

*Бізді арман біріктірді!
Нас объединяет мечта!*



Жылдық есеп

2017

Годовой отчет

СОДЕРЖАНИЕ

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	3
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	4
I. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" В 2017 ГОДУ	5
II. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" ЗА 2017 ГОД	8
2.1. Ключевые результаты деятельности	8
2.2. Позиции на рынке	9
III. О БАНКЕ	10
3.1. Система жилстройсбережений	11
3.2. Хронология развития Банка	12
3.3. География деятельности	13
3.4. Единственный акционер	13
IV. СТРАТЕГИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	15
4.1. Миссия и видение	15
4.2. Стратегические цели развития	15
4.3. Цели и задачи на 2017 год	15
V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" ЗА 2016 ГОД ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	17
5.1. Экономическая среда	17
5.2. Результаты операционной деятельности	20
5.3. Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан	28
5.4. Информационное развитие	32
5.5. Развитие бизнес-процессов	33
5.6. Финансовые результаты деятельности	34
5.7. Рейтинги Банка	37
5.8. Ключевые цели на 2018–2020 годы	37
VI. СИСТЕМА ПРОДАЖ И СТИМУЛИРОВАНИЯ СБЫТА	39
VII. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	42
7.1. Описание системы корпоративного управления	42
7.2. Совет директоров	45
7.3. Комитеты при Совете директоров	48
7.4. Результаты деятельности Совета директоров и комитетов при Совете директоров	50
7.5. Правление	52
7.6. Комитеты, подотчетные Правлению	54
7.7. Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению	56
7.8. Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	57
7.9. Деловая этика	58
7.10. Противодействие коррупции	59
VIII. ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	60
IX. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	68
X. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА	71
ПРИЛОЖЕНИЕ	74
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ	80
КОНТАКТЫ	81

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

Уважаемые клиенты и партнеры!

В отчетном году АО "Жилстройсбербанк Казахстана" провел большую работу по совершенствованию своей деятельности. Одним из важных событий 2017 года стало утверждение новой Стратегии развития Банка до 2023 года (Стратегия). В Стратегии учтены достигнутые на сегодняшний день показатели Банка, оценки текущего положения и перспективы дальнейшего продвижения на рынке оказываемых услуг. Были учтены изменения ключевых направлений деятельности Банка и изменения социально-экономических показателей страны. В рамках новой Стратегии к концу 2023 года Банк ставит целью, прежде всего, повысить долю участников системы ЖСС к ЭАН до 17%, долю на рынке ипотечного кредитования – до 36% и перевести в онлайн 70% операций по обслуживанию клиентов.

В целях реализации Плана мероприятий по Стратегии, в текущем году Банком были полностью трансформированы многие банковские процессы, что привело к повышению качества работы с клиентами и еще большей популяризации системы жилищных строительных сбережений среди населения Казахстана. Это подтверждают позиции банка на финансовом рынке страны. Так, в 2017 году Жилстройсбербанк занял первое место на рынке долгосрочных вкладов с долей в 27,2%. В итоге доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению страны увеличилась и составила 12,1%. Этот показатель говорит о развитии культуры накопления у казахстанцев. Банк также лидирует на рынке кредитов, выданных на строительство и приобретение жилья с долей 33,5%. За отчетный период 3/4 казахстанской ипотеки было выдано Жилстройсбербанком. По активам он занял 10-е место среди банков второго уровня, а по количеству капитала ему принадлежит 7-я строка в рейтинге.

Банк стал ключевым финансовым оператором в реализации государственной жилищной программы "Нұрлы жер", основная задача которой – повысить доступность жилья для граждан страны. В ее рамках было выдано 3 472 предварительных и промежуточных займа по сниженной ставке в 5% годовых. Специально для этих целей Банку было выделено 30 млрд тенге. Из них 22 млрд тенге ЖССБК получил из Национального фонда по поручению главы государства в 2016 году. Дополнительно к этому Министерством финансов на реализацию программы "Нұрлы жер" было выделено еще 8 млрд тенге в 2017 году. Эти средства банк на 100% освоил в течение 2017 года.

Согласно закону "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан" вклады клиентов Жилищного строительного сберегательного банка ежегодно поощряются премией государства (20% от суммы вклада, максимальная сумма поощряемого вклада – до 200 МРП) вне зависимости от формы собственности. По итогам 2017 года 896 620 вкладчиков Жилстройсбербанка получили премию от государства на общую сумму 23 млрд тенге.

На сегодняшний день, согласно заключениям международных рейтинговых агентств, Банк обладает всеми лучшими показателями среди БВУ РК по уровню конкурентоспособности и показывает лучшие результаты развития в период кризиса.

В 2018 году, как отмечалось выше, Банк продолжит развивать систему жилстройсбережений в Казахстане, решая важную социальную задачу по улучшению жилищных условий населения Республики Казахстан.

**С уважением,
Айдар Арифханов,
Председатель Совета директоров
АО "Жилстройсбербанк Казахстана"**

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

Уважаемые дамы и господа, клиенты и партнеры!

В этом году АО "Жилстройсбербанк Казахстана" исполняется 15 лет – это значимое событие для нас и для наших клиентов. На протяжении всех этих лет финансовый институт ответственно и успешно выполнял одно из важных направлений социальной политики Казахстана – обеспечение граждан доступным и качественным жильем.

