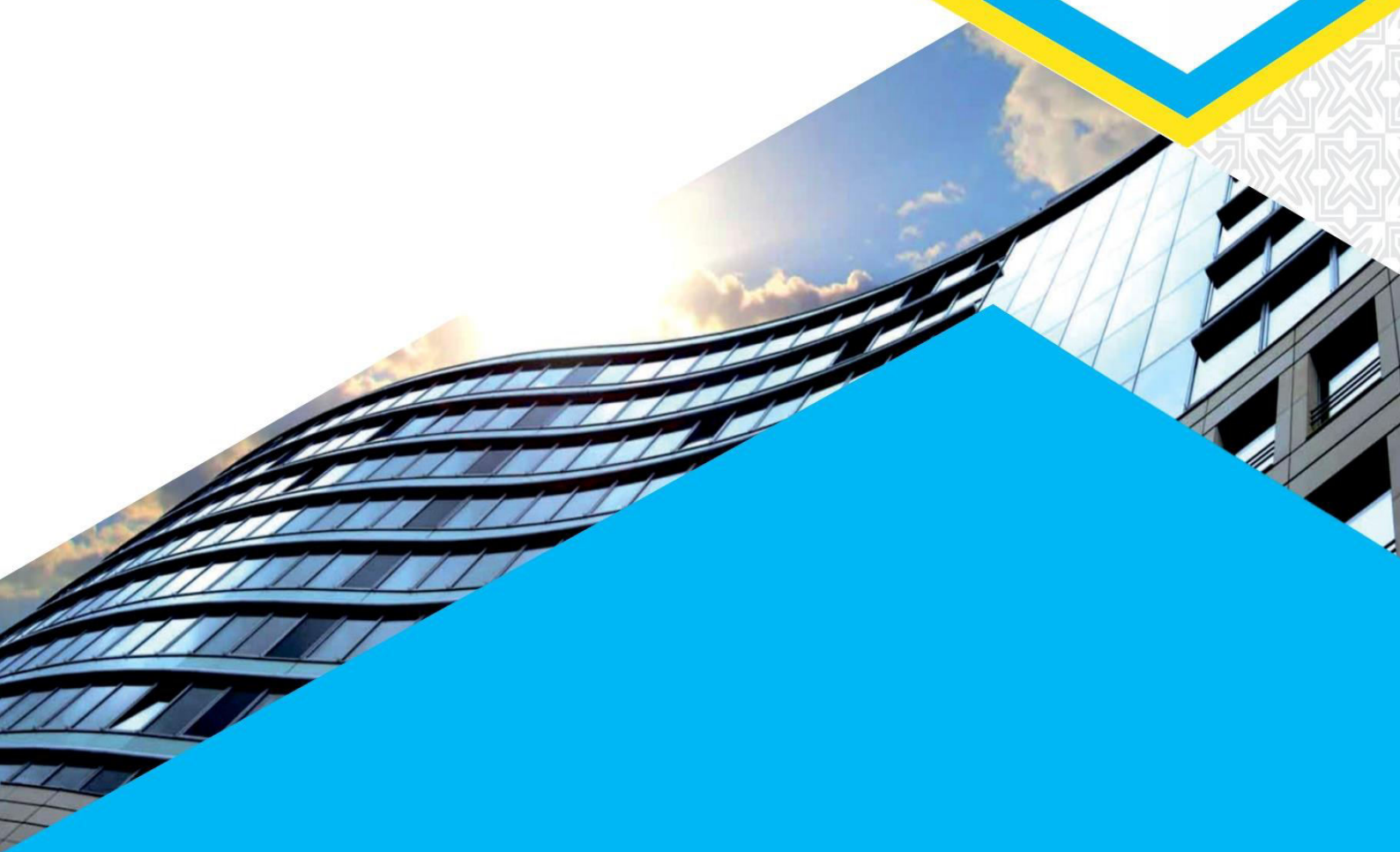


"ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҮРҒЫН ҮЙ
ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ" АҚ



АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК
КАЗАХСТАНА"

**ОТЧЕТ
О КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТИ
АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»
ЗА 2017 ГОД**



