



«ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН  
ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ  
БАНКІ» АҚ ҚЫЗМЕТІНІҢ  
НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ

## ТУРАЛЫ ЕСЕП

# МАЗМҰНЫ



<b>«ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ</b>	<b>2</b>	<b>7. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2014 ЖЫЛҒЫ НӘТИЖЕЛЕРІН ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІ БОЙЫНША БАҒАЛАУ</b>	<b>13</b>
<b>«ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ</b>	<b>3</b>	7.1. Негізгі қызмет	13
<b>1. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2014 ЖЫЛҒЫ КОРПОРАТИВТІК ОҚИҒАЛАРЫНЫҢ КҮНТІЗБЕСІ</b>	<b>4</b>	7.1.1. Салымдар қабылдау	13
<b>2. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2014 ЖЫЛҒЫ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ</b>	<b>5</b>	7.1.2. Заемдар беру	14
2.1. Қызметтің негізгі нәтижелері	5	7.1.3. Инвестициялық қызмет	17
2.2. Нарықтағы позициялар	6	7.2. Банктің Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысуы	19
<b>3. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ЖАЛҒЫЗ АКЦИОНЕРІ</b>	<b>7</b>	7.2.1. 2008–2010 МБ іске асыру	19
<b>4. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ</b>	<b>8</b>	7.2.2. Қолжетімді тұрғын үй-2020	19
<b>5. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ БАСҚАРМАСЫ</b>	<b>11</b>	7.2.3. Банктің әлеуметтік жобаларды іске асыруға қатысуы	19
<b>6. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ СТРАТЕГИЯСЫ</b>	<b>12</b>	7.3. Операциялық қызмет	20
6.1. Банктің миссиясы және келешегі	12	7.3.1. Ақпараттық даму	20
6.2. Стратегиялық даму мақсаты	12	7.3.2. Банк рейтингілері	21
6.3. 2014 жылға мақсаттар мен міндеттер	12	7.3.3. Бизнес-үрдістерді дамыту	21
		7.4. Қызметкерлер құрамын дамыту	22
		<b>8. САТУДЫ ЖӘНЕ ӨТКІЗУДІ ҢЫТАЛАНДЫРУ ЖҮЙЕСІ</b>	<b>24</b>
		8.1. Банктің сату жүйесі	24
		8.1.1. Агенттік желі	24
		8.1.2. Байланыс орталығы	25





8.1.3. Төлем қабылдаудың балама тәсілдері	25	12.4. Кредиттік комитет	39
8.2. Банктің жарнамалық және PR-қызметі	26	12.5. Ақпараттық ресурстар жөніндегі комитет	39
<b>9. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ САЯСАТЫ ЖӘНЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖҮЙЕСІ</b>	<b>27</b>	12.6. Бюджет комиссиясы	39
9.1. Тиімділік көрсеткіштерінің орындалу динамикасы	32	12.7. Негізгі құралдардың және материалдық емес активтердің, жатып қалған тауар-материалдық қорлардың құнын белгілеу және есептен шығару жөніндегі комиссия	39
<b>10. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ</b>	<b>33</b>	12.8. Кадр мәселелері жөніндегі комитет	40
10.1. Банктің дивидендтік саясаты	34	12.9. Банк Басқармасының 2014 жылғы қызметін бағалау	40
<b>11. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ЖӘНЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ КОМИТЕТТЕРІ ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ</b>	<b>35</b>	<b>13. БАСҚАРМА ЖӘНЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ МҮШЕЛЕРІНЕ СЫЙАҚЫ БЕРУДІҢ НЕГІЗГІ ҰСТАНЫМДАРЫ</b>	<b>40</b>
11.1. Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитет	35	<b>14. КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК</b>	41
11.2. Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитет	35	14.1. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершіліктің негізгі бағыттары	41
11.3. Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитет	36	14.1.1. Қызметкерлердің денсаулығын қорғау	41
11.4. Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет	36	14.1.2. Білім беру жобалары	41
<b>12. БАСҚАРМА ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ</b>	<b>37</b>	14.1.3. Экология және еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету	41
12.1. Стратегия және корпоративтік даму жөніндегі комитет	38	<b>15. ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТ ЖӘНЕ ЕСЕПТІЛІК</b>	<b>43</b>
12.2. Активтерді және пассивтерді басқару комитеті	38	15.1. Аудиторлық қорытынды	44
12.3. Банктік өнімдер және үрдістер жөніндегі комитет	38	15.2. «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ 2014 жылғы қаржылық есептілігі	46
		<b>16. 2015–2018 ЖЖ. АРНАЛҒАН НЕГІЗГІ МАҚСАТТАР</b>	<b>51</b>

## «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ



**Алина Алдамберген**

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ  
Директорлар Кеңесінің  
Төрағасы

### *Құрметті ханымдар мен мырзалар, клиенттер мен әріптестер!*

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ есеп беру жылында халыққа қолжетімді талаптармен тұрғын үй заемының түрлерін ұсыну мақсатында Банк қызметтерін жетілдіру, клиенттермен жүргізілетін жұмыс сапасын жақсарту, Банктің кредиттік өнімдерін түсіндіру және танымалдығын арттыру бойынша ауқымды жұмыстар жүргізді.

Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің, сондай-ақ Банк қызметтерінің сұранысқа ие екендігі және өзектілігі Банктің қаржы нарығындағы үлесімен және позицияларымен расталады. Өткен жылы тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне қатысушылардың халықтың экономикалық белсенді бөлігіне шаққандағы үлесі 5% құрады, бұл азаматтардың тұрғын үй құрылыс жинақтарын ұзақ уақыт бойы жинау мәдениетінің артқандығын, сондай-ақ ТҚЖ жүйесіне жаңа қатысушылар тартылғанын көрсетеді. Бұл ретте, Банк халықтың ұзақ мерзімді салымдары саласында көшбасшы болып отырса, активтері бойынша екінші деңгейлі банктер арасында 12 орынды иеленді. 2014 жылы қазақстандық ипотеканың әрбір үшінші теңгесін Банк берді.

Мемлекеттің әлеуметтік-бағдарлы міндеттерін шешу мақсатында, сондай-ақ Банктің Қазақстанның әлеуметтік-экономикалық дамуына қолдау көрсететін «Бәйтерек» холдингі құрамына кіретіндігін ескере отырып, әлемдік және ұлттық нарықтың ағымдағы жағдайына талдау жасай келе, Банктің 10 жылға арналған жаңа даму стратегиясы әзірленді. Бекітілген стратегияға сәйкес, Банк тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің ұстанымдарын іске асырады және Қазақстан Республикасында халықтың экономикалық белсенді бөлігіне сапалы қызмет көрсететін тұрақты қаржы институтын құруға ұмтылады.

Банктің әлеуметтік маңызды қаржы институты ретінде құрылғанын ескере отырып, оның негізгі оператор ретінде мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысатынын, оның аясында Қазақстан халқының тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жеңіл несиелер беретінін атап айту қажет. Банк «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасын тиімді іске асыруды, оның ішінде, тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулын құру рәсімін жеңілдету және аталған Бағдарламаға қатысушылар үшін бірқатар комиссияларды алып тастау арқылы қызмет көрсету талаптары мен рәсімдерін жақсартып, ЖАО-ға бөлінген қаражаттардың бюджетке қайтарылуын қамтамасыз етеді.

Халық Банк қызметімен неғұрлым толық әрі объективті танысуы үшін, 2014 жылы Қоғамдық кеңес құрылды. Оның құрамына белгілі журналистер, қоғам қайраткерлері, сондай-ақ Банк клиенттері де кірді.

Қазіргі уақытта Банк тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің ұстанымдары мен талаптарын іске асыратын ТМД-дағы жалғыз қаржы институты болып отыр. Тұрғын үйді қаржыландыру және баспана мәселелерін шешудің қолжетімді құралдарын дамытуды іске асыратын ұйымдармен тәжірибе алмасу үшін, Банк 2014 жылы екі халықаралық ұйымның: Еуропалық құрылыс жинақ кассалары федерациясының және Халықаралық тұрғын үйді қаржыландыру одағының мүшесі атанды.

Тұтас алғанда, Банк атқарған жұмыстардың 2014 жылғы қорытындысы бойынша, Банк қызметінің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізудің оң тенденциясы қалыптасты. Есеп беру жылы Fitch Ratings халықаралық рейтинглік агенттігі Банкке «BBB+» деңгейіндегі қосымша рейтинг тағайындады.

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ алдағы жылы да Қазақстанның қаржы нарығындағы өз позицияларын сақтай әрі дамыта отырып, стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу қызметін жалғастыра береді.

**Құрметпен,  
Алина Алдамберген**

**«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ  
Директорлар Кеңесінің Төрағасы**



## «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ СӨЗІ

### *Құрметті ханымдар мен мырзалар, клиенттер мен әріптестер!*

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ үшін 2014 жыл Қазақстанда тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің талаптары мен ұстанымдарын іске асыратын, жедел дамып келе жатқан қаржы институттарының бірі ретінде даму мен қалыптасудың жаңа кезеңін ашты.

2014 жылғы жұмыс нәтижесінде Банк мынадай көрсеткіштерге қол жеткізді:

- клиенттердің депозиттік базасының көлемі 247,6 млрд. теңгеге жетті. Бұл Банктің ұлттық валютадағы ұзақ мерзімді депозиттер бойынша 1-ші орында тұрақтап қалуына мүмкіндік берді;
- шарттық сома мөлшері 1,4 трлн. теңгені құрады;
- кредиттік қоржын мөлшері 203,8 млрд. теңгеге жетті;
- «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ тұрғын үйді салу мен сатып алуға несие беру нарығындағы үлесін 20,6%-ға жеткізді.

Банк үшін өткен жылдың маңызды оқиғасы өзіне Fitch Ratings халықаралық рейтинглік агенттігінің ұлттық валютадағы эмитент дефолтының «BBB+» деңгейіндегі ұзақ мерзімді рейтингін тағайындауы болды. Сондай-ақ Moody's халықаралық рейтинглік агенттігі ұлттық валютадағы депозиттік рейтингті Baa3/ Prime-3 көрсеткішіне дейін, банктің қаржылық тұрақтылық рейтингісін (BFSR) «D-» көрсеткішіне дейін көтергендігін атап өтуге болады. Рейтингтер бойынша болжам – тұрақты. 2014 жылдың қорытындысы бойынша Банк Қазақстан Республикасының екінші деңгейлі банкері арасындағы халықаралық шкала бойынша рейтингіндегі ең жоғарғы саты иегері болып табылады.

Өткен жылы клиенттерге қызмет көрсетудің сапасын арттыруға, IT-инфрақұрылымды дамытуға, бизнес үрдістердің тиімділігін көтеруге, халықаралық әріптестікті дамытуға бағытталған бірқатар іс-шаралар жүзеге асырылды. Сондай-ақ, Клиенттерге қолайлы болу үшін электронды кезек жүйесі енгізілді. Банктің жаңа веб-сайты өзірленіп, іске қосылды. Қызметкерлердің біліктілігін жетілдіру мақсатында қашықтан оқыту жүйесі пайдалануға берілді. 2014 жылы біз «Қолжетімді тұрғын үй – 2020» Бағдарламасын белсенді түрде іске асыруды әрі қарай жалғастырдық.

Халықаралық әріптестікті дамыту аясында тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің әлемдік үздік тәжірибесін қолдану, бәсекеге қабілетті жаңа өнімдерді енгізу мүмкіндігін сараптау, сондай-ақ стратегиялық әріптестік перспективаларын іске асыруды әрі қарай жалғастырды жоспарлап отырмыз.

Сөз соңында айта кетейін, посткеңестік елдер қаржы нарығында жалғыз жұмыс істеп жатқан «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ қызметінің нәтижесі - тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің қазақстандық моделі ел азаматтарының сеніміне, сұранысына ие болғандығының, бәсекеге қабілетті екендігінің айғағы.

Біз Банктің даму жолын бірлесіп өткеріп келе жатқан әрбір клиентке алғыс білдіреміз!

**Игі тілекпен,  
Айбатыр Жұмағұлов**

**«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасы**



**Айбатыр Жұмағұлов**

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ  
Басқарма Төрағасы

# 1. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2014 ЖЫЛҒЫ КОРПОРАТИВТІК ОҚИҒАЛАРЫНЫҢ КҮНТІЗБЕСІ

## Қаңтар

- 2014 ж. 1 қаңтардан бастап бірқатар комиссиялар алып тасталды (тұрғын үй құрылыс жинақ шартының қосымша келісімін жасағаны үшін комиссия, жинақтау кестесінен тыс қосымша ақша салғаны үшін комиссия және т. б.)

## Наурыз-сәуір

- Еуропалық құрылыс жинақ кассалары федерациясының мүшелігіне кіру.
- Директорлар кеңесі құрамының өзгеруі.
- Банктің 2014–2018 жылдарға арналған Даму жоспарының өзгертулермен және толықтырулармен бекітілуі.

## Мамыр

- 2013 жылға арналған жылдық қаржылық есептіліктің бекітілуі.
- Басқарманың 2013 ж. есебінің бекітілуі
- Жалғыз акционердің дивидендтер төлеу туралы шешім қабылдауы.
- Сапа менеджменті жүйесі сертификатының ISO 9001:2008 стандартына сәйкестігінің расталуы.
- BPM жүйесін енгізу арқылы кредиттік өтімді қабылдау үрдісінің автоматтандырылуы нәтижесінде кредиттік өтімді қарау мерзімінің 3 күнге дейін қысқаруы.

## Маусым-шілде

- Банктің 2013 жылға арналған Жылдық есебінің бекітілуі.
- «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ 2014–2023 жж. арналған Ұзақ мерзімді стратегиясының бекітілуі.

## Тамыз

- Moody's халықаралық рейтингтік агенттігі «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ ұлттық валютадағы ұзақ мерзімді депозиттік рейтингін Вaa3 дейін, банктің қаржылық тұрақтылық рейтингін (BFSR) – D–дейін, қысқа мерзімді рейтингті – Prime-3 дейін көтерді. Болжам: тұрақты.
- «Жас отбасы» бағдарламасы бойынша комиссия төмендетілді және төлем қабілеттілігін бағалау рәсімдері жеңілдетілді (комиссия 10 000 теңгеден 0 дейін төмендетілді).

## Қыркүйек

- Банк пен Fitch Ratings арасында рейтингтік қызмет көрсету туралы шартқа қол қойылуы.
- Халықаралық тұрғын үйді қаржыландыру одағының мүшелігіне кіру.

## Қараша

- Fitch Ratings халықаралық рейтингтік агенттігінің «BBB+» деңгейіндегі ұлттық валютадағы эмитент де-фолтының рейтингін тағайындауы, болжам – тұрақты.

## Желтоқсан

- Шарттық сома мөлшерінің 1,4 трлн. теңгеге жетуі.
- Банк Жарғысының, ДҚ туралы ереженің, ДҚ Комитеттері туралы ереженің жаңа редакцияда бекітілуі.



## Жыл ішінде

- «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасын іске асыруға қатысу.
- 179 мың жаңа қатысушылардың тартылуы.
- Банктің халыққа кредит беру, комиссиялар қолдану, «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасы бойынша тұрғын үйді сатып алушылар мен жалға алушылар пұлын құру рәсімдерін жеңілдету мәселелері бойынша ішкі құжаттарға өзгертулер енгізуі.
- ТҚЖ шарттарын жасау және клиенттерге есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету бойынша 1 қызмет көрсету орталығының ашылуы.
- Уәкілетті органдардың Банктің орталық аппаратының және филиалдарының қызметіне 10 сыртқы тексеру жүргізуі (ҚР ҰБ, Салық комитеті, Жамбыл облысы Әкімдігінің Еңбек инспекциясы басқармасы) ҚМК, «Тараз қ. бойынша Салық басқармасы» ММ, Прокуратура органдары, «ДКҚҚ» АҚ және т.б.).
- Банк қызметінің ҚР ҰБ № 29 Ережесіне сай сәйкестендірілуі.



## 2. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2014 ЖЫЛҒЫ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ



### Өңірлік желі

Қазақстан бойынша **17** филиал және  
**15** Қызмет көрсету орталығы

### Агенттік желі

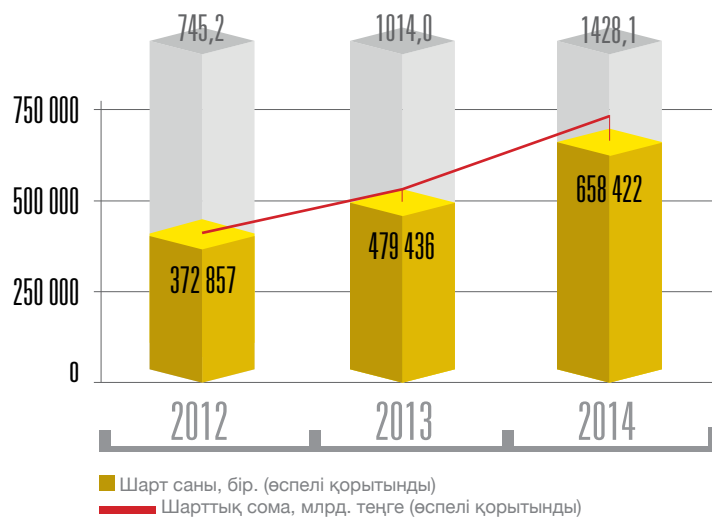
**748 агент** — жеке тұлға  
**2 агент** — заңды тұлға («Қазпошта» АҚ және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ)

ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ

## 2.1. Қызметтің негізгі нәтижелері

### Банктің негізгі өнімі

#### Тұрғын үй құрылыс жинақтары



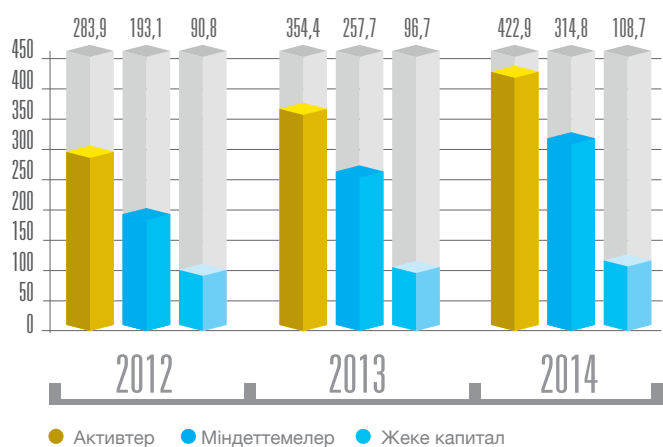
■ Шарт саны, бір. (өспелі қорытынды)  
■ Шарттық сома, млрд. теңге (өспелі қорытынды)

### Берілген заемдар



■ Заем саны, бір. (өспелі қорытынды)  
■ Заемдар, млрд. теңге (өспелі қорытынды)

### Қаржылық көрсеткіштер



● Активтер ● Міндеттемелер ● Жеке капитал

# Рейтингілер

## Moody's:

Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша ұзақ мерзімді рейтинг: Вaa3

Ұлттық валютадағы депозиттер бойынша қысқа мерзімді рейтинг: Prime-3

Қаржылық тұрақтылық рейтингі: D-

Болжам: тұрақты.

## Fitch Ratings:

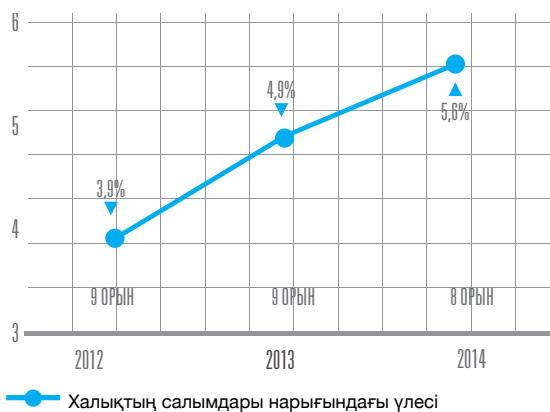
Ұлттық валютадағы эмитент дефолтының ұзақ мерзімді рейтингі: BBB+

Ұлттық валютадағы эмитент дефолтының қысқа мерзімді рейтингі: F2

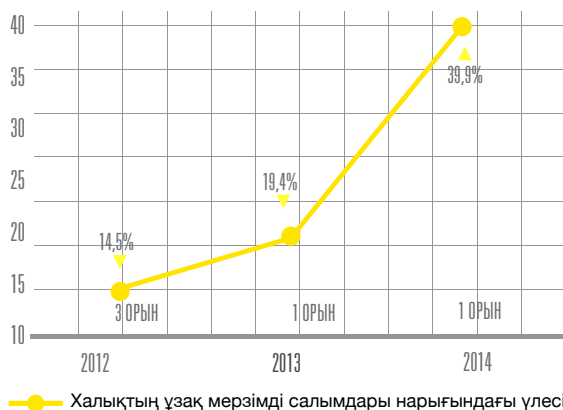
Болжам: тұрақты.

## 2.2. Нарықтағы позициялар

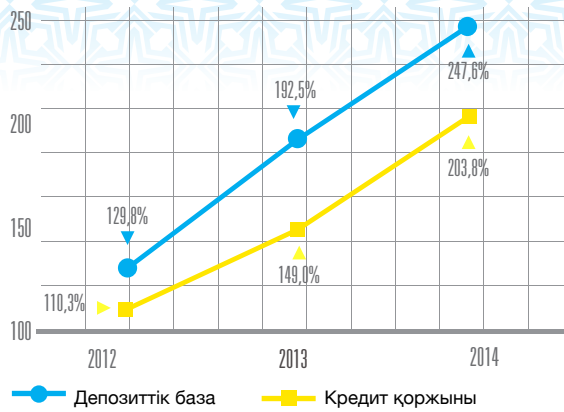
Банктің ЕДБ салымдарындағы үлесі мен орны



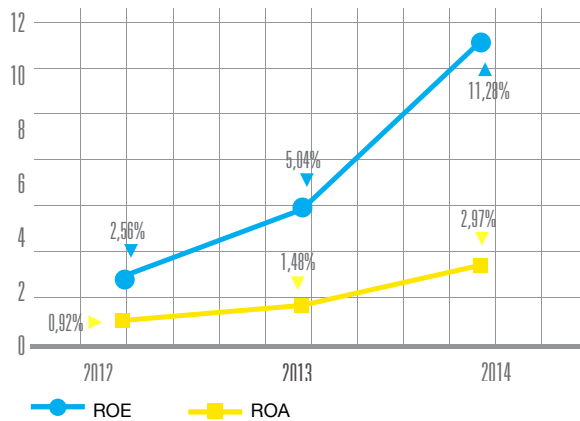
Халықтың ұзақ мерзімді салымдарындағы Банктің үлесі мен орны



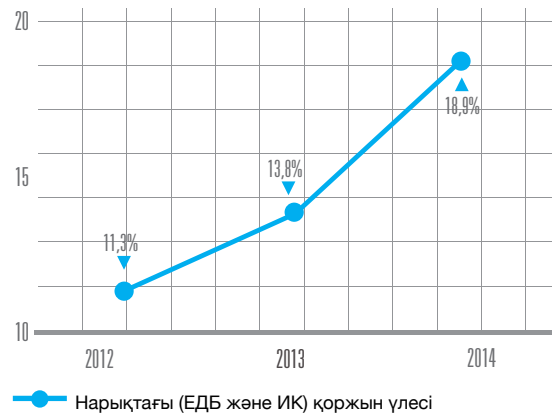
Депозиттік база және кредиттік қоржын (млрд. тг.)



ROE, ROA



Тұрғын үй салуға және сатып алуға кредиттер нарығындағы Банктің үлесі (ЕДБ және ИК)



Активтер мен меншікті капитал бойынша Банктің орны





## 3. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ЖАЛҒЫЗ АКЦИОНЕРІ

2013 жылғы тамыздан бастап «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ мемлекеттік акциялар пакетін 100% иелену және пайдалану құқығымен Банктің Жалғыз акционері болып табылады.

«Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ (бұдан әрі – Холдинг) Қазақстан Республикасы Президентінің 2013 жылғы 22 мамырдағы № 571 «Даму институттарын, қаржы ұйымдарын басқару жүйесін оңтайландыру және ұлттық экономиканы дамыту жөніндегі бірқатар шаралар туралы» Жарлығына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 25 мамырдағы № 516 «Қазақстан Республикасы Президентінің 2013 жылғы 22 мамырдағы № 571 Жарлығын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» қаулысына сәйкес құрылды.

«Бәйтерек» ҰБХ» АҚ құрылымына мынадай ұйымдар кіреді:

- Ірі жобалар мен кәсіпорындарды қаржыландыруға, инвестициялауға және экспорттық қолдауға, Қазақстан Республикасының 2012–2014 жылдарға арналған үдемелі индустриалды-инновациялық дамуы бойынша мемлекеттік бағдарламаны іске асыруға қатысатын даму институттары: «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ («ҚДБ» АҚ), «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ («ҚКМ» АҚ), «Қазақстанның инвестициялық қоры» АҚ («ҚИҚ» АҚ), «ҚазЭкспортГарант» АҚ («ҚЭГ» АҚ) және «Мемлекеттік-жеке меншік серіктестік жобаларын сүйемелдеу орталығы» ЖШС («МЖС ЖСО» ЖШС);
- Инновациялық қызметті, шағын және орта бизнесті дамытуға және «Бизнестің жол картасы – 2020» іске асыруға қолдау көрсететін институттар: «Даму» Кәсіпкерлікті дамыту қоры АҚ («Даму» ҚДҚ) АҚ және «Технологиялық даму жөніндегі ұлттық агенттік» АҚ («ТДҰА» АҚ);
- Жылжымайтын мүлік, тұрғын үй құрылыс жинақтары саласындағы жобаларды және «Қолжетімді тұрғын үй-2020» мемлекеттік бағдарламасын іске асыруға тартылған қаржы ұйымдары: «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ («ҚТҚЖБ» АҚ), «Қазақстан Ипотекалық Компаниясы» АҚ («ҚИК» АҚ), «Бәйтерек девелопмент» АҚ («БД» АҚ), «Ипотекалық кредиттерді кепілдендірудің қазақстандық қоры» АҚ («ИККҚ» АҚ).

Директорлар кеңесі Холдингінің жоғарғы басқару органы болып табылады, оның құрамына 31.12.2013 ж. бастап төмендегі адамдар кіреді:

- Мәсімов Кәрім Қажымқанұлы – ҚР Премьер-Министрі, Директорлар кеңесінің Төрағасы;
- Сағынтаев Бақытжан Әбдірұлы – ҚР Премьер-Министрінің Бірінші орынбасары, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Исекешев Әсет Өрентайұлы – ҚР Инвестициялар және даму министрі, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Сұлтанов Бақыт Тұрлыханұлы – ҚР Қаржы министрі, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Досаев Ерболат Асқарбекұлы – ҚР Ұлттық экономика министрі, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Орынбаев Ербол Тұрмаханұлы – Қазақстан Республикасы Президентінің көмекшісі, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Бішімбаев Қуандық Уәлиханұлы – Холдинг Басқармасының Төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Клаус Мангольд – тәуелсіз директор;

### Миссия

Холдингінің миссиясы – мемлекеттік саясатты іске асыру, әлеуметтік-бағдарлы міндеттерді шешу және «2050 Стратегиясында» көрсетілген міндеттерге жету мақсатында экономиканың басымдықты секторларын қаржыландыру және қолдау көрсету арқылы Қазақстанның тұрақты экономикалық дамуына ықпал ету.

### Келешек

Холдингінің 2023 жылғы келешегі – Қазақстан Республикасы Үкіметінің негізгі қаржы агенті болып табылатын, диверсификациялауды, модернизациялау мен ел экономикасының тұрақты дамуын және мемлекеттің әлеуметтік-бағдарлы міндеттерін шешуді қамтамасыз ететін холдинг.

2010–2014 жылдарға арналған үдемелі индустриалды-инновациялық дамудың мемлекеттік бағдарламасын, сондай-ақ «Бизнестің жол картасы-2020» және «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламаларын іске асыру жолымен даму институттары арқылы Холдинг мемлекеттің стратегиялық және әлеуметтік міндеттерін шешуге белсене қатысады.

### Негізгі мақсаттар мен міндеттер:

- Тәуекел-менеджменттің тиімді жүйесін енгізу.
- Ашықтық пен халықтық сенімділік деңгейін арттыру.
- Еншілес ұйымдар қызметінің синергетикалық ықпал етуін қамтамасыз ету.
- Еншілес ұйымдар қызметінің экономикалық тиімділігін/ шығынсыздық ұстанымын арттыру.
- Қосымша инвестициялар тарту.
- Жеке меншік сектормен ынтымақтастық.

- Томас Мирон – тәуелсіз директор;
- Филипп Йео – тәуелсіз директор;
- Қосанов Ерлан Жақанұлы – ҚР Премьер Министрі Кеңесінің басшысы, Холдингінің Корпоративтік хатшысының м.а.

Басқарма Холдингінің ағымдағы қызметіне басшылық жасайды, оның құрамына 5 адам кіреді:

- Бішімбаев Қуандық Уәлиханұлы – Басқарма Төрағасы;
- Алдамберген Алина Өтемісқызы – Басқарма Төрағасының орынбасары;
- Достияров Асқар Абайұлы – Басқарушы директор, Басқарма мүшесі;
- Сейджапарова Динара Нұрланқызы – Басқарушы директор, Басқарма мүшесі;
- Төлеушин Қаныш Аманбайұлы – Басқарушы директор, Басқарма мүшесі.

## 4. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ

### Алдамберген Алина Өтемісқызы



**Директорлар кеңесіне сайлану күні:** 04.07.2013 ж.

**Директорлар кеңесіндегі төрағалығы, Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелігі:** 29.04.2014 ж. бастап қазіргі уақытта – Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитетінің және Директорлар кеңесінің Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитетінің мүшесі.

**Мәртебесі:** «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ өкілі.

**Білімі:**

- 1996–1997 жж. Уильям Е. Саймон атындағы Іскерлік Әкімшілендіру мектебі, Рочестер университеті, мамандығы: «Корпоративтік қаржы және бухгалтерлік есеп».
- 1991–1995 жж. Қазақ Мемлекеттік Басқару Академиясы, мамандығы: «Қаржы және кредит».

**Жұмыс тәжірибесі:**

- 26.06.2013 ж. – қазіргі уақытта «ДАМУ» Кәсіпкерлікті Дамыту Қоры» АҚ – Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 28.11.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстан ипотекалық компаниясы» ИҰ» АҚ – Директорлар кеңесінің Төрайымы (26.11.2014ж. дейін) Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 04.07.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Директорлар кеңесінің Төрайымы.
- 17.06.2013 ж. – қазіргі уақытта «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары (23.07.2013 ж. бастап).
- 04.06.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның Даму Банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 30.05.2012 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстан қор биржасы» АҚ Биржалық кеңес мүшесі, Тәуелсіз директоры.
- 07.11.2011 ж. – 31.07.2013 ж. «Казстройсервис» ҰМҚК» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Тәуелсіз директоры.
- 18.05.2011 ж. – 23.01.2012 ж. «Самұрық-Қазына Финанс» ЖШС Бас директордың орынбасары.
- 24.01.2012 ж. – 08.01.2013 ж. «Самұрық-Қазына Финанс» ЖШС Бас директор.
- 27.04.2012 ж. – 05.07.2012 ж. «Темірбанк» АҚ Директорлар кеңесінің Төрайымы.
- 5.07.2011 ж. – 27.12.2012 ж. «Темірбанк» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 30.06.2011 ж. – 24.12.2012 ж. «БТА Банк» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 24.05.2011 ж. – 24.12.2012 ж. «Альянс Банк» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Директорлар кеңесінің Төрайымы.
- 14.03.2008 ж. – 15.04.2011 ж. Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі Төрағасының орынбасары.

### Хамитов Ерсаин Ерболатұлы



**Директорлар кеңесіне сайлану күні:** 23.04.2014 ж.

**Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелігі:** -

**Мәртебесі:** «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ өкілі.

**Білімі**

- 2000–2004 жж. А. Байтұрсынов атындағы Қостанай Мемлекеттік Университеті, Экономика институты, мамандығы: Қаржы және кредит: «Экономист-қаржыгер».

**Жұмыс тәжірибесі:**

- 04.04.2014 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның инвестициялық қоры» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 11.03.2014 ж. – қазіргі уақытта «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ, Басқарушы директор.
- 01.08.2013 ж. – 10.03.2014 ж. «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Корпоративтік қаржы департаментінің директоры.
- 18.10.2010 ж. – 31.07.2013 ж. «Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ, Бас менеджер.
- 28.09.2009 ж. – 30.09.2010 ж. «Самұрық-Энерго» АҚ, Бас менеджер.
- 20.08.2007 ж. – 25.09.2009 ж. «БТА Банк» АҚ Корпоративтік бизнес басқармасы бастығының орынбасары.



**Директорлар кеңесіне сайлану күні:** 04.07.2013 ж.

**Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелігі:**

04.07.2013 ж. бастап Директорлар кеңесінің мүшесі, Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитетінің, Директорлар кеңесінің әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитетінің, Директорлар кеңесінің Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитетінің, Директорлар кеңесінің Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитетінің мүшесі.

**Мәртебесі:**

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасы.

**Білімі:**

- 1997–1999 жж. Әл-Фараби атындағы Қазақ Мемлекеттік университеті, Экономика магистрі, мамандығы: «Экономикалық теория».
- 1993–1997 жж. Әл-Фараби атындағы Қазақ Мемлекеттік университеті, Экономика және социология факультеті, мамандығы: «Экономика және менеджмент».

**Жұмыс тәжірибесі:**

- 22.10.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасы.
- 04.07.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 15.07.2013 ж. – 05.11.2013 ж. «Технологиялық даму жөніндегі ұлттық агенттік» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 05.07.2013 ж. – 05.11.2013 ж. «Қазақстан ипотекалық компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің Төрағасы.
- 05.07.2013 ж. – 05.11.2013 ж. «ҚазЭкспортГарант» Экспорттық-кредиттік сақтандыру корпорациясы» АҚ Директорлар кеңесінің Төрағасы.
- 04.07.2013 ж. – 05.11.2013 ж. «Ипотекалық кредиттерді кепілдендірудің қазақстандық қоры» АҚ, Директорлар кеңесінің Төрағасы.
- 10.06.2013 ж. – 21.10.2013 ж. «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ Басқарушы директор.
- 04.06.2013 ж. – 17.10.2013 ж. «Қазына Капитал Менеджмент» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 05.10.2011 ж. – 28.06.2013 ж. «BAUR KAZAKHSTAN» АҚ компаниялар тобы, Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 02.07.2010 ж. – 04.10.2011 ж. Жұмағұлов ЖК Кеңесші.
- 01.12.2009 ж. – 01.07.2010 ж. ҚР Индустрия және жаңа технологиялар министрлігі, Базалық салалар департаментінің директоры.
- 13.07.2009 ж. – 30.11.2009 ж. ҚР Индустрия және жаңа технологиялар министрлігі, Кеңесші.
- 06.02.2009 ж. – 03.08.2009 ж. «MAG» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.

## Жұмағұлов Айбатыр Нышанбайұлы



**Директорлар кеңесіне сайлану күні:** 04.07.2013 ж.

**Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелігі:** Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор, Директорлар кеңесінің Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитетінің және Директорлар кеңесінің Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитетінің төрағасы, Директорлар кеңесінің әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитетінің мүшесі.

**Мәртебесі:** Тәуелсіз директор.

**Білімі:**

- 1993–1997 жж. Әл-Фараби атындағы Қазақ Мемлекеттік университеті, мамандығы: «Экономика және менеджмент».

**Жұмыс тәжірибесі:**

- 04.07.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директор.
- 21.05.2013 ж. – қазіргі уақытта «Ария Жаңа Астана» ЖШС Бас директордың орынбасары.
- 05.03.2012 ж. – 11.03.2013 ж. «Самұрық-Энерго» АҚ Корпоративтік қаржыландыру департаментінің директоры.
- 10.06.2008 ж. – 29.02.2012 ж. «Асыл-Инвест» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары.

## Кабенов Бақыт Аманжолұлы



## Бабенов Болат Базартайұлы



**Директорлар кеңесіне сайлану күні:** 04.07.2013 ж.

### Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелігі:

Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитетінің Төрағасы.

**Мәртебесі :** Тәуелсіз директор.

### Білімі:

- 1997–1999 жж. Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік қызмет академиясы, мамандығы: Мемлекеттік қызмет менеджері.
- 1992–1996 жж. Қостанай ауылшаруашылық институты, мамандығы: «Экономист-ұйымдастырушы».

### Жұмыс тәжірибесі:

- 18.07.2014 ж. – қазіргі уақытта «Цесна Капитал» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 15.05.2014 ж. – қазіргі уақытта «Имсталькон» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 12.08.2013 ж. – қазіргі уақытта «SkyBridgeInvest» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 12.08.2013 ж. – қазіргі уақытта «Компас» инвестициялық қоржынды басқару компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 04.07.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 14.12.2012 ж. – қазіргі уақытта «Республика» Басқарушы компаниясы» АҚ Басқарма төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі.
- 16.07.2012 ж. – 16.07.2013 ж. «Стресстік активтер қоры» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 14.06.2011 ж. – 14.12.2012 ж. «Ұлар Үміт» ЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 27.05.2011 ж. – 20.04.2012 ж. «Жетісу» зейнетақы активтерін инвестициялық басқаруды жүзеге асырушы ұйымы» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 19.08.2010 ж. – 14.02.2013 ж. «БТА Банк» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 19.03.2010 ж. – 19.10.2013 ж. «БТА Банк» АҚ ЕҰ» АҚ, «БТА Секьюритис» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.

## Ибрашев Мирас Бауыржанұлы



**Директорлар кеңесіне сайлану күні:** 04.07.2013 ж.

### Директорлар кеңесінің Комитеттеріне мүшелігі:

Директорлар кеңесінің Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитетінің Төрағасы, Директорлар кеңесінің Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитетінің мүшесі.

**Мәртебесі :** Тәуелсіз директор.

### Білімі:

- 2008–2010 жж. Халықаралық Бизнес Академиясы, MBA – Искери басқару магистрі.
- 1998–2003 жж. Қазақ Ұлттық Техникалық Университеті, мамандығы: «Инженер-экономист».

### Жұмыс тәжірибесі:

- 04.07.2013 ж. – қазіргі уақытта «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры.
- 02.08.2010 ж. – қазіргі уақытта «Сарыарқа Компани» ЖШС, Бас директорының орынбасары.
- 01.10.2010 ж. – 28.02.2013 ж. «Гранд АБ Групп» ЖШС Басқарушы директор.
- 30.04.2009 ж. – 22.07.2009 ж. «Дамир Транс» ЖШС Бас директор, Қадағалау кеңесінің Төрағасы.

## 5. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ БАСҚАРМАСЫ

### Жұмағұлов Айбатыр Нышанбайұлы

2013 жылғы қазаннан бастап «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасы.  
2013 жылға дейін Қазақстан Республикасының қаржы ұйымдарында басшылық лауазымдарда жұмыс істеді.



### Алтынсақа Нұржамиды Қалықбайқызы

2007 жылғы наурыздан бастап «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары.  
2007 жылға дейін екінші деңгейлі банктерде, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде басшылық лауазымдарда жұмыс істеді.



### Баймұхамбетов Қадырхан Әділханұлы

2013 жылғы қыркүйектен бастап «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары.  
2013 жылға дейін екінші деңгейлі банктерде басшылық лауазымдарда жұмыс істеді.



### Алтынбеков Қайрат Төреқұлұлы

2014 жылғы қаңтардан бастап «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары. 2014 жылға дейін «БТА Ипотека» АҚ Вице-Президенті қызметін атқарды.



### Қарашүкеев Ербол Шырақпайұлы

2013 жылғы қыркүйектен бастап «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ Басқарма Төрағасының орынбасары.  
2013 жылға дейін қаржы ұйымдарында басшылық лауазымдарда жұмыс істеді.





## 6. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ СТРАТЕГИЯСЫ

### 6.1. Банктің миссиясы және келешегі

#### Миссия

Қазақстан Республикасының барлық аймақтарында халықтың басым бөлігін тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне бірдей қолжетімділікпен қамтамасыз ету және тұрғын үй жағдайын жақсарту үшін сапалы банктік қызметтер ұсыну.

#### Банктің келешегі

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ – тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің ұстанымдарын іске асыратын, Қазақстан Республикасы халқының экономикалық белсенді бөлігіне сапалы қызмет көрсететін, сондай-ақ мемлекеттің әлеуметтік бағыттағы шешімдеріне жәрдем беретін тұрақты қаржы институты.

### 6.2. Стратегиялық даму мақсаты

10.07.2014 ж. Директорлар кеңесі бекіткен (№ 8 хаттама) Банктің 2014–2023 жылдарға арналған Ұзақ мерзімді стратегиясына сай, 2023 жылдың соңына қарай Банктің негізгі стратегиялық мақсаты – тұрғын үй құрылыс жи-

нақ жүйесіне қатысушылардың үлесін ХЭБ 17% дейін ұлғайту арқылы Банктің бәсекеге қабілеттілігін көтеру, сондай-ақ меншікті капиталдың тиімділік көрсеткішін арттыру және 6% кем емес деңгейде ұстап тұру.

### 6.3. 2014 жылға мақсаттар мен міндеттер

Есептік кезеңде Банк қызметі Банктің 2014–2023 жылдарға арналған Ұзақ мерзімді стратегиясына, Банктің 2014–2018 жылдарға арналған Даму жоспарына, Жарғыға және Банктің ішкі құжаттарына сай жүзеге асырылды.

Жоғарыда аталған құжаттарға сәйкес, 2014 жылға негізгі көрсеткіштер белгіленді. Оларға қол жеткізу төмендегі кестеде берілген:

1 кесте

Көрсеткіш атауы	2014 жылға жоспар	Нақты 2014 жылға	Орындалуы, %
Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне қатысушылардың ҚР халқының экономикалық белсенді бөлігіне үлесі*	5,2	5,34	103
ROE, %	4,89	11,28	231
Тұрғын үй құрылыс жинақ шарттары, бірл.	122 000	178 986	147
Заем беру, млн. теңге	60 000	97 826	163

2014 жылдың қорытындылары бойынша ЭБХ нақты үлесі 5,34% құрады, бұл 486,5 мың қолданыстағы қатысушылардың еліміздің 9 110 мың адамды құрайтын экономикалық белсенді бөлігіне ара қатынасының нәтижесі болып табылады. Жоспарлы 5,2% мәнге шаққанда, жоспардың орындалуы 103% болды.

теңге деңгейінде алынған ағымдағы кезеңдегі бөлінбеген пайданың оң нәтижесі.

Есептік кезең қорытындылары бойынша капитал тиімділігі 11,28% құрады. Бұл – жоспарлы көрсеткіш 4 980 млн. теңге мөлшерінде болған кездегі 11 553 млн.

Тұрғын үй құрылыс жинақ шарттары және заемдар беру туралы ақпарат келесі бөлімде берілген.

## 7. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ 2014 ЖЫЛҒЫ НӘТИЖЕЛЕРІН ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІ БОЙЫНША БАҒАЛАУ

### 7.1. Негізгі қызмет

Банк қызметінің негізгі бағыттары

- 1) тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің қатысушыларынан салымдар қабылдау;
- 2) тұрғын үй жағдайын жақсартуға заемдар беру;
- 3) Банктің уақытша бос қаражатын басқару бойынша инвестициялық қызмет.

#### 7.1.1. Салымдар қабылдау

Қазіргі уақытта Банк жұртшылыққа қаражат жинақтау кезеңі, кредит беру мерзімі және пайыздық мөлшер-

Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің өнімі -  
тұрғын үй құрылыс жинақ шарты

31.12.2014 ж. жағдай бойынша Банктің  
халыққа танымалдығы 86% құрады

лемелер бойынша ерекшеленетін мынадай тарифтік бағдарламалар ұсынады:

2 кесте

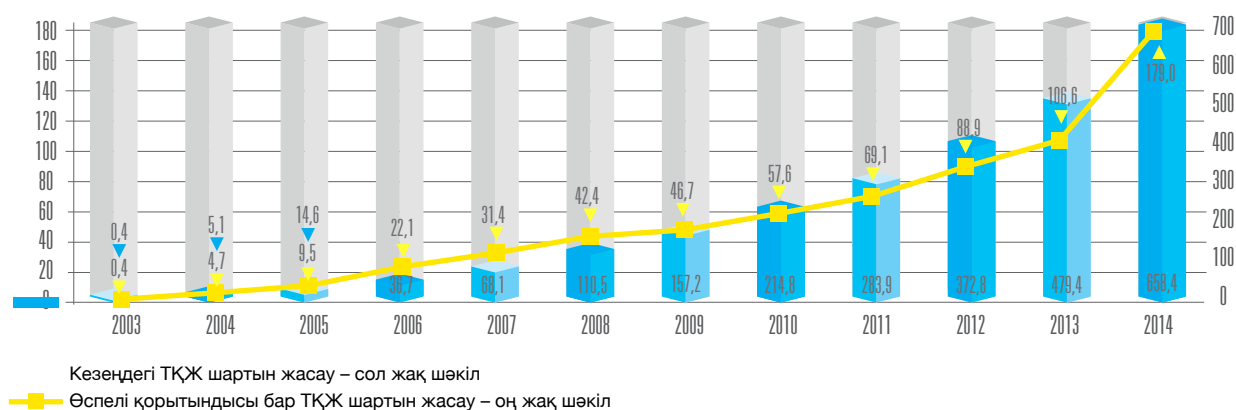
Атауы	Бастау	Өркен	Кемел	Болашақ
ТҚЖ жинақтау мерзімі	3–3,5 жыл	5,5 жыл	8,5 жыл	15 жыл
ТҚЖ салымдары бойынша сыйақы мөлшерлемесі	жылына 2%			
Тұрғын үй заемы бойынша сыйақы мөлшерлемесі	жылына 5%	жылына 4,5%	жылына 4%	жылына 3,5%
Тұрғын үй заемын беру мерзімі	6 жылға дейін	10 жылға дейін	15 жылға дейін	25 жылға дейін

Банктің барлық қолданыстағы тарифтік бағдарламалары шарттық соманың 50%-ын жинақтауды талап етеді. Бұдан бөлек, Банк бұрын қолданылған тарифтік бағдарламалар бойынша жасалған шарттарға қызмет көрсетеді, бірақ қазіргі уақытта жаңа шарттар жасалмайды.

№ 1 диаграммада Банк қызмет ете бастағаннан бергі ТҚЖ шарттарын жасау динамикасы бойынша мәлімет-

тер берілген. Банктің он жылдық дамуын сараптай келе, ТҚЖ шарттарын жасау қарқынына қарап, қазақстандық тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің дамуына халықтың қатысуы үдемелі кезеңділікпен артқанын көруге болады. Осылайша, 2012 ж. бастап 2014 ж. аралығындағы кезеңде жасалған тұрғын үй құрылыс жинақ шарттары санының өсуі орта есеппен 39% құрады.

#### 1 диаграмма. ТҚЖ шартын жасау динамикасы (мың бірлік)



2014 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша жасалған ТҚЖ шарттарының саны – 658 422, шарттық сома 1 428,1 млрд. теңгеге жетті. Қолданыстағы ТҚЖ шарттарының саны 463 800 асты, бұл 2013 жылғы көрсеткіштен 34% жоғары (345 090 шарт).

31.12.2014 ж. жағдай бойынша депозиттік база 2013 жылдың көрсеткіштерімен салыстырғанда 29%-ға артып, 247,6 млрд. теңгені құрады. Банктің кредиттік қоржыны 37%-ға өсіп, 203,8 млрд. теңгені құрады.

## 7.1.2. Заемдар беру

Банк өз салымшыларына тұрғын үй жағдайларын жақсарту шараларын жүргізуге тұрғын үй, аралық және алдын ала тұрғын үй заемдарын береді, атап айтқанда:

- Құрылыс (жер телімін сатып алу кіреді), тұрғын үй сатып алу, оның ішінде жақсарту мақсатында ауыстыру арқылы;
- Тұрғын үйді жөндеу және жаңарту (құрылыс материалдарын сатып алу, мердігерлік жұмыстар ақысын төлеу кіреді);
- Тұрғын үй жағдайын жақсарту шараларына байланысты туындаған міндеттемелерді өтеу;

- Банктер мен банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардан ипотекалық тұрғын үй заемын алу үшін алғашқы жарна салу.

Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылыс жинақ ақшасы туралы» Заңында тұрғын үй заемы бойынша сыйақы мөлшерлемесі тұрғын үй құрылыс жинақтарына салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемесінен жылына үш пайыздан артық болмауы тиіс деп белгіленген.

Алдын ала және аралық тұрғын үй заемдары бойынша қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелері:

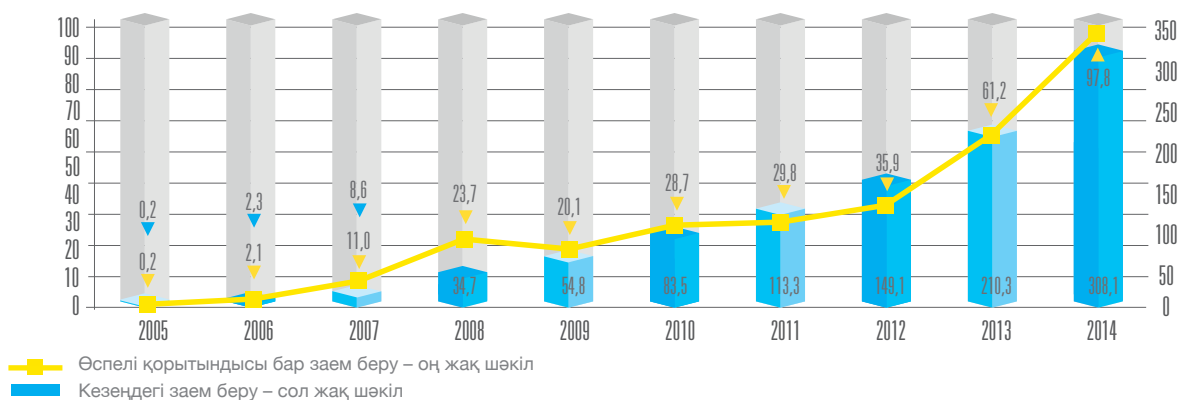
### 3 кесте

Заемдар түрі	Сыйақы мөлшерлемесі
Алдын ала тұрғын үй заемдары	жылдық 9,5/ 10% бастап (жинақтау көлеміне тәуелді түрде)
	жылдық 8% «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасы аясында, бюджет қаражаттарын пайдалана отырып
Аралық тұрғын үй заемдары	жылдық 7,5 бастап 8,5% дейін
	жылдық 6,5/7,0% «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасы аясында, бюджет қаражаттарын пайдалана отырып

Банкте заемдар беру көлеміне салыстырмалы талдау жүргізген кезде, 2005 ж. бастап 2014 ж. дейінгі кезеңде 2008 жылға дейін кредит беру көлемінің күрт өскендігі байқалады (2 диаграммада). Аталған өсу тұрғын үй за-

емдарын беру мерзімінің жетуіне, алдын ала тұрғын үй заемдарының беріле бастауына, сондай-ақ мемлекеттік тұрғын үй құрылысы бағдарламаларының іске асырылуына байланысты.

### 2 диаграмма. Заем беру динамикасы (млрд. теңге)



Сондай-ақ 2012 жылдан бастап 2014 жылға дейін 35,9 млрд. теңгеден 97,8 млрд. теңгеге дейін күрт өсу, сондай-ақ 2014 жылы тұрғын үй заемдарын берудің артуы байқалады. Бұл алдын ала және аралық тұрғын үй заемдарын беру көлемінің ұлғаюымен байланысты. Оның ішінде 2012 жылдан бастап «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы аясында беріле бастаған заемдар да бар.

2012 ж. бастап 2014 ж. аралығындағы кезеңде заем беру көлемінің жыл сайынғы өсуі орта есеппен 50% құрады.

31.12.2014 ж. жағдай бойынша, берілген заемдар саны жалпы сомасы 308,1 млрд. теңге болатын 77 786 заемды құрады. Қолданыстағы заемдар саны жалпы сомасы 203,8 млрд. теңге болатын 53 040 заемды құрады.

31.12.2014 ж. қорландыру көздеріне және пайдалану мақсатына қарай берілген заемдар құрылымы (көлемі бойынша) 3 диаграммада<sup>1</sup> берілген:

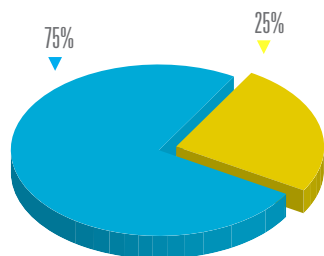
Заемдарды қорландыру көздері бойынша талдаған кезде (4 диаграммада) Банк қаражаттары есебінен берілген заемдар неғұрлым үлкен үлеске ие екендігін атап көрсету қажет (барлық берілген заемдардың 75%-ы).

<sup>1</sup> 2005–2007 МБ – Қазақстан Республикасында тұрғын үй құрылысын дамытудың 2005–2007 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы.  
2008–2010 МБ – Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысының 2008–2010 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы.



3 диаграмма.

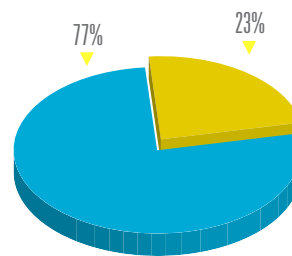
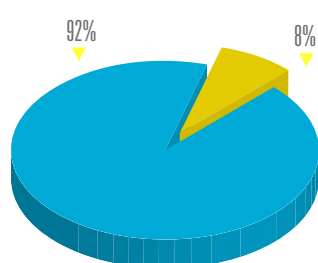
31.12.2014 ж. жағдай бойынша берілген барлық заемдар



■ Бюджет қаржысы және жарғылық капитал есебінен  
■ Банктің жеке қаражаты есебінен

4 диаграмма.

31.12.2014 ж. жағдай бойынша 2005-2007 жылдары және 2008-2010 жылдары МБ аясында берілген заемдар



5 диаграмма. 31.12.2014 жылғы жағдай бойынша пайдалану мақсатына қарай заемдар құрылымы (заем көлемі бойынша)



«Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасын іске асыру аясында 77% құрайтын Банктің меншікті қаражаттары есебінен берілген заемдардың үлесі жоғары екенін көруге болады (5 диаграммада).

Мақсатына қарай заемдар құрылымына жүргізілген талдау тұрғын үй және жер телімін сатып алуға берілген

4 кесте

Көрсеткіш атауы	Өлшем бірл.	Нақты 2012 жылға	Нақты 2013 жылға	2014 жылға жоспар	Нақты 2014 жылға	Орындалуы, %
ТҚЖ шарттары	бірл.	88 912	106 579	122 000	178 986	147
Кредит беру көлемі	млн. теңге	35 874	61 170	60 000	97 826	163

Көрсетілген кезең ішіндегі Банктің негізгі көрсеткіштерін талдау ТҚЖ шарттарының да, кредит беру көлемінің де тұрақты өсуін көрсетеді. Бұл Банк өнімдерінің қазақстандық қаржы нарығында сұранысқа ие екендігін, бәсекеге қабілеттілігін және икемділігін байқатады.

заемдардың анағұрлым үлкен үлес алатынын көрсетті (51,3%). Ал «2008–2010, 2005–2007 МБ бойынша тұрғын үй сатып алу» мақсаттарына берілген заемдар үлесі 25,2% құрайды.

Банктің 3 жылдық кезең ішіндегі негізгі қызметі бойынша нәтижелер бағасы келесі кестеде берілген (4 кесте):

#### Банк комиссиялары

Банктің тұрғын үй құрылыс жинақ шартын жасағаны және басқа қызметтері үшін комиссиялық және басқа алымдар алуға құқығы бар.

Банк өз қызметтері үшін ең төменгі тарифтерді белгілеу саясатын ұстанады. Аталған саясат тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне мейлінше көп жаңа клиенттер тартуға бағытталған. Нарықта өнімді ілгерілету және әлеуетті клиенттер базасын кеңейту тәжірибесінде кеңінен қол-

данылады. Бұл бүгінгі таңда Банк қызметі үшін үйреншікті жағдай болып есептеледі.

#### Қызмет көрсету талаптары мен рәсімдерін жақсарту

Комиссия төлеу бойынша клиенттерге түсетін қаржылық жүктеме орта есеппен 30%-ға азайтылды. 2014 жылғы 1 қаңтардан бастап мынадай комиссиялар алып тасталды:

- тұрғын үй құрылыс жинақ шартының қосымша келісімін жасағаны үшін комиссия;
- жинақтау кестесінен тыс салынған сомаларды бергені үшін комиссия;
- тұрғын үй құрылыс жинақ шарты бойынша құқықтар мен міндеттемелерге кеңшілік жасалғанда кейіннен беру мақсатында транзиттік шотқа ақша салғаны үшін комиссия;
- Банк салымшысының басқа қаржы ұйымдарының алдындағы міндеттерін орындауды қамтамасыз ету үшін депозитті кепілге рәсімдегені үшін комиссия;
- Банктің ішкі жүйесінде қолма-қолсыз аударғаны үшін комиссия (Банктегі 3-ші тұлғаның жинақ шотына);
- салымшының тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі арқылы іске асырылатын тұрғын үй сатып алушылар пулына кіргізуге берген өтінішін қарастыру бойынша кеңес беру қызметтерін көрсеткені үшін комиссия;
- заем беруді ұйымдастырған үшін комиссия 50%-ға төмендетілді (заем сомасының 1%-дан 0,5% -ға дейін).

Сондай-ақ бағалау компанияларының қызметі үшін тарифтерді 5 мыңнан 2,5 мың теңгеге дейін төмендету туралы келісімге қол жеткізілді.

Төмендегілерге қатысты кредит беру ережелеріне өзгертулер енгізілді:

- қарастырудың барлық сатыларында кредиттік өтінімді қарастыру мерзімін қысқарту, осыған байланысты жалпы қарастыру мерзімі 3 күнге дейін қысқарды;
- кредиттік өтінімді Банк бөлімшелерінің бір мезгілде қарастыруы;
- жылжымайтын мүлікті кепілге қою шартын тіркеуге қабылдағаны туралы уәкілетті органның қолхатын алу дерегі бойынша заем беру сызбасын әзірлеу және енгізу;
- заңгердің банктік заем шартын, кепілге қою шартын, кепіл шартын және олардың қосымша келісімдерін тексеруі туралы талаптың алып тасталуы (тіркеуден кейін кепілге қою шартын тексеруді қоспағанда).

«Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы бойынша тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулы-

на құру рәсімі жеңілдетілді (2015 жылғы 1 қаңтардан бастап «Өңірлерді 2020 жылға дейін дамыту бағдарламасы» қолданылады):

- бағдарламаға қатысуға өтініш бергені, сондай-ақ төлем қабілеттілігін бағалағаны үшін комиссиялар алып тасталды;
- төлем қабілеттілігін растау және кредиттік өтінімді рәсімдеу үшін құжат қабылдаған кезде клиенттер толтыратын нысандар саны қысқартылды. Мысалы, «Жас отбасы» санаты бойынша өтініш беруші бұрын төлем қабілетін растаған кезде еңбекақы туралы анықтаманы, зейнетақы шотынан расталған үзіндіні беруі тиіс болса, енді еңбекақы туралы анықтама талап етілмейді;
- табысын растау ережесі өзгертілді, енді жұмыс орны ауысқан кезде, бұрынғыдай алты ай емес, үш ай ішіндегі табысын растау талап етіледі. Оның ішінде, пул қатысушыларының табысын қайталап растау қажеттілігі алып тасталды;
- «Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» бағдарламасы бойынша ұсынылатын ай сайынғы жинақтау жарналарын салу кестесінің сақталу немесе тұрғын үй құрылыс жинақтарын мерзімінен бұрын жинақтау төлем қабілетін растау үшін жеткілікті болып есептеледі. Жақын арада салымдардың 6 айлық мөлшерін бір мезгілде салған жағдайда, төлем қабілеттілігін растауды іске асырмақпыз;
- бала күтіміне байланысты демалысқа шығатын жалға алушы – жас аналар үшін Банк төлем қабілеттігіне кепілдік бере алатын адамдар санын кеңейтті. Мысалы, бұрын міндетті түрде ерлі-зайыптылардың бірінің табысы ғана қарастырылса, ендігі жерде табысы жоғары кез келген жақын туыстарының табысы қабылданады;
- пулға қатысуға берілетін өтініштер құрылыс аяқталардан 3 ай бұрын қабылданады. Шын мәнінде, өтініш беруші бағдарламаға қатысуға өтініш бере отырып, нақты кіретін үйін көреді, өзінің оны сатып алу мүмкіндігін бағалайды, бұл ретте құрылыстың кешіктірілуіне, тиісінше, клиенттердің шағымдануына жол берілмейді;
- тұрғын үй сатып алушылар пулына интернет арқылы электронды өтініш беру мүмкіндігі іске асырылды. Бұл жағдайда, пулға берілген өтініштерді тіркеу сол сәтте («онлайн» режимінде) өтінішке тиісті нөмір бере отырып, жүргізіледі.

Сонымен қатар, Банктің Алматы және Астана ққ. операциялық залдарында Мобильді ХҚО жұмысы іске қосылды, мұнда Кепілге қою шартын on-line тіркеу және



қажетті анықтамалар алу үшін байланыс желісі жүргізілген.

IT-технологиялардың енгізілуі Банк жұмысын неғұрлым ашық және транспарентті ете түседі. Бұл, әсіресе, «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасы бойынша жұмыстарға қатысты. Банк мамандары клиенттерге тұрғын үй сатып алушылар пулына қатысуға балл санын өздігінше есептеуге және өз шамасын бағалауға мүмкіндік беретін бағдарламалық қамсыздандыруды әзірледі. Жоба іске қосылды, жұмыс жүріп жатыр.