За весь период работы Банк помог 170 725 гражданам приобрести свое жилье. В 2017 году займы на улучшение жилищных условий получили 41 728 вкладчиков банка на общую сумму 289,8 млрд тенге, что на 60% выше установленного плана. На начало 2017 года в системе ЖССБК было порядка 815 тыс. договоров о жилстройсбережениях, а по итогам года этот показатель превысил 1 млн договоров с общей суммой накоплений 520,2 млрд тенге.

По итогам 2017 года Банк стал лидером на ипотечном рынке Казахстана, выдав 76% всех ипотечных кредитов в стране. При этом у ЖССБК лучшее качество кредитного портфеля среди всех банков второго уровня. Показатель NPL – кредиты с просрочкой более 90 дней – составляет всего 0,3%.

В мае 2017 года Жилстройсбербанк выплатил второй транш компенсации вкладчикам в связи с изменением курса тенге. В общей сложности клиентам было перечислено за два года 49,6 млрд тенге, из них 19,4 млрд тенге – это собственные средства Банка.

Поддержка государства, прозрачная работа и доступные условия обеспечения жильем вызывают все большее доверие у казахстанцев. И чтобы процесс накопления средств для покупки будущего жилья был максимально комфортным, эффективным и удобным, в 2017 году Банк запустил масштабную трансформацию своей деятельности.

Первым важным решением в 2017 году стало обнуление комиссии за заключение договоров о жилстройсбережениях и за увеличение договорной суммы по ним. Это было сделано для того, чтобы снизить финансовую нагрузку на клиентов и поддержать их. В результате количество открываемых депозитов в день увеличилось в три раза.

Еще одно существенное нововведение – запуск единой тарифной программы "Баспана". Она объединила в себе все ранее действующие программы: "Бастау", "Өркен", "Кемел", "Болашак", и тем самым стала более гибкой и понятной для клиентов.

Были значительно оптимизированы и процессы Банка в рамках государственной программы "Нұрлы жер". Для удобства граждан и прозрачности распределения жилья Банк разработал совершенно новый продукт – портал недвижимости Vaspana.kz. Он объединил клиентов, строительные компании и государственные органы на одной платформе в единой базе данных.

В минувшем году мы также начали тестировать новый сервис "видеобанкинг", усовершенствовали "социальную сеть консультантов", которая позволяет дистанционно открывать депозиты, заключили партнерское соглашение с АО "Казпочта", расширили альтернативные каналы платежей. Эту работу оценили граждане нашей страны. Независимые исследования показали, что банку доверяют 82% опрошенных граждан, о системе жилстройсбережений знают 95,6% респондентов.

Мы выражаем благодарность каждому клиенту, который верит нам и проходит путь покупки собственного жилья вместе с Банком. Мы будем и дальше стремиться к тому, чтобы помочь каждому нуждающемуся казахстанцу обрести свое собственное жилье. Ведь свой дом – это крепкая семья, свобода, стабильность и уверенность в завтрашнем дне.

**С наилучшими пожеланиями,
Ляззат Ибрагимова,
Председатель Правления
АО "Жилстройсбербанк Казахстана"**

I. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" В 2017 ГОДУ

Январь:

– решением Совета директоров акционерного общества "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" (АО "Жилстройсбербанк Казахстана", Жилстройсбербанк, Банк, ЖССБК) Председателем Правления Банка назначена Ибрагимова Л.Е., ранее занимавшая должность заместителя Председателя Правления акционерного общества "Национальный управляющий Холдинг "Байтерек" (АО "НУХ "Байтерек", Холдинг).

Февраль:

– вкладчикам Банка зачислена премия государства за 2016 год;
– решением Совета директоров Банка досрочно прекращены полномочия члена Правления Банка, заместителя Председателя Правления Банка Алтынбекова К.Т, этим же решением членом Правления Банка, заместителем Председателя Правления Банка избран Кожанбаев А.Н.

Март:

– проведена ежегодная встреча с аналитиками агентства Fitch Ratings для обсуждения результатов деятельности Банка за 2016 год, в том числе вопросов по текущему кредитному рейтингу Банка. Международное рейтинговое агентство подтвердило Банку долгосрочный рейтинг дефолта эмитента (РДЭ) в национальной валюте на уровне "BBB-". Рейтинговый прогноз – "Стабильный". Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте – "F3";

– проведено заседание Общественного совета Банка по реализации программы "Нұрлы жер" и планов Банка на 2017 год;

– проведена встреча с представителями Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) для обсуждения вопросов приватизации Банка, планов по сотрудничеству с ЕБРР;

– решением Совета директоров Банка досрочно прекращены полномочия членов Правления Банка, заместителей Председателя Правления Банка Алтынсака Н.Қ. и Медеуовой А.Т.;

– решением Совета директоров Банка утверждена новая организационная структура Банка.

Апрель:

– обнулены комиссии за заключение договора о жилищных строительных сбережениях и за увеличение договорной суммы по договору о жилищных строительных сбережениях;

– решением Единственного акционера Банка утверждена годовая финансовая отчетность Банка за 2016 год;

– агентством Fitch Ratings подтверждены долгосрочные рейтинги дефолта эмитента Банка в национальной валюте на уровне "BBB-". Прогноз по рейтингам – "Стабильный";

– решением Единственного акционера Банка утвержден порядок распределения чистого дохода Банка за 2016 год и размер дивиденда в расчете на одну простую акцию;

– решением Совета директоров Банка избраны членами Правления Банка, заместителями Председателя Правления Банка Айдарбекова А.К., Бейсембаев М.Б., Жубаниязова Ж.А.

