

«ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН
ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ
БАНКІ» АҚ



АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК
КАЗАХСТАНА»

**ОТЧЕТ
О КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»
ЗА 2018 ГОД**

Алматы, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О БАНКЕ	4
1.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	4
1.2. СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА	5
1.3. МИССИЯ И РОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН	6
1.4. ОБЩЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА	7
ГЛАВА 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	8
2.1. СОЦИАЛЬНАЯ МИССИЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПАРТНЕРСТВО	8
2.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	8
ГЛАВА 3. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ.....	10
3.1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ	10
3.2. ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ.....	11
3.3. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.....	11
3.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЛАЕНС-РИСКОМ.....	11
3.5. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ И КОРРУПЦИИ.....	12
3.6. ПРОВЕДЕНИЕ ЗАКУПОК И ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЗАХСТАНСКОМУ СОДЕРЖАНИЮ	12
ГЛАВА 4. СОЦИАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ	12
4.1. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	12
4.2. ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ	14
4.3. СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ/ИНСТРУМЕНТЫ	15
ГЛАВА 5. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ	17
5.1. ПОКАЗАТЕЛИ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЯ	17
5.2. ОТВЕТСТВЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ	17
5.3. ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ	17
ГЛАВА 6. ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ	18
6.1. КЛЮЧЕВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРСОНАЛА БАНКА	18
6.2. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА	18
6.2.1. Подбор сотрудников	18
6.2.2. Привлечение молодых кадров (практика и стажировка)	18
6.2.3. Обучение сотрудников	19
6.2.4. Кадровый резерв	20
6.3. СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА	20
6.3.1. Мотивация и оплата труда сотрудников	20
6.3.2. Охрана здоровья работников и содействие здоровому образу жизни	21
6.3.3. Обеспечение безопасности и охраны труда работников	22
6.4. БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СПОНСОРСТВО.....	23

ВВЕДЕНИЕ

АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее - Банк) в целях содействия решению социально-направленных задач государства и обеспечения равного доступа широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений (далее – жилстройсбережения) во всех регионах Республики Казахстан придает большое значение корпоративной социальной ответственности (далее - КСО) как одному из ключевых принципов своей деятельности и корпоративного поведения. В декабре 2016 года решением Правления Банка была утверждена Стратегия корпоративной социальной ответственности (далее - Стратегия), которая стала базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности Банка в области КСО. Данной Стратегией Банк осознает свою ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, а также признает необходимость осуществления комплекса мероприятий по содействию устойчивому развитию общества и принимает добровольные обязательства по социально-ответственному поведению перед широким кругом заинтересованных сторон. Банк принимает конструктивную критику заинтересованных сторон, направленную на совершенствование деятельности Банка в области КСО, и берет на себя обязательство отвечать на такую критику мерами по предотвращению непреднамеренных и непредвиденных негативных последствий своей деятельности. Основными направлениями КСО Банка являются:

1) Добросовестная деловая практика: развитие деятельности в целях благополучия общества, минимизация социальных и экологических издержек развития деятельности, повышение эффективности рабочих мест;

2) Развитие персонала: привлечение высококвалифицированного персонала, создание возможности для реализации потенциала путем использования лучших практик, инвестиции в развитие персонала;

3) Охрана окружающей среды: следование принципам максимально бережного и рационального отношения к окружающей среде;

4) Поощрение благотворительности и спонсорства: реализация благотворительных программ, поощрение личного вклада в благотворительность.

В настоящем Отчете о корпоративной социальной ответственности Банка (далее - Отчет) содержится общая информация о Банке, результатах реализации программ жилстройсбережений и социальных программ, проводимых Банком мероприятиях в области КСО, а также деятельности в области управления человеческими ресурсами и взаимодействия с заинтересованными сторонами. Отчет нацелен, в первую очередь, на оценку текущей деятельности Банка, в том числе социальной, и его влияния на общество и окружающую среду. Кроме того, Отчет имеет целью унифицировать подход к сбору данных в филиалах Банка для дальнейшей их консолидации. Мы находимся в начале этого процесса, однако уже в отчетном периоде нам удалось раскрыть большое число количественных показателей результативности Банка в области КСО. В дальнейшем мы продолжим совершенствовать методологию и формы сбора информации для Отчета.

ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О БАНКЕ

1.1. Общая характеристика деятельности

Банк создан в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 апреля 2003 года № 364 «О создании жилищного строительного сберегательного банка» в целях совершенствования и повышения эффективности долгосрочного финансирования жилищного строительства и развития системы жилищных строительных сбережений. Учредителем Банка является Правительство Республики Казахстан в лице Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов Республики Казахстан, обладающего правом распоряжения государственным пакетом акций Банка.

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 мая 2013 года № 516 «О мерах по реализации Указа 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 приказа Комитета государственного имущества и приватизации Министерства Финансов Республики Казахстан «О некоторых вопросах государственной собственности» от 23 августа 2013 года № 628, простые акции Банка переданы в оплату размещаемых акций АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее - АО «НУХ «Байтерек»). Таким образом, АО «НУХ «Байтерек» является единственным акционером Банка.

Наш Банк является единственным банком в стране, реализующим систему жилстройсбережений через привлечение денег вкладчиков в жилищные строительные депозиты и предоставления им жилищных займов. Основной задачей Банка является обеспечение равного доступа широких слоев населения к системе жилстройсбережений во всех регионах Республики Казахстан и предоставление качественных банковских услуг для улучшения жилищных условий.

Банк привлекает средства вкладчиков в жилстройсбережения, обеспечивает сохранность и возвратность вкладов, предоставляет жилищные займы для проведения мероприятий по улучшению жилищных условий населения на территории Республики Казахстан. К улучшению жилищных условий относится приобретение жилища, в том числе путем его обмена с целью улучшения, ремонт и модернизация жилища (включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ), строительство (включая приобретение земельного участка), 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. Вклады населения в жилстройсбережения поощряются премией государства (20% от суммы вклада, максимальная сумма поощряемого вклада до 200 МРП) вне зависимости от формы собственности, согласно закону Республики Казахстан «О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан» от 7 декабря 2000 года № 110-П.

Начиная с 2005 года Банк участвует в реализации государственной жилищной политики как финансовый оператор следующих программ:

- государственная программа развития жилищного строительства на 2005-2007 годы, утвержденная Указом Президента Республики Казахстан от 11 июня 2004 года № 1388;
- государственная программа жилищного строительства на 2008-2010 годы, утвержденная Указом Президента Республики Казахстан от 20 августа 2007 года № 383;
- программа жилищного строительства в Республике Казахстан на 2011-2014 годы, утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2011 года № 329;
- программа "Доступное жилье - 2020", утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 21 июня 2012 года № 821;

- программа развития регионов до 2020 года, утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 июня 2014 года № 728;

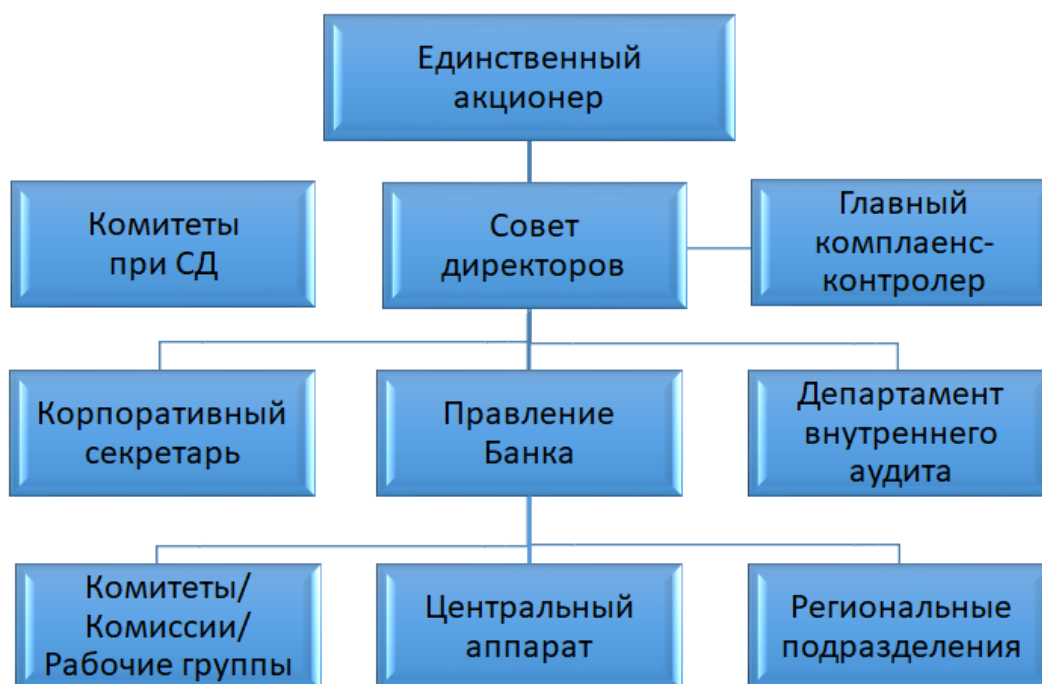
- государственная программа инфраструктурного развития "Нұрлы жол" на 2015-2019 годы, утвержденная Указом Президента Республики Казахстан от 6 апреля 2015 года №1030;

- государственная программа жилищного строительства "Нұрлы жер", утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2016 года № 922 (далее – программа "Нурлы жер").