Сонымен бірге, балл санын есептеу тәртібі де өзгерді. 2014 жылғы 3 қарашадан бастап барлық жаңа пулдар мен тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қосымша қабылдаулар бойынша балл есептеу жаңа формула бойынша жүргізіледі, ол бұрынғыдан әлдеқайда қолайлы әрі оңай.

«Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасы бойынша тұрғын үйді неғұрлым ашық түрде бөлу үшін пәтер бөлу тәртібі автоматтандырылды. Бөлу онлайн режимінде жүргізіледі, мәліметтер бірден Банк сайтында жарияланады.

Қолданыстағы талаптарды жақсартумен бірге Банк халыққа арналған жаңа өнімдерді әзірлеу және енгізу жұмысын да жүргізеді. Қазіргі уақытта клиенттердің ЕДБ ипотекалық заемдарын қайта қаржыландыруға заем алу үшін тартымды шарттар құру мәселесі әзірлену үстінде (ТҚЖ жүйесі арқылы қайта қаржыландыру мақсатында ЕДБ-мен серіктестік негізінде қолданыстағы ипотекалық қоржын бойынша).

Сондай-ақ, шетелдік тұрғын үй кооперативтерінің кредит беру тәжірибесінің сараптамасын ескере отырып,

### 7.1.3. Инвестициялық қызмет

Бүгінгі таңда банк қызметі нарығындағы Банк позициясын ұстап тұру үшін оның жан-жақты дамуы қажет. Сондай-ақ, басқа да қаржы институттары сияқты, Банк кепілді кіріс көлемін алу және Банк активтерін арттыру мақсатында қолда бар бос ақша қаражаттарын тиімді инвестициялауға бағытталған өзінің инвестициялық қызметінің дамуына ерекше көңіл бөледі.

31.12.2014 жылғы жағдай бойынша Банктің қаржылық активтері 218 226 млн. теңгені құрады. Оның ішінде бағалы қағаздар – 151 114 млн. теңге, банкаралық депозиттер – 44 465 млн. теңге, РЕПО операциялары – 18 289 млн. теңге.

Банктің қаржылық активтеріндегі мемлекеттік бағалы қағаздар үлесі 52,96% құрайды.

Банкаралық депозиттер үлесі 20,38% (44 465 млн. теңге), олардың 3,44%-ын (7 500 млн.теңге) ҚР ҰБ-дағы депозиттер құрайды. ҚР ҰБ-дағы депозитке «Қолжетімді

# 47%

Шарт жасау бойынша  
**ЖОСПАР АРТЫҚ ОРЫНДАЛДЫ**

# 63%

Заем беру бойынша  
**ЖОСПАР АРТЫҚ ОРЫНДАЛДЫ**

тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесін пайдалану арқылы заңды тұлғаларға арналған өнім енгізу мәселесі қарастырылуда. Заңды тұлғаларға қызмет көрсету модулі жаңа АБАЖ аясында көзделген.

Банктің 2014 жылға арналған бюджет атқарылуының есебіне сай, Банк жылдық жоспардағы 2 754 млн. теңгенің орнына 2 114 млн. теңге көлемінде комиссиялық кіріс алды. Комиссиялық кіріс бойынша жоспардың 121%-ға асыра орындалуының себебі мынада:

- 1) ТҚЖ шарттарын жасау бойынша жоспардың 47%-ға артығымен орындалуы. Осының нәтижесінде ТҚЖ шарттарын жасағаны үшін комиссиялық кіріс жоспардағыдан 36%-ға асып түсті (жоспар – 927 млн. теңге, нақты – 1 259 млн. теңге);
- 2) Заем беру жоспарының 63%-ға, тиісінше, заем беруді ұйымдастырғаны үшін комиссиялар бойынша 23%-ға асыра орындалуы.

тұрғын үй-2020» Бағдарламасы аясында алынған ҚР ҚМ уақытша игерілмеген бюджеттік кредит қаражаттары орналастырылады.

РЕПО операцияларының үлесі 8,38% (18 289 млн.теңге) құрайды. РЕПО операциялары кірісінің және көлемінің өсуі ЕДБ және нарықтың басқа да қатысушылары тарапынан сұраныстың жоғары болуымен байланысты.

Сондай-ақ, «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы аясында Банк екінші деңгейлі банктерде мақсатты жедел салымдар орналастырады. Орналастырылған мақсатты жедел салымдар көлемі 31.12.2014 жылғы жағдай бойынша 3 265 млн. теңгені құрайды.

Қаржы құралдары бойынша кіріс 63%-ға, 2013 жыл қорытындылары бойынша 7 938 млн. теңгеден 2014 жыл қорытындысы бойынша 12 956 млн. теңгеге дейін өсті.



## 5 кесте

млн. теңге

Көрсеткіш	2012 жыл	2013 жыл	2014 жылға жоспар	2014 жыл	2014 жылға жоспардың орындалуы, %	2014 жыл ішіндегі өзгеріс, %	2014 жыл бойынша ҚА-дан кірістің жалпы көлеміндегі үлесі, %
Бағалы қағаздар бойынша кіріс	4 096	6 501	7 185	7 485	104	15	58
ДЕПО бойынша кіріс	395	386	891	2 265	254	487	17
РЕПО бойынша кіріс	117	960	1 409	3 182	226	231	25
Дилингтік операциялар және қайта бағалау бойынша кіріс	268	91	50	24	49	-73	0
<b>Жиыны:</b>	<b>4 876</b>	<b>7 938</b>	<b>9 534</b>	<b>12 956</b>	<b>136</b>	<b>63</b>	

2014 жылы қаржы құралдары бойынша кірістер құрылымында бағалы қағаздардың кірістері негізгі үлесті – қаржы құралдары бойынша кірістердің жалпы көлемінің 58%-ын құрайды. Кірістердің аталған бабы өткен жылмен салыстырғанда 15%-ға ұлғайды. Бұл көрсеткішке негізінен, бағалы қағаздар қоржыны кірістілігінің жылдық 4,40%-дан бастап жылдық 5,10%-ға өсуі ықпал етті.

Банкаралық депозиттер бойынша кірістер 2014 жылы өткен жылмен салыстырғанда 487%-ға ұлғайды. Аталған

бап бойынша кірістердің ұлғаюы 2014 жылы банкаралық депозиттердің орналастырылуына байланысты болды.

2014 жылы РЕПО операциялары бойынша кірістердің айтарлықтай өсуі (өткен жылғы мәннің 231%) көрсетілген операциялардың 01.01.2014ж. жылдық 7,55%-дан 31.12.2014 жылғы жылдық 8,21%-ға дейін өсуімен байланысты.

Банктің 3 жылдық кезеңдегі қаржылық қызметінің нәтижелері 6 кестеде берілген:

## 6 кесте

Көрсеткіш атауы	Өлшем бірл.	Нақты 2012 жылға	Нақты 2013 жылға	2014 жылға жоспар	Нақты 2014 жылға	Орындалуы, %
Активтер	млн. теңге.	283 907	354 401	443 117	422 992	95
Меншікті капитал	млн. теңге.	90 835	96 680	105 514	108 182	103
Міндеттемелер	млн. теңге	193 072	257 721	337 603	314 810	93
ROE	%	2,54	5,04	4,89	11,28	231
ROA	%	0,92	1,48	1,25	2,97	238
Депозиттік база	млн. теңге	129 848	192 534	272 716	247 560	91
Кредиттік қоржын	млн. теңге	110 348	149 047	178 506	203 793	114

Тұрақты өсу тенденциясының сақталуы жағдайында активтердің (95%) және міндеттемелердің (93%) көлемі бойынша 2014 жылға арналған жоспар орындалмады, бұл өз кезегінде депозиттік база көлемі бойынша жоспардың 91%-ға орындалуымен түсіндіріледі (ауытқу 25 156 млн. теңгені құрады), бұл мынадай себептермен байланысты:

1) шарттарды бұзу деңгейінің жоғарылығы. 2014 жыл ішінде шарттарды бұзу көрсеткіші 8,8% құрады, бекітілген лимит 5,0% болатын. Бұзылған шарттар бойынша клиенттерге қайтарылған ақша қаражаттарының көлемі 33 402 млн. теңгені құрады (жоспар 14 803 млн. теңге);

2) тұрғын үй заемдарын беру бойынша жоспардың артығымен орындалуы. 2014 жыл ішінде берілген заемдардың нақты көлемі 27 548 млн. теңге болды, жоспар 21 357 млрд. теңге болатын, орындалуы 129%.

## 7.2. Банктің Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысуы

### 7.2.1. 2008—2010 МБ іске асыру

2008–2010 МБ-ға сәйкес Банк оны іске асыру операторы болып белгіленді. 2005–2007 МБ кіретін Мемлекеттік бағдарламаны іске асырудың барлық кезеңінде бюджеттік кредит есебінен 2014 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша жалпы сомасы шамамен 68,1 млрд. теңге 19 673 заем берілді, оның ішінде 2014 жылы – жалпы сомасы 1,1 млрд. теңге 222 заем.

Сонымен қатар, Банк меншікті қаражатының есебінен Мемлекеттік бағдарлама қатысушыларына жалпы сомасы 6,1 млрд. теңге болатын 2 970 заем берді, оның ішінде 2014 жылы – жалпы сомасы 1,3 млрд. теңге болатын 1 024 заем.

Заем беру көлемінің азаюы Мемлекеттік бағдарламаларды іске асырудың аяқталуымен тікелей байланысты.



### 7.2.2. Қолжетімді тұрғын үй-2020

Банк – «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасын «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» және «Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» бағыттары бойынша іске асыру операторларының бірі.

Бағдарлама іске асырыла бастағаннан бері «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» бағыты бойынша Банк пен ЖАО арасында 1 244 мың ш. м. тұрғын үйдің (19 377 пәтер) құрылысын салу бойынша серіктестік туралы 166 келісімге қол қойылды.

2015 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша жалпы ауданы 836,3 мың ш. м. 13 081 пәтер, оның ішінде 2014 жылы 301,4 мың ш. м. тұрғын үй (4 834 пәтер) пайдалануға берілді.

2014 жылдың соңында, «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы іске асырылғаннан бері, «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» бағыты бойынша тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қатысуға салымшылардан 38 248 өтініш қабылданды, оның ішінде 2014 жылы 10 015 өтініш түсті.

Бағдарлама іске асырыла бастағаннан бері 01.01.2015ж. жағдай бойынша, Банк салынған және сатылған пәтерлер үшін ЖАО-ға 59,9 млрд. теңге (оның ішінде Банк берген заемдар есебінен – 33,7 млрд. теңге) аударуды қамтамасыз етті. Бұл сомадан (59,9 млрд. теңге) 2014 жылы 34,0 млрд. теңге аударылды.

Банкке 2012 жылы берілген бюджеттік кредитті (12,2 млрд. теңге) және жарғылық капитал қаражаттарын пайдалану есебінен 8 147,3 млн. теңге сомасына жеңілдікті мөлшерлемелер бойынша алдын ала және аралық

тұрғын үй заемдары берілді (аталған соманың 50% бюджеттік кредит есебінен және 50%-ы Банктің жарғылық капитал қаражатының есебінен, ағымдағы игерілуі – 33,4%). Оның ішінде, 2014 жылы 4 406,7 млн. теңге сомасына заемдар берілді.

Сондай-ақ, 12,8 млрд. теңге мөлшеріндегі Банктің жарғылық капитал қаражатының есебінен Бағдарлама қатысушыларына 8 799,8 млн. теңге алдын ала және аралық тұрғын үй заемдары берілді (ағымдағы игерілуі – 68,7%). Оның ішінде, 2014 жылы 5 022,2 млн. теңге сомасына заем берілді.

«Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» бағыты бойынша Бағдарлама іске асырыла бастағаннан бері Банк пен ЖАО арасында жалпы ауданы 384,6 мың ш. м. тұрғын үйдің (6 719 пәтер) құрылысын салу бойынша серіктестік туралы келісімге қол қойылды.

1.01.2015 жылғы жағдай бойынша 258,7 мың ш. м. тұрғын үй (4555 пәтер) пайдалануға берілді. Оның ішінде 2014 жылы 127,9 мың ш. м. тұрғын үй (2 199 пәтер) берілді.

Жеке салушылардың тұрғын үй салуын қаржыландыру үшін ЕДБ-ні қорландыру.

Банк қызметінің аталған бағыты бойынша жалпы сомасы 3 686 млн. теңгеге 3 мақсатты салым шартына қол қойылды: «Жағалау-3» ТК – «Банк ЦентрКредит» АҚ, «Кәусар» ТК – «Цеснабанк» АҚ және «Арайлы Ақтөбе» ТК – «Цеснабанк» АҚ. 01.01.2015 жылғы жағдай бойынша нақты орналастырылған мақсатты депозиттер сомасы – 3 265 млн. теңге.

### 7.2.3. Банктің әлеуметтік жобаларды іске асыруға қатысуы

Банктің жергілікті атқарушы органдармен және балалар үйлерімен біріге отырып, әлеуметтік жобаларды іске асыруға қатысатынын да айта кеткен жөн.

Халықтың әлеуметтік жағынан қорғалмаған бөлігіне қолдау көрсету мақсатында Банк жетім немесе ата-ана қамқорлығынсыз қалған, 21 жасқа дейінгі Қазақстан

Республикасының интернат ұйымдарының тәрбиеленушілерімен тұрғын үй құрылыс жинақ шарттарын шарттық соманың 0,55% мөлшеріндегі комиссиялық алымсыз жасайды. Интернат ұйымдарының тәрбиеленушілеріне ашылған ТҚЖ шарттарының саны 2014 жылдың қорытындысы бойынша 2 938 бірлікті құрады, шоттардағы жинақтың жалпы сомасы – 371 510 мың теңге.

Сонымен қатар, Банк қоса алғанда 21 жастан 25 жасқа дейінгі Қазақстан Республикасының интернат ұйымдары тәрбиеленушілерінің баспана жағдайларын шешуге

## 7.3. Операциялық қызмет

### 7.3.1. Ақпараттық даму

Банк өзінің дамуында бөлімшелер қызметін ақпараттық-техникалық қолдауға аса көңіл бөледі.

Банк IT-инфрақұрылымды дамыту жұмыстарын жүргізеді, олар 2014 жылы жалғастырылатын болады.

Сондай-ақ, қызметтік және техникалық мүмкіндіктерін жетілдіру және оларды тарифтік бағдарламалар талаптарына сәйкестендіру, сонымен бірге сараптамалық мүмкіндіктерін жетілдіру мақсатында автоматтандырылған ақпараттық жүйені дамыту жұмысы тұрақты түрде жүргізіледі.

#### Клиенттерге қызмет көрсетумен байланысты рәсімдерді IT – оңтайландыру

- BPM (бизнес-үрдістерді басқару жүйесі) жүйесі әзірленді және енгізілді – жүйе депозиттік және кредиттік операцияларды жүзеге асыруға бағытталған. BPM қолмен жасалатын жұмыстарды ығыстыра отырып, ақпараттың жедел әрі нақты өңделу деңгейін арттырып, қажетті көрсеткіштерді автоматты түрде тексеру нәтижесінде операциялар жүргізуді оңтайландыруға және жеделдетуге, қате жіберу тәуекелін азайтуға мүмкіндік береді. Жүйе, сондай-ақ қағазбен жасалатын артық құжат айналымы, құжатты тіркеу жұмысының көптігі, Банкте бірыңғай ақпарат кеңістігінің болмауы, құжаттарды қарастыруға қатысатын қызметкерлердің уақыт шектеуіне бақылаудың жоқтығы, құжатты қарастырудың созылып кетуі, нақты белгіленген регламенттің болмауы сияқты проблемаларды шешеді.
- «Электронды үкімет» порталы арқылы клиенттердің жинақ және ағымдық шоттарын кез келген екінші деңгейлі банктердің пластикалық карталарынан толықтыру мүмкіндігі іске асырылды.

қолдау көрсету үшін кредит берудің жеңілдікті талаптарын қолдану туралы шешім қабылдады. 2014 жылдың соңында интернат ұйымдарының тәрбиеленушілеріне 35 747 мың теңге сомасына 13 заем берілді.

Банк филиалдары 2007 жылдан бастап қызметкерлердің қаражаты есебінен ардагерлерге – Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектеріне көмек ұйымдастырып отырады, күнделікті қажетті тауарлар тапсырылып, Ұлы Отан соғысына қатысушылар мен мүгедектерінің қоғамдық қорларына ақшалай қаражаттар аударылады.

- «300» қысқа нөміріне қоңырау шалу қызметі енгізілді.
- 9 жаңа cash-in терминалдары қосылды.
- Банктің жаңа веб-сайты енгізілді.

Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында кешенді міндеттерден тұратын «Қызмет көрсетуді және сапаны бақылауды басқару» жүйесін енгізу жоспарланып отыр. Оған мыналар кіреді:

- электронды кезек жүйесі;
- клиенттерге қызмет көрсету бойынша статистика беру жүйесі;
- бейнебақылау жүйесі;
- Банк бөлімшелерінде кезекті қашықтан броньдау жүйесі.

Жобаны іске асыру Банк клиенттеріне қызмет көрсету уақытына бақылау жасауға, бейне-мониторинг жүргізуге және қызмет көрсету сапасын талдауға мүмкіндік береді.

#### Банк қызметін автоматтандыру

- Пайдаланушылардың өтінімдері бойынша Банктің қолданыстағы ААЖ пысықтау. Жүргізілген жұмыстар нәтижесінде Банк аталған тармақ бойынша банкаралық депозиттерге қатысты сыртқы аудиттің талабын орындады. ҚР Салық комитетінің (бұдан әрі – ҚР СК) шоттардың бар-жоқтығы, шоттардағы қалдықтар және клиенттердің шоттарындағы ақша қозғалысы туралы сұраныстарына жауаптар жіберу автоматтандырылды. Жеке тұлғалардың депозиттері бойынша топтық сыйақы есептеу оңтайландырылды.

«Қаржы мониторингі» БҚ дамуы – online модулін сатып алу. Банктің ТЖ/ЫҚҚ қатысты жұмысы ҚР заңнамасының талаптарына сәйкестендірілді.





- Банк қызметкерлерін оқыту үрдісін жедел ұйымдастыру үшін қашықтан оқыту жүйесі (бұдан әрі – ҚОЖ) енгізілді. ҚОЖ енгізілуі қызметкерлердің біліктілігін өндірістен қол үзбей, жұмыс орындарында көтеруге, оқытудың белгілі бір түрлеріне Банк шығыстарын қысқартуға, Банктің оқу үрдісін басқару саласында қабылданатын шешімдердің сапасы мен тиімділігін арттыруға мүмкіндік берді.
- «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ ұсынымы бойынша «Documentolog» электронды құжат айналымы жүйесі енгізілді. ЭСҚ (электронды сандық қол қою) пайдалана отырып, Банктің ЭҚЖ (электронды құжат айналымы жүйесін) «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ ЭҚЖ біріктіру жолымен жүргізілген жұмыстар нәтижесінде Банктің Холдингпен өзара жедел әрекеттестігі жолға қойылды. ЭҚЖ-ны Банктің веб-сайтымен біріктіру жолымен Банктің веб-сайты арқылы түсетін клиенттердің өтініштерін ЭҚЖ-да тіркеу үрдісі автоматтандырылды. Шығыс құжаттарға тіркеу нөмірлерін беру үрдісі автоматтандырылды. Интернет арқылы жүйеге қолжетімділік қамтамасыз етілді. Мұнымен қоса, жүйеге қатысты пайдаланушылардан алынған ескертулер де бар, оларды жою үшін ЭҚА дамыту жобасын іске қосу қажет.
- Банктің Орталық аппараты мен филиалдары арасында KEY бойынша аутентификация бапталды (қолжетімділік кілттері бойынша маршрутизаторлар арасында қауіпсіздікті күшейту шаралары). Аталған шараны жүргізу Банкке желінің қарсылыққа тұрақтылығы пен ауқымдылығына қол жеткізуге мүмкіндік берді.
- «Қазақтелеком» АҚ Корпоративтік сату дирекциясы арқылы Банктің Алматы қ. филиалының № 2 ҚО (бұ-

дан әрі – 2ҚО) дейін оптикалық бөлінген арна ұйымдастырылды. Оптикалық бөлінген арнаны орнату арқылы Банктің Орталық аппараты (бұдан әрі – ОА) мен 2ҚО арасындағы байланыс сапасын жақсартуға, 2ҚО жұмыс станциялары мен ОА серверлері арасындағы байланыс уақытын азайтуға қол жеткізілді. Енді Банк клиенттері 300, 8 800 (Байланыс орталығына) қысқа нөмірлері бойынша қоңырау шалу мүмкіндігіне ие болды.

- 2ҚО-ға жаңа Catalyst 2960 коммутаторына желіні қайта баптау жүзеге асырылды (ОА мен филиалдар арасында байланыс жасауға арналған компьютерлер мен IP телефондар қосылған желілік телекоммуникациялық жабдықтар), бұл 2ҚО-да IT- жабдықтар жұмысының өнімділігін арттыра түсті.
- Өскемен қ. № 1 ҚО үшін маршрутизаторды ауыстыру/баптау жүзеге асырылды (орталық аппарат пен филиалдар арасында ғаламдық байланысты қамтамасыз ететін желілік телекоммуникациялық жабдықтар орнатылды).

#### Мынадай шаралар жоспарланып отыр:

- Мұрағат жұмысын автоматтандыру мақсатында «Электронды мұрағат» АЖ енгізу.
- Желінің қарсылыққа тұрақтылығы пен ауқымдылығын, сондай-ақ бизнес-қосымшалардың жылдам ашылуын қамтамасыз ету мақсатында серверларді виртуализациялау технологиясын пайдалану.
- Жаңа Автоматтандырылған Банктік ақпараттық жүйені енгізу (ҚТҚЖБ-да Жаңа АБАЖ енгізу жобасының басталуы туралы 01.10.14 ж. № 33 өкім шықты).

## 7.3.2. Банк рейтингілері

Қаржылық және инвестициялық имиджді көтеру мақсатында Банк өз рейтингін қолдау және көтеру жұмыстарын тұрақты түрде жүргізеді.

2014 жылы тамызда Moody's рейтинг агенттігі Банктің кредиттік рейтингін «Ваа3» дейін көтерді, бұл Moody's бойынша тәуелсіз рейтингтен 1 деңгейге төмен (Ваа2/ болжам «позитивті»).

Басқа рейтинг агенттіктерін тарту жұмыстары шеңберінде Банк 2014 жылғы қыркүйекте Fitch Ratings рейтинг агенттігімен келісімге қол қойды. 2014 жылғы қарашада Fitch Ratings рейтинг агенттігі Банкке «BBB+» деңгейіндегі ұлттық валютадағы эмитент дефолтының ұзақ мерзімді рейтингін тағайындады, болжам – «тұрақты», бұл да Fitch Ratings бойынша тәуелсіз рейтингтен 1 деңгейге төмен (А- / болжам «тұрақты»).

## 7.3.3. Бизнес-үрдістерді дамыту

Клиенттерге қызмет көрсету сервисін жаңа сапалы деңгейге ауыстыру мақсатында, 2014 жылғы қазаннан бастап құрылған жаңа бөлімше – Ситуациялық орталық аясында нақты уақыт түзімінде қызмет көрсету сапасына мониторинг жүргізу және бақылау жүйесі іске қосылды.

Бөлімшенің негізгі міндеті – онлайн режимде (бір мезгілде барлық филиалдарды бейнебақылау жүйесі, банктік

ҚР ҚТҚЖБ екінші деңгейлі банктің арасында Fitch Ratings, Standard & Poor's, Moody's халықаралық шкаласы бойынша ең жоғарғы рейтингтерге ие болып отыр.

Екі басты халықаралық рейтинг агенттігінің жоғары рейтингілерін иелену ресурстар құнын төмендету бойынша Банктің үлкен әлеуетіне жол ашады, Банк оны қажеттілігіне қарай, келешекте кредит беру қарқынын арттыру үшін қолдана алады. Сонымен қатар, рейтингтің көтерілуі Банктің Қазақстанның депозиттерді кепілдендіру қорына жарна мөлшерін 2 есеге азайтты. Осылайша үнемделген ақшаны Банк Қазақстан халқының тұрғын үй жағдайларын жақсартудағы өзінің ең басты әлеуметтік міндетін орындай отырып, клиенттерге кредит беруге жұмсай алады.

жүйеге тікелей қолжетімділік, ақпарат берудің интерактивті құралдары) заманауи коммуникация құралдары арқылы филиалдарда клиенттерге қызмет көрсету үрдісін жедел басқару, атап айтқанда:

- Банк клиенттеріне және әлеуетті клиенттерге (бұдан әрі – азаматтар) қызмет көрсету стандарттарының сақталуын орталықтандырылған бақылауды қамтамасыз ету;
- Азаматтармен барлық байланыс құралдарынан

қызмет көрсету сапасы бойынша ақпаратты орталықтандырылған түрде өңдеу және сараптау;

- азаматтардың өтініштерімен (шағымдар, ұсыныстар, сұраныстар, алғыстар және т.б.) жұмыстың ұйымдастырылуын қамтамасыз ету;
- басқарушылық шешімдер қабылдау үшін Банк басшылығына қызмет көрсету сапасының үрдістеріне мониторинг жүргізу нәтижелері бойынша ақпарат беру;
- сапа менеджменті жүйесін (бұдан әрі – СМЖ) жетілдіру/дамыту.

Бүгінгі таңда мониторингті автоматтандырудың бірінші кезеңі іске асырылды: қызмет көрсетуін күтіп отырған клиенттерге және клиенттерге қызмет көрсетіп отырған қызметкерлерге онлайн режимінде бейнебақылау жасау мониторлары шығарылды. Электронды кезек жүйесін Ситуациялық орталықпен, BPM-мен біріктіру, қолданыстағы бизнес үрдістердің деректерін онлайн режимде визуализациялау, оның ішінде терминалдардың жұмыс істеуіне мониторинг жүргізу, үрдістерді мониторингілеу нәтижелері бойынша статистикалық деректердің шығарылуын іске асыру.

Кредиттік өтінімді қабылдау үрдісі автоматтандырылды, барлық тексерулер, кредиттік тарихты, төлем қабілеттілігін және кепілзаттық қамтамасыз етудің жеткіліктілігі.

## 7.4. Қызметкерлер құрамын дамыту

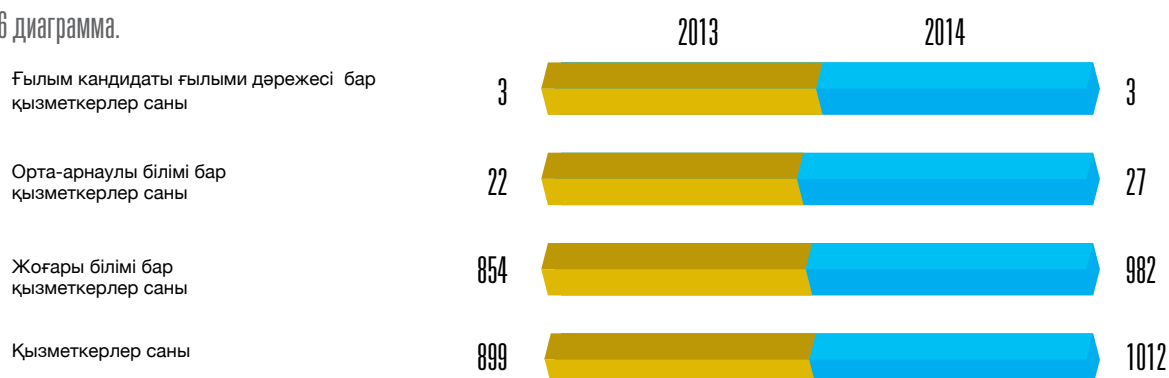
Банктің кадр саясатының мақсаты – қызметкерлерді басқарудың бірыңғай жүйесін қолдау және жетілдіру. Бұл жүйе Банктің алдында тұрғын мақсаттар мен міндеттерге жетуді қамтамасыз етуге бағытталған.

31.12.2014 жылғы жағдай бойынша, Банктің ішкі ұйымдастырушылық құрылымы Орталық аппараттың 22 дербес бөлімшесінен, 14 облыстық және 3 қалалық филиалдан, 15 қызмет көрсету орталығынан тұрады. 2014 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің нақты саны – 1 012 адамды құрады (6 диаграмма).

31.12.2014 ж. жағдай бойынша Банк қызметкерлерінің сапалық құрамы бойынша ақпарат:

- орташа жас – 36 жас;
- қызметкерлердің жалпы санынан %-бен алғанда:
  - ғылым кандидаты ғылыми дәрежесі бар – 0,2 % (3 қызметкер);

6 диаграмма.



гін сараптау BPM жүйесімен автоматты түрде жүзеге асырылады, бұл қатені азайтып, тәуекелдерді төмендетеді. Әрі қарай кредиттік өтінімді қарастыру барлық қызметтермен, сондай-ақ кредиттік комитетпен қатар жүргізіледі, соның нәтижесінде қазіргі уақытта бүкіл үрдіске 1–2 күн ғана кетеді. Заем беру кредиттік өтінім қабылданған сәттен бастап 3 күн ішінде жүреді.

«Бір терезе» ұстанымы клиенттерге қызмет көрсету үрдісін оңтайландыруға және қызмет көрсету сапасын жақсартуға мүмкіндік берді. «Бір терезе» ұстанымы – заем бергенге дейінгі барлық кезеңдерде бір менеджердің қызмет көрсетуі, бұл түрлі кеңес беру ықтималдығын, сондай-ақ қабылданатын құжаттарға түрлі талап қойылуын болдырмайды.

Үрдістердің технологиялық карталары бойынша жүргізілген өлшемдер нәтижесінде орындалған іс-шаралардың қорытындысы бойынша 2013 жылмен салыстырғанда қолданыстағы операциялар ұзақтығының қысқарғаны байқалады:

- кредиттік операциялар бойынша 57%-ға (7-ден 3 күнге дейін);
- депозиттік операциялар бойынша 39%-ға (33-тен 20 мин. дейін);
- пост-депозиттік операциялар бойынша 58%-ға (60-тан 25 мин.) дейін.

- жоғары білімді – 97,1% (982 қызметкер);
- орташа – арнаулы білімі бар<sup>1</sup> – 2,7% (27 қызметкер).

Банктің басымдықты міндеттерінің бірі – стратегиялық мақсаттарға жетуге және Банк алдында тұрған тапсырмаларды шешуге бағытталған Банк талаптарына жауап беретін қызметкерлер штатын құру және ұстап тұру. Еңбек қатынастары Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, Банктің Еңбек қатынастары және ішкі еңбек тәртібі ережелерімен реттеледі. Банктің бос лауазымдарына конкурстық іріктеу рәсімі бірнеше кезеңнен тұрады, оның ішінде: кадрларға қажеттілікті анықтау, үміткерлерді іріктеу және түйіндемені талдау, үміткер-

<sup>1</sup> Банктің біліктілік талаптарына сәйкес «қауіпсіздік бөлімшесінің түзім жөніндегі 2,3 санатты мамандары», офис-менеджерлер, кассир лауазымдары үшін жоғары білімінің болуы міндетті емес.

лермен алдын ала пікірлесу және кәсіби тестілеу жүргізу.

#### **Сырттай оқу**

Қызметкерлер үшін Банкте сырттай және іштей оқытумен қамтамасыз ету қызметкерлер мен Банктің басшы құрамының біліктілігін арттыру және оқыту жоспарына сәйкес, 2004 жылдан бері қолға алынған. Оқыту нәтижесі бойынша, қызметкер Банк қызметінің жұмыстарын жақсарту жөніндегі ой-тұжырымымен, ұсыныстарымен жетекшісіне есеп береді.

2014 жылы 674 Банк қызметкері сырттай дәріс алды (қызметкерлердің жалпы санының 67%-ы). Сырттай оқыған Банк қызметкерлерінің үлесі 2013 жылы 46% құраған болатын.

#### **Кадр резерві**

Басқарушы қызметкерлердің кадр резервін қалыптастыру рәсімі Банкте 2008 жылдан бастап жоғары әлеуетті қызметкерлерді анықтау жолымен лауазымдарды ауыстыру және олардың кәсіби, карьералық өсуін ұйымдастыру мақсатында жүргізіледі.

Банктің кадр резервінде тұрған қызметкерлер саны 2014 жылы 47 қызметкерге жетті, оның ішінде 16 қызметкер басшылық лауазымдарға тағайындалды, 3-уі жұмыстан босатылуы себепті шығарылды. 2014 жылдың соңында кадр резервінің құрамында 31 қызметкер болды.

#### **Қызметкерлерді аттестациялау**

Аттестациядан өту рәсімі 2008 жылдан бастап реттелген және Банк қызметкерлерінің кәсіби деңгейін және біліктілігінің тиісті иеленіп отырған лауазымына сәйкестігін анықтау мақсатында, Банк Басқармасымен бекітілген қызметкерлерді аттестациядан өткізу ережелеріне сәйкес, Банкте нақты 2009 жылдан бастап жүргізіледі.

2014 жылы 111 қызметкер аттестациядан өтті (аттестациядан өтуі тиіс Банк қызметкерлерінің жалпы санының 100%-ы және Банк қызметкерлерінің жалпы санының 11%-ы). Банктің 2014 жылы аттестациядан өтуі тиіс барлық қызметкерлері аттестациядан табысты өтті.

#### **Фронт-офис қызметкерлерін тестілеу**

Филиалдарда техникалық оқу және тренингтер арқылы ІҚ бойынша алынған білімді (банк өнімдері, бизнес үрдістер, қызмет көрсету стандарттары, қолданыстағы акциялар, сату техникасы) тексеру және бақылау үшін Қашықтан оқыту жүйесі арқылы қызметкерлерге міндетті және аралық тестілеу жүргізілді. 2014 жылы фронт-офис қызметкерлерінің жалпы санының 90% қызметкері тестілеуден өтті (жүкті әйелдер, жұмысқа жарамсыздығына байланысты болмаған қызметкерлер және еңбек демалысындағы қызметкерлер босатылды), тестілеу бойынша орташа нәтиже 87% құрады.

#### **Қызметкерлерді ынталандыру**

Сату тиімділігін арттыру мақсатында Банкте 2014 жылы фронт-офис қызметкерлеріне арналған бонустық жүйе әзірленді, ол қызметкерлерді нәтижеге қол жеткізуге ынталандырды, көтермелеу жүйесі ұстанымының негізінде нақты жұмсалған күш-жігерге қарай табыс табу және оны еселеу мүмкіндігі жатыр.

Сонымен қатар, жеке тиімділік пен нәтижелілікті арттыруға деген мүдделілікті көтеру үшін Банкте материалдық емес ынталандыру элементтері енгізілді, оның аясында филиал қызметкерлерінің де, тұтас алғанда, филиалдың да нәтижесіне негізделген «Сату көшбасшылары» конкурсы және филиалдардың рейтингі жүргізілді.



## 8. САТУДЫ ЖӘНЕ ӨТКІЗУДІ ҮНТАЛАНДЫРУ ЖҮЙЕСІ

### 8.1. Банктің сату жүйесі

ТҚЖ шарттары мен заемдар Банктің сату жүйесі арқылы өткізіледі, оған мыналар қатысады:

- филиалдар (облыстық, қалалық филиалдар) және қызмет көрсету орталықтары;
- агенттер – жеке тұлғалар (Банк пен Агент арасында жасалған азаматтық-құқықтық сипаттағы агенттік шарт негізінде тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне салымшылар тарту, жарнамалық-түсінік беру жұмысын жүргізу бойынша Банкке агенттік қызмет көрсететін жеке тұлға);
- агенттер – заңды тұлғалар «Қазпошта» АҚ және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ (жасалған агенттік шарттар аясында Банкке агенттік қызмет көрсететін ұйымдар).

2014 жылғы өнімді сату жүйесінің негізгі қатысушылары, олардың жасаған тұрғын үй құрылыс жинақ шарттарының саны және берілген заемдар саны 2013 жылғы ұқ-

сас көрсеткіштермен салыстырмалы түрде №1 сызбада берілді:

Барлық филиалдардың жылдың екінші жартысында жұмыс қарқынын айтарлықтай жеделдетуі, сондай-ақ «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы бойынша заем берудің жалғастырылуы Банктің заем беру бойынша жылдық жоспарлы көрсеткіштерді асыра орындауына мүмкіндік берді.

2014 жылы берілген барлық заемдардың (97,8 млрд. теңге) 1,1%-ын (1,1 млрд. теңге) 2005–2007 және 2008–2010 МБ бойынша заемдар құрады, ал «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы бойынша тұрғын үй сатып алуға 20,8 млрд. теңге берілді (21,3%). Банктің тарифтік бағдарламалары бойынша берілген еддетегі «нарықтық» заемдар 75,9 млрд. теңгені (79,9%) құрады.

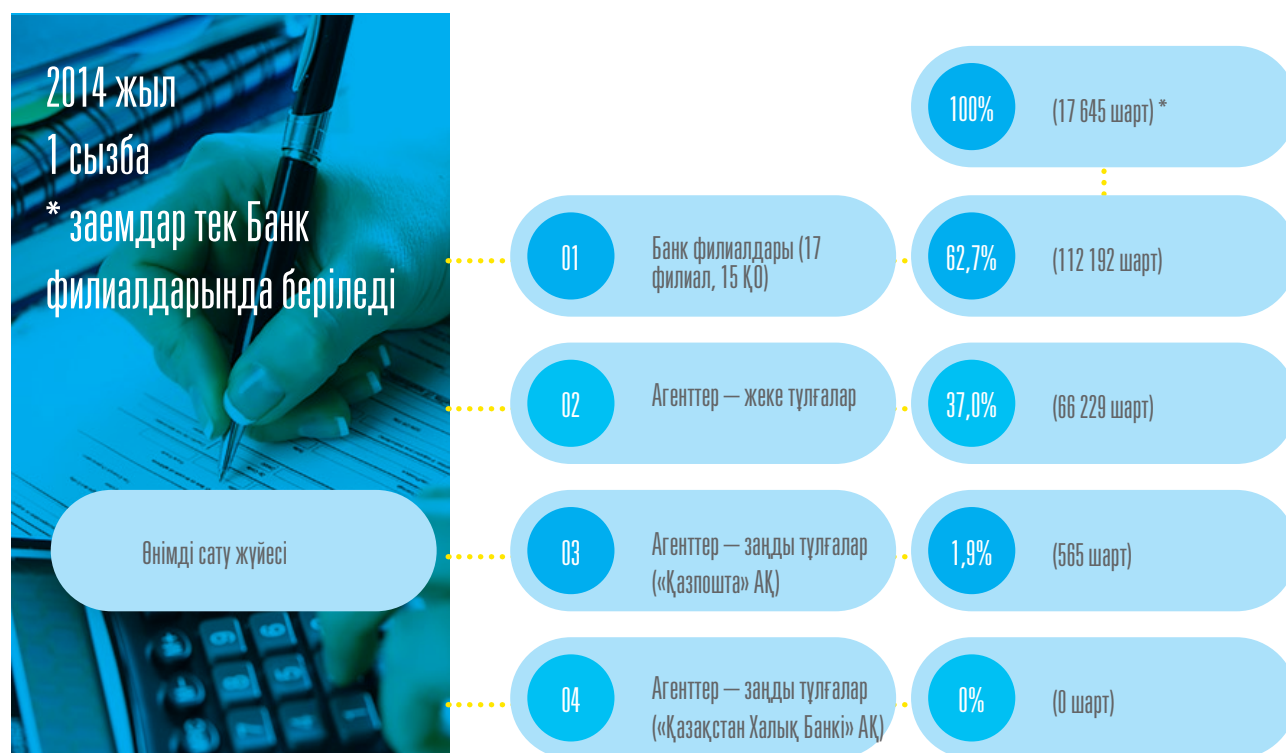
#### 8.1.1. Агенттік желі

2015 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша агенттер-жеке тұлғалардың саны 748 адамды құрады. Агенттер санын арттыру агенттер арқылы 2014 жылға арналған сатудың жоспарлы көрсеткіштерінің ұлғаюымен байланысты.

Агенттік желі жұмысының тиімділігін арттыру мақсатында 2014 жылы «Агенттік желі» бағдарламалық қамсыздандыруы пысықталды, ол тұрғын үй құрылыс жинақ шартын жасауға электронды өтінім толтыру, сондай-ақ тұрғын үй құрылыс жинақ шарттары бойынша шарттық соманы арттыруға байланысты қосымша келісім рәсім-

деу операцияларын жүргізу үшін штаттан тыс агенттерді веб – интерфейспен қамтамасыз ету мақсатында көзделген.

2014 жылғы 17–19 шілдеде үздік көшбасшылардың (Банкке агенттік қызмет көрсету үшін өз тобына кем дегенде 3 агент тартқан агент) және агенттер-жеке тұлғалардың, сондай-ақ Банк басшылығының қатысуымен конференция өткізілді. Конференция шеңберінде «Тұрғын үй құрылыс жинақ банкінің Чемпиондар лигасы» акциясының қорытындысы шығарылды. Жаңа өнімдік тұжырымдаманың, жақсартылған бизнес үрдіс-



тердің және Банктің жаңартылған сервисінің таныстырылымы өткізілді. «Тиімді агенттік желіні құру» және «Шешендік өнер» тақырыптарында тренингтер өткізілді. Сондай-ақ агенттер/көшбасшы агенттер, жауапты қызметкерлер үшін де тимбилдинг жүргізілді.

Жасалған шарт саны бойынша агенттік желінің үлесі 2014 жылы 37% құрады, бұл жоспардағы жасалған шарттардың жалпы санының 25%-ы. 2015 жылы агенттік желі үлесі бойынша жоспар 40% деңгейінде белгіленді.

Кредиттік өнімдердің танымалдығын арттыру мақсатында Банкте риэлторлық компаниялармен серіктестік тетігі іске асырылды. 2014 жылы Банкте серіктестік туралы 117 меморандумға қол қойылды.

### 8.1.2. Байланыс орталығы

Жалпы алғанда, 2014 жылы клиенттерден түскен 271 267 өтінішпен жұмыс жасалды, бұл 215 009 қоңырау немесе 2013 жылғыдан 4,8 есе артық. Қызметкерлермен жұмыс жүргізу секторымен өңделгені – 2 684 өтініш.

Мынадай мәселелер бойынша клиенттерге қоңырау соғылды:

- клиенттердің пікірін анықтау мақсатында маркетингтік зерттеу – 800 қоңырау;
- клиенттер [drugoibank.kz](http://drugoibank.kz) интернет-ресурсында қалдырған депозит/кредит өтініштері бойынша – 1 551 қоңырау;
- Банктің «Тек Сіздер үшін комиссияға 50% жеңілдік», «Ұқыпты клиентке – ұтымды талаптар» акциялары бойынша – 17 493 қоңырау.

2014 жылы Банкте мынадай іс-шаралар іске асырылды:

- барлық ұялы байланыс операторларынан «300» қысқа нөміріне қоңырау шалуға мүмкіндік берілді;
- Банк филиалдарының менеджерлеріне келіп түсетін қоңырауларды тікелей Байланыс орталығына аудару жүзеге асырылды, бұл фронт-офистің жүктемесін азайтты және барлық филиал қоңырауларын тікелей

### 8.1.3. Төлем қабылдаудың балама тәсілдері

2014 жыл қорытындылары бойынша төлемнің балама жолдары арқылы 43,2 млрд. теңгеге жуық қаражат түсті. Бұл 145 млрд. теңге мөлшеріндегі барлық ақшалай түсімнің жалпы сомасының 30%-ын құрады. 2013 жылы аталған көрсеткіш бар болғаны 26,5 млрд. теңгені немесе 110 млрд. теңге мөлшеріндегі барлық ақшалай түсімнің жалпы сомасының 24%-ын құраған болатын. Қазіргі уақытта Банк пайдасына ақша қабылдау және аудару қызметтері: «Қазақстан Халық Банкі» АҚ, «Қазпошта» АҚ, «Қазкоммерцбанк» АҚ, «БТА» АҚ, «Еуразиялық Банк» АҚ, «E-gov» порталы арқылы жүзеге асырылады.

2014 жылы балама төлем тәсілін пайдалана отырып жүргізілген төлемдер бойынша мәліметтер 7 диаграммада берілген.

2014 жылғы мамырда Алматы қ. риэлторлық компаниялардың қатысуымен дөңгелек үстел өткізілді. 2014 жылғы маусымда риэлторлық компания өкілдерінің, Қазақстан риэлторлары қауымдастығы перзидентінің, БАҚ өкілдерінің және Банк басшылығының қатысуымен конференция өткізілді. Кездесу аясында риэлторларға Банк өнімдері және тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі арқылы кредит беру талаптары туралы ақпарат берілді. Осындай конференция 2014 жылғы 24 шілдеде Астана қ. өтті. Шара риэлторлар арасында оң қолдау тауып, БАҚ-та, оның ішінде КТК және 24 kz сияқты рейтингілік телеарналарда жаңалық сюжеттері түрінде кеңінен насихатталды.

Байланыс орталығына орталықтандыруға мүмкіндік берді;

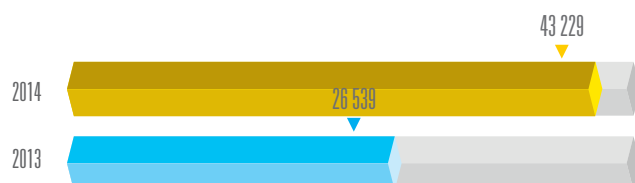
- жаңа дыбыстық мәзір (IVR) әзірленді және іске қосылды;
- жаңа Self-service қызметі жүзеге асырылды (өзіне өзі қызмет көрсету «робот»), бұл IVR көмегімен автоматтандырылған жүйе арқылы шот бойынша қаржылық ақпарат алуға мүмкіндік береді;
- Байланыс орталығының 2014–2015 жылдарға арналған Даму концептісі әзірленді, мұның негізі Банк өнімдерін телефон арқылы «белсенді» сатуды енгізу және Банктің веб-сайтында чатты іске қосу болып табылады (чат-хабарламалар режимінде клиенттермен online хабар алысу).

2015 жылы мыналарды енгізу жоспарлануда:

- клиенттерден түсетін қоңыраудың жоғалып кетуін азайту мақсатындағы «Callback» қызметі (клиенттерге автоматты түрде қоңырау шалу);
- мүмкіндігі шектеулі клиенттерге жедел жауап беру үшін «чат» қызметі;
- телемаркетинг – клиенттерді өздерінің тұрғын үй құрылыс жинақтарын заем алу үшін пайдалануға бағыттаумен сату көлемін арттыру.

2015 жылы балама төлем тәсілімен жүргізілген төлемдер үлесін арттыру жоспарланып отыр, оның ішінде заңды тұлғалардың агенттік желісі және Банктің төлем терминалдары арқылы Банкке түсетін барлық ақшалай түсімнің жалпы сомасының 40%-на дейін.

7 диаграмма  
млн. теңгеде



## 8.2. Банктің жарнамалық және PR-қызметі

2014 жылы жарнама және PR-қызмет бойынша мынадай жұмыс жүргізілді:

- телевизияға бейнероликтер орналастырылды – 4 249 шығу;
- республикалық радиоға аудиороликтер орналастырылды – 793 шығу;
- Қазақстан өңірлеріндегі, Алматы және Астана қалаларындағы мерзімді басылымдарға түсіндіру сипатындағы 1024 жарияланым орналастырылды;
- Ақпарат агенттіктерінің интернет-порталдарында 201 материал орналастырылды;
- 111 билбордқа 136 ақпараттық материал орналастырылды;
- жергілікті және мемлекеттік телеарналарда 96 сюжет шықты;
- Банктің топ-менеджерлерімен 2 онлайн конференция өткізілді, конференцияға қатысушылардың 283 сауалына жауап берілді;
- БАҚ және ЖАО бастамасы бойынша Банк туралы ТД-да, баспасөз және интернет басылымдарда 1000 ескертпе берілді.
- брошюралар, буклеттер, үнпарақтар, флайерлер, плакаттар және т.б. түрінде 6 450 000 бірлік жарнамалық полиграфиялық өнім әзірленіп, басып шығарылды және филиалдарға таратылды;
- мерзімді басылымға 3 830 см<sup>2</sup> ақпараттық модульдер орналастырылды.

2014 жылғы қыркүйекте Банктің PR-стратегиясы әзірленді және бекітілді, оның негізгі мақсаты халықтың Банкке сенімін арттыру және Банк беделін көтеру. Халықтың Банк қызметімен неғұрлым толық және объективті танысуы мақсатында Қоғамдық кеңес құрылды, оның құрамына қоғам қайраткерлері, журналистер және Банк клиенттері кірді.

Қоғамдық кеңестің көмегімен «Қолжетімді тұрғын үй-2020» бағдарламасы аясындағы Банк жұмысы мейлін-

ше транспарентті бола түсті, Бағдарлама тетіктерінің халыққа түсініктілік деңгейі артты. Кеңестің барлығы 4 отырысы өтті, оның 2-уі Көкшетау және Павлодар ққ. көшпелі отырыс. Сондай-ақ ҚР Президентінің жанындағы Орталық коммуникациялар қызметінде Банк Басқармасы Төрағасының қатысуымен 1 брифинг өткізілді. Халықтың сенімін арттыру үшін екі онлайн-конференция өткізіліп, Банк филиалдары директорымен 16 интервью жарияланды, бір интервью Мемлекеттік бағдарламаларды және құрылыс жобаларын іске асыру департаментінің директорымен, екі интервью Қоғамдық кеңес мүшелерімен жүргізілді.

Банк филиалдарымен «Ашық есік күні» акциясының аясында түсінік беру жұмыстары жүргізілді, оған Банк клиенттері, БАҚ және ЖАО өкілдері шақырылды. Акция мақсаты – тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесінің артықшылықтарын түсіндіру, сондай-ақ есептілік үлгісінде өңір тұрғындарының Банкке деген сенімінің деңгейін көрсету.

Жүргізілген жұмыстар нәтижесінде тұрғын үй объектілерін пайдалануға беру мерзімдерін кешіктіру, құрылыс сапасының төмендігіне қатысты Банктің атына айтылатын түрлі кері пікірлердің саны 3,5 есеге қысқарды.

2014 жылы БАҚ-та Банктің аты келтірілген мыңнан аса материал шықты. 2014 жылдың күзінде «Биржевой лидер» журналының версиясы бойынша, Банк интернетте Қазақстанның ең танымал банктері рейтингінің көшбасшысы болып танылды. Жүргізілген маркетингтік зерттеу нәтижесі респонденттердің жалпы санының 80%-ы қазіргі сәтте Банкке сенетінін көрсетті (2013 жылы – 58,3%). Бұл «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ еншілес компанияларының арасындағы үздік көрсеткіш болып табылады.

4 249



**БЕЙНЕРОЛИКТЕР**

телевизияға орналастырылды

793



**АУДИОРОЛИКТЕР**

республикалық радиоға орналастырылды

1024



**МАҚАЛА**

басылымдарға жарияланды

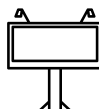
210



**МАТЕРИАЛ**

интернет-порталдарға орналастырылды

111



**БИЛБОРДҚА**

136 ақпараттық материалдар жарияланды

2



**ОНЛАЙН КОНФЕРЕНЦИЯДА**

283 сұраққа жауап берілді



## 9. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ САЯСАТЫ ЖӘНЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖҮЙЕСІ

Банктегі ішкі бақылау жүйесі қолданыстағы заңнаманың талаптарына, сонымен бірге жалпыға бірдей халықаралық тәжірибеге сәйкес құрылған. Ішкі бақылау жүйесі көпдеңгейлі болып табылады, оған Банктің барлық бөлімшелері кіреді. Банкте ішкі бақылау үрдісіне қатысушылар үш қорғау желісі негізінде белгіленген.

Бірінші қорғау желісі Банктің құрылымдық бөлімшелерімен қамтамасыз етіледі, ол Банктің түрлі бөлімшелерінің күнделікті операцияларды дұрыс орындауларын қамтамасыз ету үшін әзірленген бақылауларды білдіреді. Бақылауларды бизнес-бөлімшелер әзірлейді және олар тәуекелдерді азайту және ішкі құжаттардың талаптарын сақтау, сондай-ақ сыртқы, реттеуіштік талаптарды сақтау үшін бизнес-үрдістердің ажырамас бөлігі болып табылады. Бақылауларды басқаруды және мониторинг жүргізуді бөлімшелердің өзі жүзеге асырады, мұнда бизнес-бөлімшелердің тәуекелдерді, бизнес-үрдістердің осал тұстарын, күтпеген оқиғаларды анықтау және оларға дер кезінде әрекет ету қабілеті көзделеді.

Екінші қорғау желісін тәуекелдерді басқару бойынша тәуелсіз бөлімше, комплаенс-бақылау, заң бөлімшесі, қызметкерлермен жұмыс жүргізу бөлімшесі, қаржылық бақылау бөлімшесі және бақылау міндеттерін жүзеге асыратын Банктің басқа ішкі құрылымдық бөлімшелері қамтамасыз етеді. Екінші қорғау желісінің негізгі бөліктерінің бірі ретінде тәуекел-менеджмент бөлімшесі тәуекелдерді (кредиттік, қаржылық, операциялық) бағалау рәсімін белгілеу, тәуекелдерді бірінші қорғау желісі деңгейінде тиімді басқару үшін тәуекелдерге тұрақты тәуелсіз мониторинг жүргізу, тиісті салалардағы реттеуіштік талаптарға сәйкестігіне қатысты бизнес-бөлімшеге жәрдем беру жолымен тепе-тең бақылау деңгейін қамтамасыз етеді.

Үшінші қорғау желісін ішкі аудит бөлімшесі қамтамасыз етеді, Банктің ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін тәуелсіз бағалау. Ішкі аудит қызметі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесіне бағалау жүргізеді. Аудиторлық тексерулер бірінші және екінші қорғау желілеріне жүргізіледі, мұнда Банктегі тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау қамтамасыз етіледі.

Тәуекел-менеджмент саласындағы Банктің басқару жүйесі Банк қызметінің сипаты мен ауқымына, ол қабылдайтын тәуекелдердің профиліне сәйкес келетін, сондай-ақ әрі қарайғы даму қажеттілігіне жауап беретін тұтас жүйе құруға бағытталған. Тәуекелдерді басқару жүйесінің стратегиялық мақсаттары тәуекелдерді дер кезінде анықтауға, барлық факторларды сапалы бағалауға және болуы ықтимал әсерді азайту мақсатында

кешенді түрде әрекет етуге құрылады. Тәуекелдерді басқару бойынша негізгі мәселелерді Директорлар кеңесінің және Банк Басқармасының қолданыстағы Комитеттері қарастырады, мақұлдайды және келіседі, Директорлар кеңесі ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша Банк қызметіне стратегиялық басшылықты жүзеге асырады, саясаттарды бекітеді және кезеңді түрде қайта қарастырып отырады.

2014 жыл ішінде Банк қызметінің стратегиялық аспектілерін қамтитын тәуекелдерді басқару бойынша методологиялық базаны (саясаттар түріндегі) жаңарту жұмыстары, сондай-ақ тәуекелдерге әрекет ету, бағалау және мониторинг жүргізу шаралары (тәуекелдерді басқару және бағалау бойынша ережелер, нұсқаулықтар және әдістемелер түріндегі) жүргізілді. Бұдан басқа, Банк бөлімшелері Банк қызметін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 26.02.2014 ж. № 29 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейлі банктерге арналған тәуекелдерді және ішкі бақылау жүйесін басқару ережелерінің талаптарына сәйкестендіру бойынша жұмыстарды жоспарлы түрде жүргізді.

Тәуекелдерді басқарудың қолданыстағы үлгілерін тұрақты түрде жетілдіріп отыру Банк қызметінің негізгі бағыты болып табылады. Тәуекел-менеджмент саласындағы саясаттар Банк қызметінің сипаты мен ауқымына, ол қабылдайтын тәуекелдердің профиліне сәйкес келетін, сондай-ақ әрі қарайғы даму қажеттілігіне жауап беретін тұтас жүйе құруға бағытталған. Банк тәуекелдерді анықтау, оларды басқару, сондай-ақ бағалау және бақылау әдістерін жетілдіруге бағытталған іс-шараларды жоспарлы және кезең-кезеңмен іске асыра отырып, тәуекелдерді басқару жүйесін дамытуды жалғастыра береді. Банк заемшыларға қатысты екі жақтың да тәуекелдерін азайтатын және жүйелі тұрақтылыққа ықпал ететін бір қалыпты және мейлінше жауапты саясатты ұстанады. Осы мақсатта 2014 жылы қолданыстағы тәуекелдерді есепке ала отырып, заем беру талаптарына түзетулер енгізілді.

**Банктің тәуекелдерді басқаруы** қаржылық және операциялық тәуекелдерге қатысты жүзеге асырылады. Қаржы тәуекеліне (валюталық тәуекелден, пайыздық мөлшерлеме тәуекелінен және баға тәуекелінен тұратын) кредит тәуекелі және өтімділік тәуекелі жатады. Қаржы тәуекелін басқарудың басты міндеті – тәуекел лимитін анықтау және әрі қарай белгіленген лимиттерді сақтауды қамтамасыз ету. Операциялық тәуекелдерді азайту мақсатында операциялық тәуекелдерді басқару ішкі регламенттерді және рәсімдерді тиісінше сақтауды қамтамасыз етуі қажет.

**Капиталды басқару:** Банк өз қызметіне тән тәуекелдерден қорғау мақсатында капитал жеткіліктілігі деңгейін белсенді түрде басқаруды жүзеге асырады. Банк капиталының жеткіліктілігі басқа әдістерге қоса, Банк қызметіне қадағалау жүргізген кезде уәкілетті органмен белгіленген коэффициенттерді қолдана отырып бақыланады.

Банктің капиталға қатысты сыртқы талаптардың сақталуын қамтамасыз етуі және қызметті жүзеге асыру, акционерлік құнды максималдандыру үшін қажетті кредиттік рейтингтің жоғары деңгейі мен капитал жеткіліктілігі нормативтерін ұстап тұруы Банк үшін капиталды басқарудың негізгі мақсаты болып табылады.

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржы ұйым-

дарын реттеу мен қадағалау агенттігі Басқармасының 30.09.2005 жылғы № 358 қаулысына сай меншікті капитал жеткіліктілігі бойынша Банкке (орналастырылған акцияларының елу пайыздан астамы мемлекетке немесе ұлттық басқарушы холдингке тиесілі) қоятын талаптары:

- k1-1 меншікті капиталдың жеткіліктілік коэффициенті 5% кем емес мөлшерде;
- k1-2 меншікті капиталдың жеткіліктілік коэффициенті 5% кем емес мөлшерде;
- k2 меншікті капиталдың жеткіліктілік коэффициенті 10% кем емес мөлшерде.

2014 жыл ішінде Банк капиталға қатысты белгіленген барлық сыртқы талаптарды толықтай сақтады.

2014 жылғы 31 желтоқсанға ҚРҰБ талаптарына сәйкес есептелген Банк капиталының жеткіліктілік нормативі:

	2014 ж.
1 деңгей капиталы	95 815 924
2 деңгей капиталы	11 734 995
<b>Нормативтік капитал жиыны</b>	<b>107 550 919</b>
ҚРҰБ бекіткен ережеге сай активтер жиыны	423 095 370
Активтер және тәуекел есебімен мөлшерленген шартты және мүмкін талаптар мен міндеттемелер	199 011 964
Операциялық тәуекел	2 917 034
Меншікті капитал жеткіліктілігі коэффициенті k1-1	22,65%
Меншікті капитал жеткіліктілігі коэффициенті k1-2	47,45%
Меншікті капитал жеткіліктілігі коэффициенті k2	53,26%

**Кредиттік тәуекел:** Банк қаржы құралымен операция тараптарының бірінің шарт бойынша міндеттемені орындамауы салдарынан келесі тараптың қаржы шығындарын тартуына себеп болу тәуекелі болып табылатын кредиттік тәуекелге ұшырайды. Кредиттік тәуекел олардың салдарынан қаржы активтері пайда болатын Банктің контрагенттермен кредиттік және басқа операциялары нәтижесінде туындайды. Банктің кредиттік тәуекелінің ең жоғарғы деңгейі шоғырландырылған қаржы жағдайы туралы есепте қаржы құралдарының баланстық құнында көрсетіледі. Кредит беру міндеттемелері үшін кредиттік тәуекелдің ең жоғарғы деңгейі міндеттеме сомасына тең.

Кредиттік тәуекелдің төмендеуі кепілзаттық қамтамасыз етудің және кредит сапасын жақсартудың басқа шаралары есебінен жүзеге асырылады. Банк лимиттер белгілей отырып: бір заемшының жиынтық міндеттемелеріне, Банк филиалының Кредиттік комитетінің өкілеттіктеріне, жеке тұлғаның кепілдігі бойынша заем беру көлеміне, несие қоржынындағы жұмыс істемейтін заемдардың ең жоғарғы үлесіне лимиттер, сондай-ақ салалық сегменттер бойынша лимиттер белгілей отырып, бірақ онымен шектелмей кредиттік тәуекелді бақылайды. Ішкі құжаттарға сай лимиттерді Банктің Кредиттік комитеті/Банк Басқармасы/Банктің Директорлар кеңесі бекітеді. Ондай тәуекелдердің мониторингі тұрақты түр-

де жүргізіледі, бұл ретте лимиттер кем дегенде жылына бір рет қайта қаралады.

Кредиттік тәуекелге мониторинг жүргізу мақсатында кредиттік бөлімшелердің қызметкерлері бизнестің құрылымданған талдауы және клиенттің қаржылық көрсеткіштері негізінде тұрақты түрдегі есептерді жасайды. Кредиттік қабілеті нашарлап бара жатқан клиенттерге қатысты барлық маңызды ақпарат Директорлар кеңесіне жеткізіледі және олармен талданады. Басшылық мерзімі өткен қалдықтарға мониторинг жүргізеді және әрі қарай бақылау жасайды.