Май:

- вкладчикам Банка выплачен второй транш компенсации в размере 20,3 млрд тенге в связи с переходом к режиму свободного плавающего обменного курса тенге с августа 2015 года;
- проведена акция "Жасыл мекен" по посадке деревьев во многих городах страны. В Астане, Павлодаре, Петропавловске, Кокшетау, Уральске, Атырау, Актобе, Кызылорде, Таразе и Семее во дворах клиентов Банка было высажено 1 000 деревьев;
- решением Совета директоров Банка утверждены Общие условия осуществления операций Банком (протокол заседания от 29 мая 2017 года № 8).

Июнь:

- решением Единственного акционера определены лимиты отдельных видов административных расходов и норм положенности для Банка;
- решением Единственного акционера утвержден годовой отчет Банка за 2016 год;
- решением Совета директоров Банка утверждена новая организационная структура Банка;
- проведен брифинг по предоставлению услуг Банка в отделениях АО "Казпочта" в Службе центральных коммуникаций с участием руководства Банка и АО "Казпочта".

Июль:

- подписан меморандум между Банком и местными исполнительными органами о сотрудничестве в рамках Программы жилищного строительства "Нұрлы жер".
- в рамках Программы "Нұрлы жол" вручены ключи от квартир вкладчикам Банка в Западно-Казахстанской области;
- осуществлен переезд Центра обслуживания Банка в г. Алматы на площадь Республики, 15, ранее расположенного по адресу: Абылай хана, 91;
- проведена "Большая мотивационная встреча" руководства Банка с внештатными консультантами Банка с целью обучения консультантов и консультантов-лидеров и подведения итогов 2016 года.

Август:

- введена в действие новая тарифная программа "Баспана", которая объединила в себе все основные условия действующих тарифных программ Банка;
- решением Единственного акционера Банка утверждены изменения и дополнения в Устав Банка (протокол заседания от 16 августа 2017 года № 32/17);
- проведен брифинг в пресс-центре Правительства Республики Казахстан по итогам реализации Программы жилищного строительства "Нұрлы жер" с участием Председателя Правления Банка;
- состоялась церемония вручения ключей вкладчикам Банка в г. Павлодар в рамках программы "Нұрлы жол".

Сентябрь:

- в павильоне "Цифровой Казахстан" на ЭКСПО продемонстрированы возможности Банка по оказанию услуг по обслуживанию клиентов в цифровом/IT-формате;
- состоялась церемония вручения ключей вкладчикам Банка в г. Актобе в рамках программы "Нұрлы жер";
- состоялась церемония вручения ключей вкладчикам Банка в г. Костанай в рамках программы "Нұрлы жол" с участием Председателя Правления Банка и Председателя Общественного совета Банка;

– проведена презентация нового интернет-ресурса "портал недвижимости baspana.kz" с участием представителей СМИ, крупных строительных компаний, банков второго уровня и финансовых организаций и партнеров Банка.

Октябрь:

– проведена пресс-конференция по итогам деятельности Банка за 9 месяцев 2017 года с участием руководства Банка.

Ноябрь:

– запущен альтернативный канал оплаты услуг Банка через Сбербанк (терминалы и интернет-банкинг) для пополнения депозита или погашения кредита через терминалы Сбербанка и через интернет-банкинг "Сбербанк онлайн";

– осуществлен запуск приема кредитных заявок по Программе "Дорожная карта поддержки молодежи города Алматы на 2017–2020 годы";

– запущен новый альтернативный канал оплаты услуг Банка через оператора Beeline для пополнения депозита или погашения кредита с помощью SMS-сообщения.

Декабрь:

– решением Листинговой комиссии Казахстанской фондовой биржи (KASE) облигации АО "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" включены в официальный список KASE по категории "Облигации" основной площадки;

– утверждена новая Стратегия развития АО "Жилстройсбербанк Казахстана" до 2023 года;

– проведена онлайн-конференция о реализации системы жилищных строительных сбережений (жилстройсбережений, ЖСС) с участием Председателя Правления Банка на портале zakon.kz.

II. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" ЗА 2017 ГОД

2.1 Ключевые результаты деятельности

Основной продукт Банка

Жилищные строительные сбережения

Основные виды деятельности

- прием вкладов в жилищные строительные сбережения, открытие и ведение счетов вкладчиков;
- предоставление вкладчикам жилищных, предварительных и промежуточных жилищных займов на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий.

Диаграмма № 1

Депозитный и ссудный портфели



Диаграмма № 2

Объем выдачи кредитов на строительство и приобретение жилья



Рейтинги

Moody's:

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Ваа3

Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Prime-3

Базовая оценка кредитоспособности: ba2

Прогноз: стабильный.

Fitch Ratings:

Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: ВВВ-

Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: F3

Прогноз: стабильный.