1.2. Система корпоративного управления и организационная структура

Система корпоративного управления Банка – это совокупность процессов, обеспечивающих управление и контроль за деятельностью Банка и включающих отношения между Единственным акционером, Советом директоров, Правлением, иными органами Банка и заинтересованными лицами в интересах Единственного акционера.

Структура корпоративного управления



Организационная структура Банка позволяет эффективно решать поставленные перед нами стратегические цели и задачи. В соответствии с законодательством Республики Казахстан организационная структура Банка состоит из следующих органов управления:

- высший орган - Единственный акционер - АО "НУХ "Байтерек";

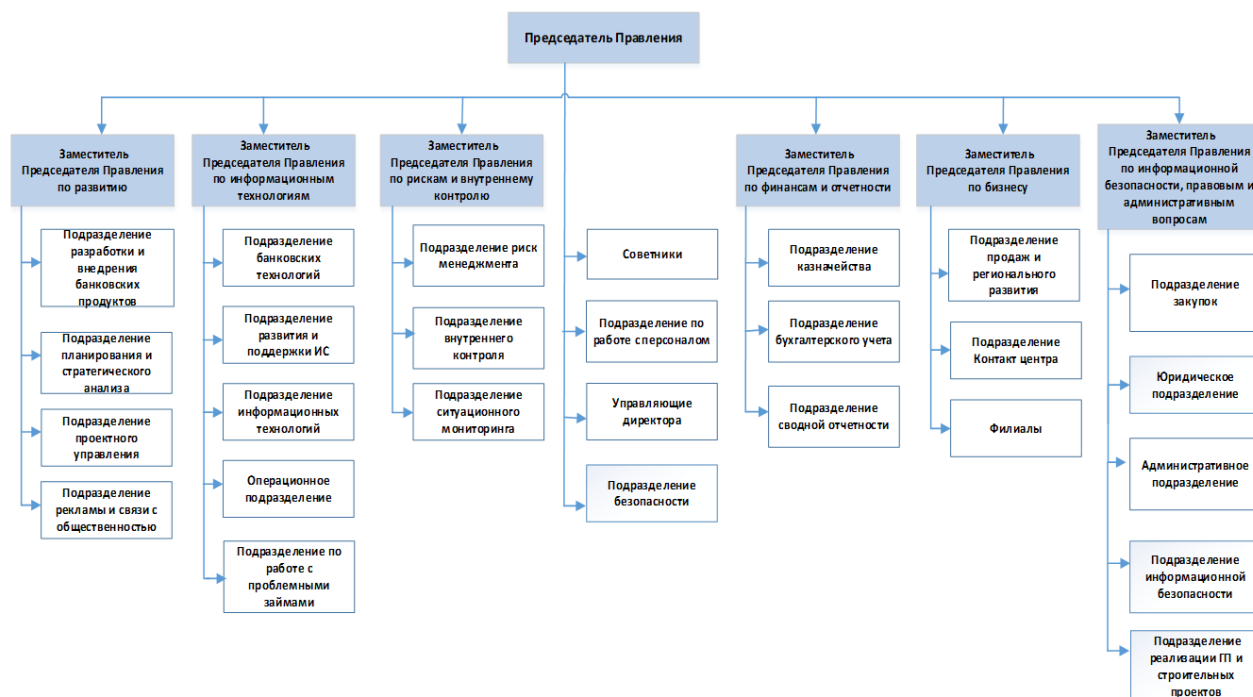
- орган управления: Совет директоров, осуществляющий общее руководство деятельностью Банка и контроль за деятельностью Правления;

- исполнительный орган: Правление, осуществляющее руководство текущей деятельностью Банка под управлением Председателя Правления Банка;

- Департамент внутреннего аудита (ДВА) - осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью, дает оценку в области внутреннего контроля, осуществляет управление рисками, консультирование в целях совершенствования деятельности Банка.

По состоянию на 31 декабря 2018 года организационная структура центрального аппарата Банка включает 26 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 14 областных и 3 городских филиалов, 16 центров обслуживания и 6 точек обслуживания.

Структура центрального аппарата Банка



Наш Банк - единственный в Казахстане банк с развитой агентской сетью, которая развивается как отдельный канал продаж наряду с филиальной. Агентская сеть Банка насчитывает около тысячи внештатных агентов, не только продающих услуги Банка, но и оказывающих финансовую консультацию вкладчикам. В 2018 Банком заключено 386 тыс. вкладов, при этом 70% вкладов было открыто через агентов.

Региональная сеть:
17 филиалов в областных центрах и в г. Астана, Алматы, Семей, Шымкент;
17 Центров обслуживания;
5 точек обслуживания по Казахстану

По состоянию на 31 декабря 2018 года

Агентская сеть:
1 200 консультантов;
97 консультационных центров;
Агент - юридическое лицо АО «Казпочта»

В 2018 году было продолжено сотрудничество между Банком и АО «Казпочта», в рамках которого клиенты Банка могут открыть депозиты и получить консультации по продуктам Банка в отделениях национального почтового оператора по всей стране. Соглашение позволило создать более комфортные условия для обслуживания клиентов Банка и расширить альтернативные каналы приема платежей.

1.3. Миссия и роль деятельности Банка в Республике Казахстан

Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. Банк стремится к 2023 году стать устойчивым, высокотехнологичным, клиенто-ориентированным социально-значимым банком, реализующим принципы системы жилстройсбережений, активно участвующим в

реализации государственных программ, оказывающим поддержку развитию жилищного строительства для обеспечения жильем широких слоев населения.

Для выполнения своей миссии Банк ставит перед собой следующие ключевые задачи:

1. Популяризация системы жилстройсбережения среди населения, выход на внешние рынки путем осуществления основной деятельности Банка и проведения мероприятий по передаче в конкурентную среду доли Банка.

2. Постоянное совершенствование продуктов Банка, в том числе в рамках реализации социальных программ государства, с учетом таких стратегических направлений как: законодательные инициативы; повышение эффективности участия Банка в реализации социальных государственных программ; совершенствование продуктов/ услуг;

3. Широкий охват населения путем предоставления качественных услуг высококвалифицированными сотрудниками в рамках таких стратегических направлений как: совершенствование каналов продаж/ обслуживания; совершенствование/ автоматизация бизнес-процессов; усиление HR бренда.

Одной из основных задач Банка является реализация социальных государственных программ, в целях повышения эффективности которых Банком проводятся мероприятия по следующим направлениям:

- повышению доверия населения и транспарентности деятельности Банка при реализации социальных государственных программ;
- совершенствованию бизнес-процессов и законодательной базы;
- оценке действующих социальных государственных программ и определению потенциала участия Банка в их реализации;
- расширению сотрудничества с государственными органами управления.

Следует отметить, что за 15 лет существования система жилстройсбережения наглядно продемонстрировала свою востребованность, актуальность и привлекательность. С момента начала работы системы (по состоянию на 31 декабря 2018 года) Банком заключено 1 913 621 договоров о жилстройсбережении на общую сумму 6 793,7 млрд. тенге, сумма сбережений вкладчиков на конец 2018 года составила 624 млрд. тенге, при этом выдано 172 685 займов на общую сумму 1 144 млрд. тенге.