Баланстан тыс қаржы құралдары бойынша кредиттік тәуекел басқа операция қатысушысының аталған қаржы құралымен шарт талабын орындауға қабілетсіздігі себебінен шығын ықтималдығы түрінде белгіленген. Банк мәмілелерді бекіту, тәуекелді шектейтін лимиттерді пайдалану процедураларына және мониторинг процедураларына негізделген баланстық қаржы құралдарына қатысты кредиттік саясат сияқты шартты міндеттемелерге қатысты да сол кредиттік саясатты қолданады.

**Кредиттік мақұлдау** рәсімінде тәуекелдерді қысқарту және кредиттік өтінімдер бойынша шешім қабылдау жылдамдығын арттыру, өкілеттік концентрациясының тәуекелін азайту және белгіленген лимиттердің объективтілігін көтеру мақсатында Банкте 2014 жылдан



бастап кредиттік тәуекелдер басқармасы кредиттік тәуекелдерге орталықтандырылған бағалау жүргізеді және Банк Басқармасымен бекітілген өкілеттіктер мен лимиттер шеңберінде шешім қабылдайды. Мұндай жағдайда заемшының тәуекел-профилі есепке алынады және шешім қабылдаған кезде тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді.

**Валюталық тәуекел:** 2014 жылы жасалған әкімшілік-шаруашылық шарттары бойынша міндеттемелерді орындау аясында шетел валютасын сатып алуды қоспағанда, Банк шетелдік валютасымен операциялар жүргізген жоқ. Банктің қоржынында шетел валютасында номинацияланған немесе құны шетел валюталарының бағамына тікелей тәуелді қаржы құралдары жоқ.

**Пайыздық мөлшерлеме тәуекелі:** Банк өзіне нарықтық пайыздық мөлшерлемелердің құбылуының оның қаржы жағдайына және ақша қаражатының ағынына әсер етумен байланысты тәуекелді қабылдайды. Ондай құбылулар пайыздық маржа деңгейін көтеруі мүмкін, дегенмен пайыздық мөлшерлемелер күтпеген жерде өзгерген жағдайда, пайыздық маржа төмендеуі немесе шығындардың пайда болуына алып келуі мүмкін. Басшылық пайыздық мөлшерлемелердің болуы мүмкін алшықтық деңгейіне қатысты лимиттер белгілейді және белгіленген лимиттердің сақталуына тұрақты түрде бақылау жасайды. Банкте қаржы құралдары бойынша пайыздық мөлшерлемелерге мониторинг жүргізіледі.

**Басқа баға тәуекелі:** 2014 жылы Банк акциялармен операциялар жүргізген жоқ. Бағалы қағаздар қоржынындағы үлестік қаржы құралдары өтімді емес, осылайша, қаржы құралдарының нарықтық құнының кері өзгерістері салдарынан қаржы шығынының туындау ықтималдығы өте төмен.

**Өтімділік тәуекелі:** Өтімділік тәуекелі – бұл Банктің қаржылық міндеттемелерді орындаған кезде қиындықтарға тап болу тәуекелі. Банк қолда бар ақша қаражатын олар бойынша есептесулер ақша қаражатымен жүргізілетін депозиттерді өтеуге, кредиттер беруге, заем беру бойынша шартты міндеттемелер бойынша төлемдерге күнделікті пайдалану қажеттілігіне байланысты тәуекелге ұшырауы мүмкін. Банк жоғарыда аталған барлық міндеттемелерді бір мезгілде орындаудың қажет болуы жағдайына ақша қаражатын жинақтамайды, себебі жинақталған жұмыс тәжірибесіне сүйене отырып, аталған міндеттемелерді орындауға қажетті ақша қаражатының деңгейін жеткілікті дәрежеде дәл болжауға болады.

Өтімділік тәуекелін Банктің Активтер мен пассивтерді басқару комитеті басқарады. Банк негізінен ҚР Үкіметінің қаражатынан, жеке тұлғалардың салымдары – тұрғын үй құрылыс жинақтарынан тұратын тұрақты қаржыландыру қорын ұстап тұруға тырысады. Банк өтімділік бойынша күтпеген талаптарды тез және қиындықсыз орындау мүмкіндігіне ие болу үшін қаражаттарды өтімді активтердің диверсификацияланған қоржындарына инвестициялайды.

Банктің өтімділігін басқару оларды өтеу мерзімі келгенде міндеттемелерді реттеу үшін қажет болатын өтімді активтер деңгейіне талдау жүргізуді; қаржыландырудың түрлі көздеріне қолжетімдікті қамтамасыз етуді; қаржыландыруда қиындықтар туындаған жағдайда жоспарлардың болуын және өтімділік нормативтерінің заңнама талаптарына сәйкестігіне бақылау жасауды талап етеді. Банк өтімділік нормативтерін ай сайынғы негізде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банктің талаптарына сәйкес есептейді.

- Банктің орташа айлық жоғары өтімді активтерінің талап етілгенге дейін міндеттемелердің орташа айлық мөлшеріне қатынасы ретінде есептелетін ағымдық өтімділік коэффициенті (k4). 2014 жылғы 31 желтоқсанға аталған коэффициент 23.07 құрады (2013 ж.: 34.71);
- Жоғары өтімді активтердің орташа айлық мөлшерінің өтеуге дейін қалған қоса алғанда жеті күнге дейінгі мерзіммен шұғыл міндеттемелердің орташа айлық мөлшеріне қатынасы ретінде есептелетін шұғыл өтімділік коэффициенті (k4-1). 2014 жылғы 31 желтоқсанға аталған коэффициент 2.71 құрады (2013 ж.: 4.27);
- Өтеуге дейін қоса алғанда бір айға дейінгі мерзіммен, жоғары өтімді активтерді қоса алғанда, өтімді активтердің орташа айлық мөлшерінің өтеуге дейін қалған қоса алғанда бір айға дейінгі мерзіммен шұғыл міндеттемелердің орташа айлық мөлшеріне қатынасы ретінде есептелетін шұғыл өтімділік коэффициенті (k4-2). 2014 жылғы 31 желтоқсанға аталған коэффициент 3.12 құрады (2013 ж.: 5.16);
- Өтеуге дейін қоса алғанда үш айға дейінгі мерзіммен, жоғары өтімді активтерді қоса алғанда, өтімді активтердің орташа айлық мөлшерінің өтеуге дейін қалған қоса алғанда үш айға дейінгі мерзіммен шұғыл міндеттемелердің орташа айлық мөлшеріне қатынасы ретінде есептелетін шұғыл өтімділік коэффициенті (k4-3). 2014 жылғы 31 желтоқсанға аталған коэффициент 2.87 құрады (2013 ж.: 4.57).

**Операциялық тәуекел:** операциялық тәуекелді басқару Банктің барлық деңгейінде жүзеге асырылады. Банктің



тәуекел-менеджмент бөлімшесінде операциялық тәуекелдер басқармасы 2014 жылғы наурызда құрылды. Операциялық тәуекелдерді басқару үрдісін ұйымдастыру тәжірибесінде Банк белгіленген нормативтік ұстанымдарды және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ұсынымдарын, сондай-ақ банктік қадағалау бойынша Базель комитетінің құжаттарында баяндалған ережелерді басшылыққа алады. Операциялық тәуекелді басқару жүйесін жетілдіру аясында 2014 жылы Банкте Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 26.02.2014ж. №29 қаулысымен бекітілген.

Екінші деңгейлі банктерге арналған тәуекелдерді және ішкі бақылау жүйесін басқару ережелерінің талаптарына сәйкес тәуекелдерді басқарудың корпоративтік мәдениетін әзірлеу, жаңа бағалау құралдарын енгізу, операциялық тәуекелдерді бойынша басқару және есептілік, операциялық тәуекелдерді басқару бойынша ішкі құжаттарды реттеу мәселелерін қамтитын Басқарманың 30.04.2014 жылғы №24 қаулысымен бекітілген «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да операциялық тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру жоспарына» сай тәуекел-менеджмент тәжірибелерін әзірлеу және енгізу жұмыстары жүргізілді. Банк операциялық тәуекелдерді басқаруды операциялар көлемін қысқартусыз төмендету шараларын қабылдау жолымен жүзеге асырады. Операциялық тәуекелдерді іске асыру мүмкіндігін шектеу мақсатында Банк операциялық тәуекел факторларының туындау мүмкіндігін болдырмау/ азайту үшін (бұл ретте өкілеттіктерді бөлу ұстанымының сақталуына, жүргізілетін банктік операциялар мен басқа мәмілелер бойынша Банк ішінде белгіленген бекіту (келісу) тәртібіне сәйкестігіне және есептілікке ерекше көңіл бөлінеді) бизнес-үрдістердегі операциялар мен бақылау элементтерін автоматтандыру, ұйымдастырушылық құрылымын, банктік операциялар мен басқа мәмілелер жасаудың ішкі ережелері мен рәсімдерін әзірлеу, операциялық тәуекелдердің жекелеген түрлерін немесе оның бір бөлігін үшінші тұлғаларға, мысалы, сақтандыру компанияларына беру, операциялық тәуекелдер, өнімдер мен қызметтер тұрғысынан, оларды толық сараптау негізінде неғұрлым тәуекелі басымынан бас тарту сияқты шараларды қолданады. 2014 жылы Банк қызметінде маңызды ереже бұзу жағдайлары мен айтарлықтай операциялық шығындар байқалған жоқ.

**Комплаенс-тәуекел** – комплаенс-тәуекелді басқару есепті кезеңде Комплаенс-бақылаушыдан және комплаенсқа қатысушылардан тұратын Комплаенс бөлімшесімен жүзеге асырылды. Банк қызметінің Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, оның ішінде ҚР ҰБ, қаржы мониторингі жөніндегі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне, Қазақстан Республикасы мойындаған қаржылық қадағалаудың халықаралық стандарттарына, Банктің ішкі құжаттары мен рәсімдеріне сәйкестігіне ішкі бақылау жасау комплаенс бөлімшесінің тікелей құзыретіне кіреді. Басқарма мүшелері, Басқарушы директорлар, комплаенс-бақылау бөлімшесінің, тәуекел-менеджмент бөлімшесінің, заң бөлімшесінің, сату және өңірлік даму бөлімшесінің басшылары комплаенс қатысушылары болып табылады, олардың құзырына комплаенс-тәуекелді басқару міндеттерін жүзеге асыру кіреді.

Комплаенс-бақылау бөлімшесі, сондай-ақ ішкі аудит бөлімшесі тұрақты түрде ішкі бақылауды жүзеге асырады, бұл Банк Басқармасының дұрыс емес, толық емес және санкцияланбаған операцияларды, активтердің сақталуын қамтамасыз етудегі кемшіліктерді, Банктің ішкі құжаттарының, ҚР заңнамасының бұзылуын уақтылы анықтауына, сондай-ақ байланысқан құрылымдарға қатысты мүдделер дауын және ішкі асыра пайдаланушылықты болдырмауына мүмкіндік береді.

Банк қызметінің ҚР заңнамасының талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында комплаенс-бақылау бөлімшесі ҚР заңнамасының өзгерістеріне мониторинг жүргізді. Банк қолданыстағы 166 ішкі құжатқа өзгертулер енгізді, 115 жаңа ішкі құжат әзірленді. 2014 жылы комплаенс мәселелері бойынша, оның ішінде ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 26.02.2014 ж. № 29 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейлі банктерге арналған тәуекелдерді және ішкі бақылау жүйесін басқару ережелеріне сәйкестендіру мақсатында Банктің 8 ішкі құжаты бекітілді. Бұдан басқа, Банктің барлық қызметкерлерін Банктің қызмет көрсету және қаржы нарығында операциялар жүргізу тәртібін реттейтін Банктің ішкі құжаттарының талаптарымен таныстыру жұмысының ұйымдастырылуына бақылау жасалады, қызметкерлерге жедел түрде кеңестер беріліп, Банк бөлімшелерінен түскен сұраныстар бойынша ұсынымдар мен түсініктемелер дайындалды.



Комплаенс-тәуекелді басқару мақсатында түскен шағымдардың негізділігі және анықталған сәйкессіздіктерді жою мәніне клиенттердің өтініштерін (шағымдарын) қарастыру бойынша жұмыстар жүргізілді. 2014 жылы Банкке 394 арыз (шағым) түсті және қаралды, олар бойынша шағымдардың туындау себептерін анықтау және жою, үрдістерді жақсарту бойынша жұмыстар жүргізілді. Барлық өтініштерге (шағымдарға) белгіленген тәртіпте жауаптар дайындалды.

ҚР заңнамасын сақтауға, оның ішінде қылмыстық жолмен табылған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) және ылаңкестікті қаржыландыруға қарсы әрекетке (бұдан әрі – ТЖ/ЫҚҚ), Банк қызметінің іскери айналым дәстүрлеріне және кәсіби әдеп ұстанымдарына сәйкес болуына, сондай-ақ қаржылық жағдай тұрақтылығын қамтамасыз етуге ерекше көңіл бөлінеді. ТЖ/ЫҚҚ саласындағы Банк саясатында кездесуі мүмкін кредиттік тәуекелдердің ықтималдығын азайту үшін мынадай мақсаттарға жету көзделеді:

- Банк өнімдері мен қызметтерінің қаражатты жылыстату, ылаңкестікті қаржыландыру, алаяқтық және сыбайлас жемқорлық сияқты қылмыстық қызметті жүзеге асыру құралы ретінде пайдаланылуына жол бермеу;
- Банктің және оның клиенттерінің іскери беделін қорғау.

2014 жылы Банк Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Қаржы мониторингі жөніндегі комитетіне (бұдан әрі – ҚМК) қаржылық мониторинг жүргізілуі тиіс операциялар бойынша 4 961 хабарлама жіберді.

Банк «Өз клиентіңді біл» ұстанымы бойынша жұмыс істейді, ол қылмыстық әрекеттерге қарсы тиімді тетік болып табылады және реттеушілердің талабына, құпиялықты сақтаудың қазақстандық және халықаралық стандарттарына сәйкес жүзеге асырылады.

ТЖ/ЫҚҚ тәуекелдерін басқару мақсатында ТЖ/ЫҚҚ тәуекелдерін басқару және қаржы мониторингін жүзеге асыру тәртібін реттейтін ішкі құжаттарды әзірлеу және бекіту жұмыстары жүргізілді. Клиенттің ылаңкестікпен, БҰҰ, ШАБО (Шетелдік активтерді бақылау офисі/Office of Foreign Assets Control) байланысты тұлғалар тізбесінде бар-жоқтығын автоматты түрде тексеру бойынша «Қаржы мониторингі» БҚ модулін енгізу және ҚМК іскери қатынастарды және клиенттің операциялар жүргізі-

генін анықтаған жағдайда, заңнаманың және уәкілетті органның талаптарын сақтау мақсатында Банктің ААЖ пысықтау жұмысы жүргізілді.

Комплаенс және ТЖ/ЫҚҚ мәселелері бойынша Банк қызметкерлерімен оқу жүргізілді.

Банкпен ерекше қатынаста байланысқа тұлғалармен мәмілелер жасауға қатысты заңнама талаптарын сақтау мақсатында, Банкте Банкпен ерекше қатынаста байланысқа тұлғалар тізілімі жүргізіледі, ол ай сайын Директорлар кеңесінің салыстырып бекітуіне тапсырылады. Банкпен ерекше қатынаста байланысқа тұлғалармен мәмілелер, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес, Банктің Директорлар кеңесімен бекітілген соң жасалды.

Комплаенс-тәуекелді тиімді басқару мақсатында, Банк Басқармасы комплаенс-бақылау бөлімшесімен бірге комплаенс – тәуекелдің туындау проблемаларына сәйкестендіру және бағалау жұмысын жүргізді және оларды жою/азайту бойынша іс-шаралар жоспары бекітілді, оның орындалуына мониторинг жүргізілді. Жоспарда көзделген іс-шаралардың орындалуына жүргізілген мониторинг қорытындысы бойынша, барлық шаралар орындалды.

Комплаенс-бақылау бөлімшесінің 2014 жылға арналған жұмыс жоспарына сәйкес комплаенс-бақылау бөлімшесі Банк қызметінің, ішкі құжаттардың ҚР заңнамасының талаптарына, уәкілетті органдардың нормативтік құқықтық актілеріне және Банктің ішкі құжаттарына сәйкестік мәніне тексерулер жүргізді. Тексеру нәтижелері бойынша түзетуші іс-қимыл жоспарлары дайындалды, олардың уақтылы орындалуына мониторинг жүргізілді. Бұдан басқа, 2014 жылы Банкке уәкілетті органдар тарапынан тексерулер жүргізілген кезде Банк бөлімшелерінің жұмысын үйлестіру жұмысы жүргізілді. Есептегі жылы түрлі уәкілетті органдармен Банктің Орталық аппараты мен филиалдарына 10 сыртқы тексеру жүргізілді.

Тұтас алғанда, 2014 жылы Банк қызметінің Қазақстан Республикасының заңнамасына, қаржы нарығындағы кәсіби қызмет стандарттарына, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарына сәйкестігін қамтамасыз ету бойынша қажетті іс-шаралар жүргізілді.

Сондай-ақ, Банкте ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін арттыру аясында Банктің Директорлар кеңесімен 30.05.2014 ж. (№ 6 хаттама) «Ішкі бақылау жүйесінің сипаттамасы мен дизайны» кеңес беру жобасының (бұдан әрі – кеңес беру жобасы) Жарғысы бекітілді, Бақылау комитеті құрылды және құрамы бекітілді. Кеңес беру жобасының мақсаты:

- Барлық компоненттер бойынша ішкі бақылау жүйесінің жалпы картинасын алу;

- Осал тұстарды анықтау және ішкі бақылауды жетілдіру бойынша бизнес иелеріне ұсынымдар беру;
- Ішкі аудиторларды үрдістерді құжаттау дағдыларына үйрету.

Кеңес беру жобасының қорытындысы бойынша, Банктің ішкі бақылау жүйесінің дизайны «жақсартуды талап етеді». Ішкі бақылауды енгізуге/жақсартуға қатысты ұсынымдарды орындау бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу көзделіп отыр.

## 9.1. Тиімділік көрсеткіштерінің орындалу динамикасы

Жылдар бойынша тиімділік көрсеткіштері төмендегі кестеде берілген:

7 кесте

Атауы	2014	2013
ROE (пайданың капиталға қатынасы)	11,28	5,04
ROA (пайданың активтерге қатынасы)	2,97	1,48

2014 жылы капиталдың және активтердің тиімділік көрсеткіші 2013 жылмен салыстырғанда көбейді, бұл меншікті капитал 11 502 млн. теңгеге және активтер 68 591 млн. теңгеге көбейген кездегі 11 553 млн. теңге мөлшерінде ағымдағы кезеңнің бөлінбеген пайдасын алумен байланысты.





## 10. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

Корпоративтік басқару (бұдан әрі – КБ) – Банк қызметін басқаруды және бақылау жасауды қамтамасыз ететін және Жалғыз акционер, Директорлар кеңесі, Басқарма, Банктің басқа да органдары мен Жалғыз акционердің мүддесіндегі мүдделі тұлғалар арасындағы қатынастардан тұратын үрдістер жиынтығы.

Банк корпоративтік басқаруды қызмет тиімділігін арттыру, беделді нығайту, капитал тарту шығынын азайту құралы ретінде, Қазақстан Республикасында заңның жоғарғы мәртебесін қамтамасыз етуге қосқан үлесі және Банктің заманауи экономикадағы және тұтас алғанда, қоғамдағы орнын белгілейтін фактор есебінде қарастырады.

Банктің корпоративтік басқаруы адалдық, жауаптылық, ашықтық, кәсібилік және құзыреттілік негіздерінде құрылады. Корпоративтік басқарудың тиімді құрылымында Банк қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделеріне құрметпен қарау көзделеді және Банктің табысты қызмет етуіне, оның құндылықтары мен қаржылық тұрақтылығын және пайдалылығын қолдауға ықпал етеді.

Банктің Корпоративтік басқару кодексі (бұдан әрі - Кодекс) бар, ол Банк ішінде және нарықтың басқа қатысушыларымен ара қатынаста іскерлік әдептің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін Банк өз қызметінде қолданатын ережелер мен ұсынымдар жиынтығы болып табылады. Кодекстің мақсаты корпоративтік басқаруды жетілдіру және жүйелеу, Банкті басқаруда кең көлемдегі ашықтықты қамтамасыз ету және тиісті деңгейдегі корпоративтік басқару стандарттарын сақтауға әрқашан дайын екендігін растау.

Банк өзіне қабылдаған корпоративтік басқару ұстанымдарын сақтайды, олар:

1. Жалғыз акционердің құқықтары мен мүдделері қорғау ұстанымы;
2. Банкті Директорлар кеңесінің және Басқарманың тиімді басқару ұстанымы;
3. Банк қызметінің дербестік ұстанымы;
4. Банк қызметі туралы ақпаратты айқын әрі объективті жариялау ұстанымы;

5. Заңдылық пен әдеп ұстанымы;
6. Тиімді дивидендтік саясат ұстанымы;
7. Тиімді кадрлық саясат ұстанымы;
8. Қоршаған ортаны қорғау ұстанымдары;
9. Корпоративтік даулар мен мүдделер дауын әділ реттеу ұстанымы;
10. Жауапкершілік ұстанымы.

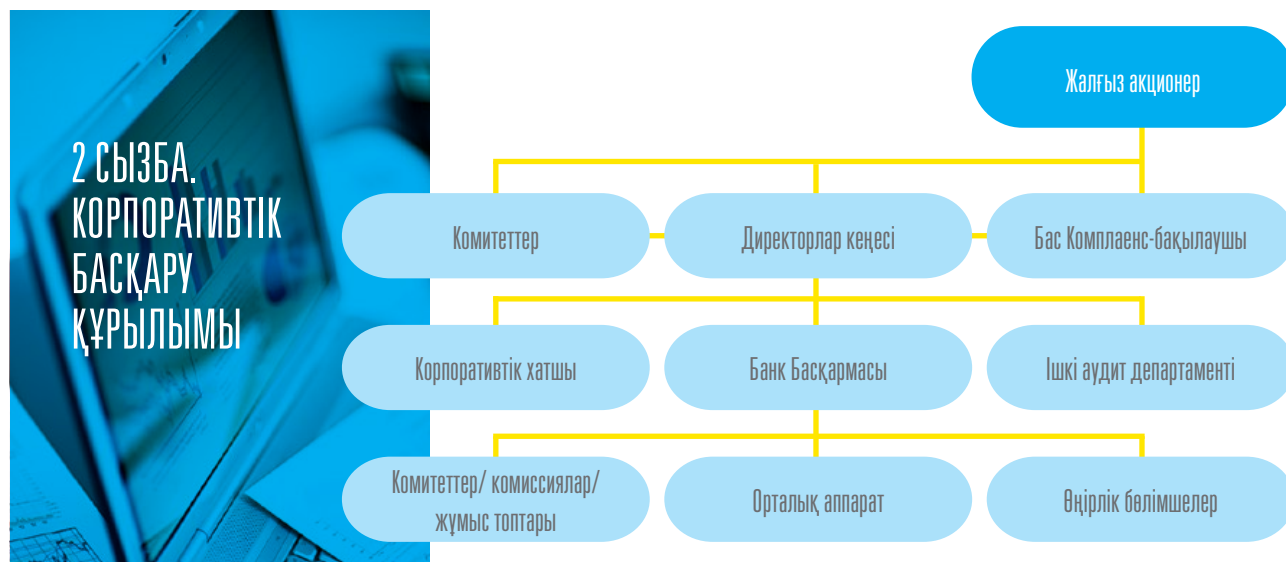
Банктің корпоративтік басқару құрылымы заңнамаға сәйкес келеді және Банк органдары арасында міндеттердің бөлінуін белгілейді.

Жалғыз акционердің ауысуына байланысты, сондай-ақ корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру мақсатында есептік кезеңде Банкте Жарғы, Директорлар кеңесі туралы, Директорлар кеңесінің қызметін бағалау туралы, Директорлар кеңесінің комитеттері туралы, корпоративтік хатшы туралы ереже жаңа редакцияда өзірленді және бекітілді.

Банктегі корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру әдістемесі Банктің 2014–2015 жылдарға арналған корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру жоспарында (бұдан әрі – КБЖ жоспары) көзделген.

КБЖ Жоспарына сәйкес Банктің корпоративтік веб-сайты жаңартылды, онда Директорлар кеңесінің мүшелері туралы мәліметтер, Банктің аффилиирленген тұлғалары туралы ақпарат, Банктің 2013 жылға арналған жылдық қаржылық есептілігі орналастырылды, Банктің тәуелсіз директорларымен жасалатын шарттар «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ еншілес ұйымдарының тәуелсіз директорларын іріктеу, сыйақы және өтемақы төлеу ережелеріне сәйкестендірілді, Банк қызметінің ашықтығын арттыру, халықтың Банкке сенімін нығайту және жұртшылықтың, кез келген мүдделі ұйымдардың Банк қызметі туралы толыққанды хабардар болуын қамтамасыз ету мақсатында құрылған Банктің Қоғамдық кеңесінің отырыстары ұйымдастырылды және өткізілді.

Банктің корпоративтік басқару деңгейінің үздік әлемдік тәжірибеге сәйкестігін анықтау мақсатында ішкі аудит бөлімшесі 2015 жылы Банктегі корпоративтік басқару жүйесіне диагностика жүргізуді жоспарлап отыр.



## 10.1. Банктің дивидендтік саясаты

Жалғыз Акционердің 2012 ж. «28» маусымдағы № 296 шешімімен бекітілген «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ таза кірісті бөлу тәртібіне сәйкес Банк дивидендтерін төлеу рәсімі мен талаптары белгіленді.

«Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» акционерлік қоғамы Басқармасымен (Басқарманың 19.05.2015 жылғы отырысының №7/15 хаттамасы) 2014 жылғы таза кірісті бөлу, жай акциялар бойынша дивидендтер төлеу тәртібі және «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамының бір жай акциясына шаққандағы дивиденд мөлшері белгіленді.

Банктің 2014 жылғы таза кірісі 11 553 289 727 теңгені (он бір миллиард бес жүз елу үш миллион екі жүз сексен тоғыз мың жеті жүз жиырма жеті теңге) құрады, оның

ішінде – 3 466 027 800 теңге (үш миллиард төрт жүз алпыс алты миллион жиырма жеті мың сегіз жүз теңге) дивиденд төлеуге бағытталған. Бұл ретте, бір жай акцияға шаққандағы дивиденд мөлшері – 442 (төрт жүз қырық екі) теңге 66 (алпыс алты) тиын болды.

# 11 553 289 727

ТЕҢГЕ

Банктің таза табысы

# 3 466 027 800

ТЕҢГЕ

Дивиденд төлеу үшін

# 442

ТЕҢГЕ

Бір қарапайым акцияға шаққандағы дивиденд көлемі



# 11. «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚҰРЫЛЫС ЖИНАҚ БАНКІ» АҚ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ЖӘНЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ КОМИТЕТТЕРІ ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

2014 жылы Банктің ДК 20 отырысы, оның ішінде 13 күндізгі және 7 сырттай отырысы өткізілді. 251 мәселе қарастырылды, ол бойынша: күндізгі отырыста қарау тәртібімен – 217, сырттай қарау тәртібімен – 34 шешім қабылданды.

Банк қызметін Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 26.02.2014 жылғы № 29 «Екінші деңгейлі банктерге арналған тәуекелдерді және ішкі бақылауды басқару ережелерін бекіту туралы» қаулысына сәйкестендіру мақсатында Банктің Директорлар кеңесімен Директорлар кеңесінің бақылауындағы қызмет салалары бойынша іс-шаралар жоспары бекітілді. Аталған жоспар аясында есептік кезеңде Банктің Директорлар кеңесімен ішкі құжаттар, ішкі құжаттарға өзгертулер мен толықтырулар және Банктің басқа құжаттары бекітілді (37 ішкі құжат).

Тоқсан сайын Банктің Директорлар кеңесімен Директорлар кеңесіне есеп беретін бөлімшелердің есептері, Банктің Директорлар кеңесіне Басқарма беретін басқарушылық есептілік қарастырылды, сондай-ақ ай сайын Банкпен ерекше қатынаста байланысқан тұлғалар тізілімі салыстырылып, тексерілді. Банктің Директорлар кеңесімен Банкпен ерекше қатынаста байланысқан тұлғалармен мәмілелер бекітілді (38 мәміле).

Есептік кезеңде Банктің Директорлар кеңесімен Банктің 2014–2023 жж. арналған Ұзақ мерзімді стратегиясы, Банктің 2014–2018 жж. арналған Даму жоспары, Банктің 2014–2018 жж. арналған Даму жоспары бойынша есеп, Банк қызметінің және Банк Басқармасы мүшелерінің 2014 жылға және 2015 жылға арналған негізгі көрсеткіштері бекітілді. Банктің Директорлар кеңесімен жаңа редакциядағы 42 ішкі құжат бекітілді және 40 ішкі құжатқа өзгертулер мен толықтырулар енгізілді, құқықтық аудит нәтижелері, Банктің 2014–2023 жж. арналған Даму жоспарын іске асыру бойынша Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің тексеру нәтижелері бойынша іс-шаралар жоспарлары бекітілді. Басқарманың 2013 жылғы жұмысы туралы есеп, IT проблемалы мәселелері,

20

Банктің Директорлар кеңесінің отырысы  
ӨТКІЗІЛДІ

13

КҮНДІЗГІ

251

САУАЛ  
қарастырылды

7

СЫРТТАЙ

«Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасын іске асыру барысы туралы мәселелер, кадр мәселелері қаралды.

Банк қызметін Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 26.02.2014 жылғы № 29 «Екінші деңгейлі банктерге арналған тәуекелдерді және ішкі бақылауды басқару ережелерін бекіту туралы» қаулысына сәйкестендіру мақсатында, сондай-ақ корпоративтік басқарудың үздік тәжірибесін есепке ала отырып, 2014 жылғы желтоқсанда Банктің Директорлар кеңесімен 1.01.2015 жылдан бастап қолданысқа енгізілген Директорлар кеңесінің Комитеттері туралы жаңа ережелер және Директорлар кеңесі Комитеттерінің құрамдары бекітілді:

1. Аудит жөніндегі комитет;
2. Тәуекелдер және ішкі бақылау жөніндегі комитет;
3. Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет;
4. Кадрлар, сыйақы және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет;

Есептік кезеңде Директорлар кеңесіне есеп беретін 4 Комитет жұмыс істеді, олардың қызметі төменде көрсетілген.

## 11.1. Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитет

Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері төмендегі мәселелер бойынша ұсынымдар әзірлеу және беру:

- 1) Қоғамның қаржылық-әкімшілік қызметіне (оның ішінде қаржылық есептіліктің толықтығы мен дұрыстығына) тиімді бақылау жасау жүйесін қалыптастыру;
- 2) ішкі бақылау және тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігіне және тиімділігіне, сондай-ақ корпоративтік басқару саласындағы құжаттардың орындалуына бақылау жасау;

- 3) сыртқы және ішкі аудиттің тәуелсіздігіне, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын қамтамасыз ету үрдісіне бақылау жасау;
- 4) Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитет туралы ереженің талаптарына сәйкес басқа да мәселелер.

2014 жылы Аудит және тәуекелдер жөніндегі комитеттің 15 отырысы өткізілді. 116 мәселе қаралып, 116 шешім қабылданды.

## 11.2. Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитет

Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі мақсаты – Директорлар кеңесі үшін ұсынымдар әзірлеу. Банктің стратегиялық мақсаттары (даму стратегиясы) бойынша Банктің ұзақ мерзімді перспективадағы қызметінің тиімділігін көтеруге

ықпал ететін іс-шараларды әзірлеу мәселесі де қарастырылады.

Стратегиялық жоспарлау мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері мынадай мәселелер бойынша



шешімдер қабылдау үшін Банктің Директорлар кеңесіне ұсынымдар әзірлеу және беру болып табылады:

1. Банктің стратегиялық мақсаттарын (даму стратегиясын) белгілеу, оларды іске асыру бойынша іс-шаралардың орындалуы және қойылған мақсаттарға жету бойынша тиісті шараларды қабылдау үшін Директорлар кеңесіне ұсынымдар беру;

2. Олардың Банктің қолданыстағы даму стратегиясына әсерін анықтау үшін экономикалық және бесекелестік ортаны және осы өзгертулер есепке алынған даму стратегиясын қайта қарауды/қайта бағалауды қамтамасыз ету.

2014 жылы Комитеттің 10 күндігі отырысы өткізілді, 72 мәселе қаралып, олар бойынша 72 шешім қабылданды.

### 11.3. Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитет

Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі мақсаты – Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерін (оларды Директорлар кеңесінің өзі бекітеді, тағайындайды, сайлайды) сайлау не тағайындау және сыйақы беру мәселесі бойынша Директорлар кеңесіне ұсынымдар әзірлеу.

Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі міндеттері мынадай мәселелер бойынша шешімдер қабылдау үшін Банктің Директорлар кеңесіне ұсынымдар әзірлеу және беру болып табылады:

1. Бекітілуін (тағайындалуын, сайлануын) Директорлар кеңесі жүзеге асыратын, Үміткерлердің Директорлар кеңесінің мүшелігіне, Басқарма құрамына, Корпоративтік хатшы, Ішкі аудит қызметінің басшысы, Комплаенс-бақылаушы және басқа лауазымдарға сайлануы және (немесе) тағайындалуы;

2. Директорлар кеңесі мүшелеріне, Басқарма мүшелеріне және Банктің ІҚ сай басқа да қызметкерлеріне Банктің мақсаттарына, міндеттеріне, ағымдағы жағдайына және қызмет түрі мен ауқымы бойынша ұқсас заңды тұлғалардың (ұйымдардың/компаниялардың) сыйақы деңгейіне сәйкес тиісті сыйақы беру;
3. Банктің ІҚ сай Директорлар кеңесі мүшелерінің, Басқарма мүшелерінің және басқа да қызметкерлердің құрылымданған және ашық сыйақы жүйесінің енгізілуі.

2014 жылы Кадрлар және сыйақы мәселелері жөніндегі комитеттің 10 күндігі отырысы өткізілді, 23 мәселе қаралды, олар бойынша 23 шешім қабылданды.

### 11.4. Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет

Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің негізгі мақсаты – әлеуметтік мәселелер бойынша Директорлар кеңесіне ұсынымдар әзірлеу.

Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің негізгі міндеті мынадай мәселелер бойынша шешімдер қабылдау үшін Банктің Директорлар кеңесіне ұсынымдар әзірлеу және беру болып табылады:

1. Банк қызметкерлерін әлеуметтік қолдау және әлеуметтік қолдау көрету бойынша ұсынымдар әзірлеу;
2. Өз құзыреттілігі шегінде Директорлар кеңесінің тапсырмаларына және/немесе Банктің ІҚ қағидала-

рына сәйкес Директорлар кеңесіне басқа да мәселелер бойынша ұсынымдар беру.

Әлеуметтік мәселелер бойынша шешімдер Банк Басқармасы деңгейінде қабылдағандығына байланысты, 2014 жылы Әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің отырыстары өткізілген жоқ.

## 12. БАСҚАРМА ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

Банк Басқармасы есептік жылы 427 отырыс өткізді. Оның ішінде, күндізгі Басқарма хаттамасымен рәсімделгені – 63, сырттай Басқарма қаулыларымен рәсімделгені – 364.

Олар бойынша шешім қабылданған, қарастырылған мәселелер саны – 702. Оның ішінде 338 шешім күндізгі отырыста қабылданды, 364 – сауалнама жолымен (сырттай тәртіпте) қабылданды. Банк Басқармасының 364 қаулысы қабылданды. Олар бойынша 115 ІҚ бекітіліп, 166 ІҚ өзгертулер мен толықтырулар енгізілді.

Банк Басқармасы есептік кезеңде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен Жалғыз акционердің, Банктің Директорлар кеңесінің құзырына жатқызылмаған Банк қызметінің барлық мәселелері бойынша шешімдер қабылдады.

Есептік кезеңде Банк Басқармасы мынадай мәселелер бойынша шешімдер қабылдады:

- жаңа редакциядағы Банктің Жарғысын әзірлеу;
- 2013 жыл қорытындылары бойынша жылдық қаржылық есептілікті дайындау;
- 2013 жыл қорытындылары бойынша Банктің жылдық есебін дайындау;
- Банктің 2014-2018 жылдарға арналған даму жоспарын әзірлеу, Банктің 2014 жылға арналған бюджетіне түзету енгізу, Банктің 2015 жылға арналған бюджетін әзірлеу, олардың орындалуы туралы есептер дайындау;
- Банктің Директорлар кеңесі туралы ережені, Тәуелсіз директорлармен жасалатын шарттарды «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ типтік ішкі құжаттарына сәйкестендіру;
- Банктің PR-стратегиясын әзірлеу.
- ІҚ төмендегі мәселелерге қатысты ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 26.02.2014 жылғы № 29 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейлі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру ережелеріне сәйкестендіру:
  - ішкі бақылауды жүргізу;
  - тәуекелдерді басқару;
  - тиімділікті басқару;
  - қызметкерлерді басқару;
  - Басқарма қызметіне мониторинг жүргізу, бақылау және бағалау;
  - Ұзақ мерзімді стратегияны әзірлеу және мониторинг жүргізу;
  - инвестициялық, тарифтік, есеп, кредиттік және кепілзаттық саясаттарды жүргізу;
  - басшы қызметкерлерге еңбекақы және сыйлықақы төлеу саясаттары;
  - комплаенс-тәуекелді басқару саясаты;
  - капиталды басқару саясаты;
- ВРМ жүйесінде мыналарды енгізу:
  1. Жалпы рәсімдер:
    - ТҚЖ шарты бойынша құқықтар мен міндеттемелерді берумен және ТҚЖ шартын бұзумен байланысты рәсімдер;
    - кредиттік өтінімді қарастырумен, рәсімдеумен және заем берумен байланысты рәсімдер;
    - кредиттік өтінімді қарастырумен, заем берумен және рәсімдеумен, оның ішінде алдын ала тұрғын үй заемдары бойынша, рәсімдер;
    - ТҚЖ шарттарын біріктірумен байланысты рәсімдер;
    - клиенттің деректемесін өзгертумен байланысты рәсімдер (клиенттің аты-жөні, ЖСН-і бойынша

# 427

Банк Басқармасының отырысы

ӨТКІЗІЛДІ

# 63

КҮНДІЗГІ

# 702

САУАЛ

қарастырылды

# 364

СЫРТТАЙ

мәліметтердің өзгерісін қоспағанда);

- ТҚЖ шарттарын біріктірумен байланысты рәсімдер;
  - ТҚЖ шарттарын бөлумен байланысты рәсімдер;
  - клиенттің деректемесін өзгертумен байланысты рәсімдер;
  - ТҚЖ шартының талаптарын өзгертумен байланысты рәсімдер.
2. «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасы аясындағы рәсімдер:
- «Қолжетімді тұрғын үй-2020» Бағдарламасының «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» (I және II топтар) және «Жас отбасыларға арналған тұрғын үй» (III топ) шағын бағыттары аясында құрылыс көлемі бойынша техникалық сипаттамаларды және параметрлерді енгізумен, тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қатысуға өтініштерді қабылдаумен және тіркеумен, кредиттік өтінімдерді қарастырумен және пәтерлерді бөлумен байланысты рәсімдер;
  - тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына, сондай-ақ тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қосымша техникалық сипаттамаларды және параметрлерді енгізумен, тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қатысушыларға қызмет көрсету рәсімдері;
  - олар бойынша пул құру 2014 ж. 3 қарашаға дейін басталған тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулдары, сондай-ақ тұрғын үй сатып алушылар мен жалға алушылар пулына қосымша қабылдау бойынша пәтер бөлу кезеңінен өткендердің кредиттік өтінімдерін қарастырумен, «Халықтың барлық санатына арналған тұрғын үй» (I және II топтар) шағын бағытына қатысушыларға заем рәсімдеумен және берумен байланысты рәсімдер.

Банктің комитеттері (комиссиялары) – инвестициялық және басқа саясаттарды белгілейтін, тұрақты түрде жұмыс істейтін Банктің алқалы органдары. Олар Банктің ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді кезеңдерге арналған даму стратегиясын, өндіріс жоспарларын әзірлеуге және іске асыруға келісілген басшылық жасайды.

Банктің негізгі комитеттерінің (комиссияларының) құрылымы және 2013 жылғы қызметі төменде берілген. Есептік кезеңде Банктің 6 Комитеті және 2 Комиссиясы жұмыс істеді, ол келесі сызбада келтірілген.



## 12.1. Стратегия және корпоративтік даму жөніндегі комитет

Стратегия және корпоративтік даму жөніндегі комитет (бұдан әрі – СҚДК) қызметінің негізгі мақсаты Банктің даму стратегиясын әзірлеу және іске асыруға басшылық жасау болып табылады.

СҚДК негізгі міндеттері мыналар:

- Банктің стратегиялық ұстанымдарын, дамуының және іс-шараларының мақсаттарын белгілеу;
- Банктің стратегиялық даму жоспарының орындалуына бақылау жасау және үйлестіру;

- Банктің қолданыстағы басқару жүйесінің тиімділігін көтеру.

2014 жылы СҚДК 30 отырысы өткізілді (25 күндігі, оның ішінде 3 кеңейтілген, 5 сырттай). 97 мәселе қаралды, олар бойынша 97 шешім қабылданды. Қарастырылған мәселелер бойынша 222 тапсырма берілді (2013 жылы 16 отырып өткізіліп, 43 мәселе қаралған, 122 тапсырма берілген болатын).

## 12.2. Активтерді және пассивтерді басқару комитеті

Активтерді және пассивтерді басқару комитеті (бұдан әрі – АПБК) Басқарманың 26.02.2014ж. №28 қаулысымен бекітілген АПБК туралы ережеде және Банктің басқа ІҚ белгіленген өкілеттіктер аясында негізгі міндетті жүзеге асыратын Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы.

АПБК міндеттері:

- Ішкі және сыртқы нарықтарда инвестициялау және қарыз алу, қаржы құралдарымен операциялар жүргізу ережелері мен рәсімдерін белгілеу;

- Ережеде және Банктің басқа ішкі құжаттарында белгіленген өкілеттіктер аясында кредит беру мақсатында активтерді диверсификациялау, өтімділік, Банктің тиімділігі, Банк қаражаттарының жеткіліктілігі бойынша бағдарларды (эталондық қоржын) белгілеу.

2014 жылы АПБК 25 күндігі отырысы өткізілді, оларда 253 мәселе қаралды, 446 шешім қабылданды. Қарастырылған мәселелер бойынша 117 тапсырма берілді. 2013 жылы 26 отырыс өткізіліп, 230 мәселе қаралды және 97 тапсырма берілді.

## 12.3. Банктік өнімдер және үрдістер жөніндегі комитет

Банктік өнімдер және үрдістер жөніндегі комитет (бұдан әрі – БӨҮК) БӨҮК туралы ережеде және Банктің басқа ІҚ белгіленген өкілеттіктер аясында жаңа банктік өнімдерді енгізуге және Банктің бизнес-үрдістерін оңтайландыруға бағытталған жобаларды қарастыруды және мақұлдауды жүзеге асыратын Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы.

БӨҮК негізгі міндеттері:

- Қолданыстағы заңнамаға сәйкес, Директорлар кеңесінің бекітуін талап етпейтін банктік операцияларды жүргізу мөлшерлемелері мен тарифтерін, депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақының шекті шамаларын, қабылданатын депозиттер мен берілетін кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдерін қара-

стыру және мақұлдау, тарифтік бағдарламаларға қызмет көрсету мен кредит беру талаптарын бекіту;

- Қолданыстағы рәсімдер мен процедураларды оңтайландыру бойынша ұсыныстарды қарастыру және мақұлдау.

2014 жылы БӨҮК 26 отырысы өткізілді (оның ішінде 22 күндігі және 4 сырттай), оларда 123 мәселе қаралды, олар бойынша 242 шешім қабылданды (111 тапсырма берілді).



## 12.4. Кредиттік комитет

Банктің Кредиттік комитеті (бұдан әрі – КК) КК туралы ережеде және Банктің басқа ІҚ белгіленген өкілеттіктер аясында Банктің ішкі кредиттік саясатын жүзеге асыратын Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы.

КК негізгі міндеті өз құзыреттілігі шегінде Банктің ішкі кредиттік саясаты туралы ереженің қағидаларын және қарыз алу тәуекелдерін мүмкіндігінше төмендету және тұрғын үй, аралық тұрғын үй, алдын ала тұрғын үй заемдарын

(бұдан әрі – кредит құралдары) беру операцияларынан ең жоғарғы кіріс алу талабымен АПБК шешімдерін іске асыру болып табылады.

Банктің Орталық аппараты КК бекітілген Жұмыс жоспарына сәйкес есептік кезеңде 35 отырыс өткізді, оларда 116 мәселе қаралды, оның ішінде клиенттердің 43 өтініші қаралды. 2013 жылы 37 отырыс өткізді, оларда 111 мәселе қаралды, оның ішінде клиенттердің 29 өтініші қаралды.

## 12.5. Ақпараттық ресурстар жөніндегі комитет

Ақпараттық ресурстар жөніндегі комитет (бұдан әрі – АРК) Банктің тұрақты жұмыс істейтін кеңес беру-ақылдасу органы болып табылады.

Ақпараттық ресурстар жөніндегі комитеттің негізгі міндеті – Банк Басқармасына ұсынымдар беру мақсатында ақпараттық инфрақұрылым және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы Банк жобаларын қарастыру.

2014 жылы 13 отырыс өткізілді, оларда 30 мәселе қаралды. Қаралған мәселелер шеңберінде 49 шешім қабылданып, тапсырмалар берілді. 2013 жылы 12 отырыс өткізілді, оларда 30 мәселе қаралды. Қаралған мәселелер шеңберінде 97 шешім қабылданып, тапсырмалар берілді.

## 12.6. Бюджет комиссиясы

Бюджет комиссиясы (бұдан әрі – БК) Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы болып табылады, негізгі мақсаты жоспарлы кезеңге Банктің Бюджетін/Кірістер мен шығыстар жоспарын, Инвестициялық жоспарын, Сатып алу жоспарын/Банктің ұзақ мерзімді сатып алу жоспарын уақтылы әрі сапалы әзірлеуді, сондай-ақ оларды жақсарту, орындалуы және бақылануы туралы ұсыныстар беруді қамтамасыз ету.

БК негізгі міндеті – Банктің Ұзақ мерзімді стратегиясына және Даму жоспарына сәйкес Бюджеттің/Кірістер мен шығыстар жоспарының, Инвестициялық жоспардың, Сатып алу жоспарының/Банктің ұзақ мерзімді сатып алу жоспарының жобаларын жасаған кезде негіздемелі

шешім қабылдау үшін қаржылық және қаржылық емес ақпараттарды қарастыру.

2014 жылы Банктің БК филиалдардың және Орталық аппараттың өтінімдері негізінде 35 отырыс өткізді, олардың шеңберінде 394 өтінім қаралды, негізінен:

- филиалдардың және Орталық аппарат бөлімшелерінің өтінімдері негізінде Бюджетке, Инвестициялық жоспарға, 2014 жылға арналған Сатып алу жоспарына және Ұзақ мерзімді сатып алу жоспарына өзгертулер мен толықтырулар енгізу туралы;
- филиалдардың және Орталық аппарат бөлімшелерінің өтінімдері негізінде Бюджетке, Инвестициялық жоспарға, 2015 жылға арналған Сатып алу жоспарына және Ұзақ мерзімді сатып алу жоспарын жасау туралы.

## 12.7. Негізгі құралдардың және материалдық емес активтердің, жатып қалған тауар-материалдық қорлардың құнын белгілеу және есептен шығару жөніндегі комиссия

Банктің Негізгі құралдардың және материалдық емес активтердің, жатып қалған тауар-материалдық қорлардың құнын белгілеу және есептен шығару жөніндегі комиссиясы (бұдан әрі – НҚ МЕА ТМҚ ТЖ Комиссиясы) – Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы болып табылады, негізгі мақсаты Банк балансында тұрған және жаңадан алынған негізгі құралдардың және материалдық емес активтердің, жатып қалған тауар-материалдық қорлардың (бұдан әрі – мүліктер) құнын, нормативтік және пайдалы қызмет мерзімдерін белгілеу болып табылады.

НҚ МЕА ТМҚ ТЖ Комиссияның негізгі міндеті – мынадай мәселелерді қарастыру және олар бойынша шешімдер қабылдау:

- Банктің негізгі құралдары мен материалдық емес активтерінің құнын, нормативтік және пайдалы қызмет мерзімін белгілеу;

- Банктің мүлкін шығаруды реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сай Банк мүліктерін есептен шығару;
- Банктің Есеп саясатына сәйкес тәуелсіз бағалаушының қорытындысы негізінде негізгі құралдарға (ғимараттар, құрылыстар) қайта бағалау жүргізу;
- негізгі құралдар мен материалдық емес активтердің құнсыздануына тест жүргізу.

2014 жылы Банк Комиссиясы 24 отырыс өткізді, онда 46 мәселе қаралды, негізінен алғанда:

- «Ғимараттар және құрылыстар» НҚ балансқа қабылдау туралы;
- «Ғимараттар және құрылыстар» НҚ біріктіру туралы;
- НҚ есептен шығару туралы;
- НҚ сату бойынша аукциондар жүргізу туралы;
- НҚ бөлу туралы;
- НҚ тегін беру туралы;

- НҚ жою туралы;

## 12.8. Кадр мәселелері жөніндегі комитет

Кадр мәселелері жөніндегі комитеттің негізгі міндеті мыналар:

- Банктің ішкі кадр саясатын іске асыру;
- Қызметкерлерді аттестациялау, оның ішінде даулы мәселелерді шешу жұмыстарын үйлестіру;
- Банктің кадр резервін қалыптастыру үшін кандидатураларды қарастыру;
- Моральдық ынталандыру үшін кандидатураларды қарастыру;
- Кадрларды іріктеу, орналастыру және оқыту бойынша жұмыстарды жақсарту туралы ұсыныстар дайындау және Банк басшылығына беру;
- Банк қызметкерлерінің штат саны қысқарған кезде қызметкерлердің жұмыстан босатылуына байланысты мәселелерді қарастыру;
- Қызметкерлердің еңбек тәртібін сақтау мәселелерін қарастыру;
- Банк қызметкерлерінің еңбек тәртібін бұзу, сондай-ақ еңбек міндеттерін заңға қайшы орындамау

- НҚ және MEA құнсыздануына тест жүргізу туралы.

немесе тиісінше орындамау деректері бойынша қызметтік тексеру материалдарын қарастыру, тәртіптік жаза қолдану бойынша ұсыныстар әзірлеу;

- Банктің жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау нәтижесінде анықталған Банк қызметкерлері тарапынан өкілеттігін асыра пайдалану, арттыру және басқа бұзушылық деректерін қарастыру;
- Сыртқы және ішкі тексерулердің нәтижесі бойынша анықталған Қазақстан Республикасының заңнама-сын, Банктің ішкі құжаттарының талаптарын бұзу деректерін қарастыру;
- Филиал директорларының, Банк бөлімшелері басшыларының ақпараты негізінде Банк қызметкерлері тарапынан өкілеттігін асыра пайдалану, арттыру және басқа бұзушылық деректерін қарастыру.

2014 жылы Банктің Кадр мәселелері жөніндегі комитеті 93 мәселені қарады. 2013 жылы 25 мәселе қаралды.

## 12.9. Банк Басқармасының 2014 жылғы қызметін бағалау

Банк Басқармасының есептік кезеңдегі қызметіне жалпы алғанда оң баға берілді. Бұл баға Басқарманың

5 мүшесінің 4-інің 2014 жылғы ҚНҚ 100% артық орындалуымен байланысты.

# 13. БАСҚАРМА ЖӘНЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ МҮШЕЛЕРІНЕ СЫЙАҚЫ БЕРУДІҢ НЕГІЗГІ ҰСТАНЫМДАРЫ

Басқарма мүшелеріне атқаратын жұмысының күрделілігіне, лауазымына және Банк міндеттерін орындауға қосқан жеке үлесіне қарай әділ сыйақымен қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін еңбекақы және сыйлықақы төлеу саясатының мақсаты адал, тиімді және сапалы еңбек етуге ынталандыру.

Басқарма мүшелерінің жыл бойғы жұмысының қорытындысы бойынша төленетін сыйақы – Басқарма мүшелері еңбегінің тиімділігін ынталандыру мақсатында, қызметтің стратегиялық негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге

және ДК шешімі бойынша қызметті бағалау көрсеткішіне қарай төленетін сыйақы.

ДК шешіміне сәйкес, ДК мүшесіне – тәуелсіз директорға ДК-ға мүшелігі, ДК Комитеттеріне қатысқаны үшін тіркелген жылдық сыйақы белгіленеді.

## 14. КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК

Бүгінгі таңда Банк сондай-ақ корпоративтік әлеуметтік жауапкершілікті дамыту саласындағы бағыттарға да елеулі көңіл бөледі. Атап айтқанда, Банкте үш негізгі бағыт бойынша

жұмыс жүргізіледі: қызметкерлердің денсаулығын қорғау, білім беру жобалары, экология және еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету.

### 14.1. Қызметкерлердің денсаулығын қорғау

Денсаулықты қорғау бойынша қызметкерлердің мүдделерін әлеуметтік қорғауды қамтамасыз ету мақсатында Банк жыл сайын медициналық сақтандыру шартын жасайды. Атап ай-

тқанда, 2014 жылы ауыру жағдайларын ерікті сақтандыру шарты бойынша Банктің 877 қызметкері медициналық қызмет көрсету қызметтерін пайдаланды.

### 14.2. Білім беру жобалары

Қызметкерлерді оқыту кез келген ұйымның табысқа жетуінің құрамдас бөлігі екендігін ескере отырып, Банк жыл сайын қызметкерлерді оқытуға және дамытуға қаражаттар қарастырады.

қызметкерлерін аттестациялау бойынша ұйымдастыру-экономикалық іс-шаралардың жиынтығынан тұрады.

Қызметкерлердің біліктілігін көтеруді ұйымдастыру: қызметкерлерді оқыту, қайта даярлықтан өткізу және біліктілігін көтеру, кадр резервімен жұмыс, фронт бөлімшелер қызметкерлерінің банктік өнімдерді білуіне тестілеу жүргізу, Банк

Қызметкерлер үшін Банкте сырттай және іштей оқытумен қамтамасыз ету, қызметкерлер мен Банктің басқарушы құрамының біліктілігін арттыру және оқыту жоспарына сәйкес, 2004 жылдан бері қолға алынған. Оқыту нәтижесі бойынша, қызметкер Банк қызметінің жұмыстарын жақсарту жөніндегі ой-тұжырымымен, ұсыныстарымен жетекшісіне есеп береді.

### 14.3. Экология және еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету

Банк арнайы табиғат пайдалану тәртібінде қоршаған ортаға эмиссия үшін төлем төлеуші болып табылады. Арнайы табиғат пайдалану қоршаған ортаны қорғау саласындағы құзырлы органдар берген рұқсат негізінде жүзеге асырылады.

лық). Өр бөлімшеде жауаптылар тағайындалып, басшылыққа алынатын және әдістемелік материалдар салынған жұмыс папкалары, нұсқаулық тіркелген журналдар шығарылды.

Қауіпсіз әрі салауатты еңбек жағдайын жасауға және қамтамасыз етуге бағытталған кешенді шараларды іске асыру мақсатында Банкте қауіпсіздік және еңбекті қорғау бөлімі құрылған.

ОА мен Банк филиалдарындағы құрылымдық бөлімшелерде еңбек жағдайын тексеру комиссиясы құрылды. Электр қауіпсіздігі, материалдық игіліктердің сақталу тәртібі, қоймалардағы өрт қауіпсіздігі, лифтілерді жөндеу, қадағалау (алты айда 1 рет) тәртібі тексеріледі. Өрт сөндіруге қажетті сумен қамтамасыз ету жүйесі, буфеттің санитарлық-гигиеналық ахуалы және қызметкерлер мен банк клиенттеріне қызмет көрсету тәртібі тоқсан сайын сынақтан өтеді.

2014 жылы Банк ОА мен Банк филиалдарының құрылымдық бөлімдеріндегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету және еңбекті қорғау мәселесіне ерекше назар аударды.

2014 жылдың қазан-қараша айларында Банктің Орталық аппараты мен облыстық филиалдарында қауіпсіздік және еңбекті қорғау мәселесі бойынша білімді тест әдісімен тексеру дайындалып, өткізілді. Қауіпсіздік және еңбекті қорғау мәселесі Азаматтық қорғаныс және төтенше жағдайлар бойынша өткен жаттығулар кезінде пысықталды.

Еңбек заңына сәйкес қызметкерлерге қызмет міндеттерін атқару барысындағы кездейсоқ жағдайлардан сақтану үшін міндетті сақтандыру, ауырып қалған жағдайға орай медициналық сақтандыру ұйымдастырылды.

ОА-да қауіпсіздік және еңбекті қорғау кабинеті, ал Банктің филиалдарында бұрыштар жабдықталды. Барлық бөлімшелер алғашқы көмек көрсетуге қажетті медициналық қобдишамен қамтамасыз етілді.

ОА мен Банк филиалдарында еңбекті қорғау мен еңбек қауіпсіздігі мәселесі бойынша қызметкерлердің білімін тексеру, үйрету, кеңес беру жүйесі қалыптасты. Сонымен қатар, шаруашылық шарттары бойынша жұмыс істейтін, қызмет көрсететін мердігер ұйымдардың жұмысшыларына да осындай жағдай жасалады. Кіріспе нұсқаулық және қауіпсіздік пен еңбекті қорғау мәселесінде жұмыс орнындағы нұсқаулық бағдарламалары жасалды.

Шығыс Қазақстан, Павлодар, Жамбыл, Алматы облыстық филиалдарына іссапармен барған кезде қауіпсіздік пен еңбекті қорғау мәселелерін шешуде тәжірибелік және әдістемелік көмек көрсетілді.

2014 жылғы арналған қауіпсіздік және еңбекті қорғау мәселесі төңірегіндегі дәріс тақырыптары бекітілді. Құрылымдық бөлімшелердің басшыларымен (жылына 4-сағат көлемінде), ОА және Банк филиалдары қызметкерлерімен (жылына 8 сағат көлемінде) дәріс дайындалып, өткізілді.

Қауіпсіздік пен еңбекті қорғау мәселесіне қатысты Банкте ереже бұзушылық байқалған жоқ.

Тізбе нақтыланып, «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-да қауіпсіздік пен еңбекті қорғау нұсқаулығы жасалды (мамандық пен жекелеген жұмыстарға 18 Нұсқау-





# ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТ ЖӘНЕ ЕСЕПТІЛІК

## 15. ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТ ЖӘНЕ ЕСЕПТІЛІК

### 15.1. Аудиторлық қорытынды



#### ТӘУЕЛСІЗ АУДИТОР ЕСЕБІ

«Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ акционерлеріне және Директорлар кеңесіне

Біз қоса беріліп отырған, Халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына (бұдан әрі – «ХҚЕС») сәйкес дайындалған «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-ның (бұдан әрі – «Банк») 2014 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша қаржылық жағдайы туралы есептен, пайда мен шығын туралы есептен, жиынтық кіріс туралы есептен, капиталдағы өзгерістер туралы есептен және көрсетілген күнде аяқталған жыл ішіндегі ақша қаражатының қозғалысы туралы есептен, сондай-ақ есеп саясатына негізгі шолу мен қаржылық есептіліктің (бұдан әрі – «Қаржылық есептілік») басқа да түсініктемелерінен тұратын қаржылық есептілігіне аудит жүргіздік.

Қаржылық есептілік үшін басшылықтың жауапкершілігі

Басшылық осы қаржылық есептілікті Халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес әзірлеуге және беруге, сондай-ақ адал емес әрекеттердің немесе қатенің салдарынан маңызды бұрмалануы жоқ қаржылық есептілікті дайындауға қатысты тиісті ішкі бақылауды жоспарлау, енгізу және қолдау көрсету үшін жауап береді.

Аудитордың жауапкершілігі

Біздің жауапкершілігіміз – біз жүргізген аудит негізінде осы қаржылық есептілік туралы пікірімізді білдіру болып табылады. Біз аудитті Халықаралық аудит стандарттарына сәйкес жүргіздік. Бұл стандарттар бізді әдеп нормаларын сақтауға, сондай-ақ аудитті қаржылық есептілікте маңызды бұрмаланулардың жоқтығына саналы түрде сенімді болатындай етіп жоспарлауға және жүргізуге міндеттейді.

Аудитке қаржылық есептілікте берілген сомалар мен ақпаратты ашу бойынша аудиторлық дәлелдер алуға бағытталған рәсімдердің орындалуы кіреді. Адал емес әрекеттердің немесе қатенің салдарынан қаржылық есептіліктің маңызды бұрмалану тәуекелін бағалауды қоса алғанда, рәсімдерді таңдау аудитор тұжырымдарына негізделеді. Жоғарыда аталған тәуекелдерді бағалау кезінде аудитор қаржылық есептілікті дайындау мен дұрыс беруге қатысты ішкі бақылау жүйесін ұйымның ішкі бақылау жүйесінің тиімділігі туралы пікірін білдіру мақсатында емес, нақты жағдайларда қажет аудит рәсімдерін әзірлеу үшін қарастырады. Сондай-ақ аудит таңдалған есеп саясатының орындылығы мен Банк басшылығы жасаған бухгалтерлік бағалаулардың негізділігін бағалауды және қоса беріліп отырған қаржылық есептіліктің берілуін бағалауды қамтиды.

Біз алған аудиторлық дәлелдер пікірімізді білдіруге жеткілікті әрі тиісінше деп санаймыз.

«ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС

Әл-Фараби даңғ., 34, А ғимараты, 4-қабат, 050059, Алматы, Қазақстан

T: +7(727) 330 3200, Ф: +7(727) 244 6868, [www.pwc.com/kz](http://www.pwc.com/kz)





Пікір

Біздің пікірімізше, 2014 жылғы 31 желтоқсандағы және көрсетілген күнде аяқталған жыл ішіндегі жағдай бойынша қоса беріліп отырған қаржылық есептілік барлық маңызды қатынастарда «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ 2014 жылғы 31 желтоқсандағы және көрсетілген күнде аяқталған жыл ішіндегі қаржылық жағдайын, сондай-ақ оның қызметінің қаржылық нәтижелері мен ақша қаражатының қозғалысын Халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес дұрыс бейнелейді.

*The White Horse Group LLP*

3 наурыз 2015 жыл  
Алматы, Қазақстан

Бекітілді және қол қойылды:



Дана Инкарбекова  
«ПрайсуотерхаусКуперс» ЖШС  
Басқарушы директоры  
(Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің  
1999 жылғы 21 қазандағы №0000005  
Бас мемлекеттік лицензиясы)

Қол қойылды:

*Derek Clark*

Дерек Кларк  
Аудит бойынша серіктес  
(Австралияның сертифицирталған бухгалтерлер  
институты аудиторының №26312 біліктілік куәлігі;  
2011 жылғы 6 қазандағы 38-11 арнайы сенімхат)

Қол қойылды:



Айгуль Ахметова  
Аудитор-орындаушы  
(2012 жылғы 27 тамыздағы №00000083  
біліктілік куәлігі)

## 15.2. «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ 2014 жылғы қаржылық есептілігі

### Қаржылық жағдай туралы есеп

(қазақстандық мың теңгемен)	Ескерт.	2014 ж.	2013 ж. (қайта есептелді)	2012 ж. (қайта есептелді)
<b>АКТИВТЕР</b>				
Ақша қаражаты және олардың баламалары	6	30,707,667	47,121,251	27,366,687
Саудалық бағалы қағаздар	7	5,110,424	–	–
Басқа банктердегі қаражат	8	37,654,713	10,667,461	5,737,023
Клиенттерге кредиттер және аванстар	9	200,323,848	143,888,556	105,819,632
Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздар	10	144,433,224	149,207,207	135,937,524
Өтеуге дейін ұсталатын инвестициялық бағалы қағаздар		–	–	6,049,356
Негізгі құралдар	11	3,816,528	2,958,421	2,657,271
Материалдық емес активтер	11	485,743	450,577	226,286
Басқа активтер	12	459,873	107,344	113,186
<b>АКТИВТЕР ЖИЫНЫ</b>		<b>422,992,020</b>	<b>354,400,817</b>	<b>283,906,965</b>
<b>МІНДЕТТЕМЕЛЕР</b>				
Клиенттердің қаражаты	13	251,012,932	195,549,631	131,972,537
Заем қаражаты	14	60,101,137	58,879,568	57,641,749
Кейінге қалдырылған салықтық міндеттеме	21	788,506	812,389	1,338,330
Басқа міндеттемелер	15	2,907,754	2,479,190	2,119,494
<b>МІНДЕТТЕМЕЛЕР ЖИЫНЫ</b>		<b>314,810,329</b>	<b>257,720,778</b>	<b>193,072,110</b>
<b>КАПИТАЛ</b>				
Акционерлік капитал	16	78,300,000	78,300,000	78,300,000
Қосымша төленген капитал		10,087,682	10,026,675	10,026,675
Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздарды қайта бағалау қоры		380,066	(1,306,467)	(1,691,199)
Басқа резервтер		3,389,604	3,389,604	1,671,355
Бөлінбеген кіріс		16,024,339	6,270,227	2,528,024
<b>КАПИТАЛ ЖИЫНЫ</b>		<b>108,181,691</b>	<b>96,680,039</b>	<b>90,834,855</b>
<b>МІНДЕТТЕМЕЛЕР ЖӘНЕ КАПИТАЛ ЖИЫНЫ</b>		<b>422,992,020</b>	<b>354,400,817</b>	<b>283,906,965</b>

## Пайда мен зиян және басқа жиынтық кіріс туралы есеп

(қазақстандық мың теңгемен)	Ескерт.	2014 ж.	2013 г. (қайта есептелді)
Пайыздық кіріс	17	25,119,985	16,935,110
Пайыздық шығыс	17	(5,564,642)	(4,348,318)
<b>Таза пайыздық кіріс</b>		<b>19,555,343</b>	<b>12,586,792</b>
Кредиттік қоржынның құнсыздануын қалпына келтіру/ (Резерв)	9	597,042	(606,290)
<b>Кредиттік қоржынның құнсыздануын қалпына келтіргеннен/ (резерв) құрғаннан кейінгі таза пайыздық кіріс</b>		<b>20,152,385</b>	<b>11,980,502</b>
Комиссиялық кіріс	18	673,907	622,979
Комиссиялық шығыс	18	(647,451)	(315,590)
Нарықтағыдан төмен мөлшерлемелер бойынша активтерді бастапқы мойындаудан болған шығын		(229,793)	(493,588)
Саудалық бағалы қағаздармен операциялар бойынша шығыстар шегерілген кіріс		(103)	–
Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздардың құнсыздануы		19,486	(943)
Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздарды сату шығыстары шегерілген кіріс		(18,956)	91,258
Басқа операциялық шығыс	19	(688,779)	(508,798)
Әкімшілік және басқа операциялық шығыс	20	(6,714,689)	(5,474,187)
<b>Салық салынғанға дейінгі пайда</b>		<b>12,546,007</b>	<b>5,901,633</b>
Пайда салығы бойынша кіріс /(шығыс)	21	(992,718)	273,698
<b>БІР ЖЫЛҒЫ ПАЙДА</b>		<b>11,553,289</b>	<b>6,175,331</b>
<b>Басқа жиынтық кіріс:</b>			
Кейіннен пайда немесе зиян құрамына қайта жіктелуі мүмкін баптар:			
Сатуға арналған қолда бар инвестициялар:			
- Қайта бағалау шығысы шегерілген кіріс		1,666,842	475,928
- пайда немесе зиянға ауыстырылып, шығысы шегерілген кіріс/(кірісі шегерілген шығыс)		19,691	(91,196)
<b>Бір жылғы басқа жиынтық кіріс</b>		<b>1,686,533</b>	<b>384,732</b>
<b>БІР ЖЫЛҒЫ ЖИЫНТЫҚ КІРІС ЖИЫНЫ</b>		<b>13,239,822</b>	<b>6,560,063</b>



## Пайда мен зиян және басқа жиынтық кіріс туралы есеп

(қазақстандық мың теңгемен)	Ескерт.	Акционерлік капитал	Қосымша төленген капитал (қайта есептелді)	Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздарды қайта бағалау қоры	Басқа резервтер	Бөлінбеген пайда (қайта есептелді)	Капитал жиыны
<b>2013 жылғы 1 қаңтарға қалдық (бұрын көрсетілген)</b>		<b>78,300,000</b>	<b>12,704,693</b>	<b>(1,691,199)</b>	<b>1,671,355</b>	<b>1,601,790</b>	<b>92,586,639</b>
Қайта есептеу (4 ескерт)		–	(2,678,018)	–	–	926,234	(1,751,784)
<b>2013 жылғы 1 қаңтарға қалдық (қайта есептелді)</b>		<b>78,300,000</b>	<b>10,026,675</b>	<b>(1,691,199)</b>	<b>1,671,355</b>	<b>2,528,024</b>	<b>90,834,855</b>
Бір жылғы пайда		–	–	–	–	6,175,331	6,175,331
Басқа жиынтық кіріс		–	–	384,732	–	–	384,732
2013 жылға көрсетілген жиынтық кіріс жиыны		–	–	384,732	–	6,175,331	6,560,063
Төленген дивидендтер						(714,879)	(714,879)
Пайданы басқа резервтерге бөлу					1,718,249	(1,718,249)	–
<b>2013 жылғы 31 желтоқсанға қалдық</b>		<b>78,300,000</b>	<b>10,026,675</b>	<b>(1,306,467)</b>	<b>3,389,604</b>	<b>6,270,227</b>	<b>96,680,039</b>
Бір жылғы пайда		–	–	–	–	11,553,289	11,553,289
Басқа жиынтық кіріс		–	–	1,686,533	–	–	1,686,533
2014 жылға көрсетілген жиынтық кіріс жиыны		–	–	1,686,533	–	11,553,289	13,239,822
Төленген дивидендтер		–	–	–	–	(1,799,177)	(1,799,177)
Мемлекеттен алынған заемдар бойынша дисконт		–	61,007	–	–	–	61,007
<b>2014 жылғы 31 желтоқсанға қалдық</b>		<b>78,300,000</b>	<b>10,087,682</b>	<b>380,066</b>	<b>3,389,604</b>	<b>16,024,339</b>	<b>108,181,691</b>

## Ақша қаражатының қозғалысы туралы есеп

(қазақстандық мың теңгемен)	Ескерт.	2014	2013
<b>Операциялық қызметтен түскен ақша қаражаты:</b>			
Алынған пайыздар		25,219,657	15,921,617
Төленген пайыздар		(3,015,623)	(1,910,873)
Алынған комиссиялар		673,907	622,979
Төленген комиссиялар		(647,451)	(315,590)
Қызметкерлерге төленген шығыстар		(4,628,011)	(3,652,837)
Төленген әкімшілік және басқа операциялық шығындар		(2,389,189)	(2,046,462)
Төленген пайда салығы		(1,182,709)	(252,242)
<b>Операциялық активтер мен міндеттемелердің өзгерістеріне дейінгі операциялық қызметтен түскен ақша қаражаты</b>		<b>14,030,581</b>	<b>8,366,592</b>
<b>Таза өсім:</b>			
- саудалық бағалы қағаздар бойынша		(4,980,000)	-
- басқа банктердегі қаражат бойынша		(25,650,000)	(5,039,987)
- клиенттерге кредиттер мен аванстар бойынша		(54,684,085)	(38,270,866)
- басқа активтер бойынша		(71,947)	430
<b>Таза (көму)/өсім:</b>			
- клиенттер қаражаты бойынша		54,212,109	62,377,468
- басқа міндеттемелер бойынша		417,287	396,847
<b>Операциялық қызметтен түскен /(пайдаланылған) таза ақша қаражаты:</b>		<b>(16,726,055)</b>	<b>27,830,484</b>
<b>Инвестициялық қызметтен ақша қаражаты</b>			
Негізгі құралдарды сатып алу		(1,172,849)	(577,738)
Материалдық емес активтерді сатып алу		(225,315)	(264,547)
Негізгі құралдарды сатудан түскен түсім		176	1,420
Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздарды сатып алу		(42,722,682)	(72,742,931)
Өтеуге дейін ұсталатын инвестициялық бағалы қағаздарды өтеуден түскен түсім		-	6,074,074
Сатуға арналған қолда бар инвестициялық бағалы қағаздарды сатудан және өтеуден түскен түсімдер		46,232,318	60,148,681
<b>Инвестициялық қызметтен түскен /(пайдаланылған) таза ақша қаражаты</b>		<b>2,111,648</b>	<b>(7,361,041)</b>

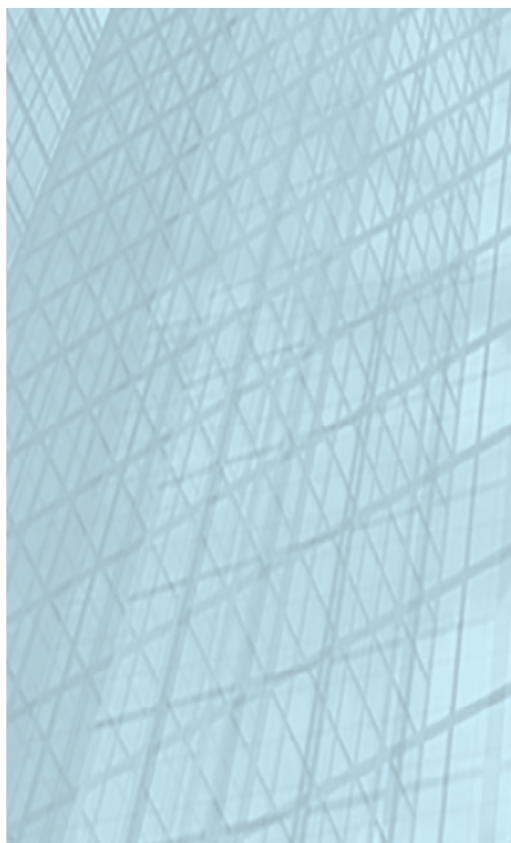
(қазақстандық мың теңгемен)	Ескерт.	2014	2013
Қаржылық қызметтен ақша қаражаты			
Төленген дивидендтер	16	(1,799,177)	(714,879)
Қаржылық қызметке пайдаланылған таза ақша қаражаты		(1,799,177)	(714,879)
Ақша қаражаты мен олардың баламаларының таза өсімі		(16,413,584)	19,754,564
Жыл басындағы ақша қаражаты мен олардың баламалары	6	47,121,251	27,366,687
Жыл соңындағы ақша қаражаты мен олардың баламалары		30,707,667	47,121,251



## 16. 2015—2018 ЖЖ. АРНАЛҒАН НЕГІЗГІ МАҚСАТТАР

Банктің 2015—2018 жылдарға арналған Даму жоспарына сәйкес мынадай негізгі көрсеткіштерге қол жеткізу мақсаты белгіленді.

Көрсеткіштер	бірл.	2015	2016	2017	2018
ТҚЖ шарттарын жасау	мың бірл.	155,0	157,9	167,2	175,4
Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесіне қатысушылардың халықтың экономикалық белсенді бөлігіне шаққандағы үлесі	%	6,3	8,0	9,4	10,9
Тұрғын үй заемдарын беру	млрд. теңге	70,0	74,2	96,4	127,3
Тұрғын үй салуға және сатып алуға ЕДБ мен ипотекалық компаниялар берген кредиттер нарығындағы Банк үлесі	%	14,6	15,1	16,3	17,3
Банкке сенімділік деңгейін арттыру	%	81	81,5	82	83
ТҚЖ жүйесінің және Банктің танымалдық деңгейін арттыру	%	74	75	76	77
Клиенттердің қанағаттанушылық деңгейін ұстап тұру	%	95	95	95	95







# ГОДОВОЙ ОТЧЕТ



ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК  
КАЗАХСТАНА»



# СОДЕРЖАНИЕ



<b>ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>56</b>	<b>7. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2014 г. ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	<b>67</b>
<b>ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>57</b>	7.1. Основная деятельность	67
<b>1. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» В 2014 г.</b>	<b>58</b>	7.1.1. Прием вкладов	67
<b>2. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2014 г.</b>	<b>59</b>	7.1.2. Выдача займов	68
2.1. Ключевые результаты деятельности	59	7.1.3. Инвестиционная деятельность	71
2.2. Позиции на рынке	60	7.2. Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан	73
<b>3. ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>61</b>	7.2.1. Реализация Государственной программы 2008–2010 гг.	73
<b>4. СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>62</b>	7.2.2. Доступное жилье-2020	73
<b>5. ПРАВЛЕНИЕ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>65</b>	7.2.3. Участие Банка в реализации социальных проектов	73
<b>6. СТРАТЕГИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>66</b>	7.3. Операционная деятельность	74
6.1. Миссия и видение	66	7.3.1. Информационное развитие	74
6.2. Стратегическая цель развития	66	7.3.2. Рейтинги Банка	75
6.3. Цели и задачи на 2014 г.	66	7.3.3. Развитие бизнес-процессов	76
		7.4. Развитие персонала	76
		<b>8. СИСТЕМА ПРОДАЖ И СТИМУЛИРОВАНИЯ СБЫТА</b>	<b>78</b>
		8.1. Система продаж банка	78
		8.1.1. Агентская сеть	78



8.1.2. Контакт-центр	79	12.3. Комитет по банковским продуктам и процессам	92
8.1.3. Альтернативные способы приема платежей	79	12.4. Кредитный комитет	93
8.2. Рекламная и PR-деятельность Банка	80	12.5. Комитет по информационным ресурсам	93
<b>9. ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>81</b>	12.6. Бюджетная комиссия	93
9.1. Динамика исполнения показателей рентабельности	86	12.7. Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залегающих товарно-материальных запасов	93
<b>10. СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>87</b>	12.8. Комитет по кадровым вопросам	94
10.1. Дивидендная политика Банка	88	12.9. Оценка деятельности Правления Банка за 2014 г.	94
<b>11. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И КОМИТЕТОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»</b>	<b>89</b>	<b>13. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЧЛЕНОВ ПРАВЛЕНИЯ И СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ</b>	<b>94</b>
11.1. Комитет по аудиту и рискам	89	<b>14. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</b>	<b>95</b>
11.2. Комитет по вопросам стратегического планирования	89	14.1. Охрана здоровья работников	95
11.3. Комитет по вопросам кадров и вознаграждения	90	14.2. Образовательные проекты	95
11.4. Комитет по социальным вопросам	90	14.3. Экология и обеспечение безопасности и охраны труда	95
<b>12. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>91</b>	<b>15. ФИНАНСОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ОТЧЕТНОСТЬ</b>	<b>97</b>
12.1. Комитет по стратегии и корпоративному развитию	92	15.1. Аудиторское заключение	98
12.2. Комитет по управлению активами и пассивами	92	15.2. Финансовая отчетность АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2014 г.	100
		<b>16. КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ НА 2015–2018 гг.</b>	<b>105</b>

## ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»



**Алина Алдамберген**

Председатель Совета директоров  
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

### *Уважаемые дамы и господа, клиенты и партнеры!*

В отчетном году АО «Жилстройсбербанк Казахстана» провел значительную работу по совершенствованию деятельности Банка, повышению качества работы с клиентами, разъяснению и популяризации кредитных продуктов Банка в целях предложения широкому кругу населения Казахстана различных видов жилищных займов на доступных условиях.

Востребованность и актуальность системы жилстройсбережений, а также предлагаемых Банком услуг подтверждается занимаемой долей и позициями Банка на финансовом рынке. За прошедший год доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению составила более 5%, что показывает развитие у населения культуры долгосрочного накопления, а также привлечение новых участников в систему жилстройсбережений. При этом Банк занимает лидирующие позиции на рынке долгосрочных вкладов населения: по активам Банк занимает 12-е место среди банков второго уровня. Каждый третий тенге казахстанской ипотеки в 2014 году был выдан Банком.

В целях решения социально ориентированных задач государства, а также с учетом вхождения Банка в группу компаний Холдинга «Байтерек», задачей которого является содействие социально-экономическому развитию Казахстана, была проанализирована текущая ситуация на мировом и национальном рынках и разработана новая стратегия развития Банка на 10-летний период. В соответствии с утвержденной стратегией, Банк стремится к созданию устойчивого финансового института, реализующего принципы системы жилищных строительных сбережений и предоставляющего качественные услуги широким слоям экономически активного населения Республики Казахстан.

Принимая во внимание цель создания Банка как социально значимого финансового института, необходимо отметить его участие в реализации государственных программ в качестве ключевого оператора, в рамках которых Банком предоставляются льготные кредиты на улучшение жилищных условий населению Казахстана. Банк обеспечивает эффективную реализацию программы «Доступное жилье-2020», в том числе, по возврату выделенных МИО, средств в бюджет, за счет улучшения условий и процедуры обслуживания – посредством упрощения процедуры формирования пула покупателей и арендаторов жилья и отмены ряда комиссий для участников данной программы.

Для более полноценного и объективного информирования общественности о деятельности Банка, в 2014 году создан Общественный совет, в состав которого вошли известные журналисты, общественные деятели, а также клиенты Банка.

В настоящее время Банк является единственным в СНГ, реализующим принципы и условия системы жилстройсбережений. Для обмена опытом в области жилищного финансирования и установления более тесных контактов с организациями, реализующими принципы продвижения доступных инструментов по решению жилищных вопросов, в 2014 году Банк стал членом двух международных организаций: Европейской федерации строительных сберегательных касс и Международного союза жилищного финансирования.

В целом, по итогам проделанной Банком работы за 2014 год, сложилась положительная тенденция достижения ключевых показателей деятельности Банка. В отчетном году международным рейтинговым агентством Fitch Rating Банку присвоен дополнительный рейтинг на уровне «BBB+».

АО «Жилстройсбербанк Казахстана» в будущем году продолжит работу по достижению поставленных стратегических целей и задач, с последующим удержанием и повышением своих позиций на финансовом рынке Казахстана.

**С уважением,  
Алина Алдамберген**

**Председатель Совета директоров  
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»**



## ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

### *Уважаемые дамы и господа, клиенты и партнеры!*

2014 год стал для АО «Жилстройсбербанк Казахстана» началом нового этапа развития и становления как одного из быстроразвивающихся финансовых институтов, реализующего условия и принципы системы жилищных строительных сбережений в Казахстане.

Как результат деятельности, в 2014 году Банком обеспечено достижение следующих показателей:

- объема депозитной базы клиентов в 247,6 млрд. тенге, что позволило Банку сохранить 1-е место по долгосрочным депозитам в национальной валюте;
- размера договорной суммы в 1,4 трлн. тенге;
- размера кредитного портфеля в 203,8 млрд. тенге;
- доли АО «Жилстройсбербанк Казахстана» на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья на уровне 20,6%.

Важным событием прошедшего года стало присвоение Банку международным рейтинговым агентством Fitch Ratings долгосрочного рейтинга дефолта эмитента в национальной валюте на уровне «BBB+», а также повышение международным рейтинговым агентством Moody's депозитного рейтинга в национальной валюте до Вaa3/ Prime-3, рейтинга финансовой устойчивости банка (BFSR) – до «D-». Прогноз по рейтингам – стабильный. По итогам 2014 года Банк является обладателем самого высокого показателя рейтинга по международной шкале среди банков второго уровня Республики Казахстан.

В прошедшем году реализован ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиентов, существенное развитие IT-инфраструктуры, повышение эффективности бизнес-процессов, развитие международного сотрудничества. Для удобства клиентов внедрена система электронных очередей, переработан и запущен новый веб-сайт Банка. В целях совершенствования квалификации персонала внедрена система дистанционного обучения. В 2014 году мы продолжили активное участие в реализации Программы «Доступное жилье-2020».

В рамках развития международного сотрудничества планируется продолжить работу по применению лучших мировых практик системы жилищных строительных сбережений, анализу возможности внедрения новых конкурентоспособных продуктов, а также реализации перспектив стратегического партнерства.

В заключение необходимо отметить: итоги деятельности АО «Жилстройсбербанк Казахстана» свидетельствуют, что казахстанская модель системы жилищных сбережений, не имеющая аналогов на финансовом рынке постсоветского пространства, доказала собственную востребованность и конкурентоспособность, по праву заслужив доверие граждан Казахстана.

Мы выражаем благодарность каждому клиенту, который проходит путь вместе с Банком на протяжении его развития.

**С наилучшими пожеланиями,  
Айбатыр Жумагулов**

**Председатель Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана»**



**Айбатыр Жумагулов**

Председатель Правления  
АО «Жилстройсбербанк  
Казахстана»



# 1. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕР-БАНК КАЗАХСТАНА» В 2014 Г.

## Январь

- Отмена ряда комиссий с 1 января 2014 г. (комиссия за заключение дополнительных соглашений к договору о жилстройсбережениях, комиссия за выдачу сумм, внесенных сверх графика накоплений и т. д.)

## Март-апрель

- Вступление в члены Европейской федерации строительных сберегательных касс.
- Изменение состава Совета директоров.
- Утверждение Плана развития Банка на 2014–2018 гг. с изменениями и дополнениями.

## Май

- Утверждение годовой финансовой отчетности за 2013 г.
- Утверждение отчета Правления за 2013 г.
- Единственным акционером принято решение о выплате дивидендов.
- Подтверждение сертификата системы менеджмента качества на соответствие стандарту ISO 9001:2008.
- Сокращение сроков рассмотрения кредитной заявки до 3-х дней благодаря автоматизации процесса принятия кредитной заявки посредством внедрения системы BPM.

## Июнь-июль

- Утверждение Годового отчета Банка за 2013 г.
- Утверждение Долгосрочной стратегии АО «Жилстройсбербанк Казахстана» на 2014–2023 гг.

## Август

- Международным рейтинговым агентством Moody's повышен долгосрочный депозитный рейтинг в национальной валюте АО «Жилстройсбербанк Казахстана» до «Ваа3», рейтинг финансовой устойчивости банка (BFSR) – до «D–», краткосрочный рейтинг – до Prime-3. Прогноз: «стабильный».
- Снижена комиссия и упрощены процедуры оценки платежеспособности по программе «Молодая семья» (комиссия снижена с 10 000 тенге до 0).

## Сентябрь

- Подписание договора об оказании рейтинговых услуг между Банком и Fitch Ratings.
- Вступление в члены Международного союза жилищного финансирования.

## Ноябрь

- Присвоение международным рейтинговым агентством Fitch Ratings долгосрочного рейтинга дефолта эмитента в национальной валюте на уровне «BBB+». Прогноз: «стабильный».

## Декабрь

- Достижение размера договорной суммы свыше 1,4 трлн. тенге
- Утверждение Устава Банка, Положения о СД, Положения о комитетах СД в новой редакции.



## В течение года

- Участие в реализации программы «Доступное жилье-2020».
- Привлечение 179 тыс. новых участников.
- Внесение Банком изменений во внутренние документы по вопросам кредитования населения, применения комиссий, упрощения процедур формирования пула покупателей и арендаторов жилья по программе «Доступное жилье-2020».
- Открытие 1 центра обслуживания клиентов по заключению договоров о ЖСС и расчетно-кассовому обслуживанию клиентов.
- Проведение уполномоченными органами 10 внешних проверок деятельности центрального аппарата и филиалов Банка (НБ РК, Налоговый Комитет, КГУ «Управление инспекции труда акимата Жамбылской области», ГУ «Налоговое управление по г. Тараз», органы Прокуратуры, АО «КФГД» и др.).
- Приведение в соответствие деятельности Банка согласно Правилам № 29 НБ РК.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2014 Г.



### Региональная сеть

17 филиалов по Казахстану

15 Центров обслуживания

### Агентская сеть

748 агентов — физические лица

2 агента — юридические лица  
(АО «Казпочта» и  
АО «Народный Банк Казахстана»)

ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК

## 2.1. Ключевые результаты деятельности

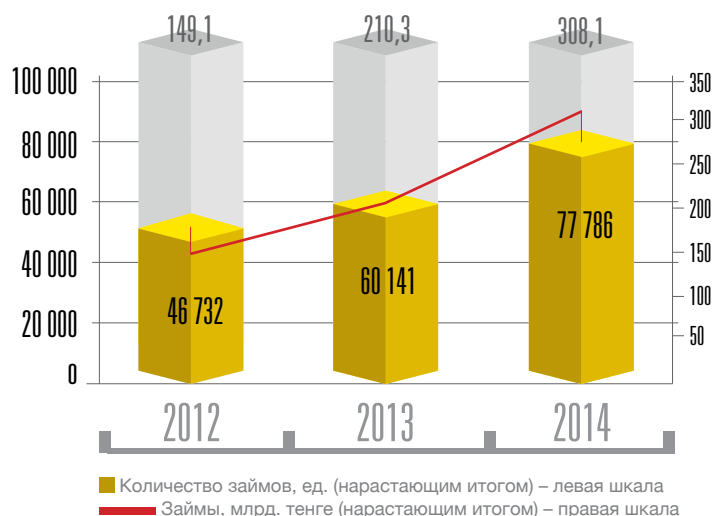
### Основной продукт Банка

#### Жилищные строительные сбережения

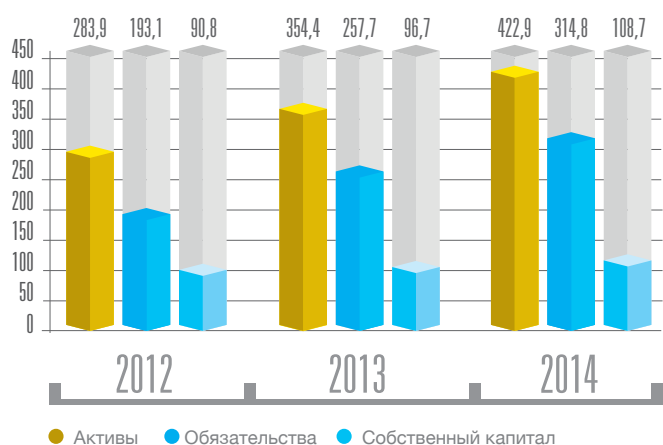
Тенденция заключения договоров о жилищностроительных сбережениях



### Выданные займы



### Финансовые показатели



## Рейтинги

### Moody's:

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Ваа3;

Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Prime-3;

Рейтинг финансовой устойчивости: D-;

Прогноз: стабильный.

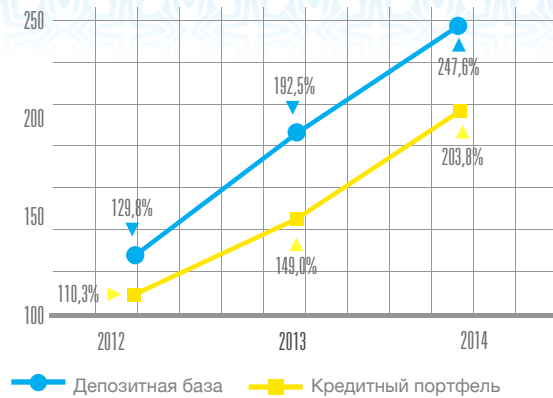
### Fitch Ratings:

Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: BBB+;

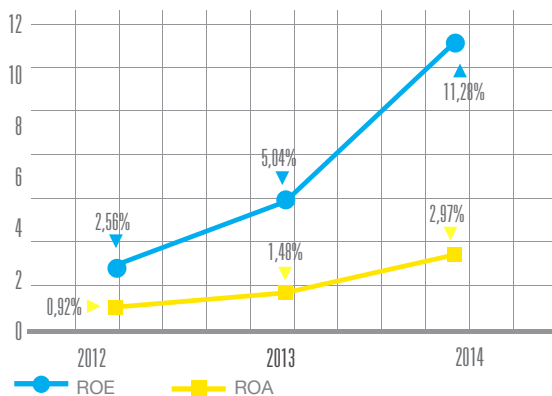
Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: F2;

Прогноз: стабильный.

Депозитная база и кредитный портфель (млрд. тг.)

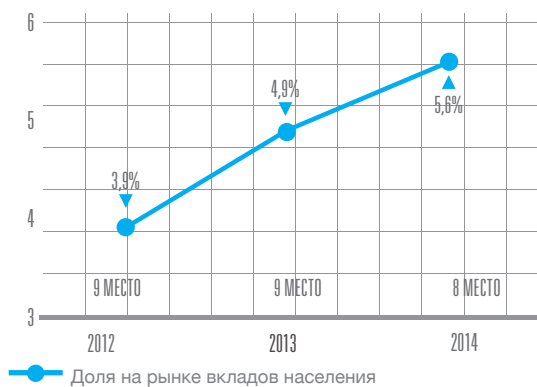


ROE, ROA

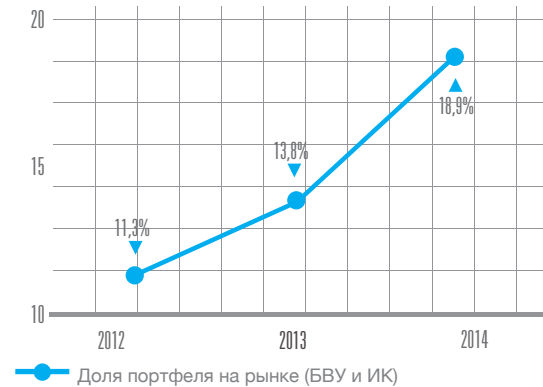


## 2.2. Позиции на рынке

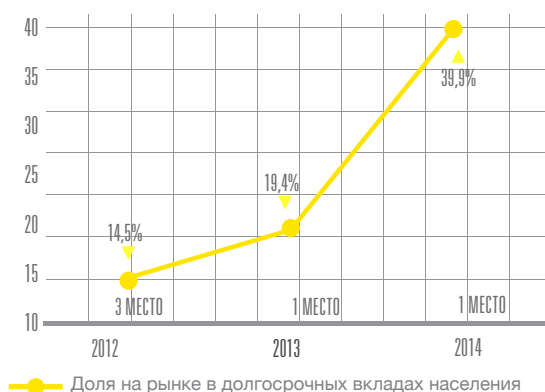
Доля и место Банка во вкладах БВУ



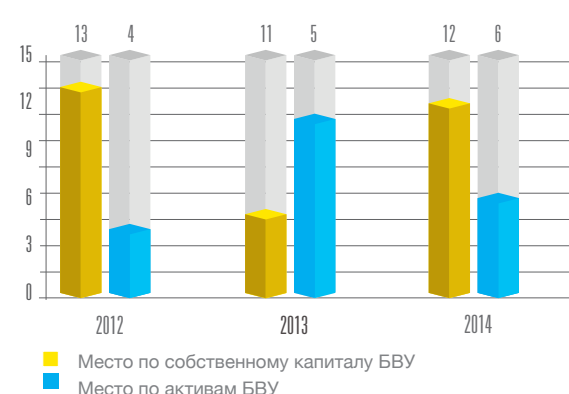
Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья (БВУ и ИК)



Доли и место Банка в долгосрочных вкладах населения



Место Банка по активам и собственному капиталу





## 3. ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

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

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

В структуру АО «НУХ «Байтерек» входят следующие организации:

- Институты развития, участвующие в финансировании, инвестировании и экспортной поддержке крупных проектов и предприятий, реализации Государственной программы по форсированному индустриально-инновационному развитию Республики Казахстан на 2010–2014 годы: АО «Банк Развития Казахстана» (АО «БРК»), АО «Казына Капитал Менеджмент» (АО «ККМ»), АО «Инвестиционный фонд Казахстана» (АО «ИФК»), АО «КазЭкспортГарант» (АО «КЭГ») и ТОО «Центр сопровождения проектов государственно-частного партнерства» (ТОО «ЦСП ГЧП»);
- Институты, оказывающие поддержку развитию инновационной деятельности, малого и среднего бизнеса и реализации «Дорожной карты бизнеса-2020»: АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (АО «ФРП «Даму») и АО «Национальное агентство по технологическому развитию» (АО «НАТР»);
- Финансовые организации, задействованные в реализации проектов в сфере недвижимости, жилищно-строительных сбережений и государственной программы «Доступное жилье-2020»: АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (АО «ЖССБК», Банк), АО «Казахстанская Ипотечная Компания» (АО «КИК»), АО «Байтерек девелопмент» (АО «БД»), АО «Казахстанский фонд гарантирования ипотечных кредитов» (АО «КФГИК»).

Совет директоров является высшим органом управления Холдинга, в состав которого на 31.12.2014 г. входят:

- Масимов Карим Кажимканович – Премьер-Министр РК, Председатель Совета директоров;
- Сагинтаев Бакытжан Абдирович – Первый заместитель Премьер-Министра РК, член Совета директоров;
- Исекешев Асет Орентаевич – Министр по инвестициям и развитию РК, член Совета директоров;
- Султанов Бахыт Турлыханович – Министр финансов РК, член Совета директоров;
- Досаев Ерболат Аскарбекович – Министр национальной экономики РК, член Совета директоров;
- Орынбаев Ербол Турмаханович – Помощник Президента Республики Казахстан, член Совета директоров;
- Бишимбаев Куандык Валиханович – Председатель Правления Холдинга, член Совета директоров;
- Клаус Мангольд – независимый директор;
- Томас Мирон – независимый директор;
- Филипп Йео – независимый директор;
- Кошанов Ерлан Жаканович – Руководитель Канцеля-

### Миссия

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

### Видение

Видение Холдинга к 2023 г. – холдинг, являющийся основным финансовым агентом Правительства Республики Казахстан, обеспечивающий диверсификацию, модернизацию, устойчивое развитие экономики страны и решение социально ориентированных задач государства.

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

### Основные цели и задачи:

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

рии Премьер-Министра РК, и. о. Корпоративного секретаря Холдинга.

Правление осуществляет руководство текущей деятельностью Холдинга, в состав Правления входят 5 человек:

- Бишимбаев Куандык Валиханович – Председатель Правления;
- Алдамберген Алина Өтемісқызы – заместитель Председателя Правления;
- Достияров Аскар Абаевич – Управляющий директор, член Правления;
- Сейджапарова Динара Нурлановна – Управляющий директор, член Правления;
- Тулеушин Каныш Аманбаевич – Управляющий директор, член Правления.



## 4. СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

Алдамбергел Алина  
Өтемісқызы



**Дата избрания в Совет директоров:** 04.07.2013 г.

**Председательство в Совете директоров, членство в комитетах Совета директоров:**

Председатель Совета директоров с 29 апреля 2014 г. – по настоящее время, член Комитета по вопросам стратегического планирования Совета директоров и Комитета по аудиту и рискам Совета директоров.

**Статус:** Представитель АО «НУХ «Байтерек».

**Образование:**

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

**Опыт работы:**

- 26.06.2013 г. – по настоящее время – АО «Фонд Развития Предпринимательства «ДАМУ», член Совета директоров.
- 28.11.2013 г. – по настоящее время – АО «ИО «Казахстанская ипотечная компания», Председатель Совета директоров (до 26.11.2014 г.), член Совета директоров.
- 04.07.2013 г. – по настоящее время – АО «Жилстройсбербанк Казахстана», член Совета директоров, Председатель Совета директоров.
- 17.06.2013 г. – по настоящее время – АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», заместитель Председателя Правления (с 23.07.2013 г.).
- 04.06.2013 г. – по настоящее время – АО «Банк Развития Казахстана», член Совета директоров.
- 30.05.2012 г. – по настоящее время – АО «Казахстанская фондовая биржа», член Биржевого совета, независимый директор.
- 07.11.2011 г. – 31.07.2013 г. – АО «НГСК КазСтройСервис», член Совета директоров, независимый директор.
- 18.05.2011 г. – 23.01.2012 г. – ТОО «Самрук – ҚазынаФинанс», заместитель Генерального директора.
- 24.01.2012 г. – 08.01.2013 г. – ТОО «Самрук – ҚазынаФинанс», Генеральный директор.
- 27.04.2012 г. – 05.07.2012 г. – АО «Темірбанк», Председатель Совета директоров.
- 05.07.2011 г. – 27.12.2012 г. – АО «Темірбанк», член Совета директоров.
- 30.06.2011 г. – 24.12.2012 г. – АО «БТА Банк», член Совета директоров.
- 24.05.2011 г. – 24.12.2012 г. – АО «Альянс Банк», член Совета директоров, Председатель Совета директоров.
- 14.03.2008 г. – 15.04.2011 г. – Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций, заместитель Председателя.

**Дата избрания в Совет директоров:** 23.04.2014 г.

**Членство в комитетах Совета директоров :** –

**Статус:** Представитель АО «НУХ «Байтерек».

**Образование:**

- 2000–2004 гг. – Костанайский государственный университет им. А. Байтурсынова, Институт экономики, специальность: «Финансы и кредит», экономист-финансист.

**Опыт работы:**

- 04.04.2014 г. – по настоящее время – АО «Инвестиционный фонд Казахстана», член Совета директоров.
- 11.03.2014 г. – по настоящее время – АО «НУХ «Байтерек», Управляющий директор.
- 01.08.2013 г. – 10.03.2014 г. – АО «НУХ «Байтерек», Директор департамента корпоративных финансов.
- 18.10.2010 г. – 31.07.2013 г. – АО «ФНБ «Самрук-Қазына», Главный менеджер.
- 28.09.2009 г. – 30.09.2010 г. – АО «Самрук-Энерго», Главный менеджер.
- 20.08.2007 г. – 25.09.2009 г. – АО «БТА Банк», заместитель начальника управления корпоративного бизнеса.



Хамитов Ерсайн  
Ербулатович

**Дата избрания в Совет директоров:** 04.07.2013 г.

**Членство в комитетах Совета директоров:**

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

**Статус:** Председатель Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

**Образование:**

- 1997–1999 гг. – Казахский государственный университет им. аль-Фараби, магистр экономики, специализация: «Экономическая теория».
- 1993–1997 гг. – Казахский государственный университет им. аль-Фараби, факультет экономики и социологии, специальность: «Экономика и менеджмент».

**Опыт работы:**

- 22.10.2013 г. – по настоящее время – АО «Жилстройсбербанк Казахстана», Председатель Правления.
- 04.07.2013 г. – по настоящее время – АО «Жилстройсбербанк Казахстана», член Совета директоров.
- 15.07.2013 г. – 05.11.2013 г. – АО «Национальное агентство по технологическому развитию», член Совета директоров.
- 05.07.2013 г. – 05.11.2013 г. – АО «Казахстанская Ипотечная Компания», Председатель Совета директоров.
- 05.07.2013 г. – 05.11.2013 г. – АО «Экспортно-кредитная страховая корпорация «КазЭкспортГарант», Председатель Совета директоров.
- 04.07.2013 г. – 05.11.2013 г. – АО «Казахстанский фонд гарантирования ипотечных кредитов», Председатель Совета директоров.
- 10.06.2013 г. – 21.10.2013 г. – АО «НУХ «Байтерек», Управляющий директор.
- 04.06.2013 г. – 17.10.2013 г. – АО «Казына Капитал Менеджмент», член Совета директоров.
- 05.10.2011 г. – 28.06.2013 г. – Группа компаний BAUR KAZAKHSTAN, член Совета директоров.
- 02.07.2010 г. – 04.10.2011 г. – ИП «Жумагулов», консультант.
- 01.12.2009 г. – 01.07.2010 г. – Министерство индустрии и новых технологий РК, директор Департамента базовых отраслей.
- 13.07.2009 г. – 30.11.2009 г. – Министерство индустрии и новых технологий РК, консультант.
- 06.02.2009 г. – 03.08.2009 г. – АО «MAG», член Совета директоров.

## Жумагулов Айбатыр Нышанбаевич



**Дата избрания в Совет директоров:** 04.07.2013 г.

**Членство в комитетах Совета директоров:**

Председатель Комитета по вопросам кадров и вознаграждения Совета директоров и Комитета по аудиту и рискам Совета директоров, член Комитета по социальным вопросам Совета директоров.

**Статус:** Независимый директор.

**Образование:**

1993–1997 гг. – Казахский государственный национальный университет им. аль-Фараби, специальность: «Экономика и менеджмент».

**Опыт работы:**

- 04.07.2013 г. – по настоящее время – АО «Жилстройсбербанк Казахстана», член Совета директоров, независимый директор.
- 21.05.2013 г. – по настоящее время – ТОО «Ария Жана Астана», заместитель генерального директора.
- 05.03.2012 г. – 11.03.2013 г. – АО «Самрук-Энерго», директор Департамента корпоративного финансирования.
- 10.06.2008 г. – 29.02.2012 г. – АО «Асыл-Инвест», заместитель Председателя Правления.

## Кабенов Бакыт Аманжолович



## Бабенов Булат Базартаевич



**Дата избрания в Совет директоров:** 04.07.2013 г.

**Членство в комитетах Совета директоров:**

Председатель Комитета по вопросам стратегического планирования Совета директоров.

**Статус:** Независимый директор.

**Образование:**

- 1997–1999 гг. – Академия государственной службы при Президенте Республики Казахстан, специальность: «Менеджер государственной службы».
- 1992–1996 гг. – Костанайский сельскохозяйственный институт, специальность: «Экономист-организатор».

**Опыт работы:**

- 18.07.2014 г. – по настоящее время – АО «Цесна Капитал», член Совета директоров.
- 15.05.2014 г. – по настоящее время – АО «Имсталькон», член Совета директоров.
- 13.02.2014 г. – по настоящее время – АО «ИО «Казахстанская ипотечная компания» – член Совета директоров – независимый директор.
- 12.08.2013 г. – по настоящее время – АО «SkyBridgeInvest», член Совета директоров – независимый директор.
- 04.07.2013 г. – по настоящее время – АО «Жилстройсбербанк Казахстана», член Совета директоров – независимый директор.
- 14.12.2012 г. – по настоящее время – АО «Управляющая компания «Республика», Председатель Правления, член Совета директоров.
- 16.07.2012 г. – 16.07.2013 г. – АО «Фонд стрессовых активов», член Совета директоров – независимый директор.
- 14.06.2011 г. – 14.12.2012 г. – АО «НПФ «Ұлар Үміт», член Совета директоров – независимый директор.
- 27.05.2011 г. – 20.04.2012 г. – АО «Организация осуществляющая инвестиционное управление пенсионными активами «Жетысу», член Совета директоров – независимый директор.
- 19.08.2010 г. – 14.02.2013 г. – АО «БТА Банк», член Совета директоров – независимый директор.
- 19.03.2010 г. – 19.10.2013 г. – АО «Дочерняя организация АО «БТА Банка» «БТА Секьюритис», член Совета директоров – независимый директор.

## Ибрашев Мирас Бауыржанович



**Дата избрания в Совет директоров:** 04.07.2013 г.

**Членство в комитетах Совета директоров:**

Председатель Комитета по социальным вопросам Совета директоров, член Комитета по вопросам кадров и вознаграждения Совета директоров.

**Статус:** Независимый директор.

**Образование:**

- 2008–2010 гг. – Международная Академия Бизнеса, MBA – магистр делового администрирования.
- 1998–2003 гг. – Казахский национальный технический университет, специальность: «Инженер-экономист».

**Опыт работы:**

- 04.07.2013 г. – по настоящее время – АО «Жилстройсбербанк Казахстана», член Совета директоров – независимый директор.
- 02.08.2010 г. – по настоящее время – ТОО «САРЫ-АРКА КОМПАНИ», заместитель генерального директора.
- 01.10.2010 г. – 28.02.2013 г. – ТОО «Гранд АБ Групп», управляющий директор.
- 30.04.2009 г. – 22.07.2009 г. – ТОО «Дамир Транс», Генеральный директор, Председатель наблюдательного совета.



## 5. ПРАВЛЕНИЕ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

### Жумагулов Айбатыр Нышанбаевич

Председатель Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – с октября 2013 г.  
До 2013 г. занимал руководящие должности в финансовых организациях Республики Казахстан.



### Алтынсака Нуржами Калыкбайқызы

Заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – с марта 2007 г.  
До 2007 г. занимала руководящие должности в банках второго уровня, Национальном банке Республики Казахстан.



### Баймухамбетов Кадырхан Адилханович

Заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – с сентября 2013 г.  
До 2013 г. занимал руководящие должности в банках второго уровня.



### Алтынбеков Кайрат Түрекулович

Заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – с января 2014 г.  
До 2014 г. занимал должность вице-президента АО «БТА Ипотека».



### Карашукеев Ербол Шырақпаевич

Заместитель Председателя Правления АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – с сентября 2013 г.  
До 2013 г. занимал руководящие должности в финансовых организациях.



## 6. СТРАТЕГИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

### 6.1. Миссия и видение

#### Миссия

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

#### Видение

АО «Жилстройсбербанк Казахстана» – устойчивый финансовый институт, реализующий принципы системы жилищных строительных сбережений, предоставляющий качественные услуги широким слоям экономически активного населения Республики Казахстан, а также содействующий решению социально направленных задач государства.

### 6.2. Стратегическая цель развития

Согласно Долгосрочной стратегии Банка на 2014–2023 гг., утвержденной Советом директоров 10 июля 2014 г. (Протокол № 8), основной стратегической целью развития Банка к концу 2023 г. является повышение конкурентоспособности Банка путем увеличения доли участников системы ЖСС до 17% к ЭАН и увеличение и поддержание показателя рентабельности собственного капитала на уровне не менее 6%.

### 6.3. Цели и задачи на 2014 г.

Деятельность Банка в отчетном периоде осуществлялась в соответствии с Долгосрочной стратегией Банка на 2014–2023 гг., Планом развития Банка на 2014–2018 гг., Уставом и внутренними документами Банка.

В соответствии с вышеназванными документами, на 2014 г. были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в таблице 1:

Таблица 1

Наименование показателя 2012 (факт)	План на 2014 г.	Факт за 2014 г.	Исполнение, %
Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению РК, %	5,2	5,34	103
ROE, %	4,89	11,28	231
Договора о жилстройсбережениях, ед.	122 000	178 986	147
Выдача займов, млн. тенге	60 000	97 826	163

Фактическая доля ЭАН по итогам 2014 г. составила 5,34%, что является результатом соотношения 486,5 тыс. действующих участников к 9 110 тыс. экономически активных граждан страны. При плановом значении 5,2% исполнение плана составило 103%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 11,28%, что является следствием получения

нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 11 553 млн. тенге, при плановом показателе в размере 4 980 млн. тенге.

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

## 7. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2014 Г. ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 7.1. Основная деятельность

Основные направления деятельности Банка:

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

Продукт системы жилищных сбережений —  
жилищные строительные сбережения

По состоянию на 31.12.2014 г. узнаваемость  
Банка населением составила 86%

#### 7.1.1. Прием вкладов

В настоящее время Банк предлагает населению следующие тарифные программы, которые различаются по

периоду накопления сбережений, сроку кредитования и процентным ставкам (табл. 2):

Таблица 2

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

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

При анализе развития Банка видно, что темпы заключения договоров о ЖСС характеризуются стремительным последовательным увеличением участия населения в развитии казахстанской системы жилищных сбережений. Так, прирост количества заключенных договоров о жилищных сбережениях за период с 2012 по 2014 г. составил в среднем 39%.

В диаграмме 1 представлены данные по динамике заключения договоров о ЖСС с начала деятельности Банка.

Диаграмма 1. Динамика заключения договоров о ЖСС (тыс. единиц)



По состоянию на 31 декабря 2014 г. количество заключенных договоров о ЖСС составило 658 422 ед., договорная сумма по ним достигла 1 428,1 млрд. тенге. При этом, действующих договоров о ЖСС – более 463 800, что на 34% выше итогового показателя 2013 г. (345 090 договоров).

По состоянию на 31 декабря 2014 г. депозитная база составила 247,6 млрд. тенге, увеличившись в сравнении с показателями 2013 г. на 29%. Кредитный портфель Банка вырос на 37%, составив 203,8 млрд. тенге.



## 7.1.2. Выдача займов

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

- Строительство (включая приобретение земельного участка), приобретение жилища, в том числе, путем его обмена с целью улучшения;
- Ремонт и модернизацию жилища (включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ);
- Погашение обязательств, появившихся в связи с мероприятиями по улучшению жилищных условий;
- Внесение первоначального взноса для получения

ипотечного жилищного займа в банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

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

Действующие ставки вознаграждения по предварительным и промежуточным жилищным займам представлены в таблице 3:

Таблица 3

Вид займов	Ставки вознаграждения
Предварительные жилищные займы	от 9,5 до 10% годовых (в зависимости от объема накопления)
	8% годовых в рамках программы «Доступное жилье-2020», с использованием бюджетных средств
Промежуточные жилищные займы	от 7,5 до 8,5% годовых
	6,5–7,0% годовых в рамках программы «Доступное жилье-2020», с использованием бюджетных средств

При проведении сравнительного анализа объемов выдачи займов Банка, за период с 2005 по 2014 г., наблюдается резкий рост объемов кредитования до 2008 г. включительно (диаграмма 2). Данный рост обусловлен

наступлением сроков выдачи жилищных займов, началом выдачи предварительных жилищных займов, а также реализацией государственных программ жилищного строительства.

Диаграмма 2. Динамика выдачи займов (млрд. тенге)



Также отмечается резкий скачок роста с 2012 по 2014 г. – с 35,9 млрд. тенге до 97,8 млрд. тенге, который связан с увеличением объемов выдачи предварительных и промежуточных жилищных займов, в том числе и в рамках Программы «Доступное жилье-2020», выдача займов по которой началась в 2012 г., а также увеличением выдачи жилищных займов в 2014 г.

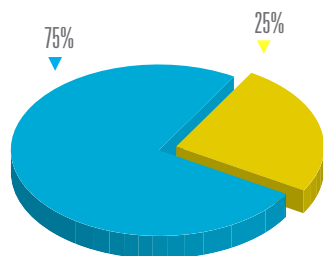
При этом, прирост ежегодного объема выдачи займов за период с 2012 по 2014 г. составлял в среднем 50%.

По состоянию на 31 декабря 2014 г. было выдано 77 786 займов на общую сумму 308,1 млрд. тенге. Из них действующих – 53 040 займов на общую сумму 203,8 млрд. тенге.

Структура выданных займов (по объему) в разрезе источников финансирования и целей использования на 31 декабря 2014 г. представлена в диаграмме 3<sup>1</sup>.

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

Диаграмма 3.  
Все выданные займы,  
по состоянию на 31.12.2014 г.

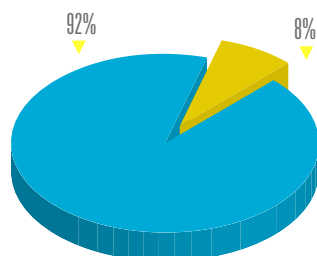


■ За счет бюджетных средств и уставного капитала  
■ За счет собственных средств Банка

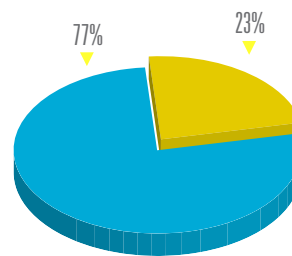
При анализе займов по источникам фондирования (диаграмма 4) необходимо отметить, что наибольшую долю занимают займы, выданные за счет средств Банка (75% от всех выданных займов).

В рамках реализации Программы «Доступное жилье-2020» видно, что наибольшую долю занимают займы, выданные за счет собственных средств Банка, которые составляют 77%.

Диаграмма 4.  
Займы, выданные в рамках ГП на  
2005-2007 гг. и 2008-2010 гг.  
по состоянию на 31.12.2014 г.

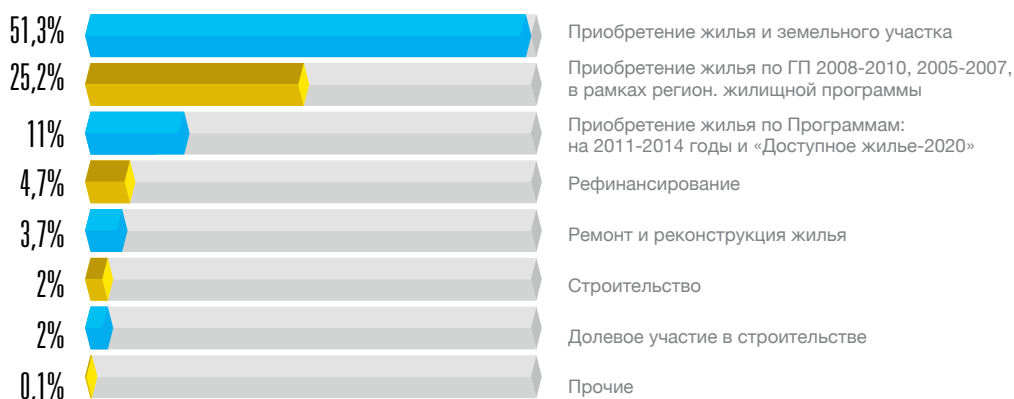


Займы, выданные в рамках  
Программы «Доступное жилье-2020»,  
по состоянию на 31.12.2014 г.



Анализ структуры займов в разрезе целей показал, что наибольшую долю занимают займы, выданные на приобретение жилья и земельного участка (51,3%). При этом доля займов, выданных на цели «приобретение жилья по ГП 2008–2010, 2005–2007», составляет 25,2% (диаграмма 5).

Диаграмма 5. Структура займов в разрезе целей использования по состоянию на 31 декабря 2014 г. (по объему займов)



Оценка результатов по основной деятельности Банка за 3-летний период представлена в таблице 4:

Таблица 4

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2012 г.	Факт за 2013 г.	План на 2014 г.	Факт за 2014 г.	Исполнение, %
Договора о ЖСС	ед.	88 912	106 579	122 000	178 986	147
Объем кредитования	млн. тенге	35 874	61 170	60 000	97 826	163

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

#### Комиссии Банка

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

Банк придерживается политики установления минимальных тарифов за свои услуги. Данная политика направлена на максимальное привлечение новых клиентов в систему жилищных строительных сбережений и широко используется на практике при продвижении продукта на рынке и расширении потенциальной базы клиентов, что на сегодняшний день характерно для деятельности Банка.

#### Улучшение условий и процедур обслуживания

Снижена нагрузка на клиентов по оплате комиссий в среднем на 30%. С 1 января 2014 г. отменены следующие виды комиссий:

- комиссия за заключение дополнительных соглашений к договору о жилищно-строительных сбережениях;
- комиссия за выдачу сумм, внесенных сверх графика накоплений;
- комиссия за зачисление денег на транзитный счет, с целью последующей выдачи при уступке прав и обязательств по договору о жилищно-строительных сбережениях;
- комиссия за оформление депозита в залог для обеспечения исполнения обязательств вкладчика Банка перед другими финансовыми организациями;
- комиссия за безналичный перевод внутри системы Банка (на сберегательный счет 3-го лица в Банке);
- комиссия за оказание консультационных услуг по рассмотрению заявления вкладчика на его включение в пул покупателей жилья, реализуемого через систему жилищно-строительных сбережений;
- на 50% (с 1% до 0,5%) снижена комиссия за организацию выдачи займов.

Также достигнута договоренность о снижении тарифов за услуги оценочных компаний – с 5 до 2,5 тыс. тенге.

Внесены изменения в правила кредитования в части:

- сокращения сроков рассмотрения кредитной заявки на всех этапах, в связи с чем общий срок рассмотрения сокращен до 3-х дней;
- одновременного рассмотрения кредитной заявки подразделениями Банка;
- разработки и введения схемы выдачи займа по факту получения расписки уполномоченного органа о приеме договора залога недвижимого имущества на регистрацию;
- исключения требования о проверке юристом договора банковского займа, договора залога, договора гарантии и дополнительных соглашений к ним (за исключением проверки договора залога после регистрации).

Упрощены процедуры формирования пула покупателей и арендаторов жилья по программе «Доступное жилье-2020» (с 1 января 2015 г. действует «Программа развития регионов до 2020 года»):

- аннулированы комиссии за подачу заявления на участие в Программе, а также за оценку платежеспособности;
- сокращено количество форм, заполняемых клиентами при приеме документов для подтверждения платежеспособности и оформления кредитной заявки. Так, если ранее при оценке платежеспособности заявителей из категории «Молодая семья» требовалось предоставление справки о заработной плате, подтвержденной выпиской с пенсионного счета, то теперь справки о заработной плате не требуется;
- изменены правила подтверждения доходов. Теперь, при смене места работы, подтвердить доход требуется за три месяца, вместо шести, как было ранее. В том числе, исключена необходимость повторного подтверждения доходов участниками пулов;
- по программе «Жилье для молодых семей» соблюдение рекомендуемого графика ежемесячных накопительных взносов, либо досрочное накопление жилищно-строительных сбережений считается достаточным для подтверждения платежеспособности. В ближайшей перспективе – подтверждение платежеспособности при разовом внесении 6-месячного размера вкладов;
- для арендаторов-молодых матерей, которые выходят в отпуск по уходу за ребенком, Банк расширил круг лиц, чей доход может являться гарантией платежеспособности. Так, если раньше к рассмотрению в обязательном порядке принимался доход одного из супругов, то на данный момент принимается доход любого из близких родственников, с наиболее высоким доходом;
- прием заявлений на участие в пулах производится за 3 месяца до завершения строительства. Фактически заявитель, подавая заявление на участие в программе, уже видит реальный дом, оценивает свои возможности по его дальнейшему выкупу, при этом исключена возможность неконтролируемой задержки строительства и, следовательно, недовольства клиентов;
- реализована возможность подачи электронного заявления на участие в пуле покупателей жилья через интернет. В этом случае регистрация заявления в пул производится моментально (в режиме «онлайн»), с присвоением соответствующего номера заявления.





Вместе с тем, в операционных залах Банка в гг. Алматы и Астана реализована работа мобильных ЦОНов с выделенным каналом связи для on-line регистрации Договора залога и получения необходимых справок.

Внедрение IT-технологий делает работу Банка более прозрачной и транспарентной. Особенно это касается работы по программе «Доступное жилье-2020». Специалисты Банка разрабатывают программное обеспечение, которое позволит клиентам самостоятельно рассчитывать баллы на участие в пуле покупателей жилья и оценивать свои возможности. Проект запущен, работа продолжается.

Вместе с тем, изменен и сам порядок расчета баллов. С 3 ноября 2014 г. по всем новым пулам и дополнительным наборам в пул покупателей и арендаторов жилья расчет баллов осуществляется по новой формуле, которая значительно удобнее и проще предыдущей.

Для более прозрачного распределения жилья по программе «Доступное жилье-2020» автоматизирован порядок распределения квартир. Распределение осуществляется в режиме онлайн, данные сразу же публикуются на сайте Банка.

Наряду с улучшением действующих условий, Банк проводит работу по разработке и внедрению новых продуктов для населения. В настоящее время прорабатывается вопрос по созданию привлекательных условий для получения клиентами займов на рефинансирование ипотечных займов БВУ (на основании сотрудничества с БВУ по существующему ипотечному портфелю с целью рефинансирования посредством системы ЖСС).

Также, с учетом анализа зарубежного опыта кредитования жилищных кооперативов посредством использования системы жилстройсбережений прорабатывается вопрос

### 7.1.3. Инвестиционная деятельность

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

По состоянию на 31 декабря 2014 г. финансовые активы Банка составляют 218 226 млн. тенге, в том числе: ценные бумаги – 151 114 млн. тенге, межбанковские депозиты – 44 465 млн. тенге, операции РЕПО – 18 289 млн. тенге.

При этом, доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составляет 52,96%.