Диаграмма № 3

Доходы, расходы и чистая прибыль, млрд тг



Диаграмма № 4

Коэффициенты рентабельности, %

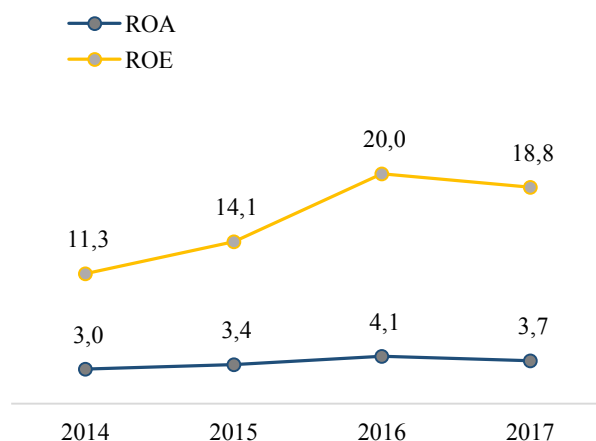


Диаграмма № 5

Активы, обязательства и собственный капитал, млрд тг

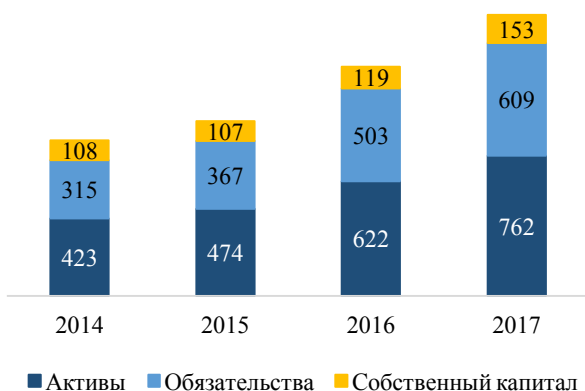
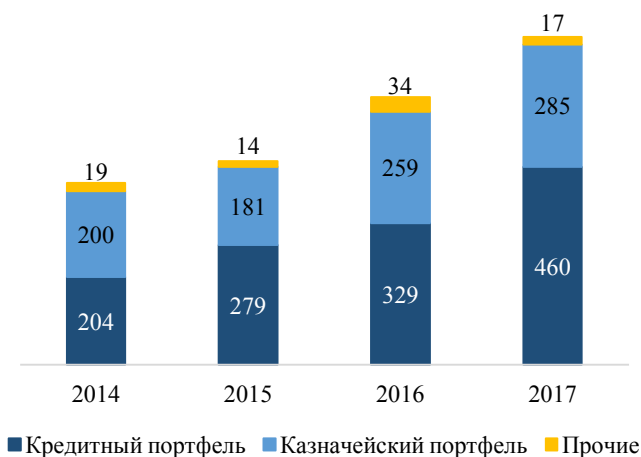


Диаграмма № 6

Структура активов, млрд тг



2.2. Позиции на рынке

Диаграмма № 7

Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения

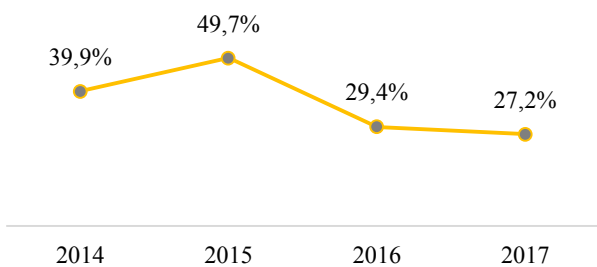
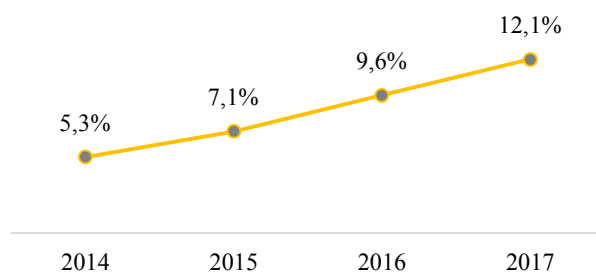


Диаграмма № 8

Доля участников системы жилищно-накопительных сбережений к экономически активному населению



III. О БАНКЕ

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

В соответствии с постановлениями Правительства Республики Казахстан от 25 мая 2013 года № 516 "О мерах по реализации Указа президента Республики Казахстан", от 22 мая 2013 года № 571 "О некоторых мерах по оптимизации системы управления институтами развития, финансовыми организациями и развития национальной экономики" и приказа Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов Республики Казахстан "О некоторых вопросах государственной собственности" от 23 августа 2013 года № 628, простые акции Банка переданы в оплату размещаемых акций АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек". Таким образом, Единственным акционером Банка с августа 2013 года является АО "НУХ "Байтерек".

АО "Жилстройсбербанк Казахстана" является единственным банком в стране, реализующим систему жилищных строительных сбережений. Система ЖСС направлена на улучшение жилищных условий населения через привлечение денег вкладчиков в жилищные строительные депозиты и предоставления им жилищных займов.

Банк привлекает средства вкладчиков в жилстройсбережения, обеспечивает сохранность и возвратность вкладов, предоставляет жилищные, промежуточные жилищные и предварительные жилищные займы для проведения мероприятий по улучшению жилищных условий на территории Республики Казахстан, к которым относятся приобретение жилища, в том числе путем его обмена с целью улучшения, ремонт и модернизация жилища (включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ), строительство (включая приобретение земельного участка), погашение обязательств, которые появились в связи с мероприятиями по улучшению жилищных условий, внесение первоначального взноса для получения ипотечного жилищного займа в банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

Вклады населения поощряются премией государства (20% от суммы вклада, максимальная сумма поощряемого вклада до 200 МРП) вне зависимости от формы собственности, согласно закону "О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан".

Начиная с 2005 года Банк участвует в реализации государственной жилищной политики как финансовый оператор путем участия в следующих государственных программах:

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

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

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

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

3.1. СИСТЕМА ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЙ

На сегодняшний день система ЖСС, действующая в Казахстане 15 лет, наглядно демонстрирует свою востребованность, актуальность и привлекательность.