В 2018 году был реализован проект по обеспечению жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов Республики Казахстан (программа «Военный продукт»), в рамках которого было открыто более 75 тыс. специальных текущих счетов, сумма поступлений из ведомств составила 85 млрд. тенге, из них на пополнение депозитных счетов направлено 25,6 млрд. тенге. Выдано 2015 займов на общую сумму 30,7 млрд. тенге.

1.4. Общественная оценка деятельности Банка

Банк уделяет большое внимание прозрачности своей деятельности. В 2018 году в республиканских и региональных СМИ было размещено 8 430 материалов о деятельности Банка либо с упоминанием о Банке. Количество упоминаний о деятельности Банка с учетом социальных сетей достигло 58 954 упоминаний, из них 29 232 упоминания было о программе «Нурлы жер». В целом за отчетный период проведено 3 пресс-конференции, а также 17 пресс-туров по объектам жилищного строительства в регионах. В целях популяризации Банком программы «Военный продукт» в воинских частях были проведены разъясняющие семинары с участием председателя Общественного совета Банка Сергея Пономарева.

Кроме того, в 2018 году размещена реклама на 220 наружных конструкциях, из них: 172 ситиборда на остановочных комплексах в 6 регионах, 48 билбордов в остальных регионах. В 8 филиалах Банка напечатано 60 баннеров для собственных конструкций и конструкций, выделенных акиматами. Напечатано 5 700 000 единиц полиграфической продукции (листовки, лифлеты, брошюры, плакаты, стикеры), в том числе 45 000 брошюр

по программе «Военный продукт». Подготовлены и размещены в социальных сетях 50 разъясняющих и продвигающих видеороликов, в рубрике «Личный капитал» на телеканале «31 канал» в программе «Информбюро» вышло 10 выпусков, посвященных реализации системы жилстройсбережений и программы «Нұрлы жер».

На официальных страницах в социальных сетях Facebook.com, Vk.com, Instagram.com, а также на видеохостинге Youtube.com за 2018 год подписались 79 645 человек. Общее количество подписчиков страниц Банка в соцсетях на 31 декабря 2018г. составило 202 169 человек.

Проведенное в конце 2018 года маркетинговое исследование показало, что 83,4% от общего количества респондентов доверяют Банку, а узнаваемость системы жилстройсбережений и Банка повысилась до 97,2% в 2018 году против 95,6% в 2017 году.

ГЛАВА 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

2.1. Социальная миссия, ответственность и партнерство

Банк рассматривает социальную ответственность как один из ключевых принципов своей деятельности. При осуществлении деятельности в области КСО Банк руководствуется Стратегией, утвержденной решением Правления Банка в декабре 2016 года. Целью Стратегии является установление основополагающих принципов и приоритетов, которых придерживается Банк в управлении проектами в области КСО. Стратегия направлена на повышение эффективности деятельности Банка в области КСО с использованием международных норм поведения и принципов, закреплённых международными стандартами в области КСО и устойчивого развития.

При оценке эффективности деятельности в области КСО Банк руководствуется экономическими показателями и показателями по работе с персоналом. Так, по состоянию на 31 декабря 2018 года количество клиентов Банка составило около 1,3 млн. человек.

№	Показатели по состоянию на 31.12.2018г.	Результат
Экономические показатели		
1	Количество клиентов	1 292 627 человек
2	Доля казахстанского содержания в закупках Банка	66,51%
Показатели по работе с персоналом		
1	Степень вовлеченности персонала	74%
2	Количество работников, прошедших внешнее обучение	1 817 человек
3	Количество работников, прошедших внутреннее обучение	17 109 человек

В своей деятельности Банк стремится оказывать социальную помощь обществу через повышение финансовой грамотности населения и реализацию специальных мер, направленных на повышение осведомленности населения о продуктах и услугах Банка, развитие навыков их использования и разъяснение практических выгод от их использования.

2.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

На протяжении всей истории Банк выполнял свои функции и как экономический и социальный финансовый институт. Успех нашей деятельности и развития тесно связан с выстраиванием надежных отношений с заинтересованными сторонами. Банк ценит доверие заинтересованных сторон как главную ценность и при взаимодействии с ними руководствуется следующими основными принципами КСО:

- 1) Приверженность миссии, общим ценностям и видению Банка;

- 2) Предоставление качественных услуг на основе высокого профессионализма коллектива Банка;
- 3) Уважение чести и достоинства личности и его прав;
- 4) Честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами;
- 5) Взвешенный подход при принятии управленческих решений;
- 6) Законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия;
- 7) Охрана здоровья работников Банка;
- 8) Открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами.

Банк характеризует доверие заинтересованных сторон как главную ценность и как основу успешной банковской деятельности. Исходя из долгосрочной Стратегии Банка до 2023 года, Банк определил шесть приоритетных групп заинтересованных сторон в сфере КСО: клиенты, акционер, работники, деловые партнеры, государство, общество. В отношении приоритетных групп заинтересованных сторон Банк определил следующие стратегические задачи в сфере КСО:

1) При взаимодействии с клиентами Банк руководствуется растущими потребностями клиентов, предлагая качественные банковские продукты и услуги, а также современные технологии обслуживания. Банк стремится обеспечить своим клиентам разумную выгоду и максимальное удобство в обслуживании, в том числе предоставляет клиентам социально-ориентированные продукты, способствующие решению социальных задач (займы на приобретение земельных участков, молодым семьям и по государственным программам). При разработке своих продуктов Банк соблюдает интересы всех социальных групп населения и не допускает дискриминации уязвимых слоев населения.

2) При взаимодействии с Единственным акционером Банк стремится обеспечить стабильно высокий уровень прибыльности, экономно расходует ресурсы и соблюдает требования дивидендной политики.

3) При взаимодействии с работниками Банк создает достойные условия труда, в том числе в отношении оплаты труда, рабочего времени, еженедельных выходных дней, отпусков, обеспечивает охрану труда и соблюдение техники безопасности на рабочих местах. Для всех работников созданы равные возможности развития навыков для профессионального, карьерного роста, а также предоставляется медицинское обслуживание, социальная защита в случае сокращения или потери доходов в случае несчастного случая на производстве, болезни, материнства и ухода за ребенком, потери работы, ограничений трудоспособности. Кроме того, Банк организывает стажировки для студентов с возможностью трудоустройства в случае прохождения конкурса.

4) При взаимодействии с деловыми партнерами Банк строго соблюдает свои договорные обязательства и профессиональные стандарты, а также ожидает этого от своих деловых партнеров. Банк строит отношения на принципах взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество. Банк стремится к установлению деловых отношений с такими партнерами, поставщиками и субподрядчиками, которые придерживаются строгих природоохранных норм.

5) При взаимодействии с обществом Банк стремится к активному взаимодействию с неправительственными организациями в форме открытого диалога. Благотворительная деятельность и спонсорство являются одними из корпоративных ценностей Банка и рассматриваются как вклад в развитие общества, обеспечивающий социальную, политическую и экономическую стабильность на территориях присутствия Банка.

6) При взаимодействии с государством Банк признает свою ответственность перед органами власти и регулирующими органами, соблюдает действующее законодательство в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, коррупции и финансирования терроризма, конкуренции. Банк является ответственным налогоплательщиком, своевременно исполняющим обязательства по уплате налогов и иных обязательных платежей, формирующих республиканский бюджет.

Отчет о корпоративной социальной ответственности

АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2018 год

ГЛАВА 3. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

3.1. Экономическая политика и экономические показатели

Государственная жилищная политика Республики Казахстан направлена на выработку новых подходов стимулирования жилищного строительства для повышения доступности жилья широким слоям населения. Начиная с 2005 года, Банк принимает активное участие в реализации ряда государственных программ в качестве финансового оператора.

Разработка и внедрение эффективных механизмов жилищного финансирования является основой формирования современной стратегии жилищной политики Казахстана и обеспечения доступности жилья для семей с различным уровнем доходов. Для предоставления льготных жилищных займов клиентам/участникам данных программ Банком получены бюджетные кредиты на общую сумму 140,4 млрд. тенге (в том числе из средств Национального фонда Республики Казахстан). В целом по итогам деятельности Банка в период с 2008 по 2018 годы клиентам/участникам государственных программ было выдано 27 657 займов по льготным условиям.