Доля межбанковских депозитов составляет 20,38% (44 465 млн. тенге), 3,44% (7 500 млн. тенге) которых составляют депозиты в НБ РК. На депозит в НБ РК размещаются

# 47%

**ПЕРЕВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА**

По заключению договоров

# 63%

**ПЕРЕВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА**

По выдаче займов

по внедрению продукта для юридических лиц. Модуль по обслуживанию юридических лиц предусмотрен в рамках новой АБИС.

Согласно отчету по исполнению бюджета Банка за 2014 г., Банком был получен комиссионный доход в размере 2 114 млн. тенге при годовом плане 1 754 млн. тенге. Выполнение плана по комиссионному доходу на 121% объясняется следующими причинами:

- 1) перевыполнением плана по заключению договоров о ЖСС на 47%. Вследствие этого комиссионные доходы за заключение договоров о ЖСС превысили план на 36% (план – 927 млн. тенге, факт – 1 259 млн. тенге);
- 2) перевыполнением плана по выдаче займов на 63%, соответственно, по комиссиям за организацию выдачи займов – на 23%.

временно неосвоенные средства бюджетного кредита МФ РК, полученные в рамках Программы «Доступное жилье-2020».

Доля операций РЕПО составляет 8,38% (18 289 млн. тенге). Рост доходов и объема операций РЕПО обусловлен высоким спросом со стороны БВУ и других участников рынка.

Также, в рамках Программы «Доступное жилье-2020» Банк размещает целевые срочные вклады в банках второго уровня. Объем размещенных целевых срочных вкладов по состоянию на 31 декабря 2014 г. составляет 3 265 млн. тенге.

Доходы по финансовым инструментам выросли на 63% – с 7 938 млн. тенге по итогам в 2013 г. до 12 956 млн. тенге по итогам 2014 г. (табл. 5).

Таблица 5

млн. тенге

Показатель	2012 г.	2013 г.	План на 2014 г.	2014 г.	Исполнение плана на 2014 г., %	Изменение за 2014 г., %	Доля в общем объеме доходов от ФА по 2014 г., %
Доходы по ценным бумагам	4 096	6 501	7 185	7 485	104	15	58
Доходы по ДЕПО	395	386	891	2 265	254	487	17
Доходы по РЕПО	117	960	1 409	3 182	226	231	25
Доходы по диллинговым операциям и переоценке	268	91	50	24	49	-73	0%
<b>Итого:</b>	<b>4 876</b>	<b>7 938</b>	<b>9 534</b>	<b>12 956</b>	<b>136</b>	<b>63</b>	

В 2014 г. в структуре доходов по финансовым инструментам основную долю занимают доходы по ценным бумагам – 58% от объема доходов по финансовым инструментам. Данная статья доходов увеличилась по сравнению с предыдущим годом на 15%. Основное влияние на данный показатель оказал рост доходности портфеля ценных бумаг – с 4,40 до 5,10% годовых.

Доходы по межбанковским депозитам увеличились в 2014 г. по сравнению с предыдущим годом на 487%.

Увеличение доходов по данной статье связано с размещениями межбанковских депозитов в 2014 г.

Рост доходов по операциям РЕПО в 2014 г. (на 231% к значению предыдущего года) связан с ростом доходности указанных операций – с 7,55% годовых на 1 января 2014 г. до 8,21% на 31 декабря 2014 г.

Оценка результатов по финансовой деятельности Банка за 3-летний период представлена в таблице 6:

Таблица 6

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2012 г.	Факт за 2013 г.	План на 2014 г.	Факт за 2014 г.	Исполнение, %
Активы	млн. тенге.	283 907	354 401	443 117	422 992	95
Собственный капитал	млн. тенге.	90 835	96 680	105 514	108 182	103
Обязательства	млн. тенге.	193 072	257 721	337 603	314 810	93
ROE	%	2,54	5,04	4,89	11,28	231
ROA	%	0,92	1,48	1,25	2,97	238
Депозитная база	млн. тенге.	129 848	192 534	272 716	247 560	91
Кредитный портфель	млн. тенге.	110 348	149 047	178 506	203 793	114

При сохранении устойчивой тенденции роста отмечается невыполнение плана за 2014 г. по объёму активов (95%) и обязательств (93%), что, в свою очередь, объясняется выполнением плана по объёму депозитной базы на 91% (отклонение составило 25 156 млн. тенге), что обусловлено следующими причинами:

1) высоким уровнем расторжения договоров. За 2014 г. показатель расторжения договоров соста-

вил 8,8%, при утверждённом лимите 5,0%. Объём денежных средств, возвращённых клиентам по расторгнутым договорам, составил 33 402 млн. тенге (при плане 14 803 млн. тенге);

2) перевыполнением плана по выдаче жилищных займов. За 2014 г. фактический объём выданных займов составил 27 548 млн. тенге, при плане 21 357 млн. тенге, исполнение – 129%.

## 7.2. Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан

### 7.2.1. Реализация Государственной программы 2008—2010 гг.

В соответствии с ГП 2008–2010 гг. Банк определен оператором по ее реализации. За весь период реализации госпрограмм, включая ГП 2005–2007 гг., за счет бюджетных кредитов по состоянию на 31 декабря 2014 г. выдано 19 673 займа на общую сумму 68,1 млрд. тенге, из них только в 2014 г. – 222 займа на общую сумму 1,1 млрд. тенге.

Кроме того, за счет собственных средств Банком предоставлено участникам госпрограмм 2 970 займов на общую сумму 6,1 млрд. тенге, из них в 2014 г. – 1 024 займа на общую сумму 1,3 млрд. тенге. Уменьшение объемов выдачи займов связано непосредственно с завершением реализации госпрограмм.



### 7.2.2. Доступное жилье-2020

Банк является одним из операторов реализации программы «Доступное жилье-2020» по направлениям «Жилье для всех категорий населения» и «Жилье для молодых семей». В рамках мероприятий по реализации данной программы выполнены следующие мероприятия.

С начала реализации программы, по направлению «Жилье для всех категорий населения» между Банком и МИО подписаны 166 соглашений о сотрудничестве по строительству 1 244 тыс. кв. м жилья (19 377 квартир).

По состоянию на 1 января 2015 г. сдана в эксплуатацию 13 081 квартира общей площадью 836,3 тыс. кв. м, в том числе в 2014 г. сдано 301,4 тыс. кв. м жилья (4 834 квартиры).

На конец 2014 г., с начала реализации программы «Доступное жилье-2020», по направлению «Жилье для всех категорий населения» принято 38 248 заявлений вкладчиков на участие в пулах покупателей и арендаторов жилья, в том числе 10 015 заявлений принято в 2014 г.

С начала реализации Программы по состоянию на 1 января 2015 г. Банком обеспечено перечисление в МИО за построенные и реализованные квартиры 59,9 млрд. тенге (в т. ч. за счет выданных Банком займов – 33,7 млрд. тенге). Из этой суммы (59,9 млрд. тенге) в 2014 г. перечислено 34,0 млрд. тенге.

За счет использования предоставленного Банку в 2012 г. бюджетного кредита (12,2 млрд. тенге) и средств уставного капитала выдано предварительных и промежуточных жилищных займов по льготным ставкам на сум-

му 8 147,3 млн. тенге (50% указанной суммы – за счет бюджетного кредита и 50% суммы – за счет средств уставного капитала Банка, текущее освоение – 33,4%). В том числе, займы на сумму 4 406,7 млн. тенге выданы в 2014 г.

Также, за счет средств уставного капитала Банка в размере 12,8 млрд. тенге участникам Программы выдано предварительных и промежуточных жилищных займов на сумму 8 799,8 млн. тенге (текущее освоение – 68,7%). Из них, займы на сумму 5 022,2 млн. тенге выданы в 2014 г.

По направлению «Жилье для молодых семей» с начала реализации программы Банком подписаны с МИО соглашения о сотрудничестве по строительству жилья общей площадью 384,6 тыс. кв. м (6 719 квартир).

По состоянию на 1 января 2015 г. введено в эксплуатацию 258,7 тыс. кв. м жилья (4555 квартиры). Из них в 2014 г. сдано 127,9 тыс. кв. м жилья (2 199 квартир).

*Фондирование БВУ для финансирования строительства жилья частными застройщиками.*

По данному направлению деятельности Банком подписано 3 договора целевого вклада на общую сумму 3 686 млн. тенге по объектам: ЖК «Жагалау-3» – АО «Банк ЦентрКредит», ЖК «Каусары» – АО «Цеснабанк» и ЖК «Арайлы Актобе» – АО «Цеснабанк». По состоянию на 1 января 2015 г. фактически размещено целевых депозитов на сумму 3 265 млн. тенге.

### 7.2.3. Участие Банка в реализации социальных проектов

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

В целях поддержки социально незащищенных слоев населения заключение договоров о жилстройсбережениях на воспитанников интернатных организаций Республики



Казахстан в возрасте до 21 года включительно, являющихся сиротами или оставшихся без попечения родителей, Банком осуществляется без взимания комиссионного сбора в размере 0,55% от договорной суммы. Количество открытых договоров о ЖСС воспитанников интернатных организаций по итогам 2014 г. составило 2 938 ед., общая сумма накоплений по счетам – 371 510 тыс. тенге.

Кроме того, Банком в целях оказания поддержки в решении жилищных проблем воспитанников интернатных организаций Республики Казахстан принято решение о принятии льготных условий кредитования, которыми

могут воспользоваться воспитанники интернатных организаций Республики Казахстан в возрасте от 21 года до 25 лет включительно. На конец 2014 г. количество займов, выданных воспитанникам интернатных организаций, составило 13 ед. на сумму 35 747 тыс. тенге.

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

## 7.3. Операционная деятельность

### 7.3.1. Информационное развитие

Банком в целях развития большое внимание уделяется информационно-технической поддержке деятельности своих подразделений.

Банком проводятся работы по развитию IT-инфраструктуры, которые будут продолжены и в 2015 г.

Также на постоянной основе проводится работа по развитию автоматизированной информационной системы (в целях совершенствования ее функциональных и технических возможностей и приведения их в соответствие с требованиями тарифных программ), а также по расширению ее аналитических возможностей.

#### IT-оптимизация процедур, связанных с обслуживанием клиентов

- Разработана и внедрена система BPM (система управления бизнес-процессами), предназначенная для осуществления депозитных и кредитных операций. BPM позволяет оптимизировать и ускорить проведение операций, снизить риски допущения ошибок (благодаря автоматизированной проверке необходимых показателей), исключая лишнюю ручную работу, повышая оперативность и точность обработки информации. Система также решает проблемы лишнего бумажного документооборота, множественной регистрации документа, отсутствия

единого информационного пространства в Банке, отсутствия контроля временного ограничения сотрудников, участвующих в рассмотрении документов, затягивания рассмотрения документа, отсутствия четко прописанного регламента.

- Реализована возможность пополнения сберегательных и текущих счетов клиентов с пластиковых карт любых банков второго уровня через портал «Электронного правительства».
- Внедрена услуга короткого номера дозвона – «300».
- Подключено 9 новых терминалов cash-in.
- Внедрен новый веб-сайт Банка.

В целях повышения качества обслуживания клиентов планируется внедрение системы «Управление обслуживания и контроля качества», состоящей из комплекса задач. В том числе:

- система электронной очереди;
- система предоставления статистики по обслуживанию клиентов;
- система видеонаблюдения;
- система дистанционного бронирования очереди в отделениях Банка.

Реализация проекта позволит обеспечить сквозной контроль времени обслуживания клиентов Банка, проводить видеомониторинг и анализ качества обслуживания.



### Автоматизация деятельности Банка

- Доработка действующей АИС Банка по заявкам пользователей. В результате работ, проведенных по данному пункту, Банк исполнил требования внешнего аудита в части межбанковских депозитов. Автоматизирована отправка ответов на запросы Налогового комитета РК (далее – НК РК) о наличии счетов, остатков на счетах и движениях по счетам клиентов. Оптимизировано групповое начисление вознаграждений по депозитам физических лиц.
- Развитие ПО «Финансовый мониторинг» – закупка online модуля. Работа Банка в части ПОД/ФТ приведена в соответствие с требованиями законодательства РК.
- Внедрение Системы дистанционного обучения (далее – СДО) для оперативной организации процесса обучения сотрудников Банка. Внедрение СДО позволяет повышать уровень квалификации работников без отрыва от производства, на рабочих местах, сократить расходы Банка на определенные виды обучения, повысить качество и эффективность решений, принимаемых в области управления образовательными процессами Банка.
- Внедрена система электронного документооборота «Documentolog» (по рекомендации АО «НУХ «Байтерек»). В результате проведенных работ повышена оперативность взаимодействия Банка с Холдингом путем интеграции СЭД Банка с СЭД АО НУХ «Байтерек», с использованием ЭЦП. Повышена эффективность и оперативность работы с внешними документами. Автоматизирован процесс регистрации в СЭД обращений клиентов, поступивших через веб-сайт Банка, путем интеграции СЭД с веб-сайтом Банка. Автоматизирован процесс присвоения регистрационных номеров для исходящих документов. Обеспечен доступ к системе через Интернет. При этом, имеются замечания к системе, полученные от пользователей Банка, для устранения которых требуется запустить проект по развитию СЭД.
- Настроена аутентификация по KEY (меры для уси-

ления безопасности между маршрутизаторами по ключам доступа) между центральным аппаратом и филиалами Банка. Проведение данного мероприятия позволило Банку добиться отказоустойчивости и масштабируемости сети.

- Организован оптический выделенный канал до Центра обслуживания № 2 (далее – ЦО2) в г. Алматы через дирекцию корпоративных продаж АО «Казахтелеком». Установка оптического выделенного канала позволила Банку улучшить качество связи между центральным аппаратом (далее – ЦА) и ЦО2, уменьшить время отклика между рабочими станциями ЦО2 и серверами ЦА. Помимо прочего, клиенты Банка получили возможность осуществлять звонки по короткому номеру 300, 8 800 (в контакт-центр).
- Осуществлена перенастройка сети на новый коммутатор Catalyst 2960 в ЦО2 (сетевое телекоммуникационное оборудование, к которому подключены компьютеры и IP-телефоны для связи между ЦА и филиалом), что привело к увеличению производительности работы IT-оборудования в ЦО2.
- Осуществлена замена/настройка маршрутизатора для ЦО1 в г. Усть-Каменогорске (установлено сетевое телекоммуникационное оборудование, которое обеспечивает глобальную связь между центральным аппаратом и филиалом).

#### Планируется:

- Внедрение ИС «Электронный архив» – в целях автоматизации архивного дела.
- Использование технологии виртуализации серверов в целях обеспечения отказоустойчивости и масштабируемости, а также быстрого развертывания бизнес-приложений.
- Внедрение новой Автоматизированной Банковской информационной системы (издано распоряжение о начале проекта по внедрению новой АБИС в ЖССБК № 33 от 01.10.14 г.).

## 7.3.2. Рейтинги Банка

Для повышения финансового и инвестиционного имиджа Банк на постоянной основе проводит работу по поддержке и повышению своего рейтинга.

В августе 2014 г. кредитный рейтинг Банка был повышен рейтинговым агентством Moody's до «Baa3», что на 1 уровень ниже суверенного рейтинга по Moody's (Baa2/ прогноз «позитивный»).

В рамках работ по привлечению других рейтинговых агентств Банком в сентябре 2014 г. подписано соглашение с рейтинговым агентством Fitch Ratings. В ноябре 2014 г. рейтинговым агентством Fitch Ratings Банку присвоен долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте на уровне «BBB+», прогноз «стабильный», который также на 1 уровень ниже суверенного рейтинга по Fitch Ratings (A- / прогноз «стабильный»).

ЖССБК имеет самые высокие рейтинги по международной шкале Fitch Ratings, Standard & Poor's, Moody's среди банков РК второго уровня.

Присвоение высоких рейтингов от двух ведущих международных рейтинговых агентств открывает Банку большой потенциал в плане снижения стоимости ресурсов, которые Банк при необходимости может привлечь в целях увеличения темпов роста кредитования в будущем. Также повышение рейтинга привело к двукратному снижению размера взносов Банка в Казахстанский фонд гарантирования депозитов. Экономленные таким образом деньги Банк может направить на кредитование своих клиентов, тем самым выполняя свою главную социальную функцию – улучшение жилищных условий населения Казахстана.

### 7.3.3. Развитие бизнес-процессов

В целях перевода сервиса обслуживания клиентов на новый качественный уровень, с октября 2014 г. в рамках созданного подразделения – Ситуационный центр запущена новая система мониторинга и контроля качества обслуживания в режиме реального времени.

Основная задача подразделения – оперативное управление процессами обслуживания клиентов в филиалах через использование современных средств коммуникаций в режиме онлайн (системы видеонаблюдения за всеми филиалами одновременно, прямой доступ к банковским системам, средства интерактивного предоставления информации и т. д.), в частности:

- обеспечение централизованного контроля за соблюдением стандартов обслуживания клиентов и потенциальных клиентов Банка (далее – граждане);
- централизованная обработка и анализ информации по качеству обслуживания из всех источников инструментов связи с гражданами;
- обеспечение организации работы с обращениями граждан (жалобы, предложения, запросы, благодарности и др.);
- предоставление руководству Банка информации по результатам мониторинга процессов качества обслуживания для принятия управленческих решений;
- совершенствование/развитие системы менеджмента и качества (далее – СМК).

На сегодняшний день реализован первый этап автоматизации мониторинга: выведены мониторы видеонаблюдения за клиентами, ожидающими обслуживания, и работниками, обслуживающими клиентов в режиме онлайн. Проведены работы по интеграции системы электронной

очереди с Ситуационным центром, с BPM, визуализации данных действующих бизнес-процессов в режиме онлайн, в том числе – мониторинга работоспособности терминалов, реализации вывода статистических данных по результатам мониторинга процессов.

Автоматизирован процесс принятия кредитной заявки; все проверки, анализ кредитной истории, платежеспособности и достаточности залогового обеспечения осуществляются системой BPM автоматически, что позволяет сократить ошибки и минимизировать риски. Далее кредитная заявка рассматривается параллельно всеми службами, а также кредитным комитетом, благодаря чему в настоящее время весь процесс занимает 1–2 дня. Выдача займа происходит в течение 3 дней с момента принятия кредитной заявки.

Принцип «одного окна» позволил оптимизировать процедуру обслуживания клиентов и улучшить качество обслуживания. Принцип «одного окна» – это реализация обслуживания у одного менеджера на всех этапах до выдачи займа, которая исключает вероятность различного консультирования, а также различных требований к принимаемым документам.

По итогам выполненных мероприятий в результате проведенных замеров по технологическим картам процессов отмечается сокращение длительности действующих операций в сравнении с 2013 г.:

- по кредитным операциям – на 57% (с 7 до 3 дней);
- по депозитным операциям – на 39% (с 33 до 20 мин.);
- по постдепозитным операциям – на 58% (с 60 до 25 мин.).

## 7.4. Развитие персонала

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

По состоянию на 31 декабря 2014 г. внутренняя организационная структура Банка состояла из 25 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 14 областных и 3 городских филиалов, и 15 центров обслуживания. Фактическая численность сотрудников

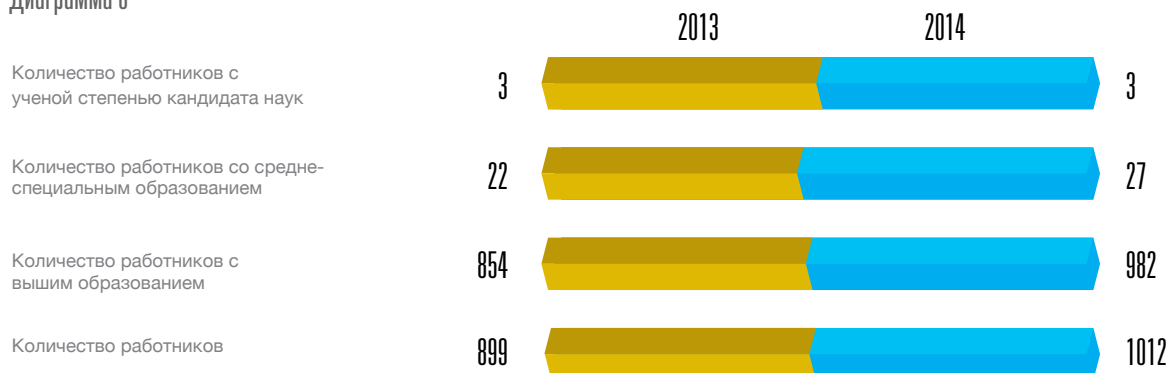
Банка по состоянию на 31 декабря 2014 г. составила 1 012 человек (Диаграмма 6).

Информация по качественному составу сотрудников Банка по состоянию на 31 декабря 2014 г.:

- средний возраст – 36 лет;
- имеющие, в % от общего числа сотрудников:

<sup>2</sup> В соответствии с квалификационными требованиями Банка для должностей «специалисты 2, 3 категории по режиму подразделения безопасности», офис-менеджеры, кассиры, наличие высшего образования не обязательно

Диаграмма 6





- ученую степень кандидата наук – 0,2% (3 сотрудника);
- высшее образование – 97,1% (982 сотрудника);
- средне-специальное образование<sup>2</sup> – 2,7% (27 сотрудников).

Одной из приоритетных задач Банка является формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком. Трудовые отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка, в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Процедура конкурсного отбора на вакантные должности Банка состоит из нескольких этапов, в том числе: определения потребности в кадрах, отбора кандидатов и анализа резюме, проведения предварительного собеседования, профессионального тестирования с кандидатами.

#### Внешнее обучение

Организация внешнего и внутреннего обучения в Банке осуществляется с 2004 г. в соответствии с Планами обучения и повышения квалификации сотрудников и/или руководящего состава Банка. С работником, направляемым на обучение или повышение квалификации за счет средств Банка, заключается договор обучения. По результатам обучения работник представляет отчет курирующему руководителю с выводами, рекомендациями и предложениями по улучшению работы в практической деятельности Банка.

За 2014 г. внешнее обучение прошли 674 работника Банка (67% от общего числа сотрудников). Доля работников Банка, прошедших внешнее обучение в 2013 г. – 46%.

#### Кадровый резерв

Процедура формирования кадрового резерва руководящих работников проводится в Банке с 2008 г. в соответствии с Правилами формирования и подготовки резерва руководящего состава Банка – путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста.

Численность сотрудников, состоящих в кадровом резерве Банка в 2014 г., составила 47 человек, из них 16 работников перемещены на вышестоящие должности,

3 – исключены по причине увольнения. На конец 2014 г. состав кадрового резерва включает 31 сотрудника.

#### Аттестация сотрудников

Процедура аттестации регламентирована с 2008 г. и фактически проводится в Банке с 2009 г. – в соответствии с Правилами проведения аттестации работников Банка, утвержденными постановлением Правления Банка, в целях определения уровня профессиональной подготовки и компетентности работников Банка на соответствие занимаемым должностям.

В 2014 г. аттестовано 111 работников (100% работников, подлежащих аттестации, и 11% от общего количества сотрудников Банка). Все работники Банка, подлежащие аттестации в 2014 г., успешно прошли аттестацию.

#### Тестирование работников фронт-офиса

Для проверки и контроля полученных знаний по ВД (продукты банка, бизнес-процессы, стандарты обслуживания, действующие акции, техника продаж), посредством технической учебы и тренингов в филиалах были проведены обязательные и промежуточные тестирования работников через Систему дистанционного обучения. В 2014 г. тестирование прошли 90% от общего количества работников фронт-офиса (освобождались беременные женщины, работники, отсутствовавшие по причине временной нетрудоспособности, и находившиеся в трудовых отпусках), средняя результативность по тестированию составила 87%.

#### Мотивация персонала

С целью повышения эффективности продаж в Банке в 2014 г. разработана бонусная система для сотрудников фронт-офиса, позволившая ориентировать персонал на достижение результатов, так как в основе принципа системы мотивации лежит возможность получать и увеличивать доход в четкой зависимости от приложенных усилий.

Вместе с тем, для повышения заинтересованности в улучшении личной эффективности и результативности в Банке внедрены элементы нематериальной мотивации, в рамках которых реализованы конкурс «Лидеры продаж» и ведение рейтинга филиалов, основанные на результативности как сотрудников филиалов, так и в целом филиала на ежемесячной основе.



## 8. СИСТЕМА ПРОДАЖ И СТИМУЛИРОВАНИЯ СБЫТА

### 8.1. Система продаж Банка

Договоры о ЖСС и займы реализуются посредством системы продаж Банка, в которую входят следующие участники:

- филиалы (областные, городские) и центры обслуживания;
- агенты – физические лица (физическое лицо, оказывающее для Банка агентские услуги по привлечению вкладчиков в систему жилищных строительных сбережений, проведению рекламно-разъяснительной работы на основании агентского договора гражданско-правового характера, заключаемого между Банком и Агентом);
- агенты – юридические лица – АО «Казпочта» и АО «Народный Банк Казахстана» (организации, оказывающие для Банка агентские услуги в рамках заключенных агентских соглашений).

Основные участники системы продаж продукта, количество заключенных ими договоров о жилстройсбережениях за 2014 г. в сравнении с аналогичными показателями 2013 г. представлены в схеме 1.

Ускорение темпов основной деятельности всех филиалов Банка во второй половине года, а также продолжение выдачи займов по программе «Доступное жильё-2020» позволило Банку перевыполнить плановые годовые показатели по выдаче займов.

При этом из всех займов, выданных в 2014 г. (97,8 млрд. тенге), займы по ГП 2005–2007 и 2008–2010 выданы на сумму 1,1 млрд. тенге (1,1%), на покупку жилья по программе «Доступное жильё-2020» выдано 20,8 млрд. тенге (21,3%). Объем обычных «рыночных» займов, выданных по тарифным программам Банка, составил 75,9 млрд. тенге (77,6%).

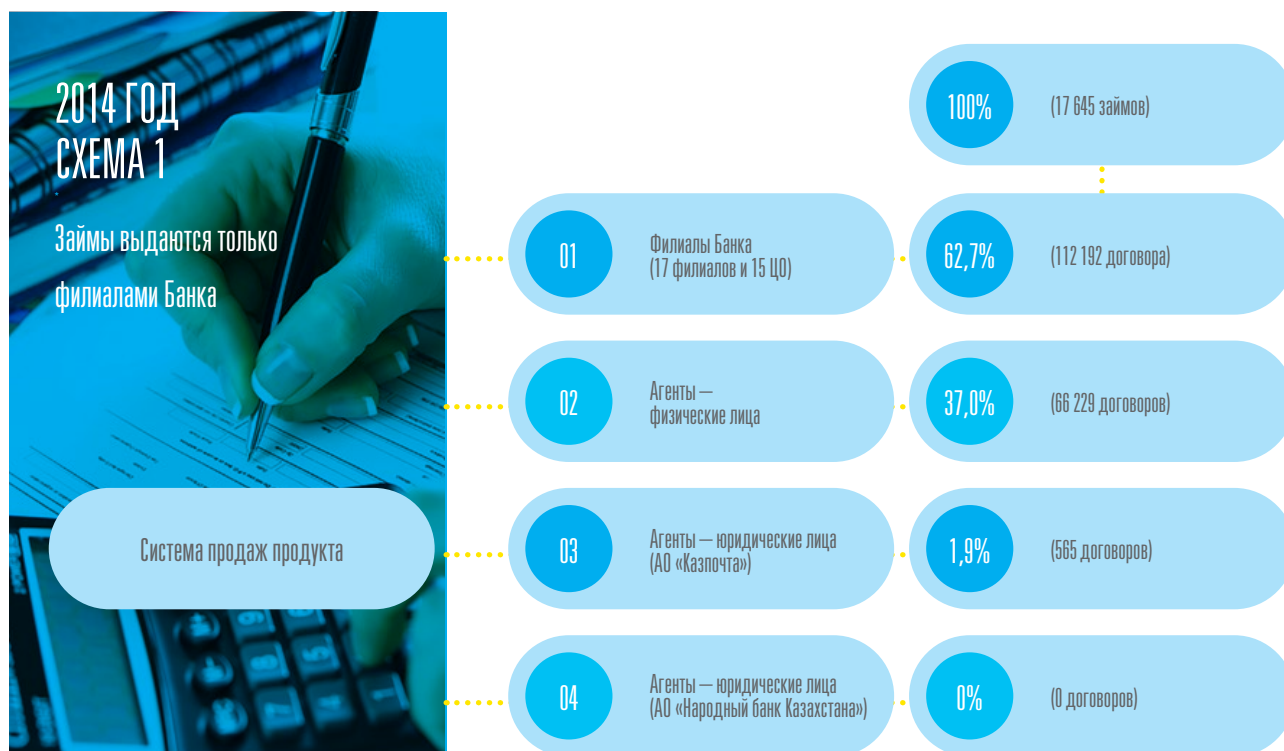
#### 8.1.1. Агентская сеть

По состоянию на 1 января 2015 г. число агентов – физических лиц составило 748 человек. Увеличение численности агентов было обусловлено увеличением плановых показателей реализации через агентов на 2014 г.

В целях повышения эффективности работы агентской сети в 2014 г. было доработано программное обеспечение «Агентская сеть», предназначенное для обеспечения внештатных агентов веб-интерфейсом для проведения операций по заполнению электронной заявки на заключение договора о жилстройсбережениях, а также

оформления дополнительного соглашения по увеличению договорной суммы по договорам о жилстройсбережениях.

17–19 июля 2014 г. была проведена конференция с участием лучших лидеров (агент, привлечший в свою команду для оказания Банку агентских услуг не менее 3 агентов) и агентов – физических лиц, а также руководства Банка. В рамках конференции подведены итоги акции – «Лига Чемпионов Жилстройсбербанка». Проведена презентация внедрения новой продуктовой концепции,



улучшенных бизнес-процессов и обновленного сервиса Банка. Проведены тренинги на темы: «Построение эффективной агентской сети» и «Ораторское искусство». Также проведен тим-билдинг для агентов/агентов-лидеров, ответственных работников.

Доля агентской сети по количеству заключенных договоров в 2014 г. составила 37%, при плане 25% от общего количества заключенных договоров. В 2015 г. план по доле агентской сети установлен на уровне 40%.

В целях повышения узнаваемости кредитных продуктов Банком реализован механизм сотрудничества с риэлторскими компаниями. В 2014 г. Банком заключено 117 меморандумов о сотрудничестве.

### 8.1.2. Контакт-центр

В целом в 2014 г. было обработано 271 267 звонков от клиентов, что на 215 009 звонков, или в 4,8 раза больше, чем в 2013 г. Сектором по работе с обращениями обработано 2 684 обращения.

Произведен исходящий обзвон клиентов по:

- маркетинговому исследованию для определения лояльности клиентов – 800 звонков;
- по заявкам депозит/кредит, оставленным клиентами на интернет- ресурсе [drugoibank.kz](http://drugoibank.kz) – 1 551 звонок;
- по акции Банка «Только для Вас, скидка на комиссию 50%», «Лояльным клиентам – лояльные условия» – 17 493 звонка.

В 2014 г. Банком реализованы следующие мероприятия:

- осуществлен запуск короткого номера «300» с сетей всех мобильных операторов связи;
- осуществлена переадресация звонков, поступающих к менеджерам филиалов Банка, напрямую в Контакт-центр, что снизило нагрузку на фронт-офис и позволило централизовать звонки со всех филиалов напрямую в Контакт-центр;

### 8.1.3. Альтернативные способы приема платежей

По итогам 2014 г. через альтернативные каналы платежей поступило около 43,2 млрд. тенге, что составило 30% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 145 млрд. тенге. В 2013 г. данный показатель составлял 26,5 млрд. тенге, или 24% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 110 млрд. тенге. В настоящее время услуги по приему и переводу денег в пользу Банка осуществляют: АО «Народный банк Казахстана», АО «Казпочта», АО «Казкоммерцбанк», АО «БТА», АО «Евразийский банк», портал «E-gov».

Данные по платежам с использованием альтернативных способов приема платежей в 2014 г. представлены на диаграмме 7.

В 2015 г. планируется увеличить долю платежей, осуществленных альтернативным способом оплаты,

В мае 2014 г. в г. Алматы проведен круглый стол с участием риэлторских компаний. В июне 2014 г. проведена конференция с участием представителей риэлторских компаний, президента ассоциации риэлторов Казахстана, СМИ и руководства Банка. В рамках проведенной встречи риэлторам была представлена информация о продуктах Банка и условиях кредитования через систему жилстройсбережений. Аналогичная конференция была проведена в г. Астане 24 июля 2014 г. Мероприятие получило положительный отклик среди риэлторов, широко освещалось в СМИ, в том числе в ряде новостных сюжетов рейтинговых телеканалов – КТК и 24 kz.

- разработано и запущено новое голосовое меню (IVR);
- осуществлен запуск новой услуги – Self-service (услуга самообслуживания «робот»), которая дает возможность получить финансовую информацию по счету через автоматизированную систему посредством IVR;
- разработан Концепт развития контакт-центра на 2014–2015 гг., где основополагающим является внедрение «активных» продаж продуктов Банка по телефону и запуск чата на веб-сайте Банка (online переписка с клиентами в режиме чат-сообщений).

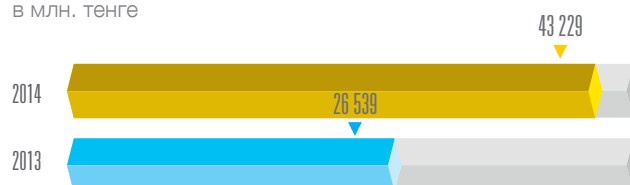
В 2015 г. планируется внедрение:

- услуги «Callback» (автоматический дозвон до клиентов) – в целях уменьшения потерь звонков, поступающих от клиентов;
- услуги «чат» – для предоставления оперативных ответов клиентам с ограниченными возможностями;
- телемаркетинга – для увеличения продаж с ориентированием клиентов на использование накопленных ими жилстройсбережений для получения займа.

в т. ч. через агентскую сеть юридических лиц и платежные терминалы Банка, до 40% от общей суммы всех денежных поступлений в Банк.

Диаграмма 7

в млн. тенге



## 8.2. Рекламная и PR-деятельность Банка

В 2014 г. по рекламной и PR-деятельности проведена следующая работа:

- размещено видеороликов на телевидении – 4 249 выходов;
- размещено аудиороликов на республиканском радио – 793 выхода;
- размещены 1 024 публикации разъяснительного характера в периодической печати в гг. Алматы и Астана, регионах Казахстана;
- размещено 210 материалов на интернет-порталах информационных агентств;
- размещено 136 информационных материалов на 111 билбордах;
- на местных и государственных телеканалах вышло 96 сюжетов;
- с топ-менеджерами Банка проведены 2 онлайн-конференции, на которых даны ответы на 283 вопроса участников конференции;
- зафиксированы более 1000 упоминаний о Банке на ТВ, в печатных и интернет-изданиях по инициативе СМИ и МИО;
- разработано, изготовлено и отправлено по филиалам 6 450 тыс. единиц рекламной полиграфической продукции в виде брошюр, буклетов, листовок, флайеров, плакатов и т. д.;
- в периодической печати размещено информационных модулей на 3 830 см<sup>2</sup>.

В сентябре 2014 г. Банком разработана и утверждена PR-стратегия Банка, основными целями которой являются повышение доверия населения к Банку и улучшение имиджа Банка. Для более полноценного и объективного информирования общественности о деятельности Банка был создан Общественный совет, в состав которого вошли общественные деятели, журналисты и клиенты Банка.

С помощью Общественного совета работа Банка в рамках программы «Доступное жилье-2020» стала более транспарентной, а механизмы реализации программы стали более понятными населению. Всего было проведено четыре заседания Совета, из них два выездных – в гг. Кокшетау и Павлодар. Также был проведен один брифинг в Службе центральных коммуникаций при Президенте РК с участием Председателя Правления Банка. Для увеличения доверия со стороны населения проведены две онлайн-конференции, опубликовано 16 интервью с директорами филиалов Банка, одно интервью с директором Департамента по реализации госпрограмм и строительных проектов, два интервью с представителями Общественного совета.

Филиалами Банка проводится разъяснительная работа в рамках акции «День открытых дверей», на которую приглашаются клиенты Банка, а также представители СМИ и МИО. Цель акции – разъяснить преимущества системы жилищной сбережений, а также показать на примере отчетности степень доверия жителей региона к Банку.

В результате проделанной работы, в 3,5 раза сократилось число критических высказываний в адрес Банка по задержкам сроков сдачи жилых объектов, а также низкому качеству строительства.

За 2014 г. в СМИ вышло более тысячи материалов с упоминаниями Банка. Осенью 2014 г., по версии журнала «Биржевой лидер», Банк был признан лидером рейтинга самых популярных банков Казахстана в Интернете. Результаты проведенного маркетингового исследования показали, что 80% от общего количества респондентов на данный момент доверяют Банку (за 2013 г. – 58,3%). Данный показатель является лучшим среди дочерних компаний АО «НУХ «Байтерек».

4 249



ВЫХОДОВ

Видеороликов на телевидении

793



АУДИОРОЛИКА

На республиканском радио

1024



ПУБЛИКАЦИИ

В периодической печати

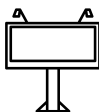
210



МАТЕРИАЛОВ

На интернет-порталах

111



БИЛБОРДОВ

136 инф. материалов

2



ОНЛАЙН-КОНФЕРЕНЦИИ

Даны ответы на 283 вопроса



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

В Банке система внутреннего контроля сформирована в соответствии с требованиями как действующего законодательства, так и общепринятой международной практики. Построенная система внутреннего контроля является многоуровневой и включает все подразделения Банка. В Банке участники процесса внутреннего контроля определены на основе трех линий защиты.

Первая линия защиты, обеспечиваемая структурными подразделениями Банка, представляет собой контроли, разработанные для обеспечения корректного выполнения различными подразделениями Банка ежедневных операций. Контроли разрабатываются бизнес-подразделениями и являются неотъемлемой частью бизнес-процессов для минимизации рисков и соблюдения требований внутренних документов, а также для соблюдения внешних, регуляторных требований. Управление и мониторинг контролей осуществляются самими подразделениями, что предполагает способность бизнес-подразделений выявлять риски, слабые стороны бизнес-процессов, возможные непредвиденные события и своевременно на них реагировать.

Вторая линия защиты обеспечивается независимым подразделением по управлению рисками, комплаенс-контролем, юридическим подразделением, подразделением по работе с персоналом, подразделением финансового контроля и иными структурными подразделениями Банка, осуществляющими контрольные функции. Одним из основных звеньев второй линии защиты, подразделением риск-менеджмента обеспечивается адекватный уровень контроля – путем определения процедуры оценки рисков (кредитных, финансовых, операционных), осуществления регулярного независимого мониторинга рисков для эффективного управления рисками на уровне первой линии защиты, содействия бизнес-подразделениям в отношении соответствия регуляторным требованиям в соответствующих областях.

Третья линия защиты обеспечивается подразделением внутреннего аудита, осуществляющего независимую оценку эффективности системы внутреннего контроля Банка. Служба внутреннего аудита проводит оценку системы управления рисками и внутреннего контроля. Аудиторские проверки покрывают как первую, так и вторую линии защиты, обеспечивая оценку эффективности общей системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке.

Система управления Банка в области риск-менеджмента направлена на формирование целостной системы, соответствующей характеру и масштабности деятельности Банка, профилю принимаемых им рисков, а также отвечающей потребностям дальнейшего развития. Стратегические цели системы управления рисками строятся на

своевременном выявлении рисков, качественной оценке всех факторов и комплексном реагировании с целью минимизации возможного влияния. Ключевые вопросы по управлению рисками рассматриваются, одобряются или согласовываются в рамках комитетов, действующих при Совете директоров и Правлении Банка, Совет директоров осуществляет стратегическое руководство деятельностью Банка по вопросам внутреннего контроля и управления рисками, утверждает и периодически пересматривает политики.

В течение 2014 г. проведены работы по обновлению методологической базы по управлению рисками, охватывающей как стратегические аспекты жизнедеятельности Банка (в виде политик), так и меры реагирования, оценки и мониторинга рисков (в виде правил, положений, инструкций и методик по управлению рисками и их оценке). Кроме этого, подразделениями Банка проведена планомерная работа по приведению деятельности Банка в соответствие с требованиями «Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня», утвержденными постановлением Правления Национального банка Республики Казахстан от 26.02.2014 г. № 29.

Постоянное совершенствование действующих моделей управления рисками является основополагающим направлением развития Банка. Политики в области риск-менеджмента направлены на формирование целостной системы управления рисками, соответствующей характеру и масштабности деятельности Банка, профилю принимаемых им рисков, а также отвечающей потребностям дальнейшего развития. Банк продолжает развивать систему управления рисками, планомерно и последовательно реализуя мероприятия, направленные на совершенствование методов выявления рисков, их управления, а также оценки и контроля. Банк придерживается более умеренной и более ответственной по отношению к заемщикам политики, которая снижает риски для обеих сторон и способствует системной стабильности. С этой целью в 2014 г. были внесены коррективы в условия предоставления займов с учетом существующих рисков.

**Управление рисками** Банка осуществляется в отношении финансовых и операционных рисков. Финансовые риски включают рыночный риск (состоящий из валютного риска, риска процентной ставки и прочих ценовых рисков), кредитный риск и риск ликвидности. Главной задачей управления финансовыми рисками является определение лимитов риска и дальнейшее обеспечение соблюдения установленных лимитов. Управление операционными рисками должно обеспечивать надлежащее соблюдение внутренних регламентов и процедур в целях минимизации операционных рисков.

**Управление капиталом:** Банк осуществляет активное управление уровнем достаточности капитала – с целью защиты от рисков, присущих его деятельности. Достаточность капитала Банка контролируется с использованием, помимо прочих методов, коэффициентов, установленных уполномоченным органом при осуществлении надзора за деятельностью Банка. Основная цель управления капиталом для Банка состоит в обеспечении соблюдения Банком внешних требований в отношении капитала и поддержания высокого кредитного рейтинга и нормативов достаточности капитала, необходимых для осуществления деятельности и максимизации акционерной стоимости.

Требования Национального банка Республики Казахстан к Банку (более пятидесяти процентов размещен-

На 31 декабря 2014 г. норматив достаточности капитала Банка, рассчитанный в соответствии с требованиями НБРК, составил:

	2014 г.
Капитал 1 уровня	95 815 924
Капитал 2 уровня	11 734 995
<b>Итого нормативного капитала</b>	<b>107 550 919</b>
Итого активы, согласно правилам, утвержденным НБРК	423 095 370
Активы и условные и возможные требования и обязательства, взвешенные с учётом риска	199 011 964
Операционный риск	2 917 034
Коэффициент достаточности собственного капитала k1-1	22,65%
Коэффициент достаточности собственного капитала k1-2	47,45%
Коэффициент достаточности собственного капитала k2	53,26%

**Кредитный риск:** Банк подвержен кредитному риску, который является риском того, что одна из сторон операции с финансовым инструментом послужит причиной понесения финансовых убытков другой стороной – вследствие невыполнения обязательства по договору. Кредитный риск возникает в результате кредитных и прочих операций Банка с контрагентами, вследствие которых возникают финансовые активы. Максимальный уровень кредитного риска Банка отражается в балансовой стоимости финансовых активов в консолидированном отчете о финансовом положении. Для обязательств по предоставлению кредита максимальный уровень кредитного риска равен сумме обязательства.

Снижение кредитного риска осуществляется за счет залогового обеспечения и прочих мер улучшения качества кредита. Банк контролирует кредитный риск, устанавливая лимиты, но не ограничиваясь: лимиты на совокупные обязательства одного заемщика, полномочия Кредитного комитета филиалов Банка, на объем выдачи займов под гарантию физического лица, максимальную долю неработающих займов в ссудном портфеле, а

ных акций которого принадлежат государству либо национальному управляющему холдингу) по достаточности собственного капитала, согласно постановлению Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 30.09.2005 г. № 358:

- Коэффициент достаточности собственного капитала k1-1 в размере не менее 5%;
- Коэффициент достаточности собственного капитала k1-2 в размере не менее 5%;
- Коэффициент достаточности собственного капитала k2 в размере не менее 10%.

В течение 2014 г. Банк полностью соблюдал все внешние установленные требования в отношении капитала.

также устанавливая лимиты по отраслевым сегментам. Лимиты, согласно внутренним документам, утверждаются Кредитным комитетом Банка/Правлением Банка/Советом директоров Банка. Мониторинг таких рисков осуществляется регулярно, при этом лимиты пересматриваются не реже одного раза в год.

В целях мониторинга кредитного риска сотрудники кредитных подразделений составляют регулярные отчеты – на основе структурированного анализа бизнеса и финансовых показателей клиента. Вся информация о существенных рисках в отношении клиентов с ухудшающейся кредитоспособностью доводится до сведения Совета директоров и анализируется им. Руководство осуществляет мониторинг и последующий контроль за просроченными остатками.

Кредитный риск по внебалансовым финансовым инструментам определен как вероятность убытков из-за неспособности другого участника операции с данным финансовым инструментом выполнить условия договора. В отношении условных обязательств Банк применя-



ет ту же кредитную политику, что и в отношении балансовых финансовых инструментов, т. е. основанную на процедурах утверждения сделок, использовании лимитов, ограничивающих риск, и процедурах мониторинга.

В целях сокращения рисков в процедуре кредитного одобрения и увеличения скорости принятия решений по кредитным заявкам, снижения риска концентрации полномочий и повышения объективности устанавливаемых лимитов, управление кредитных рисков с 2014 г. производит в Банке централизованную оценку кредитных рисков и принимает решения в рамках полномочий и лимитов, утвержденных Правлением Банка. Такой подход учитывает риск-профиль заемщика и позволяет минимизировать риски при принятии решений.

**Рыночный риск:** Банк подвержен рыночному риску, связанному с открытыми позициями по процентным инструментам, которые подвержены риску общих и специфических изменений на рынке. Руководство устанавливает лимиты в отношении уровня принимаемого риска и контролирует их соблюдение на ежемесячной основе.

**Валютный риск:** в 2014 г. Банк не проводил операций с иностранной валютой, за исключением приобретения иностранной валюты в рамках выполнения обязательств по заключенным административно-хозяйственным договорам. Банк не имеет в портфеле финансовых инструментов, номинированных в иностранной валюте, или стоимость которых напрямую зависит от курса иностранных валют.

**Риск процентной ставки:** Банк принимает на себя риск, связанный с влиянием колебаний рыночных процентных ставок на его финансовое положение и потоки денежных средств. Такие колебания могут повышать уровень процентной маржи, однако в случае неожиданного изменения процентных ставок процентная маржа может снижаться или приводить к возникновению убытков. Руководство устанавливает лимиты в отношении приемлемого уровня расхождения процентных ставок и осуществляет контроль за соблюдением установленных лимитов на регулярной основе. В Банке осуществляется мониторинг процентных ставок по финансовым инструментам.

**Прочий ценовой риск:** в 2014 г. Банк не проводил операций с акциями. Долевые финансовые инструменты, имеющиеся в портфеле ценных бумаг, являются неликвидными, таким образом, вероятность возникновения финансовых потерь вследствие неблагоприятных изме-

нений рыночной стоимости финансовых инструментов является минимальной.

**Риск ликвидности:** риск ликвидности – это риск того, что Банк столкнется с трудностями при выполнении финансовых обязательств. Банк подвержен риску в связи с ежедневной необходимостью использования имеющихся денежных средств для погашения депозитов, выдачи кредитов, выплат по условным обязательствам по выдаче займов, расчеты по которым производятся денежными средствами. Банк не аккумулирует денежные средства на случай необходимости единовременного выполнения всех вышеуказанных обязательств, так как, исходя из накопленного опыта работы, можно с достаточной долей точности прогнозировать уровень денежных средств, необходимый для выполнения данных обязательств.

Риском ликвидности управляет Комитет по управлению активами и пассивами Банка. Банк старается поддерживать устойчивую базу финансирования, состоящую преимущественно из средств Правительства РК и вкладов – жилищно-строительных сбережений физических лиц. Банк инвестирует средства в диверсифицированные портфели ликвидных активов – для того, чтобы иметь возможность быстро и без затруднений выполнить непредвиденные требования по ликвидности.

Управление ликвидностью Банка требует: проведения анализа уровня ликвидных активов, необходимого для урегулирования обязательств при наступлении срока их погашения; обеспечения доступа к различным источникам финансирования; наличия планов на случай возникновения проблем с финансированием и осуществления контроля за соответствием нормативов ликвидности законодательным требованиям. Банк рассчитывает нормативы ликвидности на ежемесячной основе, в соответствии с требованиями Национального банка Республики Казахстан.

- Коэффициент текущей ликвидности (к4), который рассчитывается как отношение среднемесячных высоколиквидных активов банка к среднемесячному размеру обязательств до востребования. На 31 декабря 2014 г. данный коэффициент составил 23,07 (2013 г.: 34,71);
- Коэффициент срочной ликвидности (к4-1), который рассчитывается как отношение среднемесячного размера высоколиквидных активов к среднемесячному размеру срочных обязательств с оставшимся сроком до погашения до семи дней включительно.

На 31 декабря 2014 г. данный коэффициент составил 2,71 (2013 г.: 4,27);

- Коэффициент срочной ликвидности (к4-2), который рассчитывается как отношение среднемесячного размера ликвидных активов с оставшимся сроком до погашения до одного месяца включительно, включая высоколиквидные активы, к среднемесячному размеру срочных обязательств с оставшимся сроком до погашения до одного месяца включительно. На 31 декабря 2014 г. данный коэффициент составил 3,12 (2013 г.: 5,16);
- Коэффициент срочной ликвидности (к4-3), который рассчитывается как отношение среднемесячного размера ликвидных активов с оставшимся сроком до погашения до трех месяцев включительно, включая высоколиквидные активы, к среднемесячному размеру срочных обязательств с оставшимся сроком до погашения до трех месяцев включительно. На 31 декабря 2014 г. данный коэффициент составил 2,87 (2013 г.: 4,57).

**Операционный риск:** управление операционным риском осуществляется на всех уровнях Банка. Управление операционных рисков в подразделении риск-менеджмента Банка было создано в марте 2014 г. В практике организации процесса управления операционными рисками Банк руководствуется принципами, установленными нормативными актами и рекомендациями Национального банка Республики Казахстан, а также изложенными в документах Базельского комитета по банковскому надзору.

В рамках совершенствования системы управления операционными рисками в течение 2014 г. в Банке проведены работы по разработке и внедрению практик риск-менеджмента согласно «Плану совершенствования системы управления операционных рисков в АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденному постановлением Правления № 24 от 30 апреля 2014 г., охватывающих вопросы проработки корпоративной культуры управления рисками, внедрения новых инструментов оценки, управления и отчетности по операционным рискам, регламентации внутренних документов по управлению операционными рисками, в соответствии с требованиями «Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня», утвержденных постановлением Прав-

ления Национального банка Республики Казахстан от 26 февраля 2014 г. № 29.

Управление операционными рисками осуществляется Банком путем принятия мер по их снижению без сокращения объемов операций. Для ограничения возможностей реализации операционных рисков Банк применяет такие меры, как: автоматизация операций и элементов контроля в бизнес-процессах; разработка организационной структуры, внутренних правил и процедур совершения банковских операций и других сделок таким образом, чтобы исключить/минимизировать возможность возникновения факторов операционного риска (при этом особое внимание обращается на соблюдение принципа разделения полномочий, соответствие установленному внутри Банка порядку утверждения (согласования) и подотчетности по проводимым банковским операциям и другим сделкам); передача отдельных видов операционных рисков или их части третьим лицам, например, страховым организациям; отказ от наиболее рискованных, с точки зрения операционных рисков, продуктов и услуг на основе детального их анализа. Случаев значительных нарушений и существенных операционных убытков в деятельности Банка в 2014 г. не отмечается.

**Комплаенс-риск:** управление комплаенс-риском в отчетном периоде осуществлялось подразделением комплаенс, состоящим из комплаенс-контролера и участников комплаенс. В исключительную компетенцию подразделения комплаенс входит осуществление внутреннего контроля за соответствием деятельности Банка требованиям законодательства Республики Казахстан, в том числе нормативным правовым актам НБ РК, уполномоченного органа по финансовому мониторингу, международным стандартам финансового надзора, признанным Республикой Казахстан, внутренних документов и процедур Банка. Участниками комплаенс являлись члены Правления, управляющие директора, руководители подразделений комплаенс-контроля, риск-менеджмента, безопасности, юридического подразделения, подразделения продаж и регионального развития, в компетенцию которых входило осуществление функций по управлению комплаенс-риском.

Подразделением комплаенс-контроля, а также подразделением внутреннего аудита на постоянной основе осуществлялся внутренний контроль, что позволяет Правлению Банка своевременно выявлять: некорректные,





неполные или несанкционированные операции; недостатки в деятельности по обеспечению сохранности активов; ошибки в формировании финансовой и регуляторной отчетности; нарушения внутренних документов Банка, законодательства РК, а также не допускать конфликтов интересов и внутренних злоупотреблений в отношении связанных структур.

В целях обеспечения соответствия деятельности Банка законодательству РК подразделением комплаенс-контроля проводился мониторинг изменений законодательства РК. Банком были внесены изменения в 166 действующих внутренних документов, разработано 115 новых внутренних документов. В 2014 г. были утверждены 8 внутренних документов Банка по вопросам комплаенс, в том числе – в целях приведения в соответствие с Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденными Постановлением Правления Национального банка РК № 29 от 26.02.2014 г. Кроме того, осуществлялся контроль за организацией в Банке работы по ознакомлению всех работников Банка с требованиями внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, в оперативном порядке производилось консультирование работников, подготавливались рекомендации, разъяснения по запросам, поступившим от подразделений Банка.

В целях управления комплаенс-риском проводилась работа по рассмотрению обращений (жалоб) клиентов на предмет обоснованности поступивших претензий и устранению выявленных несоответствий. За 2014 г. в Банк поступило и рассмотрено 394 жалобы (претензии), по которым была проведена работа по установлению и устранению причин возникновения жалоб, по улучшению процессов. На все обращения (жалобы) в установленном порядке подготовлены ответы.

Особое внимание уделялось обеспечению соблюдения законодательства РК в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее – ПОД/ФТ). Политика Банка в области ПОД/ФТ преследует достижение следующих целей для снижения вероятности возможных комплаенс-рисков:

- недопущение использования продуктов и услуг Банка в качестве инструмента для осуществления криминальной деятельности, такой, как отмывание

денежных средств, финансирование терроризма, мошенничество и коррупция;

- защита деловой репутации Банка и его клиентов.

За 2014 г. Банком в Комитет по финансовому мониторингу Министерства финансов Республики Казахстан (далее – КФМ) направлено 4 961 сообщение по операциям, подлежащим финансовому мониторингу.

Банк следует принципу «Знай своего клиента», который является эффективным механизмом по противодействию преступной деятельности и осуществляется в соответствии с требованиями регуляторов, казахстанскими и международными стандартами соблюдения конфиденциальности.

В целях управления рисками ОД/ФТ была проведена работа по разработке и утверждению внутренних документов, регламентирующих порядок управления рисками ОД/ФТ и осуществления финансового мониторинга. Проведена работа по внедрению модуля ПО «Финансовый мониторинг» по автоматической проверке клиента на наличие в перечне лиц, связанных с терроризмом, ООН, ОФАК (Офис контроля за иностранными активами/Office of Foreign Assets Control) и КФМ при установлении деловых отношений и проведении операций клиента, доработка АИС Банка в целях соблюдения требований законодательства и уполномоченного органа.

Проводилось обучение работников Банка по вопросам комплаенс и ПОД/ФТ.

В целях соблюдения требований законодательства в отношении заключения сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, в Банке ведется реестр лиц, связанных с Банком особыми отношениями, который на ежемесячной основе представляется на заверение Совету директоров. Сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, заключались после их утверждения Советом директоров Банка.

В целях эффективного управления комплаенс-риском Правлением Банка совместно с подразделением комплаенс-контроля проведена работа по идентификации и оценке проблем возникновения комплаенс-риска и утвержден план мероприятий по их устранению/умень-

шению, проводился мониторинг его исполнения. По итогам мониторинга выполнения мероприятий, предусмотренных Планом, все мероприятия выполнены.

Подразделением комплаенс-контроля в соответствии с планом работы подразделения комплаенс-контроля на 2014 г. проводились проверки деятельности Банка, внутренних документов на предмет соответствия требованиям законодательства РК, нормативным правовым актам уполномоченных органов и внутренним документам Банка. По результатам проверок были подготовлены планы корректирующих действий, проводился мониторинг по своевременному их исполнению. Кроме того, в 2014 г. проводилась работа по координации работы подразделений Банка при проведении проверок Банка со стороны уполномоченных органов. В отчетном году различными уполномоченными органами было проведено 10 внешних проверок центрального аппарата и филиалов Банка.

В целом, в 2014 г. проводились необходимые мероприятия по обеспечению соответствия деятельности Банка законодательству Республики Казахстан, стандартам профессиональной деятельности на финансовом рынке, а также внутренним документам Банка.

Также Банком в рамках повышения эффективности системы внутреннего контроля решением Совета директоров Банка от 30 мая 2014 г., протокол № 6, был утвержден Устав консультационного проекта «Описание и оценка дизайна системы внутреннего контроля» (далее – консультационный проект), создан и утвержден состав Наблюдательного комитета. Целями консультационного проекта являются:

- Получение общей картины системы внутреннего контроля по всем ее компонентам;
- Выявление слабых зон и предоставление рекомендаций бизнес-владельцам по совершенствованию внутренних контролей;

- Обучение внутренних аудиторов навыкам документирования процессов.

По итогам консультационного проекта определено, что дизайн системы внутреннего контроля Банка «требует улучшения». Предполагается разработка Плана мероприятий по исполнению рекомендаций по внедрению/улучшению внутреннего контроля.

## 9.1. Динамика исполнения показателей рентабельности

Показатели рентабельности по годам представлены в таблице 7:

Таблица 7

Показатель	2014	2013
ROE (отношение прибыли к капиталу)	11,28	5,04
ROA (отношение прибыли к активам)	2,97	1,48

В 2014 г. показатель рентабельности капитала и активов увеличился по сравнению с 2013 г., что обусловлено получением нераспределенной прибыли текущего периода в размере 11 553 млн. тенге при увеличении собственного капитала – на 11 502 млн. тенге и активов – на 68 591 млн. тенге.

# 11 502

МЛН. ТЕНГЕ

Увеличение собственного капитала

# 68 591

МЛН. ТЕНГЕ

Увеличение активов



## 10. СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА»

Корпоративное управление (далее – КУ) – 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.

Банк рассматривает корпоративное управление как средство повышения эффективности деятельности, укрепления репутации, снижения затрат на привлечение капитала, как свой вклад в обеспечение верховенства закона в Республике Казахстан и фактор, определяющий место Банка в современной экономике и обществе в целом.

Корпоративное управление Банка строится на основах справедливости, честности, ответственности, прозрачности, профессионализма и компетентности. Эффективная структура корпоративного управления предполагает уважение прав и интересов всех заинтересованных в деятельности Банка лиц и способствует успешной деятельности Банка, в том числе – росту его ценности, подержанию финансовой стабильности и прибыльности.

В Банке имеется Кодекс корпоративного управления (далее – Кодекс), являющийся сводом правил и рекомендаций, которым Банк следует в процессе своей деятельности для обеспечения высокого уровня деловой этики в отношениях внутри Банка и с другими участниками рынка. Целями Кодекса являются совершенствование и систематизация корпоративного управления, обеспечение большей прозрачности управления Банком и подтверждение неизменной готовности следовать стандартам надлежащего корпоративного управления.

Банком соблюдаются принятые принципы корпоративного управления, включающие:

1. Принцип защиты прав и интересов Единственного акционера;
2. Принцип эффективного управления Банком Советом директоров и Правлением;
3. Принцип самостоятельной деятельности Банка;

4. Принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка;
5. Принципы законности и этики;
6. Принципы эффективной дивидендной политики;
7. Принципы эффективной кадровой политики;
8. Принцип охраны окружающей среды;
9. Принцип справедливого регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
10. Принцип ответственности.

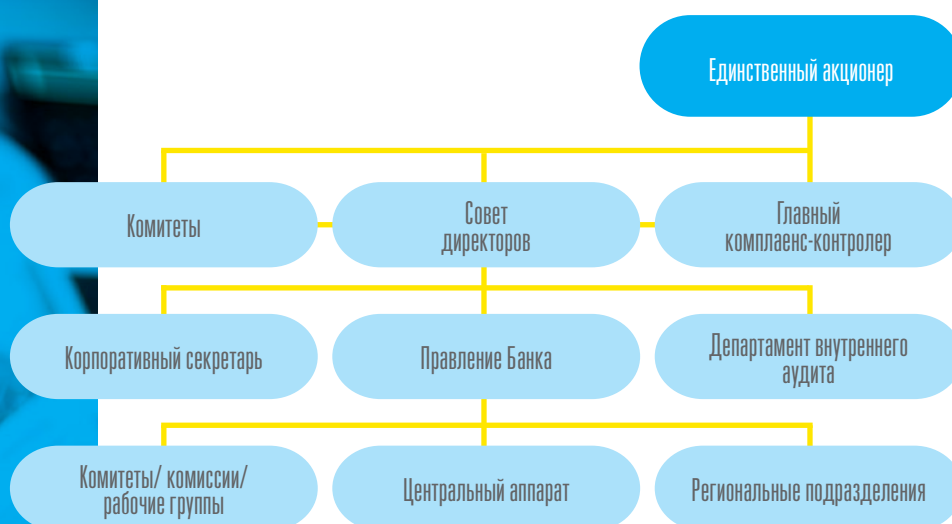
Структура корпоративного управления Банка соответствует законодательству и определяет разделение обязанностей между органами Банка.

В связи со сменой Единственного акционера, а также в целях совершенствования системы корпоративного управления в отчетном периоде в Банке разработаны и утверждены в новой редакции Устав, положения о Совете директоров, об оценке деятельности Совета директоров, о комитетах Совета директоров, о корпоративном секретаре.