Рисунок № 1



Особенность системы строительных сбережений состоит в предварительном накоплении денег на сберегательных счетах Банка с целью получения жилищных займов по низким процентным ставкам для улучшения жилищных условий.

Вкладчик также имеет возможность приобрести жилье в рамках государственных, отраслевых, а также собственных программ жилищного строительства.

Цели кредитования

1. Строительство (включая приобретение земельного участка), приобретение жилища, в том числе путем его обмена с целью улучшения.
2. Ремонт и модернизация жилища (включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ).
3. Погашение обязательств, которые появились в связи с мероприятиями по улучшению жилищных условий.
4. Внесение первоначального взноса для получения ипотечного жилищного займа в банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

Виды займов

Жилищный заем выдается при обязательном условии накопления минимальной необходимой суммы, соблюдения срока накопления (не менее 3 лет), достижения минимального значения оценочного показателя, установленного индивидуально для каждой тарифной программы, подтверждения платежеспособности и предоставления залогового обеспечения, достаточного для покрытия суммы выданного займа.

Срок кредитования – от 6 месяцев до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 3,5% до 5% годовых.

Промежуточный жилищный заем выдается при условии досрочного накопления или единовременного внесения минимально необходимой суммы (не менее 50% от договорной суммы) с последующим кредитованием в пределах договорной суммы, а также при подтверждении платежеспособности и достаточности залогового обеспечения.

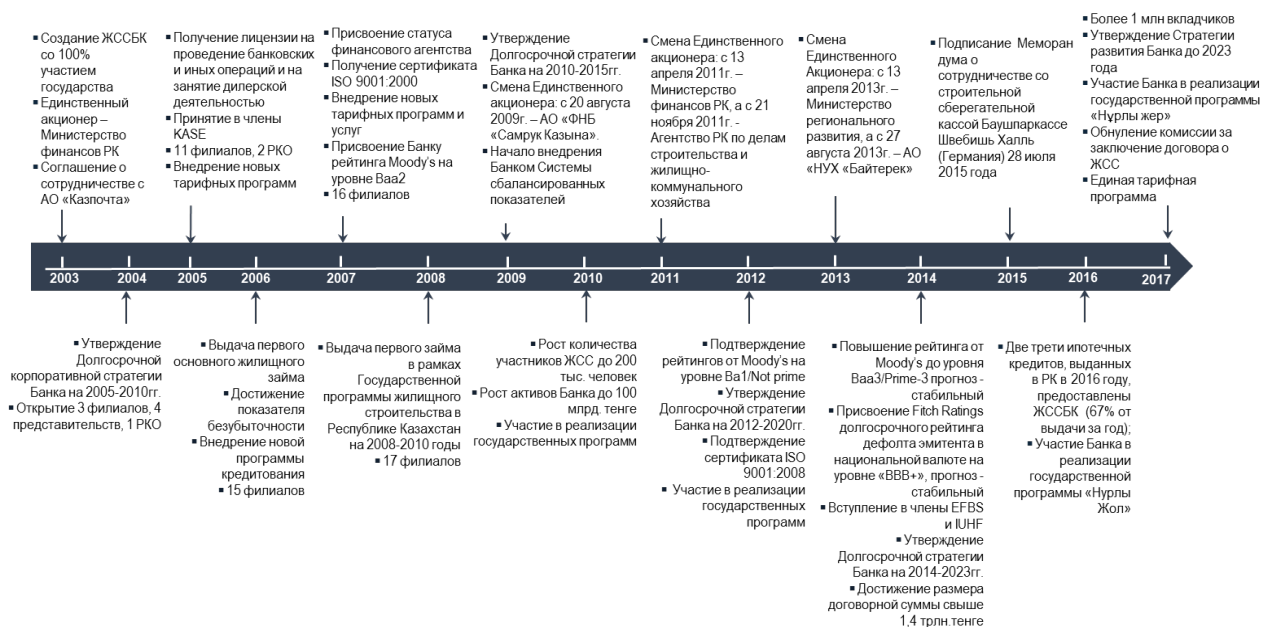
Срок пользования займом – до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 7,5% до 8,5% годовых (в рамках государственных программ – от 5% годовых).

Предварительный жилищный заем выдается в рамках государственных программ и Программы "Свой дом". В период пользования предварительным жилищным займом заемщик погашает только вознаграждение по займу и одновременно осуществляет взносы на свой депозит до достижения 50% от договорной суммы. По истечении срока накопления выплачиваются накопленные сбережения и жилищный заем, которые направляются на погашение предварительного жилищного займа.

Срок погашения и одновременного накопления по предварительному жилищному займу составляет до 8 лет, ставка вознаграждения по займу – от 5% до 9,5% годовых в рамках государственных программ.

3.2. ХРОНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

Рисунок №2



3.3. ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Региональная сеть

17 филиалов, 15 Центров обслуживания и 7 точек обслуживания по Казахстану

Агентская сеть

833 консультанта, 113 консультационных центров, 1 агент – юридическое лицо – АО "Казпочта"

Рисунок № 3



Развивая региональную сеть, Банк стремится достичь удобного расположения офисов для максимального охвата клиентов, а также для обеспечения равного доступа к услугам Банка для всех клиентов во всех регионах страны. Отделения Банка (центры обслуживания/точки обслуживания) размещены с учетом таких важных факторов, как плотность населения, развитость социальной инфраструктуры, развитость транспортных магистралей и маршрутов общественного транспорта, близость к местам концентрации клиентов Банка: вблизи мест их проживания, работы, учебы и на основных пешеходопотоках. Так, в 2017 году было осуществлено изменение местонахождения 3 центров обслуживания (2 ЦО – в г. Алматы, 1 ЦО – в г. Жанаозен Мангистауской области), 1 точки обслуживания в Актюбинской области.