Алматы, 2018



Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О БАНКЕ.....	4
1.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	4
1.2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА.....	5
1.3. МИССИЯ И РОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН	6
1.4. ОБЩЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА	6
ГЛАВА 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	7
2.1. СОЦИАЛЬНАЯ МИССИЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПАРТНЕРСТВО	7
2.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	7
ГЛАВА 3. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ	9
3.1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ.....	9
3.2. ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ	10
3.3. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	10
3.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЛАЕНС-РИСКОМ	10
3.5. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ	11
3.6. ПРОВЕДЕНИЕ ЗАКУПОК И ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЗАХСТАНСКОМУ СОДЕРЖАНИЮ.....	11
ГЛАВА 4. СОЦИАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ	12
4.1. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	12
4.2. ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ.....	12
4.3. СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ	13
ГЛАВА 5. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ	13
5.1. ПОКАЗАТЕЛИ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЯ.....	13
5.2. ОТВЕТСТВЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ.....	14
5.3. ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ.....	14
ГЛАВА 6. ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ.....	15
6.1. КЛЮЧЕВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРСОНАЛА БАНКА.....	15
6.2. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА	15
6.2.1. Подбор сотрудников.....	16
6.2.2. Привлечение молодых кадров (практика и стажировка)	16
6.2.3. Обучение сотрудников	16
6.2.4. Кадровый резерв	18
6.3. СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА	18
6.3.1. Мотивация и оплата труда сотрудников.....	19
6.3.2. Охрана здоровья работников и содействие здоровому образу жизни.....	19
6.3.3. Обеспечение безопасности и охраны труда работников	20
4.4. БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СПОНСОРСТВО	20



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 этой связи, 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 нашей 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-II.

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.

Кроме того, Банк является оператором новой Программы жилищного строительства "Нұрлы жер" (Программа "Нұрлы жер"), утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2016 года № 922.

1.2. Организационная структура

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, орган управления, исполнительный орган и службу внутреннего аудита.



В структуру Центрального аппарата Банка входят следующие семь блоков: блок развития, блок по бизнесу, блок по рискам и внутреннему контролю, блок по финансам, блок по ИТ-технологиям и операционной деятельности, блок по сопровождению процессов и блок по безопасности и административной хозяйственной деятельности.

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 2017 клиенты банка открыли 330 тыс. вкладов, при этом каждый второй вклад был открыт через агентов.

По состоянию на 1 января 2018 года

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

Агентская сеть:
835 консультантов;
113 консультационных центров;
Агент - юридическое лицо АО «Казпочта»

В июне 2017 года между Банком и АО «Казпочта» было заключено соглашение о сотрудничестве, 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:

- 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 01 января 2018 года) банком заключено 1 527 542 договоров о жилстройсбережении на общую сумму 4 806,2 млрд. тенге, сумма сбережений вкладчиков на конец 2017 года составила 520 млрд. тенге, при этом выдано 170 725 займов на общую сумму 898 млрд. тенге.

1.4. Общественная оценка деятельности Банка

Банк уделяет большое внимание прозрачности своей деятельности. В 2017 году в республиканских и региональных СМИ было размещено 4 208 материалов о деятельности Банка либо с упоминанием о Банке; проведено 10 пресс-конференций, из которых 7 пресс-конференций прошли в регионах.

В целях освещения хода реализации Программы «Нұрлы жер» в 2017 году вышло порядка 400 публикаций в СМИ, подготовлено и опубликовано 50 пресс-релизов, напечатано и распространено 800 000 листовок. Кроме того, размещена реклама на билбордах (30 конструкций), лайтбоксах, остановочных комплексах, в метро, общественном транспорте, супермаркетах, отделениях банка (всего 170 размещений). Подготовлены и размещены на республиканском телеканале «Астана» видеоролики о Программе «Нұрлы жер» (всего осуществлен 471 показ), в рубрике «Личный капитал» на 31 канале в программе «Информбюро» вышло 26 выпусков, посвященных реализации системы жилстройсбережений и программы «Нұрлы жер».

Банк имеет официальные страницы в социальных сетях Facebook.com, Vk.com, Instagram.com, а также размещает видеоматериалы на видеохостинге Youtube.com. В 2017 году количество подписчиков в Facebook выросло до 49 400 пользователей, в социальной сети «ВКонтакте» число подписчиков увеличилось до 44 400 человек. С начала года была запущена новая страница Банка в Instagram.com, которая набрала за год 27 600 подписчиков.

Проведенное в конце 2017 года маркетинговое исследование показало, что 82% от общего количества респондентов доверяют Банку. Отмечается рост эффективности основных каналов рекламы Банка. В итоге охват целевой аудитории посредством рекламной активности по сравнению с 2016 годом вырос на 11% и составил 78,9%. Узнаваемость системы жилстройсбережений и Банка повысилась до 95,6% в 2017 году против 82% в 2016 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 2017 года количество клиентов Банка составило около 1,1 млн. человек.