Мероприятия по совершенствованию системы корпоративного управления Банка предусмотрены Планом по совершенствованию системы корпоративного управления Банка на 2014–2015 годы (далее – План КУ).

В соответствии с Планом КУ, модернизирован корпоративный веб-сайт Банка, на котором размещены: сведения о членах Совета директоров; информация об аффилированных лицах Банка; годовая финансовая отчетность Банка за 2013 г. Приведены в соответствие с Правилами отбора, выплаты вознаграждения и компенсации расходов независимых директоров дочерних организаций АО «НУХ «Байтерек» договора с независимыми директорами Банка, организованы и проведены заседания Общественного совета Банка, созданного в целях повышения прозрачности деятельности Банка, укрепления доверия населения к Банку и полноценной информированности общественности и любых заинтересованных организаций о деятельности Банка.

### СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ





С целью определения уровня соответствия корпоративного управления Банка лучшей мировой практике, в 2015 г. подразделением внутреннего аудита планируется проведение диагностики корпоративного управления Банка.

## 10.1. Дивидендная политика Банка

В соответствии с Порядком распределения чистого дохода АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденным решением Единственного акционера № 296 от 28 июня 2012 г., были определены процедуры и условия выплаты дивидендов Банка.

Правлением акционерного общества «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (протокол заседания

Правления № 17/15 от 19 мая 2015 г.) установлен порядок распределения чистого дохода за 2014 г., выплата дивидендов по простым акциям и размер дивиденда в расчете на одну простую акцию акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана».

Чистый доход Банка за 2014 г. составил 11 553 289 727 тенге (одиннадцать миллиардов пятьсот пятьдесят три миллиона двести восемьдесят девять тысяч семьсот двадцать семь тенге), в том числе – 3 466 027 800 тенге (три миллиарда четыреста шестьдесят шесть миллионов двадцать семь тысяч восемьсот тенге) направлено на выплату дивидендов Единственному акционеру. При этом, размер дивиденда в расчете на одну простую акцию составил 442 (четыре сорок две) тенге 66 (шестьдесят шесть) тиын.

# 11 553 289 727 ТЕНГЕ

Чистый доход Банка

# 3 466 027 800 ТЕНГЕ

На выплату дивидендов

# 442 ТЕНГЕ

Размер дивиденда в расчете на одну простую акцию



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

В 2014 г. организовано и проведено 20 заседаний Совета директоров Банка, в том числе: 13 – очных и 7 – заочных заседаний. Рассмотрен 251 вопрос, по которым приняты решения: 217 – в очном порядке, 34 – в заочном порядке.

В целях приведения деятельности Банка в соответствие с постановлением Правления Национального банка Республики Казахстан от 26.02.2014 г. № 29 «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня», Советом директоров Банка был утвержден план мероприятий по подконтрольным Совету директоров областям деятельности. В рамках данного плана в отчетном периоде Советом директоров Банка утверждены внутренние документы, изменения и дополнения во внутренние документы и иные документы Банка (37 внутренних документов).

На ежеквартальной основе Советом директоров Банка рассматривались отчеты подразделений, подотчетных Совету директоров, управленческая отчетность, предоставляемая Правлением Банка Совету директоров, а также на ежемесячной основе заверялся реестр лиц, связанных с Банком особыми отношениями. Советом директоров Банка утверждались сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями (38 сделок).

В отчетном периоде Советом директоров Банка утверждены: Долгосрочная стратегия Банка на 2014–2023 гг., План развития Банка на 2014–2018 гг., отчет по Плану развития Банка на 2014–2018 гг., ключевые показатели деятельности Банка и членов Правления Банка на 2014 г. и на 2015 г. Советом директоров Банка утверждены в новой редакции 42 внутренних документа и внесены изменения и дополнения в 40 внутренних документов, утверждены планы мероприятий по результатам проверки Банка Национальным банком Республики Казахстан, по результатам правового аудита, по реализации Долгосрочной стратегии Банка на 2014–2023 гг. Рассмотрены отчет о работе Правления за 2013 г., проблемные вопро-

20

ЗАСЕДАНИЙ

Совета директоров Банка

251

ВОПРОС

рассмотрен

13

ОЧНЫХ

7

ЗАОЧНЫХ

сы IT, вопросы о ходе реализации Программы «Доступное жилье-2020», кадровые вопросы.

В целях приведения деятельности Банка в соответствие с постановлением Правления Национального банка Республики Казахстан от 26 февраля 2014 г.

№ 29 «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня», а также с учетом лучшей практики корпоративного управления, в декабре 2014 г. Советом директоров Банка были утверждены новые Положения о комитетах Совета директоров и составы комитетов Совета директоров, с введением в действие с 1 января 2015 г.:

1. Комитет по аудиту;
2. Комитет по рискам и внутреннему контролю;
3. Комитет по стратегическому планированию;
4. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам.

В отчетном периоде функционировали 4 комитета, подотчетных Совету директоров, деятельность которых представлена ниже.

## 11.1. Комитет по аудиту и рискам

Основными задачами Комитета по аудиту и рискам являются разработка и предоставление рекомендаций по:

- 1) установлению эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Общества (в том числе – за полнотой и достоверностью финансовой отчетности);
- 2) контролю за надежностью и эффективностью систем внутреннего контроля и управления рисками, а также за исполнением документов в области корпоративного управления;

- 3) контролю за независимостью внешнего и внутреннего аудита, а также за процессом обеспечения соблюдения законодательства Республики Казахстан;
- 4) другим вопросам – в соответствии с требованиями Положения о Комитете по аудиту и рискам.

За 2014 г. Комитетом по аудиту и рискам проведено 15 очных заседаний, рассмотрено 116 вопросов, по которым принято 116 решений.

## 11.2. Комитет по вопросам стратегического планирования

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

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

1. Определения стратегических целей (стратегии развития) Банка, выполнения мероприятий по их реа-

лизации и предоставления Совету директоров рекомендаций для принятия соответствующих мер по достижению поставленных целей;

2. Экономической и конкурентной среды для определения их влияния на существующую стратегию раз-

вития Банка и обеспечения пересмотра/переоценки стратегии развития с учетом этих изменений.

За 2014 г. Комитетом по вопросам стратегического планирования проведено 10 очных заседаний, рассмотрено 72 вопроса, по которым принято 72 решения.

### 11.3. Комитет по вопросам кадров и вознаграждения

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

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

1. Избрания и (или) назначения кандидатов в члены Совета директоров, состав Правления, на должности Корпоративного секретаря, руководителя Службы внутреннего аудита, Главного комплаенс-контролера и иные должности, утверждение

(назначение, избрания) которых осуществляется Советом директоров;

2. Соответствующего вознаграждения членов Совета директоров, членов Правления и иных работников, согласно ВД Банка, в соответствии с целями, задачами, текущим положением Банка, и уровнем вознаграждения в аналогичных – по виду и масштабам деятельности – юридических лицах (организациях/компаниях);
3. Внедрения структурированной и открытой системы вознаграждения членов Совета директоров, членов Правления и иных работников, согласно ВД Банка.

За 2014 г. Комитетом по вопросам кадров и вознаграждения проведено 10 очных заседаний, рассмотрено 23 вопроса, по которым принято 23 решения.

### 11.4. Комитет по социальным вопросам

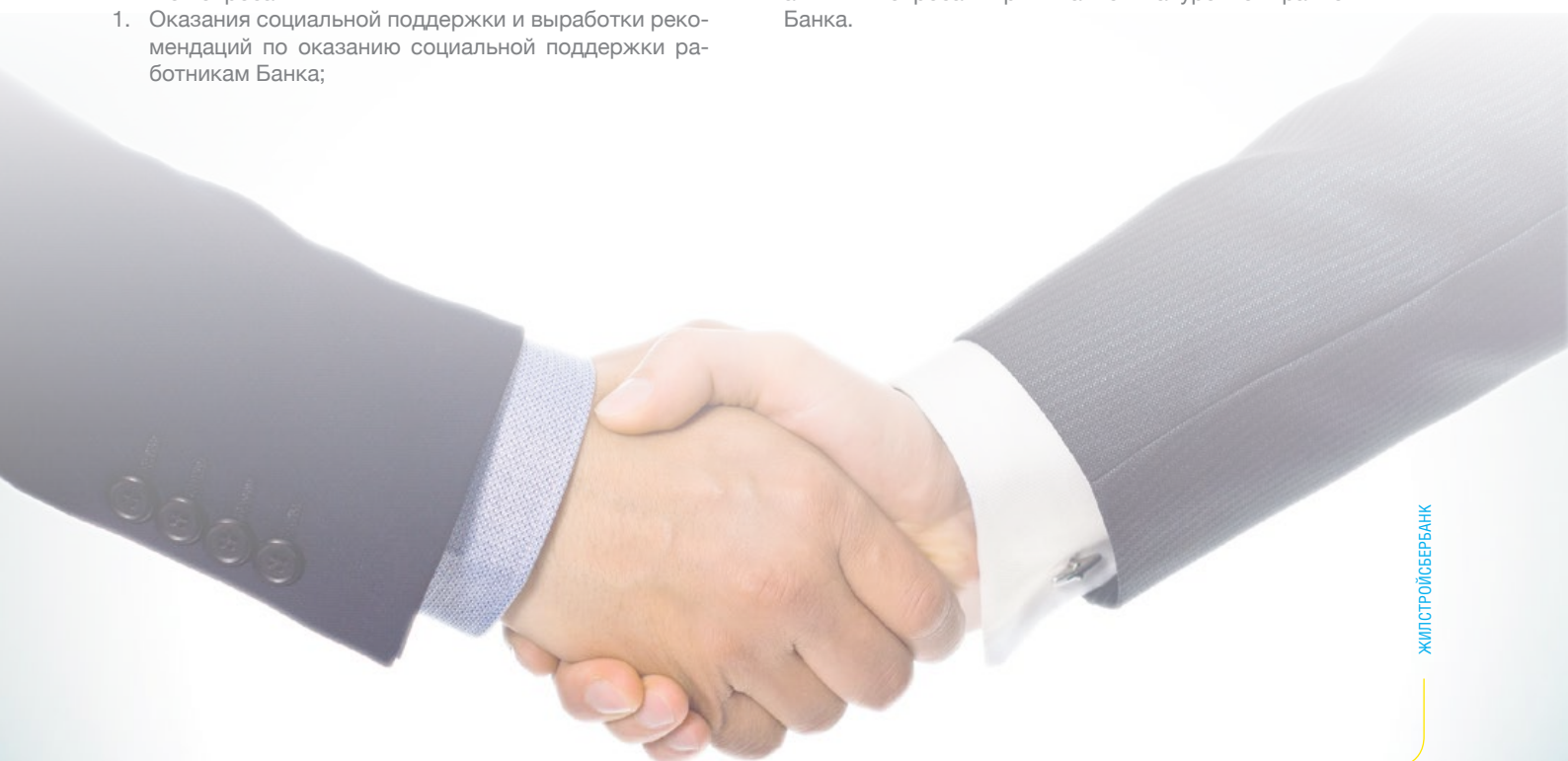
Основная цель Комитета по социальным вопросам – разработка рекомендаций для Совета директоров по социальным вопросам.

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

1. Оказания социальной поддержки и выработки рекомендаций по оказанию социальной поддержки работникам Банка;

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

В 2014 г. заседания Комитета по социальным вопросам не проводились – в связи с тем, что решения по социальным вопросам принимались на уровне Правления Банка.





## 12. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВЛЕНИЯ

Правлением Банка в отчетном году проведено 427 заседаний, из них очных, оформленных протоколом Правления – 63, заочных, оформленных постановлениями Правления – 364.

Количество рассмотренных вопросов, по которым приняты решения – 702, из них 338 решений приняты в очном порядке, 364 – приняты опросным путем (в заочном порядке). Приняты 364 постановления Правления Банка, которыми 115 ВД утверждены и в 166 ВД внесены изменения.

Правлением Банка в отчетном периоде осуществлялось принятие решений по всем вопросам деятельности Банка, не отнесенным действующими законодательными актами Республики Казахстан и Уставом к компетенции Единственного акционера, Совета директоров Банка.

Так, в отчетном периоде Правлением Банка было принято решение по следующим вопросам:

- Разработка Устава Банка в новой редакции;
- Подготовка годовой финансовой отчетности по итогам 2013 г.;
- Подготовка годового отчета Банка по итогам 2013 г.;
- Разработка плана развития Банка на 2014–2018 гг., корректировка бюджета Банка на 2014 г., разработка бюджета Банка на 2015 г., подготовка отчетов об их исполнении;
- Приведение в соответствие Положения о Совете директоров Банка, Договора с независимыми директорами с Типовыми внутренними документами АО «НУХ «Байтерек»;
- Разработка PR-стратегии Банка;
- Приведение ВД в соответствие с требованиями Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденными постановлением Правления Национального банка РК от 26.02.2014 г. № 29, в части:
  - ведения внутреннего контроля;
  - управления рисками;
  - управления рентабельностью;
  - управления персоналом;
  - мониторинга, контроля и оценки деятельности Правления;
  - разработки и мониторинга реализации Долгосрочной стратегии;
  - ведения инвестиционной, тарифной, учетной, кредитной и залоговой политик;
  - политики оплаты труда и премирования руководящих работников;
  - политики управления комплаенс-риском;
  - политики управления капиталом.
- Внедрение в системе BPM:
  1. Общих процедур, включающих:
    - процедуры, связанные с уступкой прав и обязательств по договору о ЖСС и расторжением договора о ЖСС;
    - процедуры, связанные с рассмотрением кредитной заявки, оформлением и выдачей займа;
    - процедуры, связанные с рассмотрением кредитной заявки, оформлением и выдачей займа, в том числе по предварительным жилищным займам;
    - процедуры, связанные с объединением договоров о ЖСС;
    - процедуры, связанные с изменением реквизитов

# 427

ЗАСЕДАНИЙ  
Правления Банка

# 702

ВОПРОСА  
рассмотрено

# 63

ОЧНЫХ

# 364

ЗАОЧНЫХ

клиента (за исключением изменения данных по ФИО, ИИН клиента);

- процедуры, связанные с объединением договоров о ЖСС;
- процедуры, связанные с делением договоров о ЖСС;
- процедуры, связанные с изменением реквизитов клиента;
- процедуры, связанные с изменением условий договора о ЖСС.

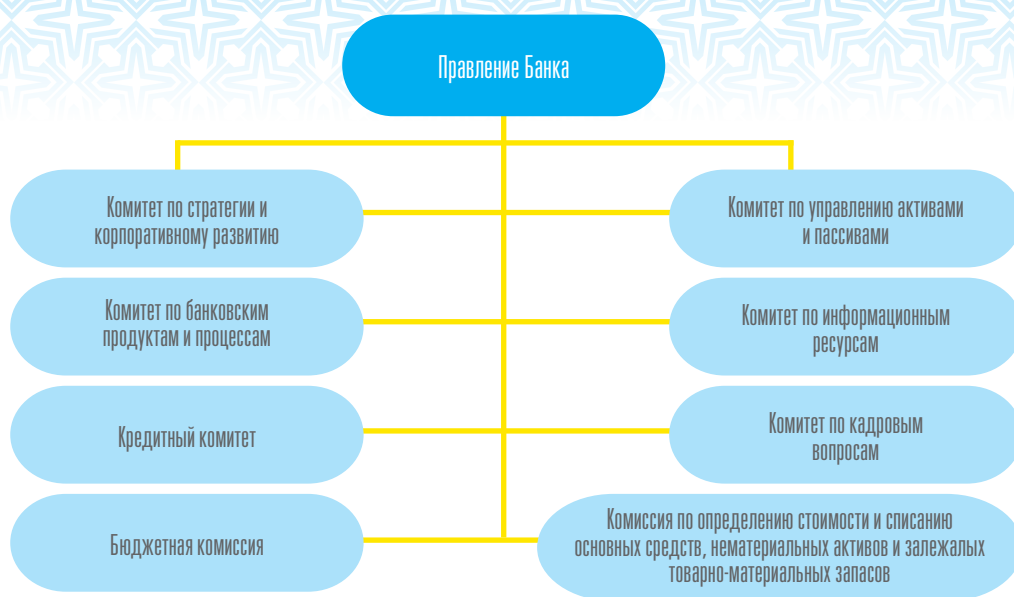
2. Процедур в рамках Программы «Доступное жилье-2020», включающих:

- процедуры, связанные с вводом технических характеристик и параметров по объему строительства, приемом и регистрацией заявлений на участие в пулах покупателей и арендаторов жилья, рассмотрением кредитных заявок и распределением жилья в рамках поднаправлений «Жилье для всех категорий населения (Группы I и II)» и «Жилье для молодых семей» (Группа III) Программы «Доступное жилье-2020»;
- процедуры обслуживания участников пулов покупателей и арендаторов, а также дополнительных наборов в пулы покупателей и арендаторов;
- процедуры, связанные с рассмотрением кредитной заявки, оформлением и выдачей займа участникам поднаправления «Жилье для всех категорий населения» (Группы I и II) Программы, прошедшим этап распределения жилья по пулам покупателей и арендаторов жилья и по дополнительным наборам в пулы покупателей и арендаторов жилья, формирование которых было начато до 3 ноября 2014 г.

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

Структура основных комитетов (комиссий) Банка и деятельность за 2014 г. представлена ниже. В отчетном периоде всего действовали шесть комитетов и две комиссии Банка, которые представлены на схеме 3.

Схема 3



## 12.1. Комитет по стратегии и корпоративному развитию

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

Основными задачами КСКР являются:

- Определение стратегических принципов, целей развития и мероприятий Банка;
- Координация и контроль выполнения стратегического плана развития Банка;

- Повышение эффективности действующей системы управления Банка.

В 2014 г. было проведено 30 заседаний КСКР (25 – очных, в том числе 3 расширенных, 5 – заочных). Рассмотрено 97 вопросов, по которым принято 97 решений. По рассмотренным вопросам дано 222 поручения (в 2013 г. было проведено 16 заседаний, рассмотрено 43 вопроса и дано 122 поручения).

## 12.2. Комитет по управлению активами и пассивами

Комитет по управлению активами и пассивами (далее – КУАП) является постоянно действующим коллегиальным органом Банка, осуществляющим основную задачу в рамках полномочий, определенных Положением о КУАП, утвержденным постановлением Правления № 28 от 26.02.2014 г. и иными ВД Банка.

Задачами КУАП являются:

- Определение правил и процедур инвестирования и заимствования на внутреннем и внешнем рынках, проведения операций с финансовыми инструментами;

- Определение ориентиров (эталонный портфель) по диверсификации активов, ликвидности, рентабельности Банка, достаточности собственных средств Банка в целях кредитования, в пределах полномочий, определенных Положением и иными внутренними документами Банка.

В 2014 г. было проведено 25 очных заседаний КУАП, на которых рассмотрено 253 вопроса, принято 446 решений. По рассмотренным вопросам дано 117 поручений. В 2013 г. было проведено 26 заседаний, рассмотрено 230 вопросов и дано 97 поручений.

## 12.3. Комитет по банковским продуктам и процессам

Комитет по банковским продуктам и процессам (далее – КБПП) является постоянно действующим коллегиальным органом Банка, осуществляющим рассмотрение и одобрение проектов, направленных на внедрение новых банковских продуктов и оптимизацию бизнес-процессов Банка – в рамках полномочий, определенных Положением КБПП и иными ВД Банка.

Основными задачами КБПП являются:

- Рассмотрение и одобрение ставок и тарифов на проведение банковских операций, предельных величин вознаграждения по депозитам и кредитам, предельных сумм и сроков принимаемых депозитов

и предоставляемых кредитов; утверждение условий обслуживания тарифных программ и кредитования, не требующих в соответствии с действующим законодательством утверждения Советом директоров;

- Рассмотрение и одобрение предложений по оптимизации действующих процессов и процедур.

Всего в 2014 г. проведено 26 заседаний КБПП (из них 22 – очных и 4 – заочных), на которых было рассмотрено 123 вопроса, по которым принято 242 решения (дано 111 поручений).

## 12.4. Кредитный комитет

Кредитный комитет Банка (далее – КК) является постоянно действующим коллегиальным органом Банка, осуществляющим внутреннюю кредитную политику Банка – в рамках полномочий, определенных Положением КК и иными ВД Банка.

Основной задачей КК является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной политике Банка и решений КУАП при условии максимального снижения рисков заимствования и получения максимального дохода от следующих банков-

ских операций: операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (далее – кредитные инструменты).

В соответствии с утвержденным Планом работы КК Центрального аппарата Банка, в отчетном периоде было проведено 35 заседаний, на которых рассмотрено 116 вопросов, в том числе рассмотрено 43 заявления клиентов. В 2013 г. было проведено 37 заседаний, рассмотрено 111 вопросов, в том числе – 29 заявлений клиентов.

## 12.5. Комитет по информационным ресурсам

Комитет по информационным ресурсам (далее – КИР) является постоянно действующим консультационно-сведетельным органом Банка.

Основной задачей КИР является рассмотрение проектов Банка в области информационной инфраструктуры и информационной безопасности с целью предоставления рекомендаций Правлению Банка.

В 2014 г. проведено 13 заседаний, на которых были рассмотрены 30 вопросов. В рамках рассмотренных вопросов принято 49 решений. В 2013 г. было проведено 12 заседаний, рассмотрено 30 вопросов и дано 97 поручений.

## 12.6. Бюджетная комиссия

Бюджетная комиссия (далее – БК) является постоянно действующим коллегиальным органом Банка, основной целью которого является обеспечение своевременной и качественной разработки Бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана, Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка на планируемый период, а также предложений по их улучшению, исполнению и контролю.

Основной задачей БК является рассмотрение финансовой и нефинансовой информации для принятия обоснованного решения в соответствии с Долгосрочной стратегией и Планом развития Банка при составлении проектов Бюджета/Плана доходов и расходов, Инвес-

тиционного плана и Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка.

В 2014 г. БК Банка было проведено 35 заседаний, в рамках которых были рассмотрены 394 заявки (дано 129 поручений), в основном:

- о внесении изменений и дополнений в Бюджет, Инвестиционный план, План закупок на 2014 г. и Долгосрочный план закупок на основании заявок филиалов и подразделений Центрального аппарата;
- о формировании Бюджета, Инвестиционного плана, Плана закупок на 2015 г. и Долгосрочного плана закупок на основании заявок подразделений Центрального аппарата.

## 12.7. Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов

Комиссия Банка по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов, залежалых товарно-материальных запасов (далее – Комиссия ПДК ОС НМА ТМЗ) является постоянно действующим коллегиальным органом Банка, основными целями которого являются определение стоимости основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов (далее – имущество), числящихся и вновь принимаемых на баланс Банка, сроков нормативной и полезной службы.

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

- определению стоимости, сроков нормативной и по-

лезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;

- списанию имущества Банка согласно внутренним нормативным документам Банка, регулирующим выбытие имущества Банка;
- проведению переоценки основных средств (здания, сооружения) Банка в соответствии с Учетной политикой Банка на основании заключения независимого оценщика;
- проведению теста на обесценение основных средств и нематериальных активов.

В 2014 г. Комиссией ПДК ОС НМА ТМЗ было проведено 25 заседаний, в рамках которых было рассмотрено 76 вопросов в части:



- принятия на баланс ОС «Здания и сооружения»;
- объединения ОС «Здания и сооружения»;
- списания ОС;
- проведения аукционов по реализации ОС;
- разделения ОС;
- безвозмездной передачи ОС;
- уничтожения ОС;
- проведения теста на обесценение ОС и НМА.

## 12.8. Комитет по кадровым вопросам

Основными задачами Комитета по кадровым вопросам являются:

- реализация внутренней кадровой политики Банка;
- координация работы по аттестации работников, в том числе при решении спорных вопросов;
- рассмотрение кандидатур для формирования кадрового резерва Банка;
- рассмотрение кандидатур для морального поощрения;
- подготовка и представление руководству Банка предложений об улучшении работы по подбору, штатной расстановке и обучению кадров;
- рассмотрение вопросов, связанных с увольнением работников при сокращении численности штата работников Банка;
- рассмотрение вопросов соблюдения работниками трудовой дисциплины;
- рассмотрение материалов служебного расследования по фактам нарушения трудовой дисциплины, а также противоправного неисполнения или ненадле-

жащего исполнения работниками Банка трудовых обязанностей, выработка предложений по применению дисциплинарных взысканий;

- рассмотрение фактов злоупотреблений, превышения полномочий и других нарушений со стороны работников Банка, обнаруженных в результате рассмотрения Банком обращений физических и юридических лиц;
- рассмотрение фактов нарушений законодательства Республики Казахстан, требований внутренних документов Банка, выявленных по результатам внешних и внутренних проверок;
- рассмотрение фактов злоупотреблений, превышения полномочий и других нарушений со стороны работников Банка на основании информации директоров филиалов, руководителей подразделений Банка.

В 2014 г. Комитетом по кадровым вопросам Банка было рассмотрено 93 вопроса. В 2013 г. было рассмотрено 25 вопросов.

## 12.9. Оценка деятельности Правления Банка за 2014 г.

- Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Данная

оценка связана с тем, что у 4-х из 5-ти членов Правления исполнение по КПД за 2014 г. составило более 100%.

# 13. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЧЛЕНОВ ПРАВЛЕНИЯ И СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Целью политики оплаты труда и премирования членов Правления является стимулирование добросовестного, эффективного и качественного труда, позволяющего обеспечивать справедливым вознаграждением в зависимости от сложности и объема выполняемой работы, занимаемой должности и личного вклада в выполнение задач Банка.

Вознаграждение по итогам работы за год членам Правления – вознаграждение, предназначенное для стимулирования эффективности труда членов Правления, вы-

плачиваемое в зависимости от результатов достижения стратегических ключевых показателей деятельности и результатов оценки деятельности по решению СД.

В соответствии с решением СД члену СД – независимому директору определяется фиксированное годовое вознаграждение за членство в СД, участие в комитете при СД.

## 14. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

На сегодняшний день Банк также уделяет внимание направлениям в области развития корпоративной социальной ответственности. Так, Банком проводится работа по трем

### 14.1. Охрана здоровья работников

В целях обеспечения социальной защиты интересов работников по охране здоровья Банком ежегодно заключается договор медицинского страхования. Так, в 2014 г. услугами

### 14.2. Образовательные проекты

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

Организация повышения квалификации персонала представляет собой совокупность организационно-экономических мероприятий: по обучению, переподготовке и повышению квалификации персонала, по работе с кадровым резервом, по тестированию работников фронт-подразделе-

### 14.3. Экология и обеспечение безопасности и охраны труда

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

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

Особое внимание в 2014 г. было уделено Банком вопросам обеспечения безопасности и охраны труда в структурных подразделениях ЦА и филиалах Банка.

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

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

Утверждена тематика занятий по вопросам безопасности и охраны труда на 2014 г. Подготовлены и проведены занятия по вопросам безопасности и охраны труда с руководителями структурных подразделений (в объеме 4-х часов в год), работниками ЦА и филиалов Банка (в объеме 8-ми часов в год).

Уточнен Перечень и доработаны Инструкции по безопасности и охране труда в АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

основным направлениям: охране здоровья работников, образовательным проектам, экологии и обеспечению безопасности и охраны труда.

медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни смогли воспользоваться 877 работников Банка.

ний на знание банковских продуктов, проведение аттестации работников Банка.

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

(всего 18 Инструкций на профессии и отдельные виды работ). В каждом подразделении назначены ответственные за безопасность и охрану труда, заведены рабочие папки с руководящими и методическими материалами, журналы регистрации инструктажа по безопасности и охране труда на рабочих местах.

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

В октябре-ноябре 2014 г. подготовлена и проведена проверка знаний по вопросам безопасности и охраны труда методом тестирования в подразделениях Центрального аппарата и областных филиалах Банка. Вопросы безопасности и охраны труда отрабатывались в ходе проводимых учений и тренировок по Гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям.

В ЦА оборудован кабинет безопасности и охраны труда, в филиалах Банка – уголки безопасности и охраны труда.

В период командировок в Восточно-Казахстанский, Павлодарский, Жамбылский, Алматинский областные филиалы оказана практическая и методическая помощь в решении задач безопасности и охраны труда.

Случаев нарушений, касающихся вопросов безопасности и охраны труда, в Банке не наблюдалось.





# ФИНАНСОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

## 15. ФИНАНСОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

### 15.1. Аудиторское заключение



#### ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

Акционерам и Совету директоров АО «Жилищный строительный банк Казахстана»

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчетности АО «Жилищный строительный банк Казахстана», состоящей из отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2014 года и отчета о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе, отчета об изменении капитала и отчета о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также примечаний, состоящих из краткого обзора основных положений учетной политики и прочей пояснительной информации.

#### *Ответственность руководства за финансовую отчетность*

Руководство несет ответственность за составление и достоверное представление данной финансовой отчетности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности и за внутренний контроль, который руководство считает необходимым для составления финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

#### *Ответственность аудитора*

Наша ответственность заключается в выражении мнения о данной финансовой отчетности на основе проведенного нами аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты требуют соблюдения этических норм, а также планирования и проведения аудита таким образом, чтобы получить разумную уверенность в том, что финансовая отчетность не содержит существенных искажений.

Аудит включает проведение процедур, направленных на получение аудиторских доказательств, подтверждающих числовые показатели финансовой отчетности и раскрытие в ней информации. Выбор процедур зависит от профессионального суждения аудитора, включая оценку рисков существенного искажения финансовой отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок. В процессе оценки этих рисков аудитор рассматривает систему внутреннего контроля за составлением и достоверным представлением финансовой отчетности, чтобы разработать аудиторские процедуры, соответствующие обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности внутреннего контроля организации. Аудит также включает оценку надлежащего характера применяемой учетной политики и обоснованности бухгалтерских оценок, сделанных руководством, а также оценку представления финансовой отчетности в целом.

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

ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»  
Пр. Аль Фараби 34, Здание А, 4 этаж, 050059 Алматы, Казахстан  
Т: +7 (727) 330 3200, Ф: +7 (727) 244 6868, [www.pwc.com/kz](http://www.pwc.com/kz)



## ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА (продолжение)

Страница 2

### Мнение

По нашему мнению, прилагаемая финансовая отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» по состоянию на 31 декабря 2014 года, а также его финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.

*PricewaterhouseCoopers LLP*

3 марта 2015 года  
Алматы, Казахстан

Утверждено и подписано:



Дана Инкарбекова  
Управляющий директор  
ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»  
(Генеральная государственная лицензия  
Министерства Финансов Республики Казахстан  
№0000005 от 21 октября 1999 года)

Подписано:



Айгуль Ахметова  
Аудитор-исполнитель  
(Квалификационное свидетельство  
№00000083 от 27 августа 2012)

Подписано:

*Derek Clark*

Дерек Кларк  
Партнер по аудиту  
(Квалифицированное свидетельство  
аудитора Института сертифицированных  
бухгалтеров Австралии №26312;  
Специальная доверенность #38-11 от 6  
Октября 2011)



## 15.2. Финансовая отчетность АО «Жилстройсбербанк Казахстана» за 2014 г.

### Отчет о финансовом положении

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	2014 г.	2013 г. (пересчитано)	2012 г. (пересчитано)
<b>АКТИВЫ</b>				
Денежные средства и их эквиваленты	6	30,707,667	47,121,251	27,366,687
Торговые ценные бумаги	7	5,110,424	–	–
Средства в других банках	8	37,654,713	10,667,461	5,737,023
Кредиты и авансы клиентам	9	200,323,848	143,888,556	105,819,632
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	10	144,433,224	149,207,207	135,937,524
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения		–	–	6,049,356
Основные средства	11	3,816,528	2,958,421	2,657,271
Нематериальные активы	11	485,743	450,577	226,286
Прочие активы	12	459,873	107,344	113,186
<b>ИТОГО АКТИВЫ</b>		<b>422992,020</b>	<b>354,400,817</b>	<b>283,906,965</b>
<b>ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>				
Средства клиентов	13	251,012,932	195,549,631	131,972,537
Заемные средства	14	60,101,137	58,879,568	57,641,749
Отложенное налоговое обязательство	21	788,506	812,389	1,338,330
Прочие обязательства	15	2,907,754	2,479,190	2,119,494
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>		<b>314,810,329</b>	<b>257,720,778</b>	<b>193,072,110</b>
<b>КАПИТАЛ</b>				
Акционерный капитал	16	78,300,000	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал		10,087,682	10,026,675	10,026,675
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		380,066	(1,306,467)	(1,691,199)
Прочие резервы		3,389,604	3,389,604	1,671,355
Нераспределенная прибыль		16,024,339	6,270,227	2,528,024
<b>ИТОГО КАПИТАЛ</b>		<b>108,181,691</b>	<b>96,680,039</b>	<b>90,834,855</b>
<b>ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ</b>		<b>422992,020</b>	<b>354,400,817</b>	<b>283,906,965</b>

## Отчет о прибыли и убытке и прочем совокупном доходе

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	2014 г.	2013 г. (пересчитано)
Процентные доходы	17	25,119,985	16,935,110
Процентные расходы	17	(5,564,642)	(4,348,318)
<b>Чистые процентные доходы</b>		<b>19,555,343</b>	<b>12,586,792</b>
Восстановление / (резерв) под обесценение кредитного портфеля	9	597,042	(606,290)
<b>Чистые процентные доходы после восстановления / (создания) резерва под обесценение кредитного портфеля</b>		<b>20,152,385</b>	<b>11,980,502</b>
Комиссионные доходы	18	673,907	622,979
Комиссионные расходы	18	(647,451)	(315,590)
Расходы, возникающие при первоначальном признании активов по ставкам ниже рыночных		(229,793)	(493,588)
Доходы за вычетом расходов по операциям с торговыми ценными бумагами		(103)	–
Обесценение инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи		19,486	(943)
Доходы за вычетом расходов от реализации инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи		(18,956)	91,258
Прочие операционные расходы	19	(688,779)	(508,798)
Административные и прочие операционные расходы	20	(6,714,689)	(5,474,187)
<b>Прибыль до налогообложения</b>		<b>12,546,007</b>	<b>5,901,633</b>
(Расходы)/доходы по налогу на прибыль	21	(992,718)	273,698
<b>ПРИБЫЛЬ ЗА ГОД</b>		<b>11,553,289</b>	<b>6,175,331</b>
<b>Прочий совокупный доход:</b>			
Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:			
Инвестиции, имеющиеся в наличии для продажи:			
- доходы за вычетом расходов от переоценки		1,666,842	475,928
- доходы за вычетом расходов/(расходы за вычетом доходов), перенесенные в прибыль или убыток		19,691	(91,196)
<b>Прочий совокупный доход за год</b>		<b>1,686,533</b>	<b>384,732</b>
<b>ИТОГО СОВОКУПНЫЙ ДОХОД ЗА ГОД</b>		<b>13,239,822</b>	<b>6,560,063</b>

## Отчет об изменениях в капитале

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	Акционерный капитал	Дополнительно оплаченный капитал (пересчитано)	Фонд переоценки цен- ных бумаг, имеющих в наличии для продажи	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль (пересчитано)	Итого капитал
<b>Остаток на 1 января 2013 г. (отражено ранее)</b>		78,300,000	12,704,693	(1,691,199)	1,671,355	1,601,790	92,586,639
Пересчет (примечание 4)		–	(2,678,018)	–	–	926,234	(1,751,784)
<b>Остаток на 1 января 2013 г. (пересчитано)</b>		78,300,000	10,026,675	(1,691,199)	1,671,355	2,528,024	90,834,855
Прибыль за год		–	–	–	–	6,175,331	6,175,331
Прочий совокупный доход		–	–	384,732	–	–	384,732
<b>Итого совокупный доход, отраженный за 2013 г.</b>		–	–	384,732	–	6,175,331	6,560,063
Дивиденды выплаченные						(714,879)	(714,879)
Распределение прибыли в прочие резервы					1,718,249	(1,718,249)	–
<b>Остаток на 31 декабря 2013 г.</b>		78,300,000	10,026,675	(1,306,467)	3,389,604	6,270,227	96,680,039
Прибыль за год		–	–	–	–	11,553,289	11,553,289
Прочий совокупный доход		–	–	1,686,533	–	–	1,686,533
<b>Итого совокупный доход, отраженный за 2014 г.</b>		–	–	1,686,533	–	11,553,289	13,239,822
Дивиденды выплаченные		–	–	–	–	(1,799,177)	(1,799,177)
Дисконт по займам, получен- ным от государства		–	61,007	–	–	–	61,007
<b>Остаток на 31 декабря 2014 г.</b>		78,300,000	10,087,682	380,066	3,389,604	16,024,339	108,181,691



## Отчет о движении денежных средств

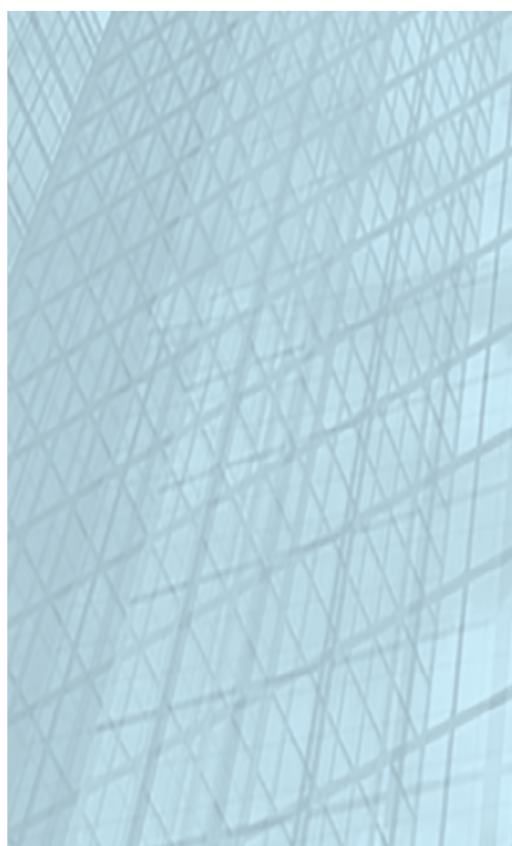
(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	2014	2013
<b>Денежные средства от операционной деятельности:</b>			
Проценты полученные		25,219,657	15,921,617
Проценты уплаченные		(3,015,623)	(1,910,873)
Комиссии полученные		673,907	622,979
Комиссии уплаченные		(647,451)	(315,590)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(4,628,011)	(3,652,837)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(2,389,189)	(2,046,462)
Уплаченный налог на прибыль		(1,182,709)	(252,242)
<b>Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах</b>		<b>14,030,581</b>	<b>8,366,592</b>
<b>Чистый прирост по:</b>			
- торговым ценным бумагам		(4,980,000)	-
- средствам в других банках		(25,650,000)	(5,039,987)
- кредитам и авансам клиентам		(54,684,085)	(38,270,866)
- прочим активам		(71,947)	430
<b>Чистый (снижение)/прирост по:</b>			
- средствам клиентов		54,212,109	62,377,468
- прочим обязательствам		417,287	396,847
<b>Чистые денежные средства, полученные от/(использованные в) операционной деятельности:</b>		<b>(16,726,055)</b>	<b>27,830,484</b>
<b>Денежные средства от инвестиционной деятельности</b>			
Приобретение основных средств		(1,172,849)	(577,738)
Приобретение нематериальных активов		(225,315)	(264,547)
Выручка от реализации основных средств		176	1,420
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи		(42,722,682)	(72,742,931)
Выручка от погашения инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		-	6,074,074
Поступления от реализации и погашения инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи		46,232,318	60,148,681
<b>Чистые денежные средства, полученные от/(использованные в) инвестиционной деятельности</b>		<b>2,111,648</b>	<b>(7,361,041)</b>

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	2014	2013
<b>Денежные средства от финансовой деятельности</b>			
Дивиденды уплаченные	16	(1,799,177)	(714,879)
<b>Чистые денежные средства, использованные в финансовой деятельности</b>		<b>(1,799,177)</b>	<b>(714,879)</b>
<b>Чистый прирост денежных средств и их эквивалентов</b>		<b>(16,413,584)</b>	<b>19,754,564</b>
Денежные средства и их эквиваленты на начало года	6	47,121,251	27,366,687
<b>Денежные средства и их эквиваленты на конец года</b>		<b>30,707,667</b>	<b>47,121,251</b>

## 16. КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ НА 2015—2018 гг.

В соответствии с Планом развития Банка на 2015—2018 годы определено достижение следующих ключевых показателей.

Показатели	Ед.	2015	2016	2017	2018
Заключение договоров о ЖСС	тыс. ед.	155,0	157,9	167,2	175,4
Доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению РК	%	6,3	8,0	9,4	10,9
Выдача жилищных займов	млрд. тенге	70,0	74,2	96,4	127,3
Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья, выданных БВУ и ипотечными компаниями	%	14,6	15,1	16,3	17,3
Повышение степени доверия к Банку	%	81	81,5	82	83
Повышение степени узнаваемости системы ЖСС и Банка	%	74	75	76	77
Поддержание степени удовлетворенности клиентов	%	95	95	95	95







# ANNUAL REPORT



REPORT ON KEY  
PERFORMANCE  
INDICATORS OF  
HOUSE CONSTRUCTION  
SAVINGS BANK OF  
KAZAKHSTAN JSC

# TABLE OF CONTENT



<b>MESSAGE OF CHAIRMAN OF THE BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>110</b>	<b>7. ASSESSMENT OF PERFORMANCE OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC BY TYPES OF ACTIVITY FOR 2014</b>	<b>121</b>
<b>MESSAGE OF CHAIRMAN OF THE MANAGEMENT BOARD OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>111</b>	7.1. Principal activities	121
<b>1. CORPORATE EVENTS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC IN 2014</b>	<b>112</b>	7.1.1. Acceptance of deposits	121
<b>2. KEY INDICATORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC FOR 2014</b>	<b>113</b>	7.1.2. Lending	122
2.1. Key performance results	113	7.1.3. Investment activities	125
2.2. Market positions	114	7.2. Bank's participation in implementation of State programs in the Republic of Kazakhstan	127
<b>3. SOLE SHAREHOLDER OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>115</b>	7.2.1. Implementation of the SP 2008–2010	127
<b>4. BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>116</b>	7.2.2. Affordable Housing-2020	127
<b>5. MANAGEMENT BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>119</b>	7.2.3. Participation of the Bank in implementation of social projects	127
<b>6. STRATEGY OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>120</b>	7.3. Operating activities	128
6.1. Mission and vision	120	7.3.1. Information development	128
6.2. Strategic development objective	120	7.3.2. Ratings of the Bank	129
6.3. Goals and objectives for 2014	120	7.3.3. Development of business processes	129
		7.4. Personnel development	130
		<b>8. SALES AND MARKETING PROMOTION SYSTEM</b>	<b>131</b>
		8.1. Sales system of the Bank	131
		8.1.1. Agency network	131
		8.1.2. Contact-center	132
		8.1.3. Alternative methods for acceptance of payments	132





8.2. Advertising and PR-activities of the Bank	132	12.4. Credit Committee	144
<b>9. RISK MANAGEMENT POLICY AND INTERNAL CONTROL SYSTEM OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>134</b>	12.5. Information Resources Committee	144
9.1. Dynamics of implementing profitability indicators	138	12.6. Budget Commission	144
<b>10. CORPORATE GOVERNANCE SYSTEM OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>139</b>	12.7. Commission for cost determination and writing-off of fixed assets, intangible assets and unsaleable commodity stocks	144
10.1. Dividend policy of the Bank	139	12.8. Personnel Committee	145
<b>11. PERFORMANCE RESULTS OF THE BOARD OF DIRECTORS AND COMMITTEES OF THE BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC</b>	<b>140</b>	12.9. Performance appraisal of the Management Board of the Bank for 2014	145
11.1. Audit and Risk Committee	140	<b>13. BASIC PRINCIPLES OF PAYMENT OF REMUNERATION TO MEMBERS OF THE MANAGEMENT BOARD AND THE BOARD OF DIRECTORS</b>	<b>146</b>
11.2. Strategic Planning Committee	140	<b>14. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY</b>	<b>146</b>
11.3. Personnel and Remuneration Committee	141	14.1. Employees' health protection	146
11.4. Social Issues Committee	141	14.2. Education projects	146
<b>12. PERFORMANCE RESULTS OF THE MANAGEMENT BOARD</b>	<b>142</b>	14.3. Environment, occupational health and safety	146
12.1. Strategy and Corporate Development Committee	143	<b>15. FINANCIAL ACTIVITIES AND REPORTING</b>	<b>149</b>
12.2. Assets and Liabilities Management Committee	143	15.1. Audit opinion	150
12.3. Banking Products and Processes Committee	143	15.2. Financial statements of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC for 2014	152
		<b>16. KEY OBJECTIVES FOR 2015–2018</b>	<b>156</b>

## MESSAGE OF CHAIRMAN OF THE BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC



**Alina Aldambergen**

Chairman of the Board  
of Directors of House  
Construction Savings Bank of  
Kazakhstan JSC

*Dear Sirs or Madam, clients and partners!*

In the reporting year House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC performed a considerable work to improve the Bank's operations, enhance the quality of customer service, provide information and promotion of the Bank's loan products in order to offer various kinds of housing loans to a wide range of population of Kazakhstan on favourable terms.

The demand for and relevance of the housing savings system and services offered by the Bank are evidenced by the Bank's share and positions on the financial market. Over the past year, a share of participants of the housing savings system to the economically active population amounted to more than 5%, which indicates the development of the long-term savings culture among the population as well as attracting new participants to the housing savings system. At the same time, the Bank holds leading positions on the long-term deposits market: in terms of assets the Bank ranks 12th position among the second-tier banks. In 2014, one in three tenge of mortgage in Kazakhstan was issued by the Bank.

In order to solve socially oriented problems of the state and given the fact that the Bank joined group of companies of Baiterek Holding, whose objective is to promote socioeconomic development of Kazakhstan, the Bank analyzed the current situation in the global and national markets and developed its new strategy for a 10-year period. In accordance with the approved strategy, the Bank is striving for creation of a sustainable financial institution that implements the principles of the housing construction savings system and provides services of proper quality to broad layers of the economically active population of the Republic of Kazakhstan.

Taking into account the purpose of the creation of the Bank as a socially significant financial institution, it is necessary to note its participation in implementing the State programs as a key operator, within the scope of which the Bank provides loans at preferential rates to improve the living conditions of the population of Kazakhstan. The Bank ensures the effective implementation of the State program "Affordable Housing 2020", including with respect to return of funds allocated by the local executive authorities to the budget by improving the service conditions and procedure through simplifying the procedure of forming a housing buyers and tenants pool and cancellation of a number of commission fees for participants of the program.

In 2014 was established a Public Council composed of well-known journalists and public figures as well as customers of the Bank for the purpose of more complete and objective provision of information to the public regarding the Bank's activities.

At the present time, the Bank is the only bank in the CIS countries, which implements the principles and conditions of the housing savings system. In 2014, in order to exchange experience in the field of housing financing and establishment of closer relations with institutions that implement the principles of promotion of tools available for solving housing problems, the Bank became a member of the following two international organizations: the European Federation of Building Societies and the International Union for Housing Finance.

In general, the results of the work performed by the Bank in 2014 show a positive trend for achievement of Bank's key performance indicators. During the reporting year, the international rating agency Fitch Rating has assigned the Bank an additional rating at the level of "BBB+".

Next year, House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC will continue achieving its strategic goals and objectives as well as retaining and improving its positions in the financial market of Kazakhstan.

**Sincerely yours,  
Alina Aldambergen**

**Chairman of the Board of Directors  
of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC**



## MESSAGE OF CHAIRMAN OF THE MANAGEMENT BOARD OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

*Dear Sirs or Madam, clients and partners!*

2014 became the beginning of a new stage of development and formation of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC as one of the fastest growing financial institutions implementing the conditions and principles of the housing savings system in Kazakhstan.

In 2014, as a result of its activities the Bank provided the achievement of the following indicators:

- the volume of the customers deposit base amounted to 247.6 bln. tenge, which allowed the Bank to maintain the 1st rank in terms of long-term deposits in the national currency;
- the contract amount was equals to 1.4 trln. tenge;
- the size of the loan portfolio amounted to 203.8 bln. tenge;
- a share of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC in the market of loans for housing construction and acquisition at the level of 20.6%

The following two events occurred in the past year was significant for Bank: the international rating agency Fitch Ratings has assigned the Bank a long-term local currency Issuer Default Rating at the level of “BBB+” and the international rating agency Moody’s upgrades a local currency deposit rating to Baa3/Prime-3 and a bank financial strength rating (BFSR) to “D-”. The ratings outlook are stable. By the results of 2014, the Bank has the highest ratings according to the international scale among the second-tier banks of the Republic of Kazakhstan.

In the past year the Bank implemented a number of activities aimed at improving the quality of customer service, significant development of IT-infrastructure, enhancement of efficiency of business processes and development of international cooperation. For clients convenience the Bank introduced the electronic queue system, updated and launched a new website of the Bank. In order to improve the personnel qualification the Bank introduced a distance learning system. In 2014, we continued our active participation in implementing the State program “Affordable Housing-2020”.

Within the framework of international cooperation we are planning to continue working on application of the best global practices in the field of the housing construction savings system, the analysis of the possibility of introducing new and competitive products and implementing the strategic partnership prospects.

In conclusion, I would like to mention the following: the performance results of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC indicate that the kazakh model of the housing savings system, which has no any analogues in the financial markets of the former Soviet Union, has proven its relevance and competitiveness by earning confidence among the population of Kazakhstan.

We are expressing out gratitude to each our client, who has remained with the Bank over the whole period of its development.

**Best regards,  
Aibatyr Zhumagulov**

**Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC**



**Aibatyr Zhumagulov**

Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC

# 1. CORPORATE EVENTS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC IN 2014

## January

- Cancellation of a number of commission fees since January 1, 2014 (commission fee for concluding supplementary agreements to the housing construction savings contract, commission fee for disbursement of amounts deposited in excess of the accumulation schedule, etc.)

## March-April

- Accession to membership of the European Federation of Building Societies.
- Change in the composition of the Board of Directors.
- Approval of the Development Plan of the Bank for 2014–2018 as amended and supplemented.

## May

- Approval of the annual financial statements for 2013.
- Approval of the report of the Management Board for 2013.
- The Sole Shareholder made a decision to pay dividends.
- Confirmation of compliance the quality management system certificate with the standard ISO 9001:2008.
- Reduction of the terms for considering a loan application to 3 days due to automation of the loan application acceptance process through the implementing the BPM system.

## June-July

- Approval of the Annual Report of the Bank for 2013
- Approval of the Long-term strategy of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC for 2014–2023.

## August

- The international rating agency Moody's upgrades a long-term local currency deposit rating to "Baa3" and a bank financial strength rating (BFSR) to "D-", a short-term rating – to "Prime-3".  
The rating outlook is "stable".
- Reduction in the commission fee and simplification of the paying capacity evaluation procedure under the "Young family" program (the commission fee was reduced from 10,000 tenge to 0 tenge).

## September

- Signing a contract for provision of rating services between the Bank and Fitch Ratings.
- Accession to membership of the International Union of Housing Finance.

## November

- The international rating agency Fitch Ratings assigned the Bank a long-term local currency Issuer Default Rating at the level of "BBB+". The rating outlook is "stable".

## December

- The contract amount exceeded 1.4 trillion tenge.
- Approval of the Bank's Charter, the Regulations for the Board of Directors and the Regulations for Committees of the Board of Directors in the new edition.



## During the year

- Participation in implementing the program "Affordable Housing-2020"
- Attraction of 179 thousand new participants.
- Introduction of amendments to the Bank's internal regulations with regard to granting consumer loans, application of commission fees and simplifying the procedures for forming a housing buyers and tenants pool under the program "Affordable Housing-2020".
- Establishment of 1 customer service center for the concluding of housing savings contracts and provision of settlement and cash services to customers.
- Conduct of 10 external inspections by competent authorities with respect to activities of the head office and branches of the Bank (National Bank of the Republic of Kazakhstan, Tax Committee, municipal government institution "Labor Inspection Administration" of Zhambyl Region, government institution "Tax Administration in Taraz city", Prosecution Authorities, Kazakhstan deposit insurance fund JSC, etc.).
- Bringing the Bank's activities into compliance with the Regulations No. 29 of the National Bank of the Republic of Kazakhstan

## 2. KEY INDICATORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC FOR 2014



### Regional network

- 17 Branches
- 15 Service centers

### Agency network

- 748 agents — individuals
- 2 agents — legal entities (Kazpost JSC and Halyk Bank of Kazakhstan JSC)

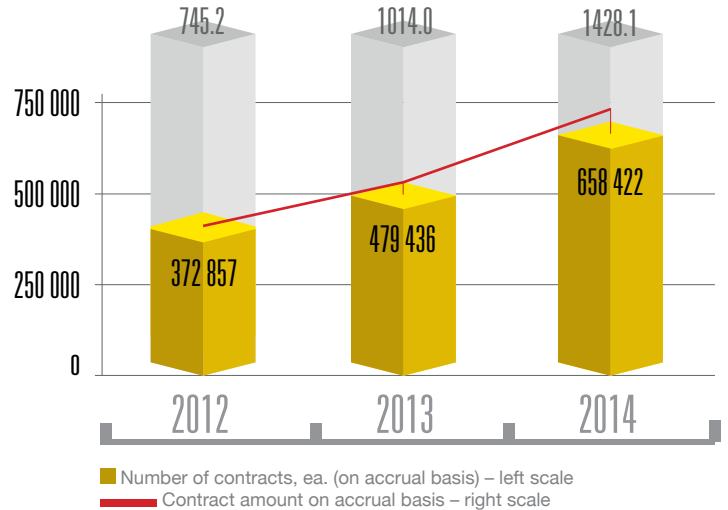
HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK

## 2.1. Key performance results

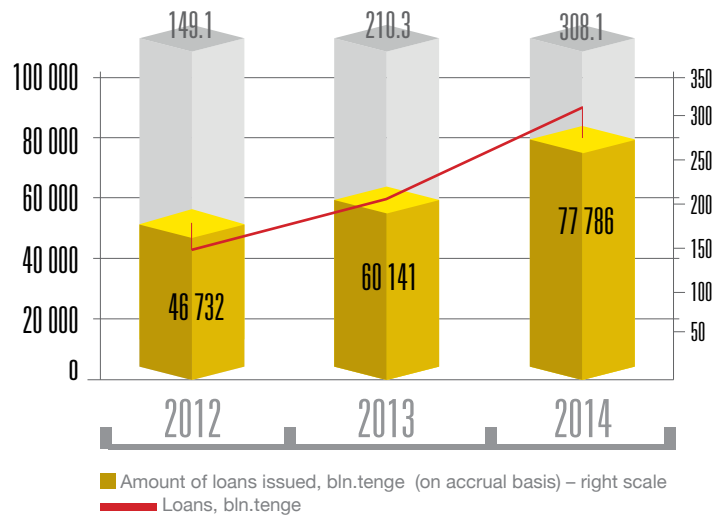
### Main product of the Bank

#### Housing construction savings

Trend for housing construction savings contracts' concluding



#### Loans issued



#### Financial indicators





# Ratings

## Moody's:

Long-term local currency deposit rating: Baa3;

Short-term local currency deposit rating : Prime-3;

Financial strength rating: D-;

Rating outlook: stable.

## Fitch Ratings:

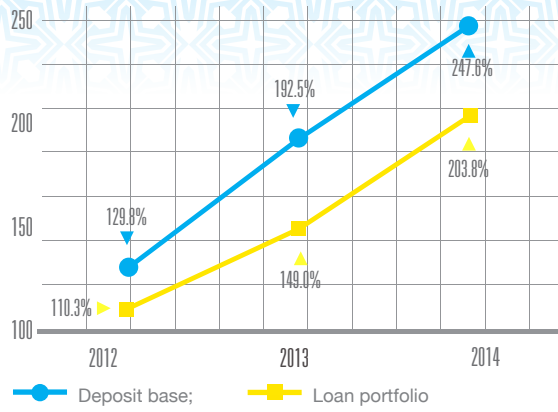
Long-term local currency Issuer Default Rating: BBB+;

Short-term local currency Issuer Default Rating: F2;

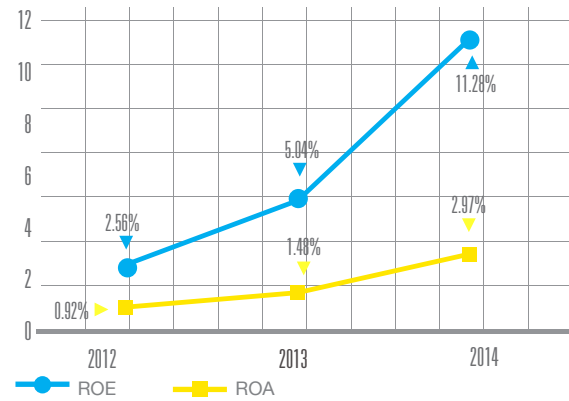
Rating outlook: stable.

## 2.2. Market positions

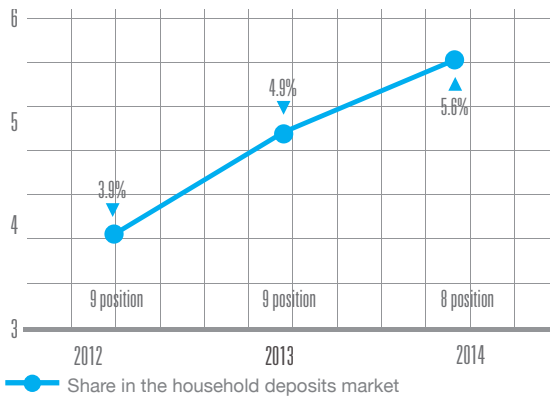
Deposit base and loan portfolio (bln.tenge)



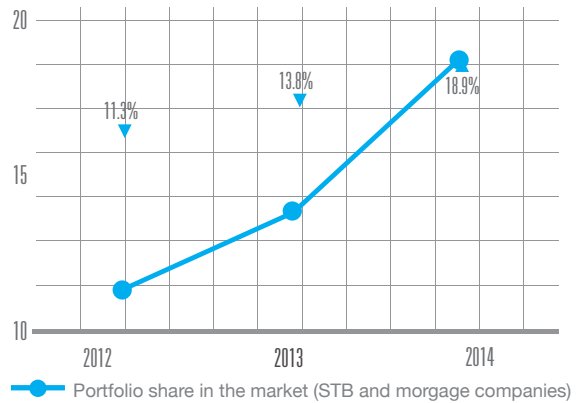
ROE, ROA



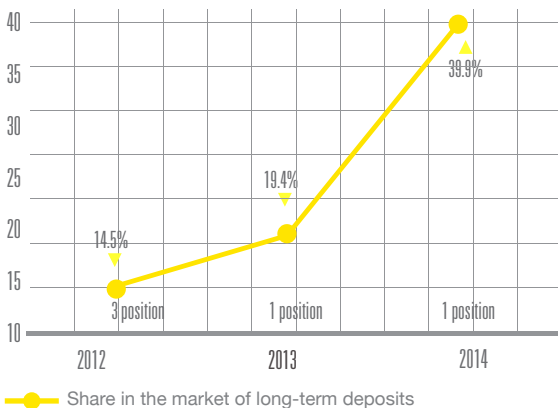
Share and position of the Bank in deposits of STB



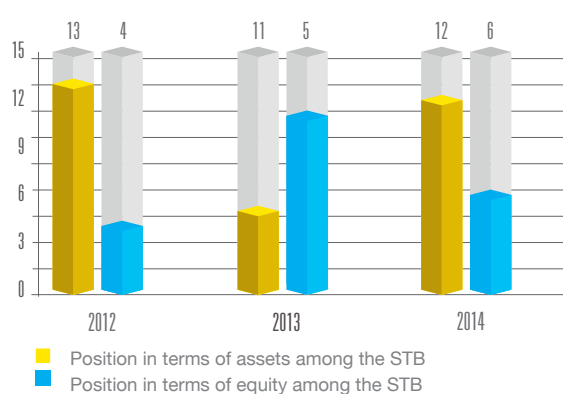
Share of the Bank in the market of housing construction and acquisition loans (STB and mortgage companies)



Share and position of the Bank in long-term deposits



Place Bank's assets and equity



## 3. SOLE SHAREHOLDER OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

Since August 2013, JSC “Baiterek National Management Holding” is the Sole Shareholder of the Bank with 100% rights of ownership and use of the state-owned shares.

JSC “Baiterek National Management Holding” (hereinafter – the Holding ) was established in accordance with the Decree of the President of the Republic of Kazakhstan No. 571 of 22 May 2013 “On some measures to optimize the management system of development institutions, financial organizations and development of the national economy” and Regulation of the Government of the Republic of Kazakhstan No. 516 of 25 May 2013 “On measures to implement the Decree of the President of the Republic of Kazakhstan No.571 of 22 May 2013”.

The structure of JSC “Baiterek NMH” is composed of the following organizations:

- Development institutions involved in the financing, making investment and provision of export support to major projects and enterprises, implementation of the State Program of Forced Industrial and Innovative Development of the Republic of Kazakhstan for 2010-2014: Development Bank of Kazakhstan JSC (DBK JSC), Kazyna Capital Management JSC (KCM JSC), Investment Fund of Kazakhstan JSC (IFK JSC), KazExportGarant JSC (KEG JSC) and Public Private Partnership Advisory Center LLP (PPPAC LLP);
- Institutions that provides support to the development of innovation activities, small and medium-sized businesses and the implementation of the “Business Road Map-2020”: Damu Entrepreneurship Development Fund JSC (Damu EDF JSC) and National Agency for Technological Development JSC (NATD JSC);
- Financial organizations involved in the implementation of projects in the field of real estate, housing construction savings and the State program “Affordable Housing-2020”: House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC (HCSBK JSC), Kazakhstan Mortgage Company JSC (KMC JSC), Baiterek Development JSC (BD JSC), Kazakhstan Mortgage Loans Guarantee Fund JSC (KMLGF JSC).

