>			
		<b>5.997.097</b>	2.041.836



## 2.3. ОТЧЁТ О СОВОКУПНОМ ДОХОДЕ

ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА

В тысячах тенге	Прим.	2013	2012
<b>Прибыль за год</b>		<b>5.997.097</b>	2.041.836
<b>Прочий совокупный доход</b>			
Нереализованные доходы/ (расходы) по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи, за вычетом налога	13	<b>475.928</b>	(2.286.197)
Реализованные расходы по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи, перенесённые в отчёт о прибылях и убытках, за вычетом налога	13	<b>(91.196)</b>	(189.242)
<b>Прочий совокупный доход / (убыток) за год, за вычетом налога</b>		<b>384.732</b>	(2.475.439)
<b>Итого совокупный доход / (убыток) за год</b>		<b>6.381.829</b>	(433.603)



## 2.4. ОТЧЁТ О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА

В тысячах тенге	Прим.	2013	2012
<b>Денежные потоки от операционной деятельности:</b>			
Проценты полученные		15.921.617	10.008.675
Проценты выплаченные		(1.910.873)	(1.026.021)
Комиссии полученные		622.979	210.643
Комиссии выплаченные		(315.590)	(131.916)
Расходы на персонал, выплаченные		(3.652.837)	(2.946.581)
Прочие операционные расходы, выплаченные		(2.046.462)	(1.281.224)
<b>Денежные потоки от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах</b>			
<i>Чистое (увеличение) / уменьшение операционных активов</i>		8.618.834	4.833.576
Средства в кредитных учреждениях		(5.039.987)	(2.289.430)
Займы клиентам		(38.270.866)	(24.050.617)
Прочие активы		(264.117)	(60.656)
<i>Чистое увеличение / (уменьшение) операционных обязательств</i>			
Средства клиентов		62.377.468	57.135.707
Прочие обязательства		396.847	13.549
<b>Чистое поступление денежных средств от операционной деятельности до подоходного налога</b>			
		27.818.179	35.582.129
Подоходный налог уплаченный	10	(252.242)	(218.017)
<b>Чистое поступление денежных средств от операционной деятельности</b>			
		27.565.937	35.364.112
<b>Денежные потоки от инвестиционной деятельности</b>			
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		(72.742.931)	(98.654.271)
Поступления от продажи и погашения инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		60.148.681	56.097.570
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		–	(12.915.829)
Поступления от погашения инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		6.074.074	6.841.755
Приобретение основных средств	9	(577.738)	(1.244.992)
Поступления от продажи основных средств		1.420	–
<b>Чистое расходование денежных средств в инвестиционной деятельности</b>			
		(7.096.494)	(49.875.767)
<b>Денежные потоки от финансовой деятельности</b>			
Займы, полученные от Правительства Республики Казахстан	11	–	12.200.000
Дивиденды выплаченные	13	(714.879)	–
<b>Чистое (расходование) / поступление денежных средств от финансовой деятельности</b>			
		(714.879)	12.200.000
<b>Чистое увеличение / (уменьшение) денежных средств и их эквивалентов</b>			
		19.754.564	(2.311.655)
<b>Денежные средства и их эквиваленты на начало года</b>			
		27.366.687	29.678.342
<b>Денежные средства и их эквиваленты на конец года</b>			
	5	47.121.251	27.366.687



## 2.5. ОТЧЁТ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В КАПИТАЛЕ

ЗА ГОД, ЗАКОНЧИВШИЙСЯ 31 ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА

В тысячах тенге	Уставный капитал.	Дополнительный оплаченный капитал	Нереализованные убытки по инвестиционным ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	Общий резерв	Динамический резерв	Нераспределенная прибыль	Итого капитала
<b>31 декабря 2011 года</b>	78.300.000	9.702.711	784.240	729.586	—	(183.673)	89.332.864
Итого совокупный убыток за год	—	—	(2.475.439)	—	—	2.041.836	(433.603)
Переводы (Прим. 13)	—	(685.396)	—	941.769	—	(256.373)	—
Разница между суммами, полученными от Правительства РК и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания	—	3.687.378	—	—	—	—	3.687.378
<b>31 декабря 2012 года</b>	78.300.000	12.704.693	(1.691.199)	1.671.355	—	1.601.790	92.586.639
Итого совокупный доход за год	—	—	<b>384.732</b>	—	—	<b>5.997.097</b>	<b>6.381.829</b>
Досоздание общего резерва (Прим. 13)	—	—	—	<b>611.980</b>	—	<b>(611.980)</b>	—
Создание динамического резерва (Прим. 13)	—	—	—	—	<b>1.106.269</b>	<b>(1.106.269)</b>	—
Дивиденды	—	—	—	—	—	<b>(714.879)</b>	<b>(714.879)</b>
<b>31 декабря 2013 года</b>	<b>78.300.000</b>	<b>12.704.693</b>	<b>(1.306.467)</b>	<b>2.283.335</b>	<b>1.106.269</b>	<b>5.165.759</b>	<b>98.253.589</b>

Динамический резерв был создан за счет чистой прибыли 2013 года до выплаты дивидендов в отношении кредитных рисков Банка в соответствии с Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 мая 2013 года №137.

Резервный капитал был досформирован за счет чистой прибыли 2012 года до выплаты дивидендов в отношении кредитных рисков Банка в соответствии с решением заседания Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» в августе 2013 года и на основании требования Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 августа 2009 года №196 «Об утверждении минимального размера резервного капитала банков второго уровня».



## XVI. КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ НА 2014 – 2018 ГГ.

В соответствии с Планом развития Банка на 2014 – 2018 годы определено достижение следующих ключевых показателей.

Показатели	Ед.	2014	2015	2016	2017	2018
Заключение договоров о ЖСС	тыс. ед.	122,0	133,8	157,9	167,2	175,4
Доля участников системы жилстройсбережений к экономически-активному населению РК	%	5,1	6,5	8,0	9,4	10,9
Выдача жилищных займов	млрд. тенге	60,0	67,7	74,2	96,4	127,3
Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья, выданными БВУ и ипотечными компаниями	%	13,8	14,0	15,1	16,3	17,3
Повышение степени доверия к Банку	%	80	81	81,5	82	83
Повышение степени узнаваемости системы ЖСС и Банка	%	73	74	75	76	77
Поддержание степени удовлетворенности клиентов	%	95	95	95	95	95