На сегодня в Банке функционирует развитая сеть консультантов (агентская сеть), через которую клиенты могут получать консультационные услуги по продуктам и услугам Банка, открывать депозиты в режиме онлайн, не посещая Банк.

3.4. ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР

С августа 2013 года АО "НУХ "Байтерек" является Единственным акционером Банка со 100%-ными правами владения и пользования государственным пакетом акций. С 2013 года 7 830 000 (семь миллионов восемьсот тридцать тысяч) простых акций Банка находятся в собственности АО "НУХ "Байтерек".

АО "НУХ "Байтерек" создано в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 22 мая 2013 года № 571 "О некоторых мерах по оптимизации системы управления институтами развития, финансовыми организациями и развития национальной экономики" и постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 мая 2013 года № 516 "О мерах по реализации Указа Президента Республики Казахстан от 22 мая 2013 года № 571".

Миссия Холдинга заключается в содействии устойчивому экономическому развитию Республики Казахстан в целях реализации государственной политики и достижения целей, поставленных "Стратегией-2050".

Одной из ключевых задач АО "НУХ "Байтерек" является управление принадлежащими ему на праве собственности и переданными в доверительное управление пакетами акций (долями участия) национальных институтов развития, национальных компаний и других юридических лиц.

IV. СТРАТЕГИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

4.1. Миссия и видение

22 декабря 2017 года Советом директоров Банка была утверждена Стратегия развития АО "Жилстройсбербанк Казахстана" до 2023 года.

Миссия

Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.

Видение

Мы в 2023 году – устойчивый, высокотехнологичный, клиентоориентированный, социально значимый банк, реализующий принципы системы жилищных строительных сбережений, активно участвующий в реализации государственных программ, оказывающий поддержку развитию жилищного строительства для обеспечения жильем широких слоев населения.

4.2. Стратегические цели развития

1. Повышение доли участников системы ЖСС к экономически активному населению до 17%.
2. Повышение доли на рынке ипотечного кредитования до 36%.
3. Перевод 70% операций по обслуживанию клиентов в online посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка.

Для достижения поставленных целей Банком определены следующие ключевые задачи:

- 1) популяризация системы ЖСС среди населения, выход на внешние рынки;
- 2) постоянное совершенствование продуктов Банка, в том числе в рамках реализации социальных программ государства;
- 3) широкий охват населения путем предоставления качественных услуг высококвалифицированными сотрудниками.

4.3. Цели и задачи на 2017 год

Деятельность Банка в отчетном периоде осуществлялась в соответствии со Стратегией Банка на 2014–2023 годы, Планом развития Банка на 2017–2021 годы, Уставом и внутренними документами Банка.

В соответствии с вышеназванными документами на 2017 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице:

Таблица № 1

Наименование показателя	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Исполнение, %
Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению Республики Казахстан, %	10,8	12,1	112%
ROE, %	15,3	18,8	123%
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	290 000	352 301	121%
Объем выдачи займов, млн тенге	180 959	289 807	160%

Фактическая доля к экономически активному населению по итогам 2017 года составила 12,1%, что является результатом соотношения 1 092 тыс. действующих участников¹ к 9 027 тыс. человек экономически активного населения страны. При плановом значении 10,8% исполнение плана составило 112%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 18,8%, что является следствием получения положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 25 587 млн тенге при плановом показателе в размере 19 500 млн тенге.

¹ Участники представлены по количеству действующих договоров – 1 034 721 ед. и по количеству действующих жилищных займов – 57 289 ед.

V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" ЗА 2017 ГОД ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА

Макроэкономические индикаторы

Валовой внутренний продукт Казахстана в 2017 году составил 51 566,76 млрд тенге и в реальном выражении вырос на 4,0% к предыдущему году. Показатели роста экономики во многом связаны с расширением производства в торгуемых секторах, повышением инвестиционной активности и постепенным восстановлением внутреннего спроса. Высокий спрос на строительные работы, в том числе благодаря реализации Программы "Нұрлы жер", благоприятно влияет на инвестиционную активность. Внешняя среда также положительно отразилась на внутриэкономической активности. К факторам позитивных внешних условий относятся улучшение ценовой конъюнктуры на нефть и металлы, а также улучшение экономической ситуации у основных торговых партнеров – ЕС, России и Китая.

В структуре ВВП на производство услуг пришлось 57,0%, в том числе 16,4% на торговлю, 8,1% на операции с недвижимостью, 8,0% на транспорт и складирование. Производство товаров составило 36,5%, в том числе доля промышленности в ВВП – 26,5%.

Внешнеторговый оборот Казахстана в 2016 году, по предварительным данным, составил 77,65 млрд долларов США, показав увеличение к прошлому году на 25%. В частности, экспорт увеличился на 32%, до 48,34 млрд долларов США.