№	Показатели по состоянию на 31.12.2017г.	Результат
Экономические показатели		
1	Количество клиентов	1 092 010 человек
2	Доля казахстанского содержания в закупках Банка	55,14%
Показатели по работе с персоналом		
1	Степень вовлеченности персонала	75%
2	Количество работников, прошедших обучение	1420 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 на 2014-2023 годы, 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.

ГЛАВА 3. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

3.1. Экономическая политика и экономические показатели

Государственная политика жилищного строительства Республики Казахстан включает три наиболее важных элемента:

- 1) финансирование приобретения жилья;
- 2) финансирование строительства жилья;
- 3) государственная поддержка в обеспечении жильем семей с невысоким уровнем доходов, то есть с доходами, недостаточными для получения в банках ипотечного кредита на рыночных условиях.

Разработка и внедрение эффективных механизмов жилищного финансирования по трем данным направлениям является основой формирования современной стратегии жилищной



политики Казахстана и обеспечения доступности жилья для семей с различным уровнем доходов. Начиная с 2005 года, Банк принимает активное участие в реализации ряда государственных программ в качестве финансового оператора. Для предоставления льготных жилищных займов клиентам/участникам данных программ Банком получены бюджетные кредиты на общую сумму 100,2 млрд. тенге (в том числе из средств Национального фонда Республики Казахстан). В целом по итогам деятельности Банка в период с 2008 по 2017 годы клиентам/участникам государственных программ было выдано 23 530 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	3459
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	8 000	874
9.	Программа «Алматы жастары», утвержденная Решением маслихата города Алматы от 24.05.2017 г. №118	1 000	41

Отдельно следует отметить Программу жилищного строительства «Нұрлы жер», в рамках которой в 2017 году вкладчикам Банка было предоставлено 4 160 займов на сумму 31,3 млрд. тенге, введено в эксплуатацию 765,72 тыс. кв. м жилья или 12 762 квартир. В рамках Программы «Свой дом», разработанной Банком в целях обеспечения вкладчиков доступным жильем, в 2017 году было заключено 47 соглашений о сотрудничестве с застройщиками, реализовано 226 квартир на сумму 2,2 млрд. тенге. Уникальность программы «Свой дом» заключается в том, что клиенты Банка самостоятельно через открытое голосование могут выбрать застройщика и проект жилья.



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 2017 году в Банк поступило около 1 570 обращений граждан, что на 10,7% меньше, чем в 2016 году. По результатам рассмотрения обращений в 2017 году было дано порядка 100 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 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 2017 году не зафиксировано.

3.6. Проведение закупок и показатели по казахстанскому содержанию

Банком ведется активная работа по повышению доли местного содержания в закупках. В целом за 2017 год показатель местного содержания в закупках Банка составил 55,14%, в том числе: по работам – 5,4%, услугам – 49,7% и товарам – 0,04%. 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 2017 году было изменено местонахождение двух центров обслуживания в г. Алматы, одного центра в г. Жанаозен Мангистауской области и одной точки обслуживания в Актыубинской области.

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.

Для удобства клиентов с 2016 года активно внедряется Интернет банкинг, в том числе разработано мобильное приложение Банка «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. Кроме того, с 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.

Наряду с этим, Банк продолжает развивать сеть устройств самообслуживания, а также 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 Западно-Казахстанском областном филиале Банка были проведены соответствующие работы для обеспечения комфортного пребывания маломобильных групп населения. В рамках текущего ремонта остальных отделений Банка в 2018 году планируется приведение в соответствие кассовых зон, санузлов, установка пандусов, входных групп, указателей и тактильных дорожек.

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 2017 году в целях популяризации системы жилстройсбережений в г. Алматы проведен игровой поисковый квест «День Сбережений», в г. Усть-Каменогорск Восточно-Казахстанским областным



филиалом Банка была организована акция «Первый класс - первое сбережение!» для школьников и проведены классные часы на тему необходимости сбережений.

В декабре 2017 года в День Первого Президента в г. Алматы в ТЦ Atakent Mall открылся детский город профессий «Профиленд». Банковский сектор в нем представлен отделением Банка. В рамках данного проекта 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 даже 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 1 января 2018 года число детских депозитов составило более 120 000.