The Board of Directors is a supreme management body of the Holding. As of 31.12.2014 it was composed as follows:

- Karim Kazhimkanovich Masimov – Prime-Minister of the Republic of Kazakhstan, Chairman of the Board of Directors;
- Bakytzhan Abdirovich Sagintayev – First Deputy of the Prime-Minister of the Republic of Kazakhstan, member of the Board of Directors;
- Aset Orentayevich Isekeshv – Minister of Investments and Development of the Republic of Kazakhstan, member of the Board of Directors;
- Bakhyt Turlykhanovich Sultanov – Minister of Finance of the Republic of Kazakhstan, member of the Board of Directors;
- Yerbolat Askarbekovich Dosayev – Minister of the National Economy of the Republic of Kazakhstan, member of the Board of Directors;
- Yerbol Turmakanovich Orynbayev – Assistant to President of the Republic of Kazakhstan, member of the Board of Directors;
- Kuandyk Valikhanovich Bishimbayev – Chairman of the Management Board of the Holding, member of the Board of Directors;
- Klaus Mangold – Independent Director;
- Thomas Mirov – Independent Director;

### Mission

Promotion of sustainable economic development of Kazakhstan through provision of financing and support to priority sectors of economy with the aim to implement the state policy, solve socially oriented objectives and achieve the goals set by the “Strategy-2050”.

### Vision

Vision of the Holding by 2023: the Holding is the main financial agent of the Government of the Republic of Kazakhstan, which provides diversification, modernization, sustainable development of the national economy and solution of socially oriented problems of the state.

The Holding takes active part in solving strategic and social objectives of the state through the development institutions by implementing the State Program of Forced Industrial and Innovative Development for 2010–2014 as well as “Business Road Map-2020” and “Affordable Housing-2020” programs.

### Main goals and objectives:

- Implementation of an effective risk management system.
- Increasing in transparency and public confidence level.
- Ensuring a synergy effect of activities carried out by subsidiaries.
- Enhancement of economic efficiency of subsidiaries/ break-even principle.
- Attraction of additional investments.
- Interaction with a private sector.

- Philipp Yeo – Independent Director;
- Yerlan Zhakanovich Koshanov – Head of the Prime Minister’s Office, acting as a Corporate Secretary of the Holding;

The Management Board manages the current activities of the Holding. The Management Board is composed of 5 persons:

- Kuandyk Valikhanovich Bishimbayev – Chairman of the Management Board;
- Alina Otemiskyzy Aldambergen – Deputy Chairman of the Management Board;
- Askar Abayevich Dostiyarov – Managing Director, member of the Management Board;
- Dinara Nurlanovna Seidzharova – Managing Director, member of the Management Board;
- Kanysh Amanbayevich Tuleushin – Managing Director, member of the Management Board.

## 4. BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

**Alina Otemiskyzy  
Aldambergen**



**Date of election to the Board of Directors:** 04.07.2013

**Chairmanship in the Board of Directors, membership in committees of the Board of Directors:** Chairman of the Board of Directors since April 29, 2014 till present day, a member of the Strategic Planning Committee of the Board of Directors and the Audit and Risk Committee of the Board of Directors.

**Status:** Representative of JSC «Baiterek NMH».

**Education:**

- 1996–1997 – Simon Business Administration School, University of Rochester, specialization in Corporate Finance and Accounting.
- 1991–1995 – Kazakh State Management Academy, specialization in Finance and Credit.

**Experience:**

- 26.06.2013 – till present day: DAMU Entrepreneurship Development Fund JSC, member of the Board of Directors.
- 28.11.2013 – till present day: Kazakh Mortgage Company JSC, Chairman of the Board of Directors (till 26.11.2014), member of the Board of Directors.
- 04.07.2013 – till present day: House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC, member and Chairman of the Board of Directors.
- 17.06.2013 – till present day: JSC “Baiterek National Management Holding”, Deputy Chairman of the Management Board (since 23.07.2013).
- 04.06.2013 – till present day: Development Bank of Kazakhstan JSC, member of the Board of Directors.
- 30.05.2012 – till present day: Kazakhstan Stock Exchange JSC, member of the Exchange Committee, Independent Director.
- 07.11.2011 – 31.07.2013: KazStroyService JSC, member of the Board of Directors, Independent Director.
- 18.05.2011 – 23.01.2012: Samruk-KazynaFinance LLP, Deputy General Director.
- 24.01.2012 – 08.01.2013: Samruk-KazynaFinance LLP, General Director.
- 27.04.2012 – 05.07.2012: Temirbank JSC, Chairman of the Board of Directors.
- 5.07.2011 – 27.12.2012: Temirbank JSC, member of the Board of Directors.
- 30.06.2011 – 24.12.2012: BTA Bank JSC, member of the Board of Directors.
- 24.05.2011 – 24.12.2012: Alliance Bank JSC, member of the Board of Directors, Chairman of the Board of Directors.
- 14.03.2008 – 15.04.2011 – Agency of the Republic of Kazakhstan for Regulation and Supervision of the Financial Market and Financial Organizations, Deputy Chairman.

**Yersain Yerbulatovich  
Khamitov**



**Date of election to the Board of Directors:** 23.04.2014

**Membership in committees of the Board of Directors:** –

**Status:** Representative of JSC «Baiterek NMH».

**Education:**

- 2000–2004 – Kostanay State University named after A. Baitursynov, Institute of Economy, specialization in Finance and Credit, Economist-Finansist.

**Experience:**

- 04.04.2014 – till present day: Investment Fund of Kazakhstan JSC, member of the Board of Directors.
- 11.03.2014 – till present day: JSC “Baiterek NMH”, Managing Director.
- 01.08.2013 – 10.03.2014 – JSC “Baiterek NMH”, Director of the Corporate Finance Department.
- 18.10.2010 – 31.07.2013 – Samruk-Kazyna NWF JSC, Chief Manager.
- 28.09.2009 – 30.09.2010 – Samruk-Energo JSC, Chief Manager.
- 20.08.2007 – 25.09.2009 – BTA Bank JSC, Deputy Head of the Corporate Business Administration.



**Date of election to the Board of Directors:** 04.07.2013

**Membership in committees of the Board of Directors:**

Member of the Strategic Planning Committee of the Board of Directors, the Social Issues Committee of the Board of Directors, the Personnel and Remuneration Committee of the Board of Directors, the Audit and Risk Committee of the Board of Directors.

**Status:** Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC.

**Education:**

- 1997–1999 – Kazakh State University named after Al-Farabi, Master of Economics, specialization in Theoretical Economics.
- 1993-1997 – Kazakh State University named after Al-Farabi, Department of Economics and Sociology, specialization in Economy and Management.

**Experience:**

- 22.10.2013 – till present day: House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC, Chairman of the Management Board.
- 04.07.2013 – till present day: AO House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC, member of the Board of Directors.
- 15.07.2013 – 05.11.2013: National Agency for Technological Development JSC, member of the Board of Directors.
- 05.07.2013 – 05.11.2013: Kazakh Mortgage Company JSC, Chairman of the Board of Directors.
- 05.07.2013 – 05.11.2013: KazExportGarant Export-Credit Insurance Company JSC, Chairman of the Board of Directors.
- 04.07.2013 – 05.11.2013: Kazakhstan Mortgage Loans Guarantee Fund JSC, Chairman of the Board of Directors.
- 10.06.2013 – 21.10.2013: JSC “Baiterek NMH”, Managing Director.
- 04.06.2013 – 17.10.2013: Kazyna Capital Management JSC, member of the Board of Directors.
- 05.10.2011 – 28.06.2013: BAUR KAZAKHSTAN Group of Companies, member of the Board of Directors.
- 02.07.2010 – 04.10.2011: Zhumagulov Individual Entrepreneur, Consultant.
- 01.12.2009 – 01.07.2010: Ministry of Industry and New Technology of the Republic of Kazakhstan, Director of the Basic Industries Department.
- 13.07.2009 – 30.11.2009: Ministry of Industry and New Technology of the Republic of Kazakhstan, Consultant.
- 06.02.2009 – 03.08.2009: MAG JSC, member of the Board of Directors.

## Aibatyr Nyshanbayevich Zhumagulov



**Date of election to the Board of Directors:** 04.07.2013

**Membership in committees of the Board of Directors:**

Chairman of the Personnel and Remuneration Committee of the Board of Directors and the Audit and Risk Committee of the Board of Directors, member of the Social Issues Committee of the Board of Directors.

**Status:** Independent Director.

**Education:**

1993–1997 – Kazakh State University named after Al-Farabi, specialization in Economy and Management.

**Experience:**

- 04.07.2013 – till present day: House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC, member and Chairman of the Board of Directors, Independent Director.
- 21.05.2013 – till present day: Ariya Zhana Astana LLP, Deputy General Director.
- 05.03.2012–11.03.2013: Samruk-Energo JSC, Director of the Corporate Financing Department.
- 10.06.2008 – 29.02.2012: Assyl-Invest JSC, Deputy Chairman of the Management Board.

## Bakyt Amanzholovich Kabenov



## Bulat Bazartayevich Babenov



**Date of election to the Board of Directors:** 04.07.2013

**Membership in committees of the Board of Directors:**

Chairman of the Strategic Planning Committee of the Board of Directors.

**Status:** Independent Director.

**Education:**

- 1997–1999 – Public Service Academy under the President of the Republic of Kazakhstan, specialization in Public Service Manager.
- 1992–1996 – Kostanay Agricultural Institute, specialization in Economist-Organizer.

**Experience:**

- 18.07.2014 – till present day: Tsesna Capital JSC, member of the Board of Directors.
- 15.05.2014 – till present day: Imstalkon JSC, member of the Board of Directors.
- 13.02.2014 – till present day: Kazakhstan Mortgage Company JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 12.08.2013 – till present day: SkyBridgeInvest JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 04.07.2013 – till present day: House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 14.12.2012 – till present day: Respublica Management Company, Chairman of the Management Board, member of the Board of Directors.
- 16.07.2012 – 16.07.2013: Distressed Assets Fund JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 14.06.2011 – 14.12.2012: Ular Umit National Pension Fund JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 27.05.2011 – 20.04.2012: Zhetysu organization engaged in investment management of pension assets, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 19.08.2010 – 14.02.2013: BTA Bank JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.
- 19.03.2010 – 19.10.2013: BTA Securities, a subsidiary of BTA Bank JSC, member of the Board of Directors – Independent Director.

## Miras Bauyrzhanovich Ibrashev



**Date of election to the Board of Directors:** 4.07.2013

**Membership in committees of the Board of Directors:**

Chairman of the Social Issues Committee of the Board of Directors, member of the Personnel and Remuneration Committee of the Board of Directors.

**Status:** Independent Director.

**Education:**

- 2008–2010 – International Business Academy, MBA degree.
- 1998–2003 – Kazakh National Technical University, specialization in engineer-economist.

**Experience:**

- 04.07.2013 – till present day: House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC, member of the Board of Directors, Independent Director.
- 02.08.2010 – till present day: SARY-ARKA COMPANY LLP, Deputy General Director.
- 01.10.2010 – 28.02.2013: Grand AB Group LLP, Managing Director.
- 30.04.2009 – 22.07.2009: Damir Trans LLP, General Director, Chairman of the Supervisory Board.

## 5. MANAGEMENT BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

### Aibatyr Nyshanbayevich Zhumagulov

Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC since October 2013.  
Till 2013 held managing positions in financial organizations of the Republic of Kazakhstan.



### Nurzhami Kalykbaikyzy Altynsaka

Deputy Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC since March 2007.  
Till 2007 held managing positions in second-tier banks and the National Bank of the Republic of Kazakhstan.



### Kadyrkhan Adilkanovich Baimukhambetov

Deputy Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC since September 2013.  
Till 2013 held managing positions in second-tier banks.



### Kairat Turekulovich Altynbekov

Deputy Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC - since January 2014.  
Till 2014 held a position of Vice-President of BTA Ipoteka JSC.



### Yerbol Shyrakpayevich Karashukeyev

Deputy Chairman of the Management Board of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC – since September 2013.  
Till 2013 held managing positions in financial organizations.





## 6. STRATEGY OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

### 6.1. Mission and vision

#### Mission

Provision of equal access for all levels of population to the housing construction savings system in all regions of the Republic of Kazakhstan as well as rendering of high-quality banking services to improve living conditions.

#### Vision

House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC is a stable financial institution that implements the principles of the housing construction savings system, renders high-quality services to broad levels of the economically active population of the Republic of Kazakhstan, and contributes to the implementation of socially oriented tasks of the state.

### 6.2. Strategic development objective

According to the Long-term strategy of the Bank for 2014-2023 approved by the Board of Directors on July 10, 2014 (Minutes No. 8), the main strategic goal of development of the Bank by the end of 2023 is to improve the competitiveness by

increasing a share of participants of the housing construction savings system up to 17% of the economically active population and maintain a return on equity of at least 6%.

### 6.3. Goals and objectives for 2014

The Bank's activities in the reporting period were carried out in compliance with the Long-term strategy of the Bank for 2014-2023, the Development Plan of the Bank for 2014-2018, the Charter and internal documents of the Bank.

In accordance with the above mentioned documents, the following key performance indicators were established for 2014 and the results of their achievement are stated in Table 1:

Table 1

Indicator	Plan for 2014	Actual for 2014	Performance, %
Share of participants of the housing construction savings system to the economically active population of the Republic of Kazakhstan, %	5.2	5.34	103
ROE, %	4.89	11.28	231
Contracts for housing construction savings, ea.	122 000	178 986	147
Issue of loans, mln. tenge	60 000	97 826	163

At the end of 2014, the actual share of the economically active population was equal to 5.34%, which is the result of the ratio of 486.5 thousand active participants to 9 110 thousand economically active citizens of the country. While the planned figure was equal to 5.2%, the execution of the plan amounted to 103%.

level of 11 553 mln. tenge, while the planned indicator was equal to 4 980 mln. tenge.

Return on equity for the reporting period was equal to 11.28% due to receipt of retained earnings for the current period at the

Information regarding housing construction savings contracts and loans issued is provided in the following section.

## 7. ASSESSMENT OF PERFORMANCE OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC BY TYPES OF ACTIVITY FOR 2014

### 7.1. Principal activities

The principal areas of the Bank's activity are as follows:

- 1) acceptance of deposits from the participants of the housing construction savings system;
- 2) issue of loans for the improvement of living conditions;
- 3) investment activities aimed to manage temporarily surplus funds of the Bank.

#### 7.1.1. Acceptance of deposits

At the present time, the Bank offers to the public the following tariff programs, which differ in savings accumulation period, loan terms and interest rates (Table 2):

Table 2

Indicator	Bastau	Orken	Kemel	Bolashak
Accumulation period of housing construction savings	3–3.5 years	5.5 years	8.5 years	15 years
Interest rate on housing construction savings deposits	2% per annum			
Interest rate on housing loan	5% per annum	4.5% per annum	4% per annum	3.5% per annum
Housing loan maturity	up to 6 years	up to 10 years	up to 15 years	up to 25 years

All current tariff programs of the Bank require the accumulation of 50% of the contract amount. In addition, the Bank provides contracts servicing, if they are concluded under the previously existing tariff programs, new contracts under which are currently not entered into.

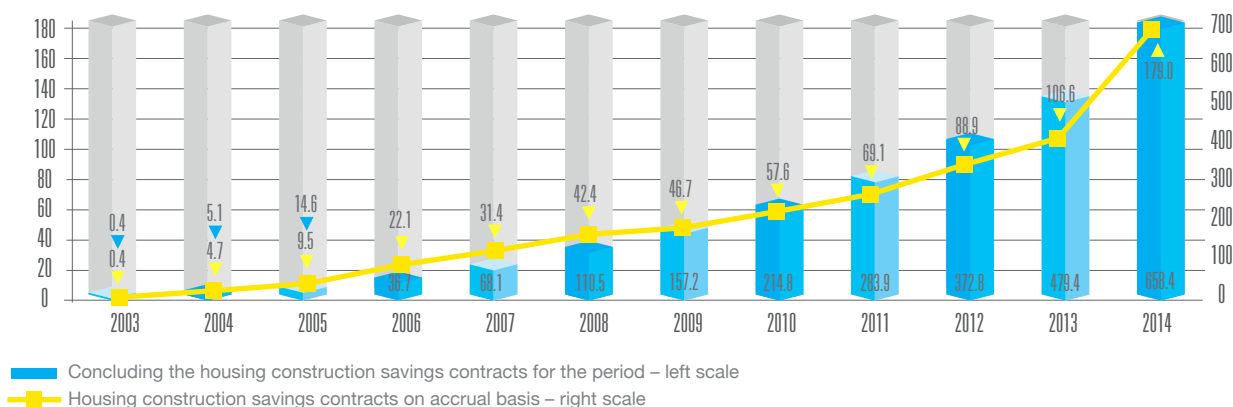
Diagram 1 represents the dynamics of housing construction savings contracts' concluding since the beginning of

The product of the housing construction savings system is housing construction savings

As of 31.12.2014, the Bank's recognition among the population was marked at the level of 86%

the Bank's activities. The analysis of the Bank's development shows that the rates of housing construction savings contracts' concluding are characterized by rapid sequential increase in people's participation in the development of the housing construction savings system of Kazakhstan. Thus, the number of the housing construction savings contracts increased up to 39% on average for the period from 2012 to 2014.

Diagram 1. Dynamics of concluding of housing construction savings contracts



As of December 31, 2014, the number of contracts signed for housing construction savings was equal to 658 422 with the total value of 1428.1 bln. tenge. At the same time, the number of effective contracts for housing construction savings was more than 463 800, which was 34% higher than the final figure of 2013 (345 090 contracts).

As of December 31, 2014, the deposit base amounted to 247.6 bln. tenge, having increased by 29% as compared to the figures of 2013. The Bank's loan portfolio increased by 37% and amounted to 203.8 bln. tenge.

## 7.1.2. Lending

The Bank provides housing, intermediate housing and preliminary housing loans to its depositors to improve living conditions, namely:

- construction (including land acquisition) and purchase of housing facilities, including through their exchange for the purpose of improvement;
- repair and modernization of housing facilities (including the acquisition of construction materials, payment for contract works);
- repayment of liabilities that occurred in connection with measures aimed to improve housing conditions;

- making an initial payment for a housing mortgage loan from banks and organizations engaged in the conduct of certain types of banking operations.

According to the Law of the Republic of Kazakhstan “On Housing Construction Savings in the Republic of Kazakhstan”, the amount of an interest rate on housing loans may not exceed the interest rate on deposits in housing construction savings by more than three percent per annum.

The current interest rates on preliminary and intermediate housing loans are shown in table 3:

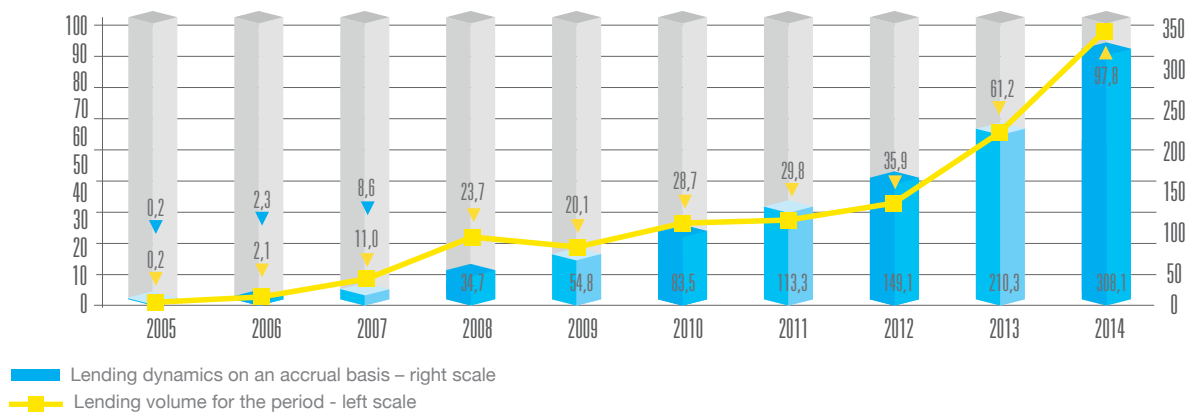
Table 3

Type of loans	Interest rates
Preliminary housing loans	from 9.5 up to 10% per annum (depending on the accumulated amount)
	8% per annum under the program “Affordable Housing-2020” using budgetary funds
Intermediate housing loans	from 7.5 up to 8.5% per annum
	6.5–7.0% per annum under the program “Affordable Housing-2020” using budgetary funds

The benchmarking study of the volume of loans issued by the Bank during the period from 2005 to 2014 showed that there had been a sharp growth of the lending volume till 2008 inclusive (Diagram 2). The growth was caused by due dates

of granting the housing loans, the beginning of issue of preliminary housing loans as well as the implementation of the state housing construction programs.

Diagram 2. Dynamics of lending (bln. tenge)



It is also noted a sharp spike from 35.9 bln. tenge to 97.8 bln. tenge from 2012 to 2014 due to increase in the granting of the preliminary housing loans and intermediate housing loans, as well as within the program “Affordable Housing -2020”, that began to issue the loans in 2012, and an increase in providing housing loans in 2014.

At the same time, the average annual increase of the lending volume for the period from 2012 to 2014 was equal to 50%.

As of December 31, 2014, 77 786 loans were issued in the total amount of 308.1 bln. tenge, including 53 040 existing loans in the total amount of 203.8 bln. tenge.

The structure of the loans issued (by volume) in the context of funding sources and purposes of use as of December 31, 2014 is shown in Diagram 3<sup>1</sup>.

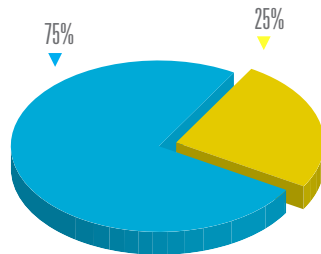
<sup>1</sup>SP 2005–2007 – State Housing Construction Program of the Republic of Kazakhstan for 2005–2007;


SP 2008–2010 – State Housing Construction Program of the Republic of Kazakhstan for 2008–2010.



Diagram 3.

All loans granted as of 31.12.2014.



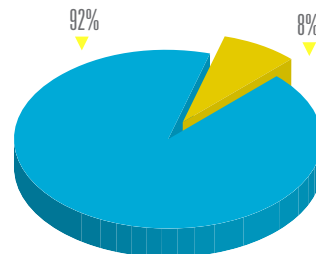
 At the cost of budgetary funds and equity capital  
 At the cost of the Bank's own funds

When analyzing the loans by funding sources (Diagram 4), it is required to notice that the highest share of loans was issued at the cost of the Bank's funds (75% of all loans issued).

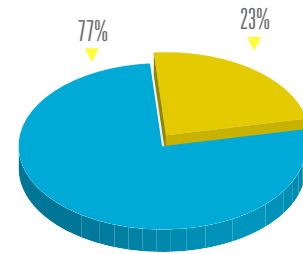
As a part of the Program "Affordable Housing-2020", the highest share (77%) of loans was issued at the cost of the Bank's own funds.

Diagram 4.

Loans issued under the SP for 2005-2007 and 2008-2010 as of 31.12.2014



Loans issued under the Program "Affordable Housing-2020" as of 31.12.2014



The analysis of the loans structure in terms of purposes of use shows that the highest share of loans was issued for housing and land acquisition (51.3%). At the same time, a share of loans issued for the purpose of "housing acquisition under the SP 2008-2010, 2005-2007" was equal to 25.2% (Diagram 5).

Assessment of the results of the principal areas of the Bank's activity for 3 years is presented in Table 4:

Table 4

Indicator	Unit	Actual for 2012	Actual for 2013	Plan for 2014	Actual for 2014	Performance, %
Housing construction savings contracts	ea.	88 912	106 579	122 000	178 986	147
Lending volume	mln. tenge	35 874	61 170	60 000	97 826	163

The analysis of the Bank's key indicators shows a stable growth of both concluded contracts for housing construction savings and the volume of lending, which indicates a demand, competitiveness and flexibility of the products offered by the Bank in the financial market of the Republic of Kazakhstan.

#### Bank fees

The Bank is entitled to charge fees and other charges for the conclusion of a housing construction savings contract and for other banking services.

The Bank is in compliance with a policy of setting minimum fees for its services. The aim of the policy is the maximum attraction of new customers in the housing construction

Diagram 5. Loans structure in terms of purposes of use as of December 31, 2014 (by the volume of loans)



savings system and is widely used in practice for promotion of the product on the market and expanding the potential customer database, which is specific to the Bank's current activity.

#### Improvement of the service terms and procedures

The customer's fees were reduced by an average of 30%. Since January 01, 2014, the following fees have been canceled:

- commission fee for entry into supplementary agreements to contracts for housing construction savings;
- commission fee for disbursement of amounts paid in excess of the accrual schedule;
- commission fee for crediting of funds to the transit account for the purpose of subsequent disbursement upon assignment of rights and liabilities under the contracts for housing construction savings;
- commission fee for execution of a deposit contract as security for the fulfillment of liabilities of the Bank's depositor to other financial institutions;
- commission fee for funds transfer within the system of the Bank (to the savings account of a third party opened with the Bank);
- commission fee for the provision of consulting services for the consideration of a depositor's application for his/her inclusion in the pool of buyers of housing sold through the housing construction savings system;
- reduction of a commission fee for loan arrangement by 50% (from 1% to 0.5%).

Also, it was agreed to reduce rates from 5 to 2.5 thousand tenge for services rendered by appraisal companies. Certain changes were introduced in the rules for lending with respect to:

- reduction in the period of loan application consideration at all stages, and therefore the total consideration period was reduced to 3 days;
- consideration of a loan application simultaneously by the Bank's departments;
- development and introduction of the loan granting scheme upon receipt of a document from a competent authority confirming the acceptance of a real property pledge contract for registration;
- deletion of a requirement regarding lawyer's verification of a banking loan contract, pledge contract, guarantee contract and supplementary agreements thereto (except for checking the pledge contract after registration).

The procedures for the formation of a pool of housing buyers and tenants under the program «Affordable Housing-2020» were simplified (the «Regional Development Program till 2020» is valid since January 01, 2015):

- cancellation of commission fees for filling an application for participation in the Program and for paying capacity evaluation;
- reduction in the number of forms to be completed by customers to confirm their paying capacity and register a loan application. Earlier, it was required to provide a wage statement confirmed by a pension account statement for the purpose of paying capacity evaluation under the «Young family» program, but now a wage statement is not required;
- changes in the income verification procedures. At the present time, in case of change in a job place, a client shall confirm his/her income for three months instead of six months. Also, re-confirmation of income of pools' participants is not required;
- compliance of a recommended scheme of monthly accumulative payments or accelerated accumulation of housing construction savings under the program «Housing for young families» is considered sufficient as a proof of funds. In the short term, a client's paying capacity will be confirmed upon a single payment of 6-months deposit amount;
- the Bank increased the number of persons, whose income can be a guarantee of a paying capacity of tenants among young mothers being on maternity leave. Previously, it was obligatory to verify income of one spouse, but now the highest income of any close relative can be accepted;
- applications for participation in pools are accepted 3 months prior to completion of construction. In fact, an applicant already can see a completed building and evaluate his/her paying capacity when applying for participation in the program, and possible uncontrolled delays in the construction terms are eliminated, which excludes dissatisfaction among customers;
- a possibility was provided for filling an electronic application for participation in a housing buyers pool via Internet. In this case, the registration of an application is made instantly (in the «online» mode) with the assignment of a corresponding application number.

Alongside with that, the operating offices of the Bank in Almaty and Astana were provided with mobile Public Service Centers with a dedicated communication channel for online



registration of a pledge contract and getting required certificates.

The Bank's activity becomes more transparent due to implementation of IT-technology. This is applicable especially to the program «Affordable Housing-2020». The Bank's specialists develop the software that allows its customers to calculate their scores for participation in the pool of housing buyers and evaluate their capabilities. The project has been launched, the works are in progress.

Alongside with that, the calculation procedure has been changed as well. Since November 03, 2014, the calculation of scores has been carried out using a new formula for all new pools and additional admission to the pool of housing buyers and tenants, which is more convenient and easier as compared to a previous procedure.

The apartment distribution procedure under the program «Affordable Housing-2020» is automated to make it more transparent. Distribution is carried out in the online mode and all the corresponding data is immediately published at the Bank's web-site.

Along with the improvement of the existing conditions, the Bank implements measures to develop and introduce new products to the population. At the present time, favorable conditions are created for customers to receive loans for the purpose of refinancing mortgage loans in second-tier banks (on the basis of cooperation agreements with second-tier banks for the existing mortgage portfolio to refinance through the housing construction savings system).

Also, the introduction of a banking product for legal entities is being considered based on an analysis of foreign experience

### 7.1.3. Investment activities

As of today, the Bank should develop its activity in order to retain its positions in the banking service market. Just like any other financial institution, the Bank is focused on the development of its investment activities aimed at investing available cash assets in order to obtain a guaranteed level of income and increase in the amount of the Bank's assets.

As of December 31, 2014, the Bank's financial assets amounted to 218226 mln. tenge, including: securities – 151114 mln. tenge, inter-bank deposits – 44465 mln. tenge, repurchase agreement operations (REPO) – 18289 mln. tenge.

At the same time, a share of public securities in the Bank's financial assets is 52.96%.

A share of inter-bank deposits is 20.38% (44465 mln. tenge), 3.44% (7500 mln. tenge) of which are the deposits with the National Bank of the Republic of Kazakhstan. The pending disbursements of the public budget loan of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan received under the

# 47%

PLAN OVER-FULFILMENT  
on contract

# 63%

OVER-FULFILMENT of the  
lending plan

of cooperative housing lending using a housing construction savings system. A legal entities service module is provided within the new Automated Banking Information System.

According to the Bank's budget performance report for 2014, the fee income of the Bank amounted to 2114 mln. tenge, while the annual planned figure was equal to 1754 mln. tenge. The fee income plan was exceeded by 121% for the following reasons:

- 1) overachievement of a target in terms of entry into contracts for housing construction savings by 47%, as a result of which the planned fee income for entry into housing construction savings contracts was exceeded by 36% (the expected income was equal to 927 mln. tenge, the actual figure amounted to 1259 mln. tenge);
- 2) over-fulfillment of the lending plan by 63%, and the lending arrangement fee by 23%, respectively.

program «Affordable Housing-2020» are deposited with the National Bank of the Republic of Kazakhstan.

A share of repurchase agreement operations (REPO) is 8.38% (18 289 mln. tenge). Growth of income and volume of operations under repurchase agreements is caused by a strong demand on the part of second-tier bank and other market participants.

Also, the Bank places special term deposits in second-tier banks under the program «Affordable Housing-2020». As of December 31, 2014, a share of special term deposits amounted to 3265 mln. tenge.

The yield on financial instruments increased by 63% – from 7938 mln. tenge at the end of 2013 to 12 956 mln. tenge by the end of 2014 (Table 5).



Table 5

mln. tenge

Indicator	2012	2013	Plan for 2014	2014	Performance for 2014, %	Changes for 2014, %	Share in the total income from financial assets for 2014, %
Yield on securities	4 096	6 501	7 185	7 485	104	15	58
Yield on deposits	395	386	891	2 265	254	487	17
Yield on REPO	117	960	1 409	3 182	226	231	25
Dealing operation and reappraisal return	268	91	50	24	49	-73	0%
<b>Total:</b>	<b>4 876</b>	<b>7 938</b>	<b>9 534</b>	<b>12 956</b>	<b>136</b>	<b>63</b>	

In 2014, the Bank's revenues from financial instruments were composed mainly of income on securities - 58% of the income on financial instruments. The revenues increased by 15% as compared to the previous year. The indicator was influenced mainly by a growth of profitability of the securities portfolio - from 4.40 to 5.10% per annum.

In 2014, income from interbank deposits increased as compared to the previous year by 487%. The increase in revenues was associated with the placement of interbank deposits in 2014.

The increase in revenues under repurchase agreement operations (REPO) in 2014 (by 231% as compared to the value of the previous year) was due to growth of profitability of these operations - from 7.55% per annum as of January 01, 2014 to 8.21% at December 31, 2014.

Assessment of the Bank's financial activities for 3-year period is presented in Table 6:

Table 6

Indicator	Unit	Actual for 2012	Actual for 2013	Plan for 2014	Actual for 2014	Performance, %
Assets	mln. tenge.	283 907	354 401	443 117	422 992	95
Equity	mln. tenge	90 835	96 680	105 514	108 182	103
Liabilities	mln. tenge	193 072	257 721	337 603	314 810	93
ROE	%	2.54	5.04	4.89	11.28	231
ROA	%	0.92	1.48	1.25	2.97	238
Deposit base	mln. tenge.	129 848	192 534	272 716	247 560	91
Loan portfolio	mln. tenge.	110 348	149 047	178 506	203 793	114

While maintaining stable growth trend, the volume of assets (95%) and liabilities (93%) were not achieved as compared to plan for 2014, which derived from the performance of the plan for the volume of the deposit base by 91% (deviation was equal to 25156 mln. tenge) for the following reasons:

1) a high level of cancellation of contracts. In 2014 the rate of cancellation of contracts was 8.8%, while the approved limit was equal to 5.0%. The volume of funds

returned to customers amounted to 33402 mln. tenge (the planned volume was equal to 14803 mln. tenge);  
2) over-fulfillment of the plan for granting the housing loans. In 2014, the actual volume of loans issued was equal to 27548 mln. tenge, the expected figure - 21357 mln. tenge, fulfillment - 129%.

## 7.2. Bank's participation in implementation of State programs in the Republic of Kazakhstan

### 7.2.1. Implementation of the SP 2008—2010

According to the SP 2008-2010, the Bank was determined as the program implementation operator. As of December 31, 2014, the Bank issued 19673 loans amounted to 68.1 bln. tenge, including 222 loans amounted to 1.1 bln. tenge in 2014 through budgetary loans during the whole period of implementing the state programs, including the SP 2005-2007.

Besides, the Bank issued 2970 loans in the amount of 6.1 bln. tenge to participants of state programs, 1024 loans in the amount of 1.3 bln. tenge of which were issued in 2014 from the Bank's own funds. Reducing in the volume of lending was associated directly with the completion of implementing the state programs.



### 7.2.2. Affordable Housing-2020

The Bank is one of the operators of the program “Affordable Housing-2020” in the following directions: “Housing for all categories of the population” and “Housing for young families.” As a part of the program, the following actions were implemented.

Since the beginning of implementing the program, the Bank and local executive authorities concluded 166 cooperation contracts for construction of 1244 thousand square meters of housing (19 377 apartments) under the program “Housing for all categories of the population”.

As of January 01, 2015, 13081 apartments with a total space of 836.3 thousand square meters were put into operation; 4834 apartments (with a total space of 301.4 thousand square meters) were put into operation in 2014.

By the end of 2014, since the beginning of implementing the program “Affordable Housing-2020” the Bank accepted 38248 applications for the participation in housing buyers and tenants' pools under the “Housing for all categories of the population” program, including 10 015 applications received during 2014.

As of January 01, 2015, since the beginning of implementing the program, the Bank transferred 59.9 bln. tenge to the local executive authorities for completed and sold apartments (including at the cost of loans issued by the Bank - 33.7 bln. tenge). During 2014, the amount of 34.0 bln. tenge was transferred out of the said amount (59.9 bln. tenge).

Through the public budget loan issued to the Bank in 2012 (amounted to 12.2 bln. tenge) and the Banks' equity the Bank provided preliminary and intermediate housing loans at pref-

erential rates in the amount of 8147.3 mln. tenge (50% of the specified amount were issued through the budget loan and 50% were funded by the Bank's equity, the current utilization is 33.4%). In particular, in 2014 the loans were issued in the amount of 4406.7 mln. tenge.

Also, the Program's participants received preliminary and intermediate housing loans in the amount of 8799.8 mln. tenge funded by the Bank's equity in the amount of 12.8 bln. tenge (current utilization - 68.7%), including the loans in the amount of 5022.2 mln. tenge issued in 2014.

Since the beginning of the program implementation the Bank and local executive authorities signed cooperation agreements for the construction of 384.6 square meters of housing (6719 apartments) under the “Housing for young families” division of the program.

As of January 01, 2015, 258.7 thousand square meters of housing (4555 apartments) were put into operation, including 127.9 thousand square meters of housing (2199 apartments) put into operation in 2014.

*Funding of second-tier banks for financing of housing construction by private developers*

In this area of activities the Bank signed 3 target deposit contracts in the total amount of 3,686 mln. tenge for the following objects: “Zhagalau-3” Residential Complex with BankCenterCredit JSC, “Kausary” Residential Complex with Tsesnabank JSC and “Ariily Aktobe” Residential Complex with Tsesnabank JSC. As of January 01, 2015, the actual amount of special deposits was equal to 3265 mln. tenge.

### 7.2.3. Participation of the Bank in implementation of social projects

It should be noted that the Bank takes part in the implementation of social projects together with local executive authorities and orphanages .

In order to support socially vulnerable groups of population, the Bank concludes the housing construction savings' con-

tracts with residents of residential care facilities of the Republic of Kazakhstan aged up to 21 years, inclusively, who are the orphaned or deprived of parental care, without charging a commission fee of 0.55% of the contract amount. At the end of 2014, the Bank concluded 2938 housing construction savings' contracts with residents of residential care facilities;

the total amount of savings accounts was equal to 371 510 thous. tenge.

In addition, in order to support solving of the housing problems of the residents of residential care facilities of the Republic of Kazakhstan, the Bank decided to apply favorable credit conditions, which can be used for people living in the residential care facilities of the Republic of Kazakhstan at the age of 21–25 years old. At the end of 2014, the Bank issued

13 loans in the amount of 35747 thous. tenge to the residents of the residential care facilities.

Since 2007, the Bank's branches have been rendering aid to the Great Patriotic War (World War II) veterans and disabled veterans at the cost of the Bank's employees, including the delivery of goods of prime necessity and transfer of money to the public funds of World War II veterans and disabled persons.

## 7.3. Operating activities

### 7.3.1. Information development

The Bank pays great attention to provision information and technical support to its branches.

The Bank performs works aimed at developing the IT-infrastructure, and this activity will be in progress in 2015 as well.

Also, the work is performed on a permanent basis to develop the automated information system (in order to improve and update its functionality and technical capabilities and bring them in compliance with the tariff program requirements) as well as to expand its analytical capabilities.

#### IT-optimization of customer service

- The Bank developed and implemented Business Process Management system (BPM) intended for deposit and credit operations. BPM allows optimizing and accelerating operations, reducing risks of making errors (due to automated performance verification), excluding extra manual operations, increasing the efficiency and accuracy of information processing. The system also solves the problem of extra paper work, multiple document registration, absence of a common information space in the Bank, a lack of control of temporary restrictions personnel involved in the examination of documents, delaying consideration of the document, and the lack of clearly defined regulations.
- A possibility was provided to replenish savings and current accounts using payment cards of any second-tier bank through the "Electronic Government" portal.
- A short code service – "300" was introduced.
- 9 new cash-in terminals were installed and activated.
- A new web-site of the Bank was launched.

In order to improve the quality of customer services it is planned to introduce the "Service Management and Quality Control" system consisting of a set of tasks, including:

- an electronic queue system;
- system of statistics on customer service;
- video surveillance system;
- system of remote queue reservation in the Bank's branches.

This project will provide comprehensive control over of the customer service duration and allows conducting video monitoring and analysis of the service quality.

#### Automation of the Bank's processes

- Further updating of the existing Bank's automated information system at the users' request. As a result, the Bank fulfilled the requirements of the external audit in terms of interbank deposits. Automated sending of responses to requests of the Tax Committee of the Republic of Kazakhstan (hereinafter referred to as the Tax Committee of RoK) on the availability of accounts, account balances and customers' account. In addition, the Bank optimized the process of group accrual of interest on deposits of individuals.
- Development of the "Financial Monitoring" software and purchasing of the online module. The Bank's activity in anti-money laundering and combating the financing of terrorism (AML/CFT) complies with the laws of the Republic of Kazakhstan.
- Introduction of a distance learning system (hereinafter – "DLS") for organization of the Bank's personnel training. The introduction of the DLS allows increasing the level of skills of employees at the workplace, reducing the Bank's expenses associated with certain types of training, improving the quality and efficiency of decisions made in the area of educational process management.
- The Bank introduced the "Documentolog" electronic document management system (on the recommendation of JSC "Baiterek NMH"). It is resulted in work efficiency of cooperation of the Bank with the Holding through integration of the Bank's electronic document management with JSC "Baiterek NMH" system of electronic document management, using the electronic signature. The Bank increased efficiency and effectiveness of working with external documents; automated the process of registration of customers' requests in the electronic document management received through the website of the Bank, through the integration of electronic document management with the Bank's web-site; automated the process of assigning serial numbers for outgoing documents; provided access to the system via the Internet. At the same time, there are comments from users of the Bank concerning the system and it is required to start a project for the development of the electronic document management to eliminate the revealed mistakes.
- The Bank performed configuration of KEY Authentication (measures to enhance security between the router dongles) between the Head Office and the Bank's branches.



This allowed the Bank to achieve fault tolerance and scalability of the network.

- The Bank arranged a light path to the Service Center No. 2 (hereinafter – “SC2”) in Almaty through the Corporate Sales Administration of Kazakhtelecom JSC. Installation of the light path allowed the Bank to improve the quality of communication between the Head Office (hereinafter – “HO”) and the SC2 and reduce the response time between workstations and servers, the HO and SC2. Among other things, the Bank’s customers were able to make calls by dialing short numbers 300 and 8 800 (contact center).
- The Bank performed re-configuration of the network on a new Catalyst 2960 Switch in the SC2, which led to an increase in the productivity of IT- equipment in the SC2.

### 7.3.2. Ratings of the Bank

The Bank performs permanent work to maintain and improve its rating, which, in turn, improves the financial and investment image of the Bank.

In August 2014, the Bank’s credit rating was upgraded by Moody’s to “Baa3”, which is 1 level below the sovereign rating by Moody’s (Baa2/”positive” outlook).

As part of efforts aimed at attraction of other rating agencies, in September 2014 the Bank signed an agreement with the rating agency Fitch Ratings. In November 2014, Fitch Ratings assigned the Bank a long-term local currency issuer default rating at the level of “BBB+” with “stable” rating outlook, which is also 1 level lower than the sovereign rating by Fitch Ratings (A- / “stable” outlook).

### 7.3.3. Development of business processes

In order to improve the customer service quality since October 2014 a new online service quality monitoring and control system has been launched in the Situation Center.

The main task of the Situation Center is to fulfill operational management of customer service processes at the Bank’s branches using modern online communication systems (video surveillance systems for all branches at the same time, direct access to banking systems, interactive tools of information, etc.), in particular as follows:

- provision of centralized monitoring over the compliance of the standards of servicing the Bank’s customers and potential clients (hereinafter – “citizens”);
- centralized processing and analysis of information on the service quality from all sources of communication with citizens;
- organization of feedback with citizens (claims, offers, inquiries, messages of gratitude, etc.);
- provision of the Bank’s management an information on the results of monitoring the quality of service processes for making management decisions;
- improvement/development of the quality management system (hereinafter – “QMS”).

As of today, the first stage of monitoring automation has been fulfilled: monitors have been installed for video surveillance over clients waiting for service, and the Bank’s employees rendering the services in the online mode. Works have been performed for integration of the electronic-queue system with

- The Bank provided replacement/re-configuration of the router for the SC1 in Ust-Kamenogorsk (network telecommunications equipment was installed providing a global link between the Head Office and branches).

The following measures are planned:

- Introduction of the “Electronic Archive” Information system for automation of the archive keeping process.
- Use of server virtualization technology to ensure fail-safety and scalability as well as fast deployment of business applications.
- Introduction of a new Automated Banking Information System (order to launch a new Automated Banking Information System in the Bank No. 33 dated October 01, 2014).

HCSBK JSC has the highest ratings according to the international scale of Fitch Ratings, Standard & Poor’s, Moody’s among the second-tier banks of the Republic of Kazakhstan.

Assignment of high ratings from the two leading international rating agencies allows the Bank to have a great potential in terms of reducing the cost of resources, which can be applied by the Bank in order to increase the credit growth rated in the future, if required. In addition, upgrades in ratings led to a twofold reduction in the amount of contributions of the Bank to Kazakhstan Deposit Insurance Fund. Hence, the accumulated savings can be allocated to provision of loans to the Bank’s customers, and thus the Bank will fulfill its primary social function – the improvement of living conditions of the people in Kazakhstan.

the Situation Center, BPM, data visualization of the existing business processes in the online mode, including terminal operability monitoring and output of statistical data on the process monitoring results.

The loan application process has been automated; all checks, analysis of credit history, paying capacity and adequacy of collateral are made automatically by BPM system, which allows reducing errors and minimizing risks. Then, a loan application is considered in parallel by all the departments, as well as by the credit committee, due to which the whole process currently takes 1–2 days. A loan is issued within 3 days from the date of acceptance of a loan application.

The “single-window “ principle allows optimizing the process of customer service and improving the quality of services. The “single-window “ principle means the provision of services by one service manager at all stages prior to the issue of a loan, which eliminates the possibility of various counseling and various requirements to documents to be provided by a client.

The results of the implemented measures and measurements of process worksheets show that duration of the current operations has become shorter as compared to 2013:

- for loan transactions – by 57% (from 7 to 3 days);
- for deposit transactions - by 39% (from 33 to 20 min.);
- for post-deposit transactions – by 58% (from 60 to 25 min).

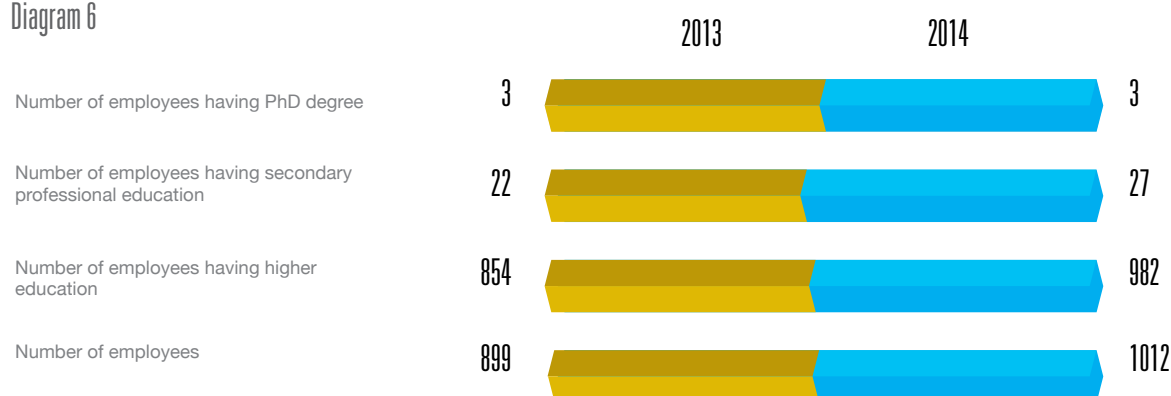


## 7.4. Personnel development

The aim of the Bank's personnel policy is to maintain and improve the uniform system and ideology of personnel management focused on achievement of the goals and objectives of the Bank.

As of December 31, 2014, the Bank's internal organizational structure consisted of 25 autonomous departments of the Head Office, 14 regional branches and 3 town branches, and 15 service centers. As of December 31, 2014, the Bank's actual headcount was equal to 1012 employees (Diagram 6).

Diagram 6



Information of quality composition of the Bank's employees as of December 31, 2014:

- average age – 36 y.o.;
- share, % of the total number of employees:
  - PhD degree – 0.2% (3 employees);
  - higher education – 97.1% (982 employees);
  - secondary professional education<sup>2</sup> – 2.7% (27 employees).

One of the priority objectives of the Bank is to create and maintain the staff that meets the qualification requirements of the Bank aimed at achieving the strategic goals and objectives of the Bank. Labor relations are governed by the rules of labor relations and internal labor regulations of the Bank adopted in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan. The procedure of competitive selection for vacant positions of the Bank consists of several stages, including: the definition of staffing requirements, selection of candidates and review of their CVs, conduct of preliminary interviews with candidates and proficiency testing.

### External training

Organization of internal and external training has been carried out in the Bank since 2004 in accordance with the plans for training and advanced training of the Bank's employees and/or senior management. Employees sent for training or advanced training at the expense of the Bank shall sign a training contract. As a result of training an employee shall provide a report to the supervising manager containing conclusions, recommendations and proposals for improvement of the practical activities of the Bank.

During 2014, 674 employees of the Bank passed external training (67% of the total number of employees). A share of the Bank's employees, who completed external training in 2013, was equal to 46%.

### Personnel reserve

The procedure of formation of the executives personnel reserve has been carried out by the Bank since 2008 in ac-

<sup>2</sup> In accordance with the qualification requirements of the Bank, higher education is not required for the following positions: "specialists of 2, 3 categories of the security division", office managers and cashiers..

cordance with the Rules for formation and training of the management personnel reserve of the Bank through the identification of high-potential employees and organization of their professional and career growth.

In 2014, the number of employees in the personnel reserve of the Bank was equal to 47 people, including 16 promoted employees and 3 employees excluded from the reserve due to dismissal. At the end of 2014, the personnel reserve included 31 employees.

### Personnel rating

The personnel rating procedure has been regulated since 2008 and actually carried out by the Bank since 2009 in accordance with the Rules for appraisal of employees of the Bank approved by the resolution of the Management Board of the Bank with the aim to determine whether the level of professional training and competence of the employees of the Bank corresponds to their positions held.

In 2014, 111 employees were certified (100% of employees to be certified, and 11% of the total number of the Bank's employees). All the Bank's employees successfully passed certification in 2014.

### Testing of front-office employees

Mandatory and interim tests were fulfilled through the distance learning system among the employees of branches in order to check and control the knowledge gained in the area of internal documents (banking products, business processes, service standards, applicable promotional events, sales technique) through technical studies and training. In 2014, 90% of the total front-office employees passed the tests (except for pregnant women, employees who were absent due to temporary disability, and employees on vacation); the average productivity of testing was equal to 87%.

### Employee engagement

The Bank's bonus system was developed in 2014 for the employees of the front office in order to increase the effectiveness of sales, which allowed focusing the employees on achievement of results, as the basis of the incentive program was to receive and increase revenue depending on their efforts.

At the same time, the non-material incentive program was introduced in order to increase employees' interest in improving personal effectiveness and efficiency motivation such as "Best Seller" contest and maintaining the rating of the branches based on monthly performance of the branches' employees and the branch as a whole.

## 8. SALES AND MARKETING PROMOTION SYSTEM

### 8.1. Sales system of the Bank

Housing construction savings contracts and loans are provided through the Bank's sales system, which includes the following participants:

- branches (regional, municipal) and service centers;
- agents - individuals (an individual, who provides agency services to the Bank with the aim to attract depositors in the housing construction savings system and conduct advertising and explanatory work on the basis of an agency civil contract concluded between the Bank and the Agent);
- agents - legal entities: Kazpost JSC and Halyk Bank of Kazakhstan JCS (organizations providing agency services to the Bank within the framework of agency agreements).

The main participants of the product sales system and the number of housing construction savings contracts signed by them in 2014 as compared with the indicators of 2013 are presented in Scheme 1.

#### 8.1.1. Agency network

As of January 1, 2015, the number of agents – individuals amounted to 748 persons. The increase in the number of agents was caused by an increase in the planned indicators of sales through agents for 2014.

In 2014, with the aim to improve the efficiency of the agency network the Bank modified the “Agency Network” software program designed for provision of freelance agents with a web-based interface to carry out operations for filling in an electronic application form for the conclusion of a housing construction savings contract and for execution of a supplementary agreement for increasing the contract amount under housing construction savings contracts.

On July 17–19, 2014 a conference was held with the participation of top leaders (a top leader means an agent, who has attracted at least 3 agents to its team for the provision of agency services to the Bank) and agents – individuals, as well as the

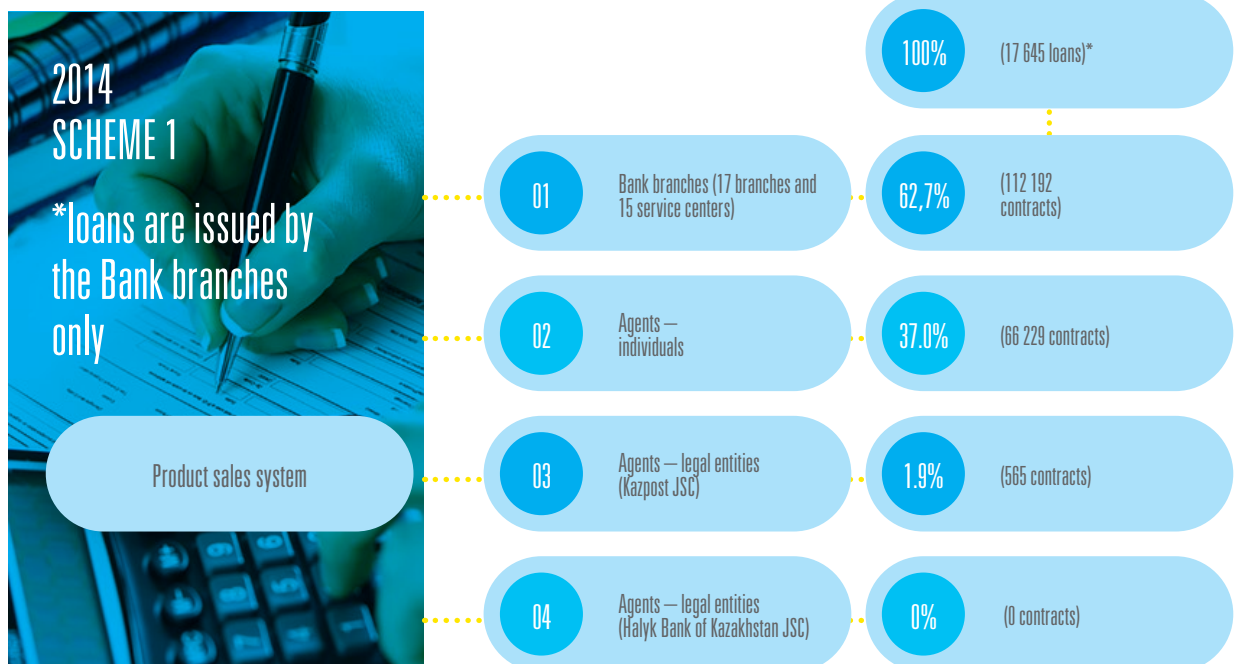
Acceleration of rates of the main activities of all branches of the Bank in the second half of the year as well as continuation of providing loans under the program “Affordable Housing-2020” allowed the Bank to exceed the planned annual indicators in terms of issuing loans.

At the same time, among all the loans issued in 2014 (97.8 bln. tenge) the loans under state programs of 2005–2007 and 2008–2010 were provided in the amount of 1.1 bln. tenge (1.1%), housing purchase loans under the program “Affordable Housing-202” were issued in the amount of 20.8 bln. tenge (21.3%). The volume of conventional “market” loans issued under tariff programs of the Bank amounted to 75.9 bln. tenge (77.6%).

Bank's managers. The conference summed up the results of the action called “Champions League of House Construction Savings Bank “. A presentation was held with respect to the introduction of a new product concept, improved business processes and updated service of the Bank. Trainings were conducted on the following themes: “Building an Effective Agency Network” and “Oratorical Skills”. In addition, a team building event was held for agents/leading agents and senior officers.

A share of the agency network in terms of the number of contracts signed in 2014 amounted to 37%, while the planned figure was equal to 25% of the total number of contracts signed. In 2015, a planned indicator for a share of the agent network was set at the level of 40%.

With the aim of raising awareness of loan products, the Bank implemented a mechanism of cooperation with real estate



companies. In 2014, the Bank signed 117 memoranda of cooperation.

In May, 2014 a round-table discussion was held in Almaty with the participation of real estate companies. In June, 2014 a conference was held with the participation of representatives of real estate companies, the President of the Association of Real Estate Brokers of Kazakhstan, mass media and management of the Bank. During the meeting real estate brokers were provided with information on the Bank's products and the conditions of the lending through the housing construction savings system. A similar conference was held in Astana on July 24, 2014. The event received a positive response from real estate brokers and was widely covered in mass media, including in a number of news items on rating TV channels, such as KTK and 24 kz.

### 8.1.2. Contact-center

In general, in 2014, the Bank processed 271 267 calls from customers, which were 215 009 calls or 4.8 times more as compared to 2013. The Application Sector processed 2684 applications.

Outgoing calls made by employees to clients with respect to:

- marketing research with the aim to determine customer loyalty – 800 calls;
- applications for deposits/loans left by customers at the web-site [drugoibank.kz](http://drugoibank.kz) – 1551 calls;
- the Bank's actions called "Just For You – a 50% commission fee discount", "Loyal Conditions for Loyal Customers" – 17493 calls.

In 2014, the Bank implemented the following measures:

- introduced a short number "300" for all mobile operators' networks;
- implemented a service for forwarding calls coming to managers of the Bank branches directly to the Contact Center, which allowed reducing the load on the front-of-

### 8.1.3. Alternative methods for acceptance of payments

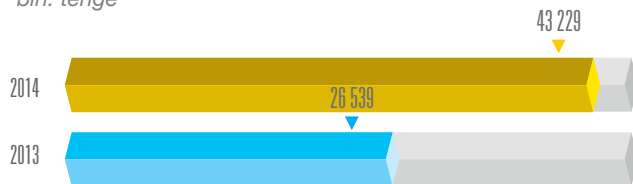
By the results of 2014, the amount of 43.2 bln. tenge was received through alternative channels of payment, which was equal to 30% of the total cash flows in the amount of 145 bln. tenge. In 2013, the same indicator was equal to 26.5 bln. tenge or 24% of the total cash flows in the amount of 110 bln. tenge. Currently, the services for acceptance and transfer of money in favor of the Bank are rendered by the following organizations: Halyk Bank of Kazakhstan JSC, Kazpost JSC, Kazkommertsbank JSC, BTA JSC, Eurasian Bank JSC and E-gov portal.

## 8.2. Advertising and PR-activities of the Bank

In 2014, the following work was performed in the field of advertising and PR-activities:

- posted video clips on TV – 4249 editions;
- posted audio clips on republican radio stations – 793 editions;

Diagram 7  
bln. tenge



office and centralizing the calls from all branches directly to the Contact Center;

- developed and launched a new voice menu (IVR);
- launched a new service – Self-service ("robot" self-service) providing a possibility to obtain financial account information through an automated system via IVR;
- developed the Contact Center Development Concept for 2014–2015, a fundamental principle of which was the implementation of "active" sales of the Bank's products by phone and start of a chat at the Bank's web-site (online conversation with clients in the form of chat messages).

In 2015 the Bank is planning to introduce:

- a "Callback" service (automatic callback to clients) for the purpose of reducing the loss of calls from clients;
- a "Chat" service for provision of prompt responses to clients with disabilities;
- telemarketing – with the aim to increase sales by orientating the clients to use their accumulated housing construction savings for receiving a loan

Data on payments using alternative methods of receiving payments for 2014 is given in Diagram 7.

In 2015 the Bank is planning to increase a share of payments made by an alternative method of payment, including through the agent network of legal entities and payment terminals of the Bank, up to 40% of the total amount of payments received by the Bank.

- posted 1024 explanatory publications in periodicals in the cities of Almaty and Astana, and in Kazakhstan regions as well;
- 210 materials were posted at web-sites of news agencies;



- 136 informational materials were posted on 111 billboards;
- 96 subjects were posted at local and national TV channels;
- two online conferences were held with top managers of the Bank, during which answers were given to 283 questions of the conference participants;
- more than 1000 references about the Bank were given on TV channels, printed and online publications on the initiative of the media and local executive authorities;
- 6450 pieces of advertising printed products in the form of brochures, booklets, leaflets, flyers, posters, etc. were developed, manufactured and distributed among branches;
- information modules were posted in periodicals over an area of 3830 cm<sup>2</sup>.

In September 2014, the Bank developed and approved its PR Strategy, the main objectives of which were to increase public in the Bank and improve the Bank's image. The Public Council was established with the participation of well-known journalists and public figures as well as clients of the Bank for the purpose of more complete and objective provision of information to the public regarding the Bank's activities.

With the help of the Public Council the work of the Bank under the program "Affordable Housing-2020" has become more transparent, and mechanisms for implementing the program have become more understandable to the population. In total, four meetings of the Board of Directors were held, two of which – in the cities of Kokshetau and Pavlodar. In addition, a briefing was held in the Central Communications Service under the President of the Republic of Kazakh-

stan with the participation of Chairman of the Management Board of the Bank. To increase the confidence of the population the following measures were implemented: holding of two online conferences as well as publication of 16 interviews with Directors of the Bank's branches, one interview with Director of the Department of Implementation of State Programs and Construction Projects, two interviews with representatives of the Public Council.

Branches of the Bank are conducting explanatory work within the scope of "Open Day" action, to which the Bank's clients and representatives of mass media and local executive authorities are invited. The purpose of the action is to explain the advantages of the housing construction savings system and to demonstrate the degree of inhabitants' confidence in the Bank by the example of reporting.

As a result of the work done, the number of critical comments towards the Bank concerning delays in delivery of housing facilities as well as poor quality of construction has reduced 3.5 times.

During 2014, more than a thousand materials with references about the Bank were published in mass media. In autumn of 2014, according to the "Stock Exchange Leader" magazine, the Bank was recognized as a leader among the most popular banks in Kazakhstan on the Internet. The results of the market research have indicated that 80% of the total number of respondents currently confide in the Bank (in 2013: 58.3%). This figure is the best one among the subsidiaries of JSC "Baiterek NMH".