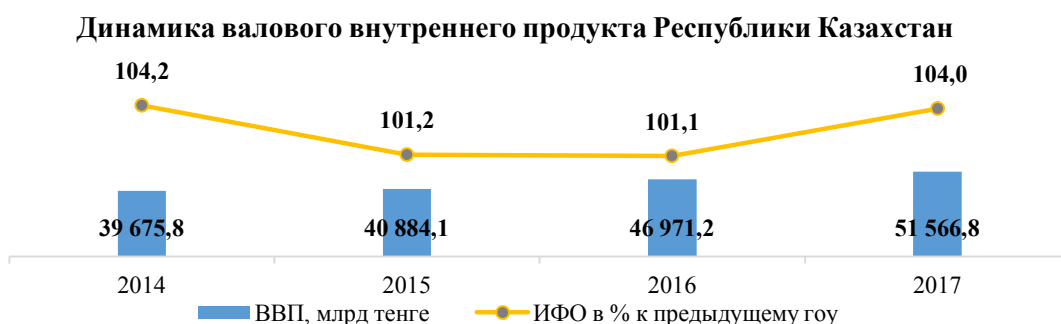
Среднедушевые номинальные денежные доходы населения в IV квартале 2017 года составили 87 939 тенге и увеличились по сравнению с IV кварталом 2016 года на 6,8%. При росте цен на потребительские товары и услуги за этот период на 7,4%, в реальном выражении денежные доходы населения уменьшились на 0,5%.

Инфляция по итогам 2017 года составила 7,1% против 8,5% годом ранее.

Средний курс доллара США в 2017 году составил 326,10 тенге за доллар согласно данным Национального Банка Республики Казахстан. В 2016 году средний курс составлял 342,16 тенге за доллар. В августе 2015 года Национальный Банк Республики Казахстан отменил валютный коридор и перешел к свободно плавающему обменному курсу. Колебания иностранных валют остаются важным фактором, оказывающим влияние на экономику.

По прогнозам Министерства национальной экономики, в 2018 году ожидается увеличение ВВП на 2,1%, а в 2019 году – на 2,7%. При этом с 2014 года наблюдается следующая динамика валового внутреннего продукта и индекса физического объема:

Диаграмма № 9



Основные показатели банковского сектора

По состоянию на конец 2017 года в Казахстане действуют 32 банка второго уровня. Совокупные активы банков в минувшем году сократились на 5,5% и составили 24 220,5 млрд тенге. По итогам года наибольшее снижение показал АО "КАЗКОММЕРЦБАНК", слияние с АО "Народный Банк Казахстана" и чистка активов

сократили его объемы на 1 375,5 млрд тенге (до 3 492,2 млрд тенге). На общее снижение показателей повлияли также АО "Банк "Bank RBK" (-426,7 млрд тенге активов за год) и прекращение деятельности АО "Delta bank" (409,4 млрд тенге на 1 января 2017 года).

Наибольшую долю в совокупных активах занимает ссудный портфель – 56,1%. Объем ссудного портфеля банков в 2017 году снизился на 14%, до 13 590,5 млрд тенге. Объем займов на строительство и покупку жилья увеличился на 12% и составил 1 214 млрд тенге на 1 января 2018 года – 9,6% в структуре ссудного портфеля коммерческих банков.

Диаграмма № 10

Динамика активов и ссудного портфеля банковского сектора РК, млрд тенге

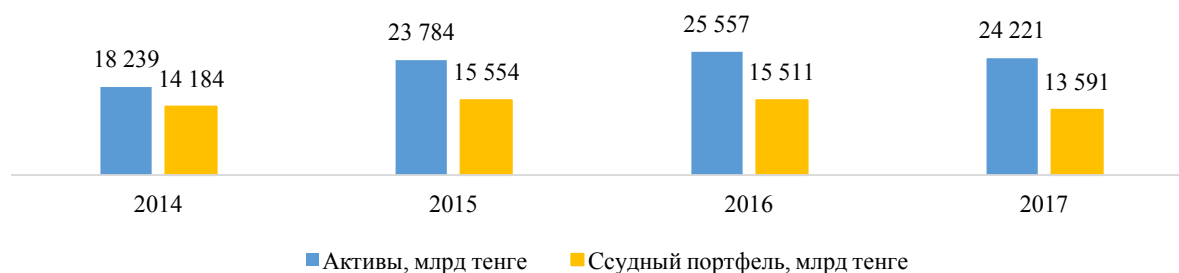


Таблица № 2

Структура ссудного портфеля банковского сектора Республики Казахстан

	01.01.2017		01.01.2018		Прирост, в %
	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	
Ссудный портфель (основной долг)	15 510,8	100,0	13 590,5	100,0	- 12,4
Займы банкам и организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций	32,1	0,2	46,3	0,3	43,9
Займы юридическим лицам	6 553,5	42,3	4 195,1	30,9	-36,0
Займы физическим лицам, в том числе:	3 766,6	24,3	4 259,1	31,3	13,1
на строительство и покупку жилья, в том числе:	1 107,0	7,1	1 215,5	8,9	9,8
– ипотечные жилищные займы	1 020,2	6,6	1 129,2	8,3	10,7
Потребительские займы	2 547,5	16,4	2 955,9	21,7	16,0
Прочие займы	112,2	0,7	87,7	0,6	-21,8
Займы субъектам малого и среднего предпринимательства (резидентам РК)	5 002,0	32,2	4 664,5	34,3	-6,7
Операции "Обратное репо"	156,5	1,0	425,5	3,1	171,8

Объем просроченных кредитов на строительство и приобретение жилья составил в декабре 2017 года 83,5 млрд тенге, в 2016 году – 91,2 млрд тенге.