№	Наименование государственной программы	Бюджетные кредиты, млн. тенге	Выдано займов, ед.
1.	Государственная программа развития жилищного строительства на 2005-2007 гг., утвержденная Указом Президента Республики Казахстан от 11.06.2004 г. №1388	57 000	16 558
2.	Государственная программа жилищного строительства на 2008-2010 гг., утвержденная Указом Президента Республики Казахстан от 20.08.2007 г. №383		
3.	Программа жилищного строительства в Республике Казахстан на 2011 - 2014 гг., утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 31.03.2011 г. №329	12 200	3 801
4.	Программа «Доступное жилье - 2020», утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 21.06.2012 г. №821		
5.	Программа развития регионов до 2020 года, утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 28.06.2014 г. №728		
6.	В рамках облигационного займа из Национального фонда Республики Казахстан	22 000	2 598
7.	Государственная программа инфраструктурного развития «Нұрлы жол» на 2015 - 2019 гг., утвержденная Указом Президента Республики Казахстан от 6.04.2015 г. №1030		
8.	Программа жилищного строительства «Нұрлы жер», утвержденная постановлением Правительства Республики Казахстан от 31.12.2016 г. №922	47 000	4 462
9.	Программа «Алматы жастары», утвержденная Решением маслихата города Алматы от 24.05.2017 г. №118	2 200	238

В рамках Программы жилищного строительства «Нұрлы жер» в 2018 году вкладчикам Банка было предоставлено 8 724 займа на сумму 64,9 млрд. тенге, введено в эксплуатацию около 373 тыс. кв. м жилья или 6 707 квартир. Программа «Свой дом» разработана Банком в целях обеспечения вкладчиков доступным жильем и позволяет клиентам Банка самостоятельно через открытое голосование выбрать застройщика и проект жилья. В 2018

году по программе «Свой дом» было заключено 107 соглашений о сотрудничестве с застройщиками, реализовано 2 955 квартир на сумму 31 млрд. тенге.

3.2. Вклад в развитие регионов

Главный вклад Банка в развитие регионов заключается в реализации государственных и региональных программ жилищного строительства, имеющих социальную направленность. Программы, реализуемые Банком, направлены на стимулирование развития жилищного строительства и его реализацию по доступным ценам. Улучшение жилищных условий граждан, в свою очередь, оказывает мультипликативный эффект на экономическое развитие регионов: способствует созданию новых объектов инфраструктуры (коммунальной, социальной и др.), стимулирует развитие действующих производств и создание новых, оказывает положительное влияние на занятость населения и развитие смежных отраслей промышленности.

3.3. Повышение качества обслуживания клиентов

Повышение качества обслуживания клиентов является одной из основных задач Банка, поэтому в Банке установлены единые стандарты обслуживания клиентов, нацеленные на повышение у клиента чувства уверенности и комфортности при посещении Банка и получении услуг. В целях мониторинга качества предоставляемых банковских услуг Банком проводятся соответствующие мероприятия в области:

- обеспечения централизованного мониторинга и контроля за соблюдением процессов и стандартов обслуживания филиалами клиентов Банка, как постоянных, так и потенциальных;
- развития и совершенствования работы с обращениями клиентов и запросами уполномоченных органов по обращениям граждан (жалобы, предложения, запросы, благодарности и др.);
- внедрения единых стандартов обслуживания клиентов, нацеленных на повышение у клиентов чувства уверенности и комфортности при посещении Банка и получении услуг, а также на формирование положительного имиджа Банка;
- реализации выходных форм по процессам, связанным с предоставлением услуг для дальнейшего анализа и принятия управленческих решений, направленных на оптимизацию процессов и улучшение качества обслуживания.

В 2018 году в Банк поступило около 8 225 обращений граждан, что на 14% больше, чем в 2017 году. По результатам рассмотрения обращений в 2018 году было дано порядка 140 рекомендаций, направленных на повышение качества обслуживания и предотвращение возникновения несоответствий системного характера в будущем.

3.4. Управление комплаенс-риском

В настоящее время в Банке действует единая система управления комплаенс-риском, которая является составной частью системы управления рисками Банка и направлена на минимизацию и/или поддержание на приемлемом уровне комплаенс-рисков, таких как возникновение финансовых потерь у Банка, и применения к ней юридических санкций. Целью системы управления комплаенс-риском является обеспечение соответствия деятельности Банка законодательным нормам Республики Казахстан, нормативным правовым актам уполномоченного органа, внутренним документам и процедурам Банка, а также законодательству иностранных государств, оказывающему влияние на деятельность Банка и признанному Республикой Казахстан.

Система управления комплаенс-риском Банка основывается на трех линиях защиты:

1) Первая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском в пределах своей компетенции и в соответствии с внутренними документами Банка (контроль первого уровня). Участниками являются работники Банка, руководители структурных подразделений Банка;

2) Вторая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском и комплаенс-контроль (контроль второго уровня). Участниками являются Главный комплаенс-контролер, подразделение комплаенс-контроля, юридическое подразделение, подразделение риск-менеджмента, безопасности, ситуационного мониторинга, внутреннего контроля;

3) Третья линия защиты осуществляет независимую оценку эффективности системы управления комплаенс-риском (контроль третьего уровня). Участником является подразделение внутреннего аудита.

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

3.5. Противодействие мошенничеству и коррупции

Банк имеет нулевую терпимость к мошенничеству и коррупции, злоупотреблениям и недобросовестному поведению. В целях предотвращения коррупционных правонарушений в Банке регламентирован комплекс мероприятий, в том числе определены цели, задачи и основные принципы противодействия мошенничеству и коррупции, внедрены антикоррупционные ограничения и запреты в отношении должностных лиц, разработан механизм предоставления письменного согласия на их принятие.

Положения Политики Банка по противодействию мошенничеству и коррупции распространяются на всех сотрудников, независимо от занимаемого ими положения, и являются обязательными для исполнения и соблюдения всеми работниками Банка. Проводимые мероприятия оказывают положительное влияние: нарушений коррупционного характера по Банку, в том числе в 2018 году не зафиксировано. За отчетный период посредством «горячей линии» поступило 10 обращений граждан, которые носили справочно-консультативный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к нарушениям коррупционного характера.

3.6. Проведение закупок и показатели по казахстанскому содержанию

Банком ведется активная работа по повышению доли местного содержания в закупках. В целом за 2018 год показатель местного содержания в закупках Банка составил 66,51%, в том числе: по работам – 6,4%, услугам – 65,4% и товарам – 28,2%. Также Банк стремится осуществлять часть закупок у представителей малого и среднего бизнеса, стимулируя тем самым развитие предпринимательства.

ГЛАВА 4. СОЦИАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ

4.1. Обеспечение доступности финансовых услуг

Развивая филиальную сеть, Банк стремится достичь удобного расположения офисов для максимального охвата наших клиентов, а также для обеспечения равного доступа к услугам для всех клиентов во всех регионах страны. Места размещения отделений Банка

(центров и точек обслуживания) выбраны с учетом таких важных факторов, как плотность населения, развитость социальной инфраструктуры, наличие транспортных магистралей и маршрутов общественного транспорта, близость к месту проживания, работы, учебы. В соответствии с этим в 2018 году было изменено местонахождение центра обслуживания в г. Алматы и местонахождение Западно-Казахстанского областного филиала; две точки обслуживания были преобразованы в центры обслуживания в Костанайском и Алматинском областных филиалах.

Как уже отмечалось, в Банке функционирует развитая сеть консультантов (агентская сеть), через которую клиенты могут получить консультационные услуги по продуктам и услугам Банка, открывать депозиты в режиме онлайн, не посещая Банк. В 2018 году был предоставлен дополнительный функционал по открытию текущих и специальных текущих счетов военнослужащим и сотрудникам специальных государственных органов, а также оформление длительных поручений на пополнение вкладов, погашение кредитов, переводов за аренду жилья.

В рамках оптимизации бизнес-процессов Банк стремится упростить и улучшить многие виды работ в том числе с помощью активной цифровизации процессов более чем в 4 раза сократилось время выполнения основных клиентских операций в отделениях Банка; более чем в 3 раза увеличилось среднее количество выполняемых одним сотрудником операций в год; более чем в 2 раза выросла прибыль на одного сотрудника. Кроме того, мы произвели замену морально устаревшей АИС (автоматизированной информационной системы Банка), привели в соответствие ИТ-инфраструктуру, повысили эффективность и качество предоставляемых банковских услуг, сократили нагрузки на кассовые узлы, расширили применение дистанционных сервисов обслуживания.