4.3. Социально-ориентированные продукты

С целью расширения социально-ориентированных продуктов в 2017 году в Банке была утверждена Программа «Дорожная карта поддержки молодежи города Алматы на 2017-2020 годы», нацеленная на обеспечение жильем и поддержку молодых семей в г. Алматы. В рамках программы «Алматы Жастары» утверждена ставка вознаграждения в размере 5% годовых по предварительному и промежуточному жилищным займам «Женіл». Кроме того, в рамках программы «Нурлы жер» утверждены ставки вознаграждения в размере 5% годовых по следующим направлениям:

- «Строительство кредитного жилья через систему жилстройсбережений»;
- «Развитие индивидуального жилищного строительства» для расчета платежеспособности клиентов.

В целях обеспечения равного доступа широких слоев населения к системе жилстройсбережений, а также снижения нагрузки при входе в систему жилстройсбережений Банком были отменены комиссии за заключение договора о жилстройсбережениях и за увеличение договорной суммы.

С августа 2017 года Банком внедрена новая тарифная программа «Баспана», которая позволяет построить жилищный план для клиента в зависимости от его реальных доходов, а в дальнейшем клиент может самостоятельно регулировать срок накопления и срок получения займа, а также ежемесячный платеж и жилищный план.

В рамках Программы Банка «Свой дом» в 2017 году были внедрены нововведения, позволяющие повысить прозрачность и привлекательность данной программы для вкладчиков Банка, в том числе:

1) внедрена процедура голосования вкладчиков Банка через подачу заявлений на участие в пуле по данному жилому объекту, позволяющая осуществлять отбор жилищных объектов непосредственно самими вкладчиками Банка;

2) между Банком и АО «Фонд гарантирования жилищного строительства» заключен меморандум, предусматривающий возможность участия вкладчиков Банка в «долевом строительстве»;

3) утверждены процедуры реализации жилья по направлениям: «Жилье, построенное за счет застройщика», «Жилье, построенное за счет размещения обусловленного депозита», «Жилье для дольщиков», а также по списку организации (работодателя);

4) регламентированы процедуры бронирования жилья, направленные на закрепление



строящегося жилья за клиентом и обеспечение выкупа жилья после завершения строительства.

ГЛАВА 5. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

5.1. Показатели экологической результативности и энергосбережения

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов, мы - не производственное предприятие 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 установлены светодиодные светильники мощностью 48 Ватт, а также счетчики с разной тарификацией в зависимости от времени суток. Филиалами Банка также внедряются мероприятия, направленные на снижение потребления энерго- и теплоресурсов.

5.2. Ответственное обращение с отходами

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. В 2017 году в ТОО «Карина Trading» на вторичную переработку было передано около 2 тонн использованной бумаги.

Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота «Documentolog». Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование. За счет внедрения электронного документооборота нам удалось существенно сократить использование бумаги и сохранить десятки гектаров живого леса.

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.). В течение последних нескольких лет Банк совершенствует систему управления опасными отходами, и в результате практически 98% всех опасных отходов было передано на переработку или обезвреживание.

5.3. Охрана окружающей среды

В 2017 году работники Банка приняли активное участие в экологической акции «Жасыл Мекен», проведенной по инициативе Общественного совета Банка с целью популяризации защиты окружающей среды. В рамках акции по всей республике во дворах домов вкладчиков Банка в городах Алматы, Астана, Павлодар, Петропавловск, Уральск, Атырау, Актобе,

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».



Кызылорда, Тараз и Семей было посажено более 700 деревьев, в том числе сосны, ели, каштаны, тополя и карагачи. В акции также участвовали жильцы домов и представители КСК. Самая массовая посадка деревьев прошла в Алматы - в микрорайоне «Саялы» и в Парке Первого Президента было посажено более 400 саженцев.

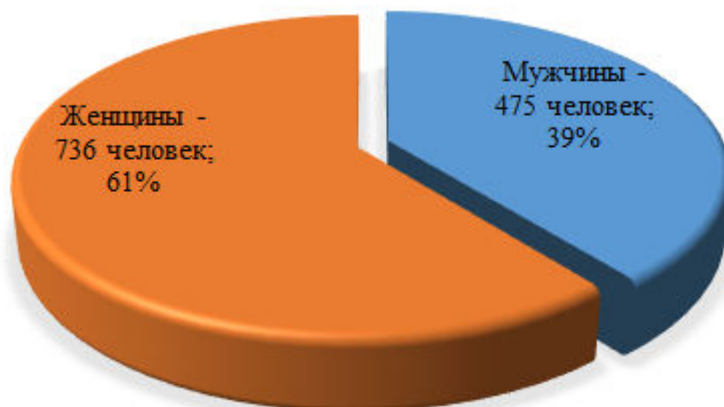
ГЛАВА 6. ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

6.1. Ключевые характеристики персонала Банка

Количество работников по состоянию на 31 декабря 2017 года согласно общей штатной численности работников Банка, составила 1 211 человек. Общее количество работников Банка по сравнению с 2016 годом практически не изменилось.