# 4 249



VIDEO CLIPS  
on TV

# 793



AUDIO CLIPS  
on republican radio stations

# 1024



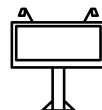
EXPLANATORY PUBLICATIONS  
in periodicals

# 210



MATERIALS  
were posted at web-sites

# 111



BILLBOARDS  
136 informational materials

# 2



ONLINE CONFERENCES  
283 questions

## 9. RISK MANAGEMENT POLICY AND INTERNAL CONTROL SYSTEM OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

The Bank's internal control system has been formed in accordance with the requirements of both existing laws and generally accepted international practice. The established internal control system is multi-layered and includes all divisions of the Bank. The participants of the Bank's internal control process are determined on the basis of three lines of defence.

The first line of defence is being provided by the structural divisions of the Bank representing the controls that were developed to provide the correct performance of routine operations by various divisions of the Bank. The controls are being developed by business divisions and are an integral part of business processes aimed to minimize risks and comply with the requirements of internal documents, as well as to comply with external regulatory requirements. Management and monitoring of controls are carried out by the divisions, which implies the ability of business divisions to identify risks, weaknesses of business processes, possible unforeseen events and to respond thereto in a timely manner.

The second line of defence is provided by an independent risk management department, compliance control, a legal department, HR department, a financial control department and other structural divisions of the Bank engaged to the performance of control functions. As one of the main elements of the second line of defence, the risk management department ensures an adequate level of control through determination of a procedure for assessment of risks (credit, financial, operational), performance of regular independent monitoring of risks for the purpose of effective risk management at the level of the first line of defence and rendering assistance to business units in provision of compliance with the regulatory requirements in their respective areas of activity.

The third line of defence is provided by the internal auditor department that carries out an independent assessment of effectiveness of the bank's internal control system. The Internal Audit Service evaluates the risk management and internal controls system. The audits cover both the first and second lines of defence ensuring thereby the assessment of effectiveness of the overall risk management and internal control system in the Bank.

The management system of the Bank in the field of risk management is aimed at forming an integral system corresponding to the nature and scope of the Bank's activities and its risk profile, as well as meeting the needs of further development. The strategic objectives of the risk management system are based on timely identification of risks, qualitative as-

essment of all factors and integrated response with the aim to minimize a possible impact. The key issues related to risk management are considered, approved or agreed upon by the committees operating under the Board of Directors and the Management Board. The Board of Directors is responsible for strategic guidance of the Bank's activities in terms of internal control and risk management, and approves and periodically reviews the policies.

During 2014, the Bank performed works on updating the methodological risk management base covering both the strategic aspects of the Bank's activities (in the form of policies) and measures in the field of response, assessment and monitoring of risks (in the form of rules, regulations, guidelines and procedures for risk management and assessment). In addition, the Bank's divisions performed systematic work to bringing the Bank's activity into compliance with the Rules for formation of the risk management and internal control systems for second-tier banks approved by the Resolution of the Management Board of the National Bank of the Republic of Kazakhstan No. 29 dated 26.02.2014.

Permanent improvement of the existing risk management models is a fundamental direction of development of the Bank. The risk management policies are aimed at forming an integral risk management system corresponding to the nature and scope of the Bank's activities and its risk profile, as well as meeting the needs for further development. The Bank continues to develop its risk management system systematically and successively by realizing its events aimed at improving the methods for risk identification, management, assessment and control. The Bank adheres to a policy, which is more moderate and more responsible towards the borrowers and which reduces risks for both sides and promotes a system stability. Accordingly, in 2014, the Bank introduced corrections in the conditions for issuing the loans taking into account the existing risks.

**Risk management** is carried out in the Bank in point of financial and operating risks. Financial risks include a market risk (consisting of a currency risk, interest rate risk and other price risks), a credit risk and a liquidity risk. The main objective of financial risk management is to determine risk limits and ensure subsequently the compliance with the established limits. Operational risk management should ensure proper compliance with the internal regulations and procedures with the aim to minimize operational risks.

**Capital management:** The Bank manages the capital adequacy level in order to protect against the risks inherent in its business activities. The Bank's capital adequacy is con-

trolled using, among other methods, the ratios established by an authorized body in supervising the activities of the Bank. The main objective of the Bank's capital management is to ensure that the Bank is in compliance with the imposed external capital requirements and to maintain a high credit rating and capital adequacy ratios required to carry out activities and maximize a shareholder value.

The requirements of the National Bank of the Republic of Kazakhstan imposed to the Bank (more than fifty percent of the outstanding shares of which are owned by the state or the national management holding) with respect to capital adequacy according to the Decree of the Agency of the

Republic of Kazakhstan on Regulation and Supervision of Financial Market and Financial Organizations No. 358 dated 30.09.2005:

- Equity capital adequacy ratio k1-1 of not less than 5%;
- Equity capital adequacy ratio k1-2 of not less than 5%;
- Equity capital adequacy ratio k2 of not less than 10%.

During 2014, the Bank was in full compliance with all external capital requirements.

On December 31, 2014, the Bank's capital adequacy ratio calculated in accordance with the requirements of the National Bank of the Republic of Kazakhstan was as follows:

	2014
1st level capital	95 815 924
2nd level capital	11 734 995
<b>Regulatory capital, total</b>	<b>107 550 919</b>
Total assets according to the regulations approved by the National Bank of the Republic of Kazakhstan	423 095 370
Risk-weighted assets as well as contingent and potential claims and liabilities	199 011 964
Operating risk	2 917 034
Equity capital adequacy ratio k1-1	22.65%
Equity capital adequacy ratio k1-2	47.45%
Equity capital adequacy ratio k2-1	53.26%

**Credit risk:** The Bank is exposed to a credit risk, which means a risk that one party to a transaction involving a financial instrument will cause financial losses to the other party as a result of failure to fulfil its contractual obligation. A credit risk arises as a result of credit and other operations conducted by the Bank with counterparties that result in formation of financial assets. The maximum level of the Bank's credit risk is reflected in the balance-sheet value of financial assets specified in the consolidated statement of financial position. For the loan commitments, the maximum credit risk level is equal to the total amount of liabilities.

The decrease of credit risk is implemented on the basis of collateral and other measures aimed to improve the credit quality. The Bank controls its credit risk by setting limits, including but not limited to: limits on the aggregate liabilities of one borrower, the powers of the Credit Committee of the Bank's branches, on the volume of loans issued under the guarantee of an individual, the maximum share of non-performing loans in the loan portfolio, as well as by setting limits for industry segments. In accordance with the internal documents, the limits are approved by the Credit Committee of the Bank/the Management Board of the Bank/the Board of Directors of the Bank. The mentioned risks are monitored regularly, wherein the limits are revised at least once a year.

In order to monitor the credit risk credit, employees of credit departments prepare regular reports on the basis of the structured business analysis and financial performance indicators of a client. All the information on significant risks relating to clients with deteriorating creditworthiness is reported to the Board of Directors for review. Senior management carries out monitoring and follow-up control overdue balances.

The credit risk for off-balance sheet financial instruments is defined as a probability of losses due to failure of another party to a transaction involving a financial instrument to perform the conditions of the contract. With respect to contingent liabilities, the Bank applies the same credit policy as for on-balance sheet financial instruments, i.e. a policy based on procedures for approval of transactions, application of risk limits as well as monitoring procedures.

In 2014, in order to reduce the risks in the process of loan approval and speed up the process of making decisions on loan applications, reduce the risk of concentration of powers and increase the objectivity of the established limits, the Credit Risk Administration carried out centralized credit risk assessment of the Bank and made decisions within the powers and limits approved by the Management Board of the Bank. This approach takes into account the borrower's risk profile and allows minimizing risks when making decisions.

**Market risk:** The Bank is exposed to the market risk resulted from open positions in interest rate instruments that are exposed to the risk of general and specific market changes. Senior management establishes limits on the level of an assumed risk and carries out their compliance on a monthly basis.

**Currency risk:** In 2014, the Bank did not conduct any foreign exchange transactions, except for the purchase of foreign currency for the fulfilment of obligations under its administrative and economic contracts. The Bank's portfolio does not include any financial instruments denominated in foreign currency, or the cost of which depends directly on the foreign exchange rates.



**Interest rate risk:** The Bank assumes a risk associated with an impact of fluctuations in market interest rates on its financial position and cash flows. These fluctuations can increase the interest margin level, however, in case of unexpected changes in interest rates the interest margin may be decreasing or may cause losses. Senior management establishes limits on the acceptable level of difference between the interest rates and monitors the compliance with such limits on a regular basis. The Bank carries out monitoring of interest rates for financial instruments.

**Other price risk:** In 2014, the Bank did not conduct any transactions in shares. Equity financial instruments available in the securities portfolio are illiquid, thus, a risk of occurrence of financial losses due to adverse changes in the market value of financial instruments is minimal.

**Liquidity risk:** A liquidity risk is a risk that the Bank will encounter difficulties when performing its financial obligations. The Bank is exposed to the risk due to daily necessity for using its available funds to repay deposits, issue loans, make payments under conditional commitments to issue loans that are settled in cash. The Bank does not accumulate cash assets in case of a need of one-time fulfilment of all of such commitments since, on the assumption of work experience it is possible to predict the level of funds needed to fulfil such commitments with a sufficient degree of accuracy.

The liquidity risk is managed by the Assets and Liabilities Management Committee. The Bank is striving to maintain a stable funding base consisting primarily of amounts from the Government of the Republic of Kazakhstan and deposits in the form of housing construction savings from individuals. The Bank invests the funds in diversified portfolios of liquid assets in order to have a possibility to meet quickly and smoothly any unforeseen liquidity requirements.

The liquidity management of the Bank requires the following: analysis of the level of liquid assets necessary to settle commitments as they become due; provision of access to various sources of funding; availability of plans in case of any problems associated with financing and monitoring of liquidity ratios against regulatory requirements. The Bank calculates the liquidity ratios on a monthly basis in accordance with the requirements of the National Bank of the Republic of Kazakhstan.

- The current liquidity ratio (k4) calculated as the ratio of monthly average highly-liquid assets to the average monthly amount of the Bank's liabilities payable on demand. As of December 31, 2014, the current liquidity ratio was equal to 23.07 (2013: 34.71);

- The quick liquidity ratio (k4-1), which is calculated as the ratio of average monthly amount of highly-liquid assets to average monthly of urgent liabilities with a remaining maturity of up to seven days inclusive. As of December 31, 2014, the quick liquidity ratio (k4-1) was equal to 2.71 (2013: 4.27);
- The quick liquidity ratio (k4-2), which is calculated as the ratio of average monthly amount of liquid assets with a remaining maturity of up to one month, including highly-liquid assets, to average monthly amount of urgent liabilities with a remaining maturity of up to one month inclusive. As of December 31, 2014, the quick liquidity ratio (k4-1) was equal to 3.12 (2013: 5.16);
- The quick liquidity ratio (k4-3), which is calculated as the ratio of average monthly amount of liquid assets with a remaining maturity of up to three months, including highly-liquid assets, to average monthly amount of urgent liabilities with a remaining maturity up to three months. As of December 31, 2014, the quick liquidity ratio (k4-3) was equal to 2.87 (2013: 4.57);

**Operational risk:** at all levels of the Bank. Operational risk management in the Risk Management Department of the Bank was established in March 2014. In the practice of the organization of operational risk management the Bank adheres to the principles established by regulations and recommendations of the National Bank of the Republic of Kazakhstan, as well as the principles stated in documents of the Basel Banking Supervision Committee.

During 2014, in order to improve the operational risk management process the Bank carried out works on the development and implementation of risk management practices in accordance with the Plan for improvement of the operational risk management system at House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC approved by the Resolution of the Management Board No.24 dated April 30, 2014 covering the issues related to the development of the corporate risk management culture, introduction of new tools for assessment, management and reporting of operational risks, regulation of internal documents for operational risk management in accordance with the Rules for formation of the risk management and internal control system for the second-tier banks approved by the Resolution of the Management Board of the National Bank of the Republic of Kazakhstan No. 29 dated February 26, 2014.

Operational risks are managed by the Bank through the adoption of measures aimed to reduce such risks without reducing the volume of operations. To limit the occurrence of operational risks the Bank implements the following





measures: automation of operations and control elements in business processes; development of the organizational structure, internal rules and procedures for the conduct of banking operations and other transactions so as to exclude/minimize the possibility of occurrence of operational risk factors (provided that particular attention should be paid to the principle of separation of powers, compliance with the Bank's procedure for approval (coordination) and accountability for the conducted banking operations and other transactions); transfer of certain types of operational risks or parts thereof to third parties, for example, insurance companies; refusal from products and services being the most risky in terms of operational risks on the basis of a detailed analysis thereof. In 2014, there were no cases of significant violations and significant operational losses in the Bank's activities.

**Compliance risk:** in the reporting year the compliance risk was managed by the compliance division consisting of a compliance controller and compliance participants. The exclusive competence of the compliance division includes the internal control over compliance of the Bank's activities with the legislative requirements of the Republic of Kazakhstan, including normative legal acts of the National Bank of the Republic of Kazakhstan, the authorized body in charge of financial monitoring, the international standards of financial supervision recognized by the Republic of Kazakhstan, as well as the internal documents and procedures of the Bank. The compliance participants were members of the Management Board, managing directors, heads of divisions responsible for the compliance control, risk management and security, the law department, the sales and regional development department, the competent of which included the fulfilment of functions in the area of compliance risk management.

The compliance control division and the internal audit department exercise internal control on a regular basis, which allows the Management Board of the Bank to detect on a timely basis: incorrect, incomplete or unauthorized transactions; defects in the work aimed to ensure the safety of assets; errors in the preparation of financial and regulatory reporting; violations of the Bank's internal documents and the laws of the Republic of Kazakhstan, as well as to prevent conflicts of interest and domestic abuse related structures.

With the aim to ensure the compliance of the Bank's with the legislation of the Republic of Kazakhstan, the compliance control division performed monitoring of changes in the legislation of the Republic of Kazakhstan. The Bank introduced amendments in 166 existing internal documents and

developed 115 new internal documents. In 2014, the Bank approved 8 internal documents relating to the compliance issues, including for the purpose of bringing into conformity to the Rules for formation of the risk management and internal control systems for the commercial banks approved by the Resolution of the Management Board of the National Bank of Kazakhstan No. 29 dated 26.02.2014. In addition, the Bank performed control over the organization of work aimed to familiarize all the employees of the Bank with the requirements of its internal documents regulating the procedure of rendering the Bank's services and execution of operations in the financial market, provided consultations to its employees and made recommendations and explanations upon request from divisions of the Bank.

In order to manage the compliance risk the Bank considered appeals (complaints) from customers with respect to the validity of claims received and elimination of the revealed discrepancies. During 2014, the Bank received and considered 394 complaints (claims), for which the work was performed for identification and elimination of causes of such complaints as well as for improvement of processes. Responses were given to all calls (complaints) in the prescribed manner.

Particular attention was paid to the enforcement of the laws of the Republic of Kazakhstan in the area of fighting against legalization (laundering) of proceeds of crime and terrorist financing (hereinafter – AML/CFT). The Bank's AML/CFT policy is aimed at achieving the following objectives for reducing the probability of potential compliance risks:

- prevention of use of the Bank's products and services as a tool for criminal activities, such as money laundering, terrorist financing, fraud and corruption;
- protection of business reputation of the Bank and its customers.

During 2014, the Bank sent 4,961 messages to the Financial Monitoring Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan (hereinafter – "FMC") with regard to the transactions subject to financial monitoring.

The Bank follows the "know your customer" principle, which is an effective mechanism to fight against criminal activity and is implemented in accordance with the requirements of regulators as well as national and international standards of confidentiality.

In order to manage the risk related to money laundering and financing of terrorism, the Bank developed and approved internal documents regulating the procedure for managing

such risks and financial monitoring. The work was performed to introduce the “Financial Monitoring” module for automatic verification of clients for the presence in the list of persons associated with terrorism, the UN, OFAC (Office of Foreign Assets Control) and CPM when establishing business relations and executing operations of the client. In addition, the Bank updated its Automated Information System in order to comply with the legislative requirements and the requirements imposed by an authorized body.

The Bank conducted training for its employees on matters related to the compliance and AML/CFT.

In order to comply with the legislative requirements in respect of transactions concluded with parties having special relations with the Bank, the Bank keeps a register of persons associated with the Bank through special relations, which is submitted to the Board of Directors for certification on a monthly basis. Pursuant to the laws of the Republic of Kazakhstan, transactions with persons having special relations with the Bank were concluded after their approval by the Board of Directors of the Bank.

For the purpose of effective management of the compliance risk, the Management Board together with the compliance control division carried out work for identification and evaluation of problem related to the occurrence compliance risks, approved an action plan for their elimination/mitigation and monitored its implementation. The results of monitoring evidence that all measures provided for by the Plan have been implemented.

In accordance with the work plan of the compliance control division for 2014, the compliance control division carried out inspections of the Bank’s internal documents to ensure their compliance with the legislative requirements of the Republic of Kazakhstan, normative legal acts adopted by the competent authorities and the internal documents of the Bank. Based on the results of inspections the Bank developed corrective action plans and performed monitoring for their timely execution. In addition, in 2014, the Bank carried out work to coordinate the activities of its departments during the inspections carried out by authorized bodies. During the reporting year, various authorized agencies held 10 external audits of the Head Office and branches of the Bank.

In general, in 2014, the Bank implemented necessary measures to ensure the compliance of the Bank’s activity with the laws of the Republic of Kazakhstan, standards of professional activity on the financial market, as well as the internal documents of the Bank.

In addition, as part of enhancing the efficiency of the internal control system, on the basis of the decision of the Board of Directors of the Bank dated May 30, 2014, Minutes No. 6, the Bank approved the Charter of the consulting project called “Description and evaluation of the design of the internal control system” (hereinafter - “Consultation Project”) as well as established and approved the composition of the Supervisory Committee. The objectives of the Consultation Project are as follows:

- Obtaining an overall picture of the internal control system in terms of all its components;
- Identifying weak areas and making recommendations to business owners for improvement of the internal controls;
- Training of internal auditors in the area of process documentation.

The results of the Consultation Project show that the design of the internal control system of the Bank “requires improvement”. It is planned to develop the Action Plan for implementing the recommendations for introduction/improvement of the internal control system.

## 9.1. Dynamics of implementing profitability indicators

Profitability indicators by years are given in Table 7:

Table 7

Indicator	2014	2013
ROE (return on equity)	11.28	5.04
ROA (return on assets)	2.97	1.48

In 2014, the return on equity and assets indicators increased as compared to 2013, which could be explained by the receipt of retained earnings for the current period in the amount of 11553 mln. tenge, while the equity capital and assets increased by 11,502 mln. tenge and 68591 mln. tenge, accordingly.



# 10. CORPORATE GOVERNANCE SYSTEM OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

Corporate governance (hereinafter – “CG”) is a set of processes ensuring management and control over the activities of the Bank and including the relations between the Sole Shareholder, the Board of Directors, the Management Board, other bodies of the Bank and stakeholders in the interests of the Sole Shareholder.

The Bank considers the corporate governance as a mechanism for enhancement of efficiency, strengthening the reputation, reducing the cost of capital raising, as its contribution to ensure the rule of law in the Republic of Kazakhstan and a factor that determines the place of the Bank in the modern economy and society as a whole.

The corporate governance system of the Bank is based on the principles of fairness, honesty, responsibility, transparency, professionalism and competence. An effective corporate governance structure implies the respect for the rights and interests of all parties interested in the Bank’s activities and promotes successful activities of the Bank, including the growth of its value and maintenance of its financial stability and profitability.

The Bank has established a Code of Corporate Governance (hereinafter – the “Code”), which is a set of rules and recommendations followed by the Bank in the course of its activities to ensure a high level of business ethics in relations within the Bank as well as with other market participants. The objectives of the Code include the improvement and systematization of corporate governance, provision of higher transparency of management of the Bank and confirmation of permanent readiness to adhere to the standards of corporate governance.

The Bank complies with the accepted principles of corporate governance, including:

1. The principle of protection of the Sole Shareholder’s rights and interests;
2. The principle of effective management of the Bank by the Board of Directors and the Management Board;
3. The principle of the Bank’s independent activity;
4. The principles of transparent and objective disclosure of information on the Bank’s activities;
5. The principles of legality and ethics;
6. The principles of an effective dividend policy;
7. The principles of an effective personnel policy;
8. The principle of environment protection;
9. The principle of fair settlement of corporate conflicts and conflicts of interest;
10. The principle of responsibility.

The corporate governance structure of the Bank is in compliance with the laws and defines the division of responsibilities between the bodies of the Bank.

Due to the change of the Sole Shareholder as well as for the purpose of improving the corporate governance system in the

reporting year, the Bank developed and approved the revised Charter, the Regulations on the Board of Directors, on the appraisal of activities of the Board of Directors, on committees of the Board of Directors and on the Corporate Secretary.

Measures aimed at improving the corporate governance of the Bank are provided for by the Plan for Improvement of the Corporate Governance System of the Bank for 2014–2015 (hereinafter the “CGS Plan”).

In accordance with the CGS Plan, the corporate web-site of the Bank was updated by placement of the following information: data on members of the Board of Directors; information on affiliates of the Bank; the annual financial statements of the Bank for 2013. The contracts entered into with independent directors of the Bank were brought into compliance with the Rules for selection, payment of remuneration and reimbursement of expenses of independent directors of subsidiaries of JSC “Baiterek NMH”. In addition, the Bank arranged and held meetings of the Public Council of the Bank established for the purpose of increasing the transparency of Bank’s activities, strengthening public confidence in the Bank and providing complete information on the Bank’s activities to the population and any stakeholders.

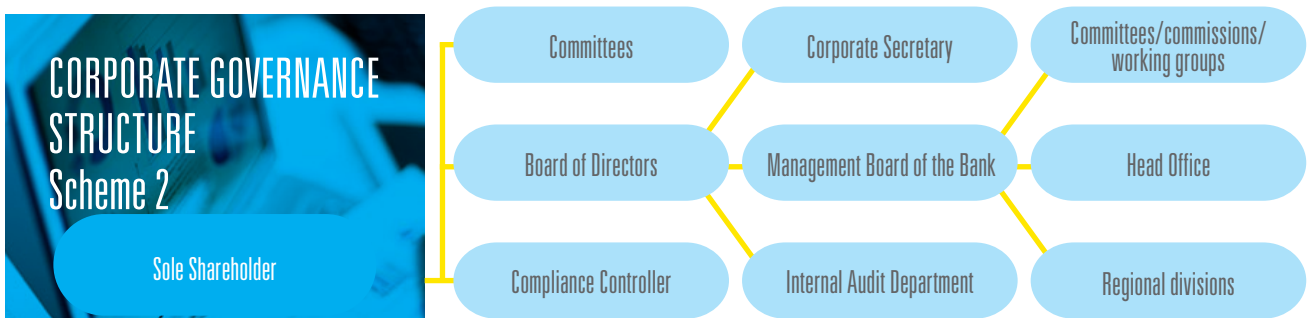
In 2015, the Internal Audit Department is planning to carry out diagnostics of the Bank’s corporate governance system with the aim to determine the level of its compliance with best global practice.

## 10.1. Dividend policy of the Bank

In accordance with the Procedure for distribution of net income of the House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC approved by the decision of the Sole Shareholder No. 296 dated June 28, 2012, the Bank determined the procedures and conditions for payment of dividends.

The Management Board of JSC “Baiterek National Management Holding” (Minutes of the meeting of the Management Board No.17/15 dated May 19, 2015) established the procedure for distribution of net income for 2014, payment of dividends on ordinary shares and the amount of dividend per one ordinary share of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC.

Net income of the Bank for 2014 amounted to 11553289727 tenge (eleven billion five hundred fifty-three million two hundred eighty-nine thousand seven hundred twenty-seven tenge), including 3466027800 tenge (three billion four hundred sixty-six million twenty-seven thousand eight hundred tenge) of net income. At the same time, the amount of dividend per one ordinary share amounted to 442 (four hundred and forty-two) tenge 66 (sixty-six) tiyn.





## 11. PERFORMANCE RESULTS OF THE BOARD OF DIRECTORS AND COMMITTEES OF THE BOARD OF DIRECTORS OF HOUSE CONSTRUCTION SAVINGS BANK OF KAZAKHSTAN JSC

In 2014, the Board of Directors of the Bank arranged and held 20 meetings, including: 13 meetings in presentia and 7 meetings in absentia. 251 issues were considered, for which decisions were made as follows: 217 decisions in presentia, 34 - decisions in absentia.

With the aim to bring the Bank's activities into compliance with the Resolution of the Management Board of the National Bank of the Republic of Kazakhstan No 29 dated 26.02.2014 "On approval of the Rules for formation of the risk management and internal control systems for second-tier banks" the Board of Directors of the Bank approved an action plan for areas of activities controlled by the Board of Directors. In the reporting year, pursuant to the specified plan the Board of Directors of the Bank approved internal documents, amendments and supplements to internal documents and other documents of the Bank (37 internal documents).

On a quarterly basis the Board of Directors of the Bank has reviewed reports submitted by divisions accountable to the Board of Directors, management reports provided by the Management Board of the Bank to the Board of Directors, and on a monthly basis the Board of Directors certified a registry of persons associated with the Bank through special relations. The Board of Directors of the Bank approved transactions with persons associated with the Bank through special relationships (38 transactions).

During the reporting period the Board of Directors of the Bank approved the following: The Long-term Strategy of the Bank for 2014–2023, the Development Plan of the Bank for 2014–2018, the Report on the Development Plan of the Bank for 2014–2018, the Key Performance Indicators of the Bank

### 11.1. Audit and Risk Committee

The main objectives of the Audit and Risk Committee are to develop and provide recommendations for:

- 1) establishment of an effective system of control over financial and operating activities of the Company (including for the completeness and reliability of financial statements);
- 2) monitoring of reliability and efficiency of the internal control and risk management systems as well as the execution of corporate governance documents;

### 11.2. Strategic Planning Committee

The main goal of the Strategic Planning Committee is to work out recommendations to the Board of Directors with respect to strategic goals (of the development strategy) of the Bank, including the development of measures promoting the enhancement of effectiveness of the Bank's activities in the long term.

The main objectives of the Strategic Planning Committee are to develop and provide recommendations to the Board of Directors for making decisions on the following issues:

1. Determination of strategic goals (of the development strategy) of the Bank, implementation of measures and provision of recommendations to the Board of Directors for taking appropriate measures to achieve the goals;

and members of the Management Board of the Bank for 2014 and 2015. The Board of Directors of the Bank approved the revised 42 internal documents and introduced amendments and supplements to 40 internal documents, approved action plans based on the results of the audit of the Bank carried out by the National Bank of the Republic of Kazakhstan, and based on the results of the legal audit, for implementing the Long-Term Strategy of the Bank for 2014–2023. The Board of Directors reviewed the progress report of the Management Board for 2013, problematic issues in the field of information technology, issues relating to the progress of implementing the program "Affordable Housing-2020" and personnel-related issues.

With the aim to bring the Bank's activities in compliance with the Resolution of the Management Board of the National Bank of the Republic of Kazakhstan No. 29 dated February 26, 2014 "On approval of the Rules for formation of the risk management and internal control systems for second-tier banks" as well as taking into account the best practices of corporate governance, in December 2014 the Board of Directors of the Bank approved the new Regulations on committees of the Board of Directors and compositions of committees of the Board of Directors with effect from January 1, 2015:

1. The Audit Committee;
2. The Risk and Internal Control Committee;
3. The Strategic Planning Committee;
4. The HR, Remuneration and Social Issues Committee;

There were 4 committees of the Board of Directors operating in the reporting year, the activities of which are described below:

- 3) monitoring of independence of the external and internal audit as well as the process of ensuring the compliance with the laws of the Republic of Kazakhstan;
- 4) other issues - in accordance with the requirements of the Regulation on the Audit and Risk Committee.

In 2014, the Audit and Risk Committee held 15 meetings in presentia and discussed 116 issues, for which 116 decisions were made.

2. Economic and competitive environments to determine their impact on the existing development strategy of the Bank and to ensure revision/re-evaluation of the development strategy taking into account such changes.

In 2014, the Strategic Planning Committee held 10 meetings in presentia and discussed 72 issues, for which 72 decisions were made.

### 11.3. Personnel and Remuneration Committee

The main purpose of the Personnel and Remuneration Committee is to provide recommendations to the Board of Directors with respect to election (appointment) and remuneration of the Bank's officials and employees, the approval (appointment, election) of which is within the competence of the Board of Directors.

The main objectives of the Personnel and Remuneration Committee are to develop and provide recommendations to the Board of Directors for making decisions on the following issues:

1. Election and/or appointment of candidates to the Board of Directors, the Management Board, to positions of the Corporate Secretary, Head of the Internal Audit Service, Chief Compliance Controller and other positions, the approval (appointment, election) of which is within the competence of the Board of Directors:

2. Appropriate remuneration to members of the Board of Directors, the Management Board and other employees in accordance with the internal documents of the Bank, pursuant to the goals, objectives, the current position of the Bank and the level of remuneration in similar – in terms of the type and scope of activities – legal entities (organizations/companies);
3. Introduction of a structured and transparent system of remuneration to members of the Board of Directors, the Management Board and other employees in accordance with the internal documents of the Bank.

During 2014, the Personnel and Remuneration Committee held 10 meetings in presentia and considered 23 issues, for which 23 decisions were made.

### 11.4. Social Issues Committee

The main purpose of the Social Issues Committee is to develop recommendations with respect to social issues for the Board of Directors.

The main objectives of the Social Issues Committee are to develop and provide recommendations to the Board of Directors for making decisions on the following issues:

1. Rendering of social support and elaboration of recommendations for provision of social support to employees of the Bank;

2. Provision of recommendations to the Board of Directors with respect to other issues within its competence in accordance with the instructions of the Board of Directors and/or the provisions of internal documents of the Bank.

In 2014, the Social Issues Committee did not hold meetings due to the decisions on social issues were made at the Management Board level.



## 12. PERFORMANCE RESULTS OF THE MANAGEMENT BOARD

In the reporting year, the Management Board of the Bank held 427 meetings, including 63 meetings in presentia with the execution of Minutes of the Management Board and 364 meetings in absentia with the execution of resolutions of the Management Board.

The number of issues considered, for which decisions were made, is 702, including 338 decisions made at meetings in presentia and 364 decisions made by poll (in absentia). The Management Board made 364 resolutions, approved 115 internal documents and amended 166 internal documents.

During the reporting period, the Management Board of the Bank made decisions on all issues of the Bank's activities, which were not attributed to the competence of the Sole Shareholder and the Board of Directors of the Bank by the applicable legislative acts of the Republic of Kazakhstan and the Charter.

Thus, in the reporting period, the Management Board of the Bank made a decision on the following issues:

- Development of the redrafted Charter of the Bank;
- Preparation of the annual financial statements for 2013;
- Preparation of the annual report of the Bank for 2013;
- Elaboration of the Development Plan of the Bank for 2014–2018, adjustment of the Bank's budget for 2014, development of the Bank's budget for 2015, preparation of reports on execution thereof;
- Bringing of the Regulations on the Board of Directors of the Bank and the Agreement with independent directors to conformity with the standard internal documents of JSC "Baiterek NMH";
- Development of PR-Strategy of the Bank;
- Bringing of internal documents to conformity with the Rules for formation of the risk management and internal control systems for second-tier banks approved by the Management Board of the National Bank of the Republic of Kazakhstan No. 29 dated 26.02.2014, in terms of:
  - internal control;
  - risk management;
  - profitability management;
  - personnel management;
  - monitoring, control and appraisal of activities of the Management Board;
  - development and monitoring of implementation of the Long-term Strategy;
  - implementation of the investment, tariff, accounting, credit and collateral policies;
  - policy of remuneration and bonuses to senior officers;
  - compliance risk management policy;
  - capital management policy;
- Introduction of the following in the BPM system:
  1. General procedures including:
    - procedures related to assignment of rights and obligations under a housing construction savings contract and termination of a housing construction savings contract;
    - procedures related to considering a loan application, completion and issue of a loan;
    - procedures related to considering a loan application, completion and issue of a loan, including those with respect to preliminary housing loans;
    - procedures related to combination of housing construction savings contracts;

# 427

MEETINGS

# 702

DECISIONS

# 63

MEETINGS  
IN PRESENTIA

# 364

MEETINGS IN  
ABSENTIA

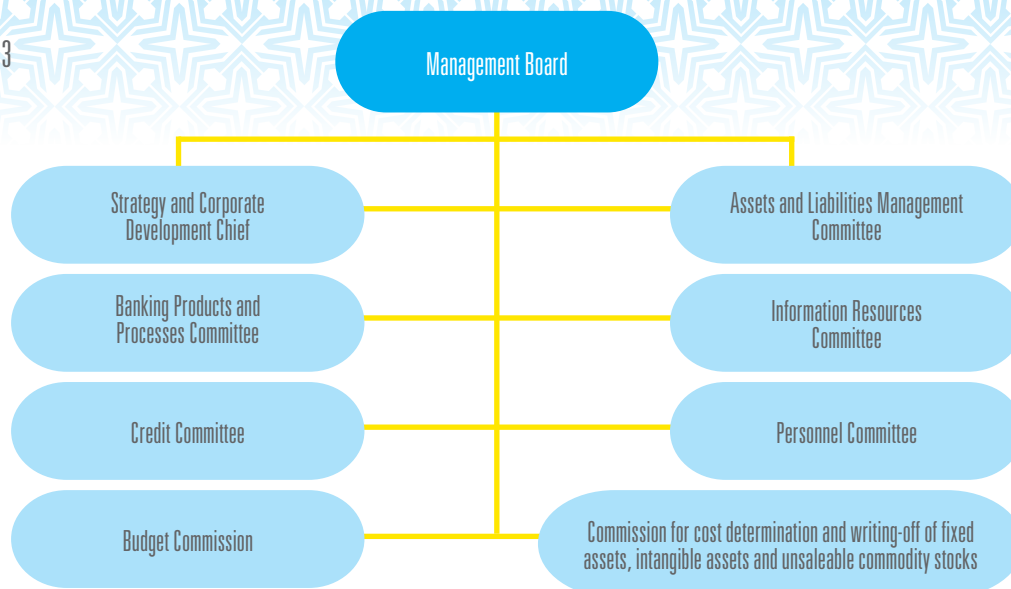
- procedures related to changes in details of a client (except for changes in the client's name and IIN);
  - procedures related to combination of housing construction savings contracts;
  - procedures related to division of housing construction savings contracts;
  - procedures related to changes in details of a client;
  - procedures related to changes in conditions of a housing construction savings contract;
2. Procedures under the program "Affordable Housing-2020", including:
- procedures associated with the introduction of technical characteristics and parameters related to the volume of construction, receipt and registration of applications for participation in pools of housing buyers and tenants, consideration of loan applications and allocation of housing under the following sub-directions of the program "Affordable Housing-2020": "Housing for all categories of the population" (Groups I and II) and "Housing for young families" (Group III);
  - procedures for servicing the pools of housing buyers and tenants, as well as additional admission to the pools housing of buyers and tenants;
  - procedures related to the consideration of a loan application, completion and issue of loans to participants of the sub-direction "Housing for all categories of the population" (Groups I and II) of the Program, who have passed a phase of allocation of housing among the pools of housing buyers and tenants and among additional admissions to the pools of housing buyers and tenants, the formation of which had been commenced before November 3, 2014.

The committee (commissions) of the Bank are permanent collegial bodies of the Bank engaged in provision of coherent management of elaboration and implementation of the Bank's long-term and short-term development strategies and production plans, as well as in determining the investment and other policies.

The structure of main committees (commissions) of the Bank and activities for 2014 are presented below. During the reporting period there were six committees and two commissions operating in the Bank, which are presented in Scheme 3.



Scheme 3



## 12.1. Strategy and Corporate Development Committee

The main purpose of the Strategy and Corporate Development Committee (hereinafter – “SCDC”) is to supervise the elaboration and implementation of the development strategy of the Bank.

The main objectives of the SCDC are as follows:

- Determination of strategic principles, development goals and events of the Bank;
- Coordination and monitoring of implementation of the strategic development plan of the Bank;

- Enhancement of efficiency of the existing management system of the Bank;

In 2014, the SCDC held 30 meetings (including 25 meetings in presentia and 5 meetings in absentia), considered 97 issues and made 97 decisions. 222 instructions were given for the issues considered (in 2013, the SCDC held 16 meetings, considered 43 issues and gave 122 instructions).

## 12.2. Assets and Liabilities Management Committee

The Assets and Liabilities Management Committee (hereinafter – “ALMC”) is a permanent collegial body of the Bank, which implements the main objective within the powers defined by the Regulations on the ALMC approved by the Resolution of the Management Board No 28 dated 26.02.2014 and internal documents of the Bank.

The objectives of the ALMC are as follows:

- Definition of the rules and procedures for making investment and borrowing on the domestic and foreign markets and for carrying out transactions with financial

instruments;

- Definition of benchmarks (benchmark portfolio) for asset diversification, liquidity and profitability of the Bank, adequacy of the Bank’s own funds for the purpose of lending within the powers defined by the Regulations and other internal documents of the Bank.

In 2014, the ALMC held 25 meetings in presentia, considered 253 issues and made 446 decisions. 177 instructions were given for the considered issues. In 2013, the ALMC held 26 meetings, considered 230 issues and gave 97 instructions.

## 12.3. Banking Products and Processes Committee

The Banking Products and Processes Committee (hereinafter – “BPPC”) is a permanent collegial body of the Bank engaged in review and approval of projects aimed at introducing new banking products and optimizing business processes of the Bank within the powers defined by the Regulations on the BPPC and other internal documents of the Bank.

The main objectives of the BPPC are as follows:

- Review and approval of rates and tariffs for banking operations, limit values of interest on deposits and loans, maximum amounts and terms of accepted deposits and issued loans; approval of the terms of servicing the tariff

programs and lending that do not require the approval of the Board of Directors in accordance with the applicable laws;

- Consideration and approval of proposals for optimization of the existing processes and procedures.

In 2014, the BPPC held 26 meetings (including 22 meetings in presentia and 4 meetings in absentia), at which 123 issues were considered and 242 decisions were made (111 instructions were given).

## 12.4. Credit Committee

The Credit Committee of the Bank (hereinafter – “CC”) is a permanent collegial body of the Bank engaged in implementing the internal credit policy of the Bank within the powers defined by the Regulation on the CC and other internal documents of the Bank.

The main objective of the CC is to implement the Rules for the internal credit policy of the Bank and decisions of the ALMC within its powers subject to maximum reduction of risks of borrowing and generation of maximum income from

the following banking operations: operations for issuing the housing loans, interim housing loans and preliminary housing loans (hereinafter - credit instruments).

In accordance with the approved Work Plan of the CC of the Bank’s Head Office, in the reporting period the CC held 35 meetings and considered 116 issues, including 43 applications from clients. In 2013, the CC held 37 meetings, considered 111, including 29 applications from clients.

## 12.5. Information Resources Committee

The Information Resources Committee (hereinafter – “IRC”) is a permanent consulting-advisory body of the Bank.

The main objective of IRC is to review the Bank’s projects in the area of the information infrastructure and information

security in order to provide recommendations to the Management Board of the Bank.

In 2014, the IRC held 13 meetings, at which 30 issues were discussed and 49 decisions were made. In 2013, the IRC held 12 meetings, considered 30 issues and gave 97 instructions.

## 12.6. Budget Commission

The Budget Commission (hereinafter – “BC”) is a permanent collegial body of the Bank, the main purpose of which is to provide timely and proper development of the Budget/Plan of income and expenses, the Investment Plan, the Procurement Plan/Long-Term Procurement Plan of the Bank for the planning period, as well as proposals for improvement, execution and control thereof.

The main objective of the BC is to review the financial and non-financial information in order to make an informed decision in accordance with the Long-Term Strategy and Development Plan of the Bank when preparing the draft Budget/Plan of income and expenses, the Investment Plan, the Procurement Plan/Long-Term Procurement Plan of the Bank.

In 2014, the BC of the Bank held 35 meetings, at which 394 applications were considered (129 instructions were given), mainly for:

- introduction of amendments and supplements to the Budget, the Investment Plan, the Procurement Plan for 2014 and the Long-Term Procurement Plan on the basis of applications from branches and divisions of the Head Office;
- formation of the Budget, the Investment Plan, the Procurement Plan for 2014 and the Long-Term Procurement Plan on the basis of applications from branches and divisions of the Head Office.

## 12.7. Commission for cost determination and writing-off of fixed assets, intangible assets and unsaleable commodity stocks

The Commission of the Bank for cost determination and writing-off of fixed assets, intangible assets and unsaleable commodity stocks (hereinafter – the “Commission”) is a permanent collegial body of the Bank, the main purpose of which is to determine the cost of fixed assets, intangible assets and unsaleable commodity stocks (hereinafter - the “property”), which are recorded and received again on the balance sheet of the Bank, as well as the standard and useful service lives.

The main tasks of the Commission are to consider the issues and make decisions on:

- determination of the cost, terms of standard and useful service lives of fixed and intangible assets of the Bank;
- writing-off of the Bank’s property in accordance with the Bank’s internal regulations that govern the disposal of the Bank’s property;
- re-valuation of fixed assets (buildings, facilities) of the

Bank in accordance with the Accounting Policy of the Bank based on an independent appraiser’s opinion;

- performance of impairment testing of fixed assets and intangible assets.

In 2014, the Commission held 25 meetings, at which 76 issues were considered, including:

- placement of fixed assets “Buildings and Facilities” on the books;
- combination of fixed assets “Buildings and Facilities”;
- writing-off of fixed assets;
- holding of auctions for sale of fixed assets;
- division of fixed assets;
- gratuitous assignment of fixed assets;
- destruction of fixed assets;
- performance of impairment testing of fixed assets and intangible assets.

## 12.8. Personnel Committee

The main objectives of the Personnel Committee are as follows:

- Implementation of the internal personnel policy of the Bank;
- Coordination of work for certification of employees, including in settlement of disputable issues;
- Consideration of candidates for the formation of a personnel reserve of the Bank;
- Consideration of candidates for moral encouragement;
- Preparation of proposals for improvement of the work of recruitment, staff deployment and personnel training and submission of such proposals to the Bank's management;
- Consideration of issues related to dismissal of employees in case of the Bank's staff redundancy;
- Consideration of issues related to employees' compliance with the labour discipline;
- Review of materials of the official investigation of violations of labour discipline and wrongful failure or improper performance of job duties by employees of the Bank, and development of proposals for the application of disciplinary sanctions;
- Consideration of the facts of abuse, excess of powers and other violations on the part of the Bank's employees revealed as a result of the Bank's review of applications from individuals and legal entities;
- Consideration of the facts of violations of laws of the Republic of Kazakhstan and requirements of the Bank's internal documents revealed during the internal and external audits;
- Consideration of the facts of abuse, excess of powers and other violations on the part of employees of the Bank on the basis of information provided by directors of branches and heads of structural divisions of the Bank.

In 2014, the Personnel Committee of the Bank considered 93 issues. In 2013, the Personnel Committee considered 25 issues.

## 12.9. Performance appraisal of the Management Board of the Bank for 2014

In the reporting period, the activities of the Management Board of the Bank are characterized in general as positive. This appraisal is associated with the fact that the key perfor-

mance indicators of 4 out of 5 members of the Management Board for 2014 exceeded 100%.



## 13. BASIC PRINCIPLES OF PAYMENT OF REMUNERATION TO MEMBERS OF THE MANAGEMENT BOARD AND THE BOARD OF DIRECTORS

The purpose of the policy for payment of remuneration and bonuses to members of the Management Board is to promote fair, effective and proper work with the aim to provide a fair remuneration depending on the complexity and scope of work performed, position held and personal contribution to achieving the Bank's objectives.

Remuneration paid to members of the Management Board based on the annual performance results means remuneration intended to promote effective work of members of the

Management Board and paid by the decision of the Board of Directors depending on achievement of strategic key performance indicators and the performance appraisal results.

In accordance with the decision of the Board of Directors, a member of the Board of Directors being an independent director shall receive a fixed annual remuneration for his/her membership in the Board of Directors and participation in a committee of the Board of Directors.

## 14. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

As of today, the Bank also pays attention to certain areas of development of corporate social responsibility. Thus, the Bank is working in three main areas: employees' health protection, educational projects, environmental protection, and occupational health and safety.

### 14.1. Employees' health protection

In order to ensure social protection of employees' health, the Bank enters into medical insurance contracts on an annual basis. Thus, in 2014, health care services under a voluntary

health insurance contract were rendered to 877 employees of the Bank.

### 14.2. Education projects

Taking into account that the personnel development is one of the components of success of any organisation, the Bank allocates funds for personnel training and development on an annual basis.

Personnel development means a set of organisational and economic measures aimed at: training, re-training and advanced training of personnel, working with a personnel reserve, assessment of employees from front units for knowl-

edge of banking products, and certification of the Bank's employees.

The Bank has been providing internal and external training for employees since 2004 in accordance with the Plans for Training and Advanced Training of employees and managers of the Bank. Based on the results of training an employee shall submit a report to his/her supervisor together with any conclusions, recommendations and proposals for improvement of practical work of the Bank.

### 14.3. Environment, occupational health and safety

The Bank pays environmental emission charges in the order of special use of natural resources. Special use of natural resources is carried out on the basis of an environmental permit issued by an authorized body in the field of environmental protection.

For the purpose of implementing a set of measures aimed at creating and maintaining safe and healthy labour conditions the Bank has established an occupational health and safety department.

In 2014, the Bank paid special attention to provision of occupational health and safety in structural divisions of the Head Office and branches of the Bank.

Pursuant to the labour laws, the Bank arranged compulsory insurance of employees against accidents in the performance of their labour (official) duties as well as medical health insurance, as previously noted.

The Bank organised a system of training, briefing and assessment of knowledge in the field of occupational health and safety for employees of the Head Office and branches of the Bank as well as for employees of contracting organisations that perform work and provide services under economic contracts, and developed Programs for induction and workplace health and safety briefings.

The Bank approved the themes of occupational safety and health trainings for 2013; prepared and conducted occupational safety and health trainings with heads of structural divisions (within the scope of 4 hours per year) and employees of the Head Office and branches of the Bank (within the scope of 8 hours per year).

The Bank updated the List and finalized the Instructions for occupational health and safety at House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC (a total of 18 instructions for professions and certain types of works). Each structural division has appointed officers responsible for occupational safety and health, and keeps folders containing guidance and methodological materials as well as logs for registration of workplace health and safety briefings.

The Bank has arranged commission checks of labour conditions at workplaces in structural divisions of the Head Office and branches of the Bank (on a quarterly basis); the state of electrical safety, the procedure for storage of valuable

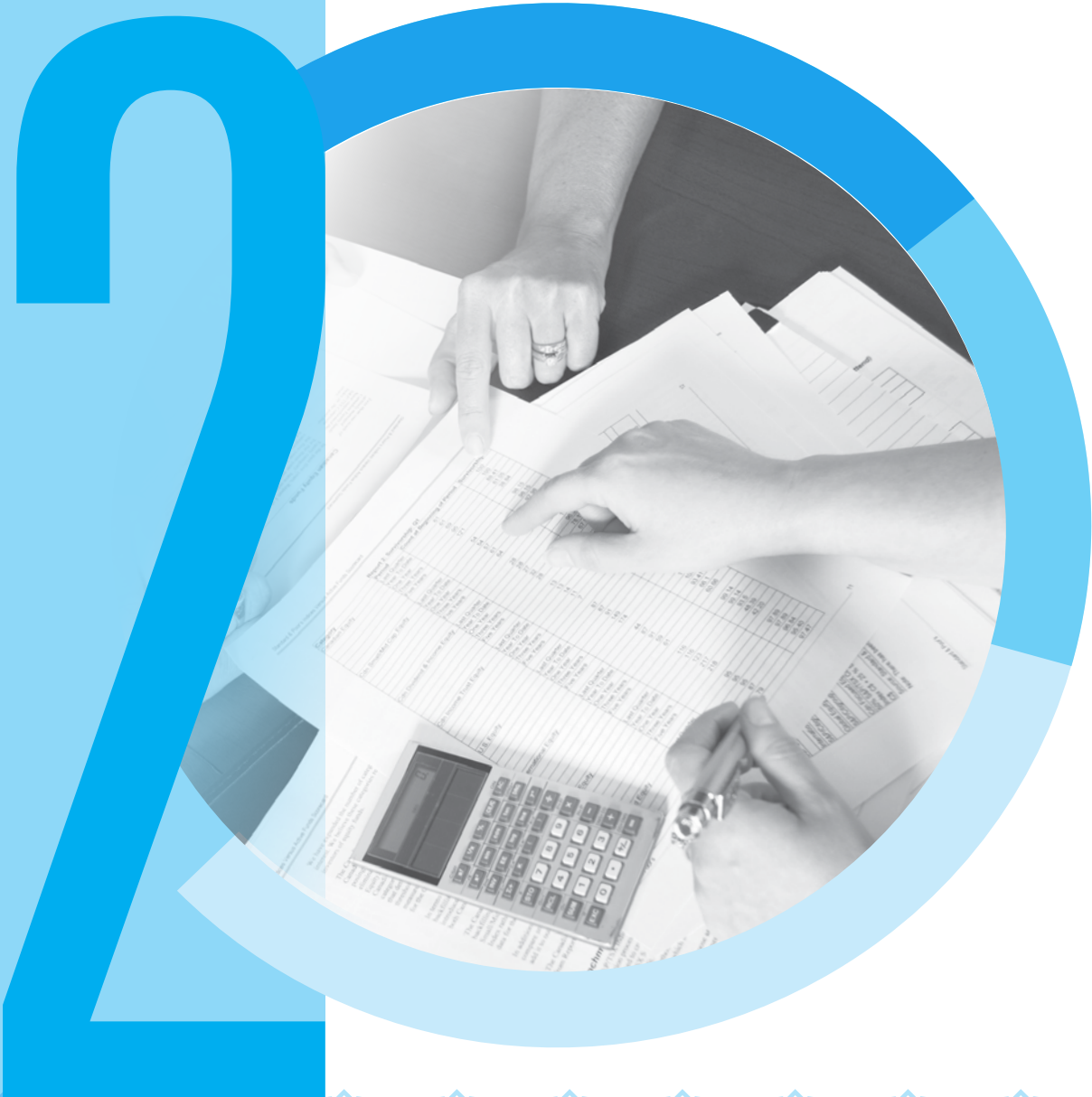
property, the fire protection condition in warehouse spaces; the condition, repair and maintenance of elevators (on a semi-annual basis). Testing of the fire-protection water system and inspection of sanitary and hygienic condition of the canteen and the order of servicing the Bank's employees and clients are carried out on a quarterly basis.

In October and November 2014 the Bank arranged and conducted knowledge assessment in the field of occupational health and safety in the form of testing in structural divisions of the Head Office and regional branches of the Bank. The occupational health and safety issues were taken into account in the course of drills and trainings in the field of Civil Defence and emergency situations.

The Head Office is provided with a occupational health and safety office, and the Bank's branches – with health and safety rooms.

During business trips to East Kazakhstan, Pavlodar, Zhambyl and Almaty regional branches practical and methodical assistance was rendered in solving occupational health and safety problems.

There were not any cases of occupational health and safety violations in the Bank.





# FINANCIAL ACTIVITIES AND REPORTING

## 15. FINANCIAL ACTIVITIES AND REPORTING

### 15.1. Audit opinion



#### ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

Акционерам и Совету директоров АО «Жилищный строительный банк Казахстана»

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчетности АО «Жилищный строительный банк Казахстана», состоящей из отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2014 года и отчета о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе, отчета об изменении капитала и отчета о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также примечаний, состоящих из краткого обзора основных положений учетной политики и прочей пояснительной информации.

#### *Ответственность руководства за финансовую отчетность*

Руководство несет ответственность за составление и достоверное представление данной финансовой отчетности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности и за внутренний контроль, который руководство считает необходимым для составления финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

#### *Ответственность аудитора*

Наша ответственность заключается в выражении мнения о данной финансовой отчетности на основе проведенного нами аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты требуют соблюдения этических норм, а также планирования и проведения аудита таким образом, чтобы получить разумную уверенность в том, что финансовая отчетность не содержит существенных искажений.

Аудит включает проведение процедур, направленных на получение аудиторских доказательств, подтверждающих числовые показатели финансовой отчетности и раскрытие в ней информации. Выбор процедур зависит от профессионального суждения аудитора, включая оценку рисков существенного искажения финансовой отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок. В процессе оценки этих рисков аудитор рассматривает систему внутреннего контроля за составлением и достоверным представлением финансовой отчетности, чтобы разработать аудиторские процедуры, соответствующие обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности внутреннего контроля организации. Аудит также включает оценку надлежащего характера применяемой учетной политики и обоснованности бухгалтерских оценок, сделанных руководством, а также оценку представления финансовой отчетности в целом.

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

ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»  
Пр. Аль Фараби 34, Здание А, 4 этаж, 050059 Алматы, Казахстан  
Т: +7 (727) 330 3200, Ф: +7 (727) 244 6868, [www.pwc.com/kz](http://www.pwc.com/kz)



## ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА (продолжение)

Страница 2

### Мнение

По нашему мнению, прилагаемая финансовая отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» по состоянию на 31 декабря 2014 года, а также его финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.

*PricewaterhouseCoopers LLP*

3 марта 2015 года  
Алматы, Казахстан

Утверждено и подписано:

Дана Инкарбекова  
Управляющий директор  
ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс»  
(Генеральная государственная лицензия  
Министерства Финансов Республики Казахстан  
№0000005 от 21 октября 1999 года)

Подписано:

Айгуль Ахметова  
Аудитор-исполнитель  
(Квалификационное свидетельство  
№00000083 от 27 августа 2012)

Подписано:

Дерек Кларк  
Партнер по аудиту  
(Квалифицированное свидетельство  
аудитора Института сертифицированных  
бухгалтеров Австралии №26312;  
Специальная доверенность #38-11 от 6  
Октября 2011)



## 15.2. Financial statements of House Construction Savings Bank of Kazakhstan JSC for 2014

### Statement of Financial Position

In thousands of Kazakhstani Tenge	Note	2014	2013 (restated)	2012 (restated)
<b>ASSETS</b>				
Cash and cash equivalents	6	30,707,667	47,121,251	27,366,687
Trading investments	7	5,110,424	–	–
Due from other banks	8	37,654,713	10,667,461	5,737,023
Loans and advances to customers	9	200,323,848	143,888,556	105,819,632
Investment securities available for sale	10	144,433,224	149,207,207	135,937,524
Held-to-maturity investments		–	–	6,049,356
Premises and equipment	11	3,816,528	2,958,421	2,657,271
Intangible assets	11	485,743	450,577	226,286
Other assets	12	459,873	107,344	113,186
<b>TOTAL ASSETS</b>		<b>422992,020</b>	<b>354,400,817</b>	<b>283,906,965</b>
<b>LIABILITIES</b>				
Customer accounts	13	251,012,932	195,549,631	131,972,537
Borrowed funds	14	60,101,137	58,879,568	57,641,749
Deferred tax liabilities	21	788,506	812,389	1,338,330
Other liabilities	15	2,907,754	2,479,190	2,119,494
<b>TOTAL LIABILITIES</b>		<b>314,810,329</b>	<b>257,720,778</b>	<b>193,072,110</b>
<b>EQUITY</b>				
Share capital	16	78,300,000	78,300,000	78,300,000
Additional paid-in capital		10,087,682	10,026,675	10,026,675
Revaluation reserve for investment securities available for sale		380,066	(1,306,467)	(1,691,199)
Other reserves		3,389,604	3,389,604	1,671,355
Retained earnings		16,024,339	6,270,227	2,528,024
<b>TOTAL EQUITY</b>		<b>108,181,691</b>	<b>96,680,039</b>	<b>90,834,855</b>
<b>TOTAL LIABILITIES AND EQUITY</b>		<b>422992,020</b>	<b>354,400,817</b>	<b>283,906,965</b>

## Statement of Changes in Equity

In thousands of Kazakhstani Tenge	Note	2014	2013 (restated)
Interest income	17	25,119,985	16,935,110
Interest expense	17	(5,564,642)	(4,348,318)
<b>Net interest income</b>		<b>19,555,343</b>	<b>12,586,792</b>
Recovery / (Provision) for loan impairment	9	597,042	(606,290)
<b>Net interest income after recovery/(provision) for loan impairment</b>		<b>20,152,385</b>	<b>11,980,502</b>
Fee and commission income	18	673,907	622,979
Fee and commission expense	18	(647,451)	(315,590)
Losses on initial recognition of assets at rates below market		(229,793)	(493,588)
Gains less losses from trading securities		(103)	–
Impairment of investment securities available for sale		19,486	(943)
Gains less losses from disposals of investment securities available for sale		(18,956)	91,258
Other operating expenses	19	(688,779)	(508,798)
Administrative and other operating expenses	20	(6,714,689)	(5,474,187)
<b>Profit before tax</b>		<b>12,546,007</b>	<b>5,901,633</b>
Income tax (expense)/credit	21	(992,718)	273,698
<b>PROFIT FOR THE YEAR</b>		<b>11,553,289</b>	<b>6,175,331</b>
<b>Other comprehensive income:</b>			
Items that may be reclassified subsequently to profit or loss:			
Available-for-sale investments:			
- Gains less losses arising from revaluation		1,666,842	475,928
- Gains less losses/(losses less gains) reclassified to profit or loss		19,691	(91,196)
<b>Other comprehensive income for the year</b>		<b>1,686,533</b>	<b>384,732</b>
<b>TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR</b>		<b>13,239,822</b>	<b>6,560,063</b>

## Statement of Changes in Equity

<i>In thousands of Kazakhstani Tenge</i>	Note	Share capital	Share premium	Revaluation reserve for AFS securities	Other reserves	Retained earnings	Total equity
<b>Previously reported balance at 1 January 2013</b>		78,300,000	12,704,693	(1,691,199)	1,671,355	1,601,790	92,586,639
Adjusted		-	(2,678,018)	-	-	926,234	(1,751,784)
<b>Adjusted at 1 January 2013</b>		78,300,000	10,026,675	(1,691,199)	1,671,355	2,528,024	90,834,855
Profit for the year		-	-	-	-	6,175,331	6,175,331
Other comprehensive income for the year		-	-	384,732	-	-	384,732
Total comprehensive income for 2013		-	-	384,732	-	6,175,331	6,560,063
Dividends paid						(714,879)	(714,879)
Allocation to other reserves					1,718,249	(1,718,249)	-
<b>Balance at 31 December 2013</b>		78,300,000	10,026,675	(1,306,467)	3,389,604	6,270,227	96,680,039
Profit for the year		-	-	-	-	11,553,289	11,553,289
Other comprehensive income for the year		-	-	1,686,533	-	-	1,686,533
Total comprehensive income for 2014.		-	-	1,686,533	-	11,553,289	13,239,822
Dividends paid		-	-	-	-	(1,799,177)	(1,799,177)
Discount on loans received from the Government		-	61,007	-	-	-	61,007
<b>Balance at 31 December 2014</b>		78,300,000	10,087,682	380,066	3,389,604	16,024,339	108,181,691



## Statement of Cash Flows

In thousands of Kazakhstani Tenge	Note	2014	2013
<b>Cash flows from operating activities</b>			
Interest received		25,219,657	15,921,617
Interest paid		(3,015,623)	(1,910,873)
Fees and commissions received		673,907	622,979
Fees and commissions paid		(647,451)	(315,590)
Staff costs paid		(4,628,011)	(3,652,837)
Administrative and other operating expenses paid		(2,389,189)	(2,046,462)
Income tax paid		(1,182,709)	(252,242)
<b>Cash flows from operating activities before changes in operating assets and liabilities</b>		<b>14,030,581</b>	<b>8,366,592</b>
<i>Net increase in:</i>			
- trading securities		(4,980,000)	–
- due from other banks		(25,650,000)	(5,039,987)
- loans and advances to customers		(54,684,085)	(38,270,866)
- other assets		(71,947)	430
<i>Net increase/(decrease) in:</i>			
- customer accounts		54,212,109	62,377,468
- other financial liabilities		417,287	396,847
<b>Net cash from/(used in) operating activities</b>		<b>(16,726,055)</b>	<b>27,830,484</b>
<b>Cash flows from investing activities</b>			
Acquisition of premises and equipment		(1,172,849)	(577,738)
Acquisition of intangible assets		(225,315)	(264,547)
Proceeds from disposal of premises and equipment		176	1,420
Acquisition of investment securities available for sale		(42,722,682)	(72,742,931)
Proceeds from redemption of investment securities held to maturity		–	6,074,074
Proceeds from disposal and redemption of investment securities available for sale		46,232,318	60,148,681
<b>Net cash from/(used in) investing activities</b>		<b>2,111,648</b>	<b>(7,361,041)</b>

In thousands of Kazakhstani Tenge	Note	2014	2013
<b>Cash flows from financing activities</b>			
Dividends paid	16	(1,799,177)	(714,879)
<b>Net cash used in financing activities</b>		<b>(1,799,177)</b>	<b>(714,879)</b>
<b>Net increase/(decrease) in cash and cash equivalents</b>		<b>(16,413,584)</b>	<b>19,754,564</b>
Cash and cash equivalents at the beginning of the year	6	47,121,251	27,366,687
<b>Cash and cash equivalents at the end of the year</b>		<b>30,707,667</b>	<b>47,121,251</b>

## 16. KEY OBJECTIVES FOR 2015—2018

In accordance with the Development Plan of the Bank, the following key performance indicators have been established for 2015—2018

Indicators	Unit	2015	2016	2017	2018
Concluding of housing savings contracts	thous. contracts.	155.0	157.9	167.2	175.4
Share of participants of the housing savings system to economically active population of the Republic of Kazakhstan	%	6.3	8.0	9.4	10.9
Provision of housing loans	bln. tenge	70.0	74.2	96.4	127.3
Bank's share in the market of housing construction and acquisition loans issued by second-tier banks and mortgage companies	%	14.6	15.1	16.3	17.3
Enhancement of the degree of confidence to the Bank	%	81	81.5	82	83
Enhancement of the degree of recognition of the housing savings system and the Bank	%	74	75	76	77
Maintenance of the level of customer satisfaction	%	95	95	95	95