Для удобства клиентов Банк продолжает активное внедрение «Интернет банкинга», в том числе Банком разработано мобильное приложение «ЖССБ 24», доступное бесплатно с любого мобильного устройства в App Store и Google Play.

С помощью «Интернет банкинга» вкладчики могут решить многие вопросы, не покидая своего дома, например, открывать депозиты онлайн, пополнять и погашать кредиты картой любого банка без комиссий, получать выписки и справки о счетах, бронировать очередь в отделениях Банка. В течение 2018 года в системе «Интернет-банкинг» были автоматизированы следующие операции: получение справок об открытии счета, длительные поручения для военнослужащих, открытие текущего счета и депозита, введен в эксплуатацию модуль «Онлайн уступка», который дает возможность клиентам приобрести или продать права и обязательства по договору о жилищно-строительных сбережениях в Банке, Банк же имеет возможность сохранить депозитную базу. Также в 2018 году произведена доработка мобильного приложения «ЖССБ 24»: разработан новый дизайн приложения, функция регистрации пользователя, входа через ПИН/Отпечаток пальца, бронирования посещения в отделении, отображение депозитов детей у законных представителей и прочие разработки. В 2018 году число пользователей «Интернет банкинга» достигло 523 тыс., число пользователей мобильной версии - более 337 тыс.

Кроме того, с сентября 2017 года в Банке функционирует портал недвижимости «baspana.kz», который помогает клиентам приобретать жилье по государственной программе жилищного строительства «Нұрлы жер», программе «Свой дом» и другим государственным и региональным программам. Целью сервиса «baspana.kz» являлось объединение в одну базу информации о вкладчиках Банка, строительных компаниях и государственных органах. По состоянию на 31.12.2018 г. на портале «baspana.kz» зарегистрировано более 130 тыс. пользователей, подано 185 тыс. заявлений на участие в пулах, реализовано 14 129 тыс. квартир. В 2018 году на данном портале запущена

региональная программа «Орда» по Кызылординской области, которая позволяет жителям региона приобрести арендное жилье с дальнейшим выкупом, а также во исполнение программы «Нұрлы жер», на портале функционирует модуль по реализации кредитного жилья без формирования пулов. В 2018 году был введен в эксплуатацию портал «askeri.baspana.kz» - доступное жилье для военнослужащих и сотрудников специальных госорганов.

Для удобства клиентов и обеспечения возможности совершать платежи в местах с плохим качеством интернета или оплачивать небольшую сумму при погашении кредита в 2018 году реализован совместный сервис Банка и мобильного оператора «Кселл» по приему платежей через баланс телефона путем отправки СМС-сообщения. Это второй канал приема платежей, реализованный через оператора сотовой связи, с 2017 года данный способ оплаты платежей доступен для абонентов Beeline.

Следует отметить, что в июле 2018 году был запущен инновационный сервис визуального консультирования, интегрированный с вебсайтом Банка, системой «Интернет банкинга» и порталом недвижимости «baspana.kz». Сервис позволяет клиенту в удобное для него время и в удобном для него месте установить интерактивную сессию с контакт центром Банка для получения консультации по услугам и продуктам Банка посредством сети интернет. С момента запуска сервиса в среднем в месяц поступает более 5 500 звонков, сервис обслуживают 10 операторов, которые совмещают аудио и видео звонки.

Для развития собственной сети каналов дистанционного приема платежей в 2018 году установлено 115 терминалов, из которых 59 терминалов является пачко-приемники, что позволяет ускорить прием платежей в три раза. Ежедневно к платежным терминалам Банка обращаются примерно 4 700 клиентов.

Наряду с этим, Банк продолжает развивать сеть устройств самообслуживания и стремится адаптировать свои помещения под нужды людей с ограниченными возможностями. В декабре 2017 года был проведен анализ соответствия отделений Банка на предмет доступности для маломобильных групп населения. По результатам анализа в 2018 году в рамках текущего ремонта в 10 филиалах и отделениях Банка приведены в соответствие кассовые зоны, санузелы, установлены пандусы, входные группы, указатели и тактильные дорожки.

4.2. Повышение финансовой грамотности населения

В рамках деятельности по повышению финансовой грамотности населения Казахстана и ответственного отношения к личным финансам Банком ежегодно с 2015 года отмечается Всемирный день сбережений и проводятся различные разъяснительные мероприятия для взрослых и детей о важном значении сбережений. В октябре 2018 года стартовала общереспубликанская онлайн-игра «Миссия выполняема!» для привлечения новых людей в агентскую сеть Банка, в финале которой был проведен оффлайн-квест для победителей. В игре приняли участие более 2 000 человек, совокупный охват публикаций в соцсетях по итогам игры составил 1 млн 145 тыс. просмотров, посещаемость сайта в период проведения игры выросла в 10 раз (96 тыс. заходов). Кроме того, в регионах страны прошли «Уроки сбережений», организованные в средних школах 17 городов Казахстана.

С декабря 2017 года в г. Алматы в ТЦ «Atakent Mall» открыт детский город профессий «Профиленд». Банковский сектор в нем представлен отделением Банка, в котором дети могут получить первую в своей жизни трудовую книжку и в простой игровой форме больше узнать о банковских профессиях, попробовать себя в роли кассира, менеджера или руководителя Банка. Таким образом, Банк стремится с малых лет формировать у детей позитивный образ профессии банкира, научить их планировать не только свой бюджет, но и свое будущее, обращаясь по финансовым вопросам в банковское учреждение. Следует

отметить, что первый детский депозит Банка был открыт 1 февраля 2005 года и число таких депозитов растет с каждым годом: на 31 декабря 2018 года число детских депозитов составило более 124 440.

Кроме того, работниками филиалов Банка на регулярной основе проводятся прямые эфиры в социальной сети Instagram, где обсуждаются не только новости Банка, но и стандартные вопросы по местонахождению объектов, реализуемым по государственным программам, пакету документов для подачи кредитной заявки и т.д.

4.3. Социально-ориентированные программы/инструменты

При формировании своих продуктов Банк стремится учитывать интересы всех социальных групп населения. Так, в 2018 году в рамках расширения социальной направленности продуктового предложения были разработаны следующие программы и инструменты:

1) **Программа «Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов»** разработана в целях реализации Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам жилищных отношений» от 12.12.2017г. В программе предусмотрены льготные условия кредитования для военнослужащих, аннулированы комиссии за организацию и выдачу займа на рефинансирование ипотечного займа сотрудников специальных государственных органов, оформленного в другом Банке;

2) **Кредитование на приобретение первичного жилья при наличии жилищных сертификатов (социальная помощь) от местных исполнительных органов (МИО) в рамках сотрудничества/взаимодействия МИО с Банком.** В рамках исполнения поручения, указанного в Послании Президента Республики Казахстан Н.Назарбаева народу Казахстана от 05 октября 2018 года, в конце 2018 года Банком совместно с акиматами г.Астана и г.Актобе были разработаны и запущены проекты, предусматривающие частичное субсидирование (в виде жилищных сертификатов) первоначального взноса по займам на приобретение первичного жилья через систему жилстройсбережений квалифицированным педагогам, медикам, полицейским и другим востребованным в регионах специалистам за счет средств местного бюджета. В целях реализации взаимодействия с акиматами г.Астана и г.Актобе, Банком разработаны следующие внутренние документы:

- Концепция о выделении МИО средств для получения жилья;
- Соглашение о взаимодействии между Акиматом Актюбинской области и Банком в рамках реализации Государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер";
- Соглашение о взаимодействии в рамках реализации бюджетной программы "Социальная помощь отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов";
- технические порядки выдачи займов в целях исполнения Соглашений о взаимодействии с акиматами Актюбинской области и г.Астана.

3) **Арендное жилье с последующим выкупом.** В целях реализации жилья через аренду путем использования механизма аренды разработаны типовые формы:

- Соглашения о сотрудничестве по реализации арендного жилья с последующим выкупом (по списку Инициатора);
- Соглашения о сотрудничестве по реализации арендного жилья с последующим выкупом (путем формирования пула).