В гендерном разрезе доля мужчин в общей численности работников Банка составила 39% (475 человек), доля женщин - 61% (736 человек).

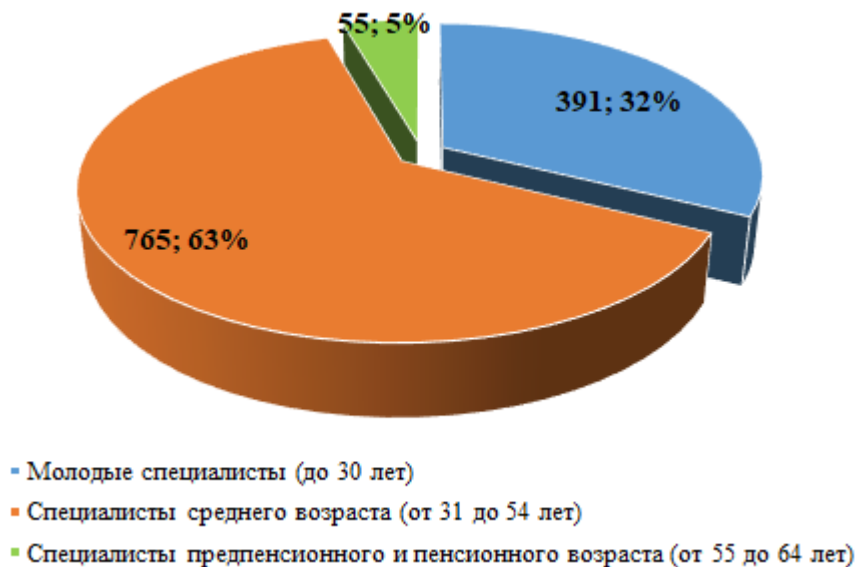
Количество работников Банка в гендерном разрезе



Основную часть работников – 765 человек (63%) составили специалисты среднего возраста (от 31 до 54 лет). Численность молодых специалистов Банка в возрасте до 30 лет включительно составила 391 человек (32%), количество работников предпенсионного и пенсионного возраста (от 55 до 66 лет) составило 55 человек (5%). Таким образом, средний возраст работников Банка составил 35 лет.



Возрастная структура работников Банка



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 развития 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. Всего по состоянию на 31 декабря 2017 года доля работников Банка в возрасте моложе 30 лет составила треть общего числа сотрудников.

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. Так, в 2017 году в центральном аппарате и филиалах Банка практику и стажировку прошел 121 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, 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 с 2004 года в соответствии с годовыми 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 практической деятельности Банка.

В 2017 году на участие в различных обучающих программах, семинарах и тренингах было выделено более 95 млн. тенге. Это позволило направить на обучение порядка 1 420 работникам Банка, в том числе 447 работников центрального аппарата (31% от общего числа работников, прошедших обучение) и 973 работникам филиалов (69%). При этом, наибольшую активность в обучении проявили сотрудники Актюбинского областного филиала, Алматинского городского филиала в г. Алматы и Центрального филиала в г. Астана.



Количество работников филиальной сети, принявших участие в обучении



Среди программ обучения, участие в которых в 2017 году приняло наибольшее количество сотрудников, можно выделить: тренинг «Управление продажами и ориентация на долгосрочное сотрудничество», в котором приняло участие 463 агента/консультанта, а также тренинг «Клиентоориентированный сервис» с числом участников - 164 человека. 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 рекламно-разъяснительную работу, привлекать больше вкладчиков в систему жилстройсбережений.

Также следует отметить, что для двух членов Правления Банка в 2017 году было организовано двухлетнее обучение по программе Executive MBA; в связи с изменением стратегии Банка Председатель Правления прошел обучающий курс «Эффективная компания» по методологии Ицхака Адизеса. Кроме того, в 2017 году впервые для работников филиалов и Центрального аппарата Банка была проведена Стратегическая сессия с целью разработки новой стратегии и долгосрочной миссии Банка, его ценностей и видения. Также впервые было организовано обучение более 40 внештатных сотрудников на тренинге «Оператор Call Center».



Количество работников, принявших участие в программах обучения



Наряду с очной и заочной формами обучения для сотрудников Банка предусмотрена Система дистанционного обучения (СДО), которая подразумевает бесплатное краткосрочное обучение без отрыва от производства в виде вебинаров, электронных курсов, электронного тестирования. В 2017 году в Банке было проведено дистанционное обучение на онлайн платформе с использованием подходов геймификации для 804 работников агентской сети и 492 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 2017 году электронные курсы обучения прошли 3 684 человека, из них 3 261 работник филиалов и 423 работника Центрального аппарата. Кроме того, 3 330 работников Банка приняли участие на вебинарах и 7 340 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 ведется работа по формированию Кадрового резерва работников, обладающих потенциалом развития.

В 2017 году была организована встреча сотрудников, состоящих в Кадровом резерве с высшим руководством Банка, кроме того, проведено 5 кустовых семинаров по обмену опытом среди филиалов по основным процессам: кредиты, депозиты, взаимодействие с местными исполнительными органами, а также тренинги по развитию личностных качеств.

По итогам 2017 года более 25% состава Кадрового резерва было назначено на руководящие должности.



6.3. Социальная политика

В 2010 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 2017 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», так и представления к государственным наградам и званиям.

6.3.2. Охрана здоровья работников и содействие здоровому образу жизни

В основе концепции социальной ответственности Банка лежит охрана здоровья работников компании 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 2017 году услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни воспользовались 1 070 работников Банка, что составляет 88% общего количества работников. 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.

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 2017 году услугами фитнес-центра воспользовались 150 работников Банка.

В 2017 году в рамках программы «Здоровье» в Банке была проведена акция «День донора», в которой приняло участие около 50 сотрудников Центрального аппарата Банка.

Спортивные мероприятия. В 2017 году более 100 работников Банка и филиалов вышли на старт забега в городах Алматы и Астана, в целом участниками и гостями марафона стали почти 30 тыс. человек.

Ежегодно работники центрального аппарата Банка и его филиалов принимают участие в соревнованиях и внутрибанковских турнирах по мини-футболу. Общее количество участников турнира в 2017 году составило 110 человек. Футбольные команды Банка участвуют практически во всех чемпионатах и турнирах Казахстана по мини-футболу и футзалу и занимают призовые места. В 2017 году лучшая команда Банка поехала на чемпионат по футболу в Россию.

Женская часть коллектива Банка активно посещает тренировки по волейболу. В 2017 году тренировки на постоянной основе посещали свыше 30 человек. В будущем мы планируем организовать турнир по волейболу среди работников Банка.

Также среди работников Банка проводится ежегодный турнир по настольному теннису. В 2017 году в турнире приняли участие около 500 сотрудников 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 прошлом году в ней приняли участие 120 сотрудников.

В целях мотивации молодых работников, улучшения морального климата и пропаганды ценностей и миссии Банка как внутри коллектива, так и за его пределами, с 2014 года в Банке действует Совет молодых специалистов (СМС), в состав которого входят 34 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.

4.4. 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 2017 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 400 тыс. тенге. Работниками Восточно-Казахстанского областного филиала в честь Дня вывода войск из Афганистана и Дня Батыра была оказана финансовая помощь воинам-афганцам для возведения памятника в размере 50 тыс. тенге. К Международному дню пожилых людей работники Банка собирают и раздают продуктовые корзины, оказывают финансовую помощь, закупают бытовую технику.

Работники Банка за счет собственных средств оказывают материальную помощь воспитанникам детских домов и деревень, домов малютки, участвуют в акциях по сбору вещей, продовольственных корзин и новогодних подарков. В 2017 году сумма материальной помощи составила примерно 500 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 около 1,4 млн тенге. Кроме того, работники Банка регулярно организуют сбор средств для оказания финансовой поддержки больных детей, нуждающихся в операциях, лечении и медикаментах.

Сотрудниками Карагандинского областного филиала был организован сбор средств в размере более 400 тысяч тенге для оказания помощи жителям села Чкалово Карагандинской области, пострадавшим от паводков.

В целом в 2017 году на благотворительность было направлено около 2,7 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 принято решение рассмотреть

**"ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ
ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ" АҚ**



**АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК
КАЗАХСТАНА"**

возможность включения в бюджет 2018 года статьи «Спонсорская и благотворительная помощь».