4) **Инициативы (программы, мероприятия) Банка по повышению качества клиентского обслуживания (улучшению условий и процедур обслуживания):**

1. Утверждены условия обслуживания спецсчетов и спецвкладов;
2. Утверждены условия участия в онлайн уступке;

3. Утверждены условия выдачи, промежуточных и предварительных займов в рамках программы Банка «Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов»;

4. Исключено требование по уступке вклада ЖСС по истечении 6 (шести) месяцев с момента заключения договора ЖСС;

5. Установлен срок отсрочки платежа по погашению основного долга по промежуточным жилищным займам "Женил", выдаваемых по 5% годовых не более 5 лет;

6. Одобрена максимальная сумма выдачи жилищных займов под гарантию физического лица в размере 3 млн. тенге;

7. Утверждены изменения и дополнения в Продуктовую линейку Банка в части предоставления предварительных, промежуточных жилищных займов под 7% годовых;

8. Исключены условия по ограничению деления по истечении 6 месяцев с момента заключения договора о ЖСС;

9. Одобрена концепция реализации жилья на стадии строительства с применением инструмента «гарантирования» БВУ;

10. Одобрено внесение изменений и дополнений в Правила о порядке взаимодействия Банка с оценщиками в части исключения условия о максимально допустимой стоимости оценки по стандартным проектам, а также требований, предъявляемым к оценщикам, претендующим на заключение договора с Банком;

11. Утверждена Концепция по порядку выделения МИО средств отдельным категориям граждан для частичной оплаты первоначального взноса;

12. Приняты к сведению Концепция нового продукта "Сертификат на договор о ЖСС" и Концепция внедрения жилищных бонусов для стимулирования притоков;

13. Утвержден новый альтернативный канал Kassa 24.

Наряду с улучшением действующих условий, Банк проводит работу по разработке и внедрению новых продуктов для населения таких как:

1. Программа "Корпоративный" разработана в целях взаимодействия с юридическими лицами по вопросу обеспечения жильем работников организаций, в том числе:

- одобрена Концепция по предоставлению предварительных займов для работников частных и государственных организации;

- разработаны основные условия предоставления предварительных займов в рамках продукта и типовые формы Соглашения о сотрудничестве по кредитованию работников организации и кредитного договора с МИО;

2. Портал «Кабинет оценщика» разработан в целях эффективного и оперативного взаимодействия оценщиков и клиентов Банка при проведении оценки имущества, передаваемого в залог;

3. Заключение соглашений со Страховыми компаниями. В целях улучшения качества обслуживания клиентов была реализована возможность заключения договоров страхования через работников Банка. Для этого подписаны договора поручения со страховыми компаниями, позволяющие Банку от имени и по поручению страховых компании заключать договора страхования с заемщиками Банка;

4. В рамках Программы "Свой дом" расширен круг возможных участников Программы за счет включения в качестве Заказчика строительства - физического лица. Все Объекты жилищного строительства включены в Программу вне зависимости от ценовой политики за жилье. Кроме того, с целью оптимизации взаимодействия Банка с Заказчиками строительства в рамках Программы разработан новый единый документ, регулирующий порядок согласования объектов жилищного строительства, порядок работы подразделений Банка и их взаимодействия по реализации жилья через систему жилстройсбережений. Изменения позволили расширить возможность применения иных способов реализации жилья. Разработано новое направление кредитования Дольщиков, с применением инструмента гарантирования БВУ.

ГЛАВА 5. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

5.1. Показатели экологической результативности и энергосбережения

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов, мы не являемся производственным предприятием и в процессе своей деятельности не оказываем вреда окружающей среде. В тоже время для осуществления своей деятельности Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. В целях минимизации своего воздействия на окружающую среду, повышения операционной эффективности и сбережения электрической энергии, а также во исполнение Приказа Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан¹ от 30 ноября 2015 года №1139, в здании Банка и филиалов установлены светодиодные светильники мощностью 48 Ватт, а также счетчики с разной тарификацией в зависимости от времени суток. В Карагандинском и Восточно-Казахстанском областных филиалах в рамках снижения потребления теплоресурсов установлены автоматические тепловые пункты с функцией современной передачи данных в теплоснабжающую организацию.

5.2. Ответственное обращение с отходами

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника.

Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного документооборота «Documentolog». Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование. Входящие документы поступают в структурные подразделения Банка в электронном виде. Внешний обмен документами в электронном формате осуществляется с юридическими и физическими лицами, которые пользуются системой КЦОЭД ДОС24. За счет внедрения электронного документооборота нам удалось существенно сократить использование бумаги и сохранить десятки гектаров живого леса. В 2018 году в ТОО «Карина Trading» на вторичную переработку были переданы бумажно-технические отходы, бумага, архивная документация в количестве около 2 тонн. Следует отметить, что Кызылординским филиалом в 2018 году в государственный архив г.Кызылорда было передано 12 626 дел и документов за 2006-2010 годы.

При эксплуатации Банком объектов инфраструктуры образуются опасные отходы, в том числе отработанная оргтехника, картриджи, люминесцентные лампы, аккумуляторы и отходы от механической и биологической очистки сточных вод, а также опасные отходы от технического обслуживания корпоративного автопарка (отработанные масла, покрышки, промасленная ветошь, промасленный песок и др.). Банк совершенствует систему управления опасными отходами, и в результате практически 98% всех опасных отходов было передано на переработку или обезвреживание. В 2018 году на переработку в ТОО «ПромТехноРесурсКZ» было передано около 9 тонн использованных расходных материалов и оргтехники.

5.3. Охрана окружающей среды

В 2018 году работники Банка приняли активное участие в ежегодной экологической акции «Жасыл Мекен», проводимой по инициативе Общественного совета Банка с целью популяризации защиты окружающей среды. В рамках акции было организовано онлайн-голосование, которое охватило 25 000 вкладчиков Банка, по итогам голосования по всей

¹ Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30.11.2015 г. №1139 «Об утверждении Правил формирования и ведения карты энергоэффективности, отбора и включения проектов в карту энергоэффективности». Отчет о корпоративной социальной ответственности АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2018 год

республике во дворах домов вкладчиков Банка было высажено более 1 000 саженцев деревьев с участием жителей домов, был организован полив и удобрение высаженных деревьев. Совокупный охват в социальных сетях составил более 360 тыс. просмотров, трафик на портал «Баспана» в дни голосования вырос на 15%; проект вошел в short-лист казахстанской премии в области развития общественных связей «Ак Мерген». Также сотрудники Банка принимают активное участие на общегородских субботниках.

ГЛАВА 6. ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

6.1. Ключевые характеристики персонала Банка

Фактическая численность работников Банка по состоянию на 31 декабря 2018 года составляет 1 073 человека. Количество принятых на работу работников в 2018 году составило 183 человек. Средний возраст сотрудников – 35,3 года.

6.2. Кадровая политика

Основной целью Кадровой политики Банка, утвержденной решением Совета директоров Банка (протокол №17 от 30.10.2015г.), является закрепление ценностей эффективной корпоративной культуры Банка, ориентированной на развитие и инновации, результативность и меритократию, команду и уважение, лидерство и инициативу.

6.2.1. Подбор сотрудников

При подборе и продвижении кадров Банк придерживается принципа равных возможностей и основывается исключительно на объективной оценке профессиональных знаний, опыта в соответствии с квалификационными требованиями к должности, исключая какие-либо проявления дискриминации.

В целях соблюдения принципов прозрачности и объективности в процессе подбора персонала, в Банке действует система конкурсного отбора сотрудников, разработанная с учетом лучших практик международных компаний и современных требований в области управления развитием человеческих ресурсов и закреплённая в Правилах трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка. В целях обеспечения информационной прозрачности, информация обо всех вакантных позициях Банка размещается на внутреннем портале, на сайте Банка и специализированных рекрутинговых сайтах, а также предоставляется в Центр занятости, чтобы каждый желающий казахстанец, обладающий требуемой квалификацией, мог принять участие в конкурсе.

При подборе персонала обязательной процедурой является тестирование профессиональных знаний кандидата на вакантную должность. После успешного прохождения профессионального тестирования (не менее 80% правильных ответов от общего количества вопросов теста), кандидат допускается к устным собеседованиям с представителями Банка. Окончательное решение о приеме на работу принимается Председателем Правления Банка.

6.2.2. Привлечение молодых кадров (практика и стажировка)

Банк заинтересован в привлечении студентов и молодых специалистов к работе в наших структурных подразделениях. Для вчерашних студентов - это уникальная возможность построить карьеру в успешной компании и реализовать амбициозные цели. В целях поддержки молодых специалистов Банк ежегодно осуществляет прием студентов на практику и стажировку, принимает активное участие в ярмарках вакансий и, таким образом, вносит свой вклад в формирование профессиональных кадров. В 2018 году в центральном аппарате и филиалах Банка практику и стажировку прошли 126 человек.

6.2.3. Обучение сотрудников

Развитие персонала является одним из составляющих успеха любой организации, поэтому Банк поддерживает стремление работников к получению новых знаний и саморазвитию и ежегодно выделяет средства на обучение, развитие и повышение профессионального уровня работников.

Для обучения и развития сотрудников Банком применяются современные технологии обучения: система дистанционного обучения и контроль знаний через интернет-тестирование, геймификация, проведение фасилитированных сессий, обучение действием, бизнес-кейсы, внутренние тренинги, внешнее обучение. Мероприятия по повышению профессионального уровня работников включают обучение, переподготовку и повышению квалификации, работу с кадровым резервом, тестирование работников фронт офиса на знание банковских продуктов, проведение аттестации работников Банка. Коллектив Банка - это команда высококвалифицированных профессионалов с высшим образованием.

Обеспечение внешнего и внутреннего обучения работников Банка осуществляется в соответствии с годовыми Планами обучения и повышения квалификации работников и руководящего состава Банка. По результатам обучения работник представляет отчет непосредственному руководителю с выводами, рекомендациями и предложениями по улучшению практической деятельности Банка.

В 2018 году в различных обучающих программах, семинарах и тренингах приняли участие порядка 1 817 работников Банка с целью развития профессиональных навыков и изучения мирового опыта. Участниками внутреннего обучения в 2018 году стали 17 109 работников Банка.

Среди программ обучения, участие в которых в 2018 году приняло наибольшее количество сотрудников, можно выделить тренинги «Продажи на 100% Современные технологии самомотивации, постановки и достижения целей в продажах» (обучение прошел 781 агент/консультант) и «Сильные продажи» (число участников - 411 человек). Это связано, прежде всего, с необходимостью повышения коммуникативных способностей наших консультантов и агентов, их умения находить общий язык с самыми разными людьми. Тренинги для консультантов и агентов позволяют им более эффективно проводить рекламную-разъяснительную работу, привлекать больше вкладчиков в систему жилстройсбережений.

Также в 2018 году для 24 сотрудников Банка, в том числе 10 сотрудников филиалов и 14 сотрудников центрального аппарата, было организовано двухлетнее обучение по программе MBA/Executive MBA. Отбор сотрудников на обучение по программам MBA/Executive MBA осуществлялся на конкурсной основе. Кроме того, для работников филиалов и Центрального аппарата Банка была проведена Стратегическая сессия с целью актуализации стратегии и долгосрочной миссии Банка, его ценностей и видения.

Следует отметить, что в 2018 году по итогам исполнения плановых показателей по освоению кредитных средств, предоставленных Банком на кредитование вкладчиков по выкупу кредитного жилья в рамках Программы жилищного строительства «Нұрлы жер» среди областных филиалов Банка три призовых места заняли Восточно-Казахстанский ОФ, Костанайский ОФ и Павлодарский ОФ. В качестве поощрения работников данных филиалов Банком были организованы тренинги: за 1 место - обучение 24 работников Восточно-Казахстанского ОФ на тему «Agile: гибкий стиль управления проектами» / «Certified Agile Professional»; за 2 место – обучение 20 работников Костанайского ОФ на тему «7 навыков высокоэффективных людей»; за 3 место – обучение 25 сотрудников Павлодарского ОФ на тему «Управление персоналом в стиле коучинг». Кроме того, 6 сотрудников данных филиалов были направлены на зарубежное обучение «Брендинг личности» в г. Дубай (ОАЭ). Кроме того, в качестве меры поощрения для работников Атырауского ОФ было организовано обучение на тему «Эмоциональный интеллект».

Наряду с очной и заочной формами обучения для сотрудников Банка предусмотрена Система дистанционного обучения (СДО), которая подразумевает бесплатное краткосрочное обучение без отрыва от производства от основной деятельности в виде вебинаров, электронных курсов, электронного тестирования. В 2018 году в Банке было проведено дистанционное обучение на онлайн платформе с использованием подходов геймификации для 939 работников агентской сети и 571 работников филиальной сети. Такое обучение нацелено на повышение уровня профессиональных знаний работников фронт-офиса и их заинтересованности при изучении внутренних нормативных документов и стандартов Банка. В целом в 2018 году электронные курсы обучения прошли 3 626 человек, из них 3 207 работников филиалов и 419 работников Центрального аппарата. Кроме того, 3 093 работников Банка приняли участие в вебинарах и 6 391 человек прошли электронное тестирование.

6.2.4. Кадровый резерв

С целью формирования резерва руководящего и управленческого состава кадров и подготовки работников, имеющих потенциал для карьерного роста, к занятию руководящих и управленческих должностей, в Банке с 2008 года ведется работа по формированию Кадрового резерва работников, обладающих потенциалом развития.

Численность работников, состоящих в кадровом резерве Банка в 2018 году, составила 126 человек, из них 17 работников были перемещены на вышестоящие должности (14% состава Кадрового резерва) и 8 исключены по причине увольнения.

Кроме того, 26 работников Банка являются участниками Единого кадрового резерва АО «НУХ «Байтерек», из них в группу «топ 20» (готовые к назначению руководящие работники) вошли 5 человек; в группу «топ 50» (будущие руководящие работники) - 5 человек; в группу «топ 100» (будущие руководители структурных подразделений) - 16 человек.

6.3. Социальная политика

В 2018 году между работниками и Банком в лице их представителей был заключен Коллективный договор, регулирующий трудовые, социально-экономические и профессиональные отношения между Банком и работниками. Коллективный договор содержит преимущественно дополнительные по сравнению с законодательством положения об условиях труда и его оплаты, охраны и безопасности, социальном и жилищно-бытовом обслуживании работников Банка, предоставляемые гарантии и льготы.

В 2016 году в целях мотивации профессиональной деятельности, формирования корпоративного духа работников, а также публичного признания заслуг работников или коллектива, в Банке утверждены Правила морального поощрения работников и подразделений. Данные правила определяют порядок выдвижения работников и подразделений для их морального поощрения.

6.3.1. Мотивация и оплата труда сотрудников

В 2018 году Банк продолжил работу в области повышения эффективности, прозрачности и сбалансированности системы материальной и нематериальной мотивации и оплаты труда работников, которая является одним из важнейших направлений работы с персоналом и обеспечивает соблюдение норм и гарантий согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда Банк на регулярной основе проводит исследования рынка труда и уровня заработных плат.

Утвержденная система премирования работников Банка учитывает эффективность результатов деятельности каждого работника и его индивидуальный вклад в результат деятельности компании. Система стимулирования персонала нацелена на достижение высоких производственных результатов и повышение производительности труда. Кроме премий по результатам труда работникам Банка выплачивается премия к государственным праздникам Республики Казахстан. В Банке также действует система морального поощрения работников, которая включает как признание личных заслуг работника в виде объявления благодарности, награждения почетной грамотой, присвоения званий «Лучший работник Банка», «Заслуженный работник Банка», занесения в Книгу Почета Банка, так и представления к государственным наградам и званиям.

В целях повышения операционной эффективности Банка, а также эффективного управления человеческими ресурсами в долгосрочной перспективе в дочерних организациях АО "НУХ "Байтерек" был реализован проект по созданию организационной платформы для HR процессов, предусматривающий оценку должностей и создание системы грейдов с использованием бально-факторного метода филиала ООО "Хэй Групп" в Казахстане (далее - "Хэй Групп"). В ключевые задачи проекта входило:

- структурирование информации о функционале и назначении каждой должности и измерении ее веса в контексте каждой дочерней организации;
- формирование структуры должностных разрядов (грейдов) с использованием факторно-бального метода "Хэй Групп";
- калибровка результатов оценки Банка, а также сравнение с аналогичными структурами;
- построение согласованной и конкурентоспособной системы оплаты труда на основании структуры грейдов.

Основные результаты проекта:

- произведена оценка должностей и сформирована система грейдов для должностей административных и управленческих должностей;
- произведена оценка текущей ситуации по оплате труда должностей, в том числе проанализирована внутренняя справедливость и внешняя конкурентоспособность;
- подготовлены рекомендации по системе оплаты труда, включая разработку вилки заработных плат.

6.3.2. Охрана здоровья работников и содействие здоровому образу жизни

В основе концепции социальной ответственности Банка лежит охрана здоровья работников Банка и обеспечение безопасности их труда. В целях обеспечения социальной защиты работников, Банком ежегодно заключается договор медицинского страхования, в рамках которого Банк оплачивает 100% стоимости лечения. В 2018 году услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни воспользовались 1 090 работников Банка. В рамках данного договора работники Банка три раза в неделю имеют возможность в частном порядке получить медицинскую консультацию приглашенных врачей, в среднем услугами врача пользуются около 100 сотрудников в месяц. Также в рамках договора медицинским обслуживанием пользуются и члены семьи сотрудников Банка.

Мы активно пропагандируем здоровый образ жизни среди наших работников и помогаем им формировать полезные привычки. Так, в рамках договора медицинского страхования для работников Банка предусмотрено посещение фитнес-центра. В 2018 году услугами фитнес-центра воспользовались 150 работников Банка.

В 2018 году в рамках программы «Здоровье» в Банке была проведена акция «День донора», в которой приняло участие около 90 сотрудников Центрального аппарата Банка.

В целях морального поощрения работников Банк ежегодно организует выезд детей в летний лагерь. В 2018 году в летний лагерь было направлено 196 детей работников Банка.

Спортивные мероприятия. В 2018 году более 150 работников Банка и филиалов приняли участие в благотворительных забегах: «Алматы марафон», Осеннем забеге и VI Marathon в г.Астане.

Ежегодно работники центрального аппарата Банка и его филиалов принимают участие в соревнованиях и внутрибанковских турнирах по мини-футболу. Общее количество участников турнира в 2018 году составило 130 человек. Футбольные команды Банка участвуют практически во всех чемпионатах и турнирах Казахстана по мини-футболу и футзалу и занимают призовые места. В декабре 2018 года Банком был организован турнир по мини-футболу в честь 15-летия Банка с приглашением 15 команд из числа работников финансовой сферы, высших учебных заведений и коммерческих организаций.

В честь 25-летия Национальной валюты сотрудники Банка во всех регионах приняли участие в спортивных состязаниях, организованных Национальным Банком РК.

Женская часть коллектива Банка активно посещает тренировки по волейболу. В 2018 году тренировки на постоянной основе посещали свыше 20 человек. В будущем планируется организовать турнир по волейболу среди работников Банка.

Также среди работников Банка проводится ежегодный турнир по настольному теннису. В январе 2018 года прошел турнир по настольному теннису среди работников центрального аппарата Банка, приуроченный к юбилейной дате Банка.

В целях создания условий для развития творческого и организаторского потенциала работников Банка ежегодно в честь празднования Дня финансистов проводится игра Клуба веселых и находчивых (КВН). В 2018 году в ней приняли участие 130 сотрудников Банка. Также с целью командообразования и создания положительного имиджа Банка, команды ЖССБК принимают активное участие в различных интеллектуальных играх, квестах.

В целях мотивации молодых работников, улучшения морального климата и пропаганды ценностей и миссии Банка как внутри коллектива, так и за его пределами, в Банке с 2014 года действует Совет молодых специалистов (СМС), в состав которого входят 20 молодых работников Банка. Члены СМС на безвозмездной основе активно участвуют в корпоративных мероприятиях, промоакциях и благотворительных проектах Банка.

6.3.3. Обеспечение безопасности и охраны труда работников

В целях создания и обеспечения безопасных и благоприятных условий труда работников в Банке внедрена соответствующая система безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности. Так, в каждом из структурных подразделений и в филиалах Банка работают ответственные специалисты по безопасности и охране труда, к основным функциям которых относятся:

- проведение всех видов инструктажей работников по вопросам безопасности и охраны труда;
- контроль обеспечения нормальных условий труда на рабочих местах, а также санитарного и противопожарного состояния помещений и территорий Банка и филиалов.

В соответствии с положениями нормативно-правовых актов и внутренних документов Банка в области безопасности и охраны труда для всех специалистов по безопасности и охране труда дважды в год проводится вебинар-обучение по вопросам безопасности и охраны труда работников, регулярно организовываются семинары непосредственно в филиалах Банка, а также в центральном аппарате Банка. Не реже одного раза в два года все работники Банка проходят тестирование на знание безопасности и охраны труда.

В целях практической отработки навыков поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций различного характера для работников Банка ежегодно проводится не менее 4 тренировок и учений, в том числе:

- сейсмотренировка - эвакуация из здания по сигналу оповещения и связи;
- тренировка по сигналу «Пожар» - эвакуация из здания, имитация и тушение пожара;
- тактико-специальное учение - эвакуация из здания, имитация оказания первой помощи и спасения людей специальной командой работников Банка;
- общегородская сейсмотренировка - эвакуация из здания по сигналу оповещения и связи.

Также в филиалах Банка постоянно проводятся тренировки по видам чрезвычайных ситуаций, характерным для данной территории.

6.4. Благотворительность и спонсорство

Благотворительность и спонсорство являются частью корпоративной культуры Банка и одним из традиционных направлений участия в жизни общества, обеспечивающим социальную, политическую и экономическую стабильность территории, где ведется деятельность Банка. Для Банка благотворительная деятельность и спонсорство значимы с точки зрения укрепления деловой репутации Банка и развития внутренней корпоративной культуры. Банк рассматривает все поступающие обращения по оказанию благотворительной помощи и развивает программу вовлечения работников в благотворительные проекты в разных формах участия: частные денежные и иные пожертвования, у каждого работника есть возможность внести свой личный вклад в общее дело.

В 2018 году в честь Дня Победы работники Банка за счет собственных средств оказали финансовую помощь в виде продовольствия и медикаментов ветеранам и труженикам тыла на общую сумму более 200 тыс. тенге. Ежегодно к Международному дню пожилых людей работники Банка собирают и раздают продуктовые корзины, оказывают финансовые помощь, закупают бытовую технику.

Работники Банка за счет собственных средств оказывают материальную помощь воспитанникам детских домов и деревень, домов малютки, детям с инвалидностью и с диагнозом ДЦП, участвуют в акциях по сбору вещей, продовольственных корзин и новогодних подарков. В 2018 году сумма материальной помощи составила примерно 700 тыс. тенге.

Для помощи детям-сиротам, детям из малообеспеченных и многодетных семей, а также семьям с детьми с инвалидностью работниками Банка были собраны средства, в том числе в рамках акций «Дорога в школу» и «День защиты детей», в размере более 1,0 млн тенге. Кроме того, работники Банка регулярно организуют сбор средств для оказания финансовой поддержки больных детей, нуждающихся в операциях, лечении и медикаментах, в рамках акции «Дари тепло» сотрудники Банка участвуют в сборе теплой одежды, вещей и обуви для малоимущих семей.

В целом в 2018 году на благотворительность было направлено около 2,0 млн тенге за счет собственных средств сотрудников Банка.

Ввиду большого количества поступающих в Банк от общественных организаций и частных лиц заявлений об оказании благотворительной и спонсорской помощи, Банком была рассмотрена возможность включения в бюджет 2018 года статьи «Спонсорская и благотворительная помощь».

Благотворительная, спонсорская и филантропическая помощь Банком осуществляется в строгом соответствии с Правилами осуществления благотворительности АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и согласно основным направлениям Благотворительной программы АО «Жилстройсбербанк Казахстана» на 2018-2020 годы.

Банком в рамках осуществления мероприятий по спонсорству и благотворительности в 2018 году была оказана благотворительная помощь в качестве филантропической деятельности двум сиротам и лицам, оставшимся без попечения родителей из г. Актобе на сумму 1 111 111 тенге для участия в системе жилищно-строительных сбережений, а также

оказана спонсорская помощь Общественному фонду «Фонд развития шахмат» (г. Астана) для реализации Благотворительного проекта для детей с ограниченными возможностями «Шахматы для всех» в 2018-2019 гг. в сумме 15 000 000 тенге.