При этом фактически единственным активным участником на рынке ипотеки среди банков второго уровня является ЖССБК.

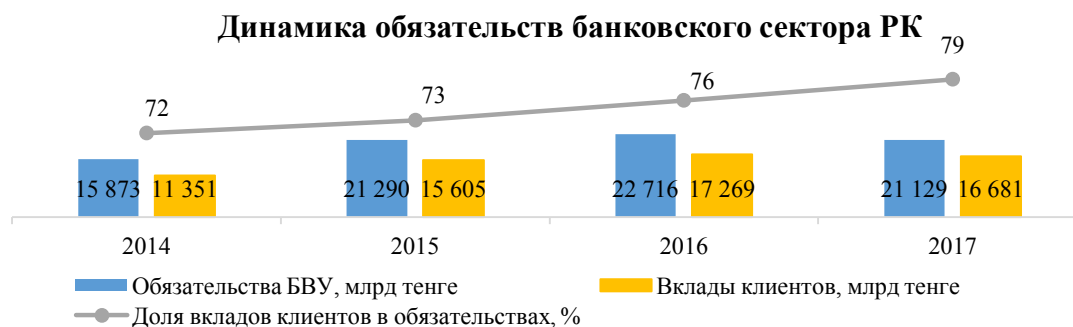
Порядка 33,5% рынка – это портфель жилищных займов, при этом в 2016 году доля составляла 30,3%. Объем кредитного портфеля ЖССБК вырос в 2017 году на 41% – с 329 306 млн тенге до 464 474 млн тенге.

Положительное влияние на увеличение рыночной доли ЖССБК и развития жилстройсбережений оказали умеренный рост активности БВУ и ипотечных компаний на рынке кредитования населения на строительство и приобретение жилья, стабилизация цен на рынке недвижимости, внедрение новых государственных программ по строительству и обеспечению казахстанцев доступным жильем, а также улучшение показателей социально-экономического развития страны, реальных денежных доходов и покупательной способности населения.

В целом вышеуказанные внешние факторы оказали благоприятное воздействие на деятельность ЖССБК через увеличение числа участников системы жилстройсбережений, что, соответственно, привело к увеличению депозитной базы и объемов кредитования населения.

Совокупные банковские обязательства в 2017 году выросли на 7% и составили 21 129,5 млрд тенге. В структуре обязательств вклады клиентов занимают 78,9%, еще 6,3% приходится на выпущенные ценные бумаги. Объем вкладов физических лиц на 1 января 2018 года составил 8 222 млрд тенге, или 52,4% от всех вкладов. Вклады физических лиц по итогам 2017 года выросли на 4%.

Диаграмма № 11



Вклады населения во всех БВУ выросли с 1 января 2011 года в 3,5 раза и составили 8 222 млрд тенге, в то время как непосредственно в ЖССБК за тот же период объем вкладов вырос более чем в 10 раз (с 40 млрд тенге по состоянию на 1 января 2011 года до 520 млрд тенге на 1 января 2018 года).

По состоянию на 1 января 2018 года количество действующих договоров системы жилстройсбережений составляет порядка 1 056 тысяч с накоплениями в объеме 520 245 млн тенге.

По состоянию на 1 января 2018 года ЖССБК находится на 1-м месте среди всех БВУ по долгосрочным вкладам населения в тенге.

Чистый убыток банковского сектора по итогам 2017 года сложился на уровне 62,3 млрд тенге. Показатели рентабельности в связи с этим сложились отрицательными. ROA на уровне -0,08 % (1,61 % в 2016 году), ROE составил -0,63 % (14,94 %). Отрицательная прибыль банков второго уровня связана с превышением текущих расходов над доходами на 18,7 млрд тенге. Убыточных банков, по данным Национального Банка Республики Казахстан, по итогам года оказалось всего 3: АО "КАЗКОММЕРЦБАНК" (убыток 394,2 млрд тенге), АО "Банк "Bank RBK" (104,6 млрд тенге) и АО ДБ "НБ Пакистана" в Казахстане (514,3 млн тенге).

При этом прибыль ЖССБК по итогам 2017 года составила 25 587 млн тенге, что выше плана на 131% (план на 2017 год составлял 19 500 млн тенге). Хорошие результаты деятельности ЖССБК в 2017 году обеспечены его конкурентными преимуществами, позволяющими Банку придерживаться стратегии успешного развития.

В сравнении с другими банками второго уровня страны у Банка определяются следующие сильные и слабые стороны:

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Наличие уникального продукта (низкие процентные ставки по займам, премия государства на сбережения). 2. Значительная клиентская база. 3. Собственная сеть консультантов (агентов). 4. Государственное участие в капитале Банка. Статус финансового агентства. 5. Участие Банка в качестве оператора в реализации программ жилищного строительства и иных специализированных проектов. 6. Высокое качество КП. 7. Специальные налоговые льготы для участников системы ЖССБК.	1. Монопродуктовый бизнес. Сложный продукт. Сложные консультации. 2. Недостаточный уровень автоматизации. 3. Несовершенство законодательной базы в части наличия ограничений по возможным услугам к реализации. 4. Недостаточная маневренность/гибкость (начиная от закупок, заканчивая принятием решений). 5. Слабый HR-бренд.

В долгосрочной перспективе Банком предполагается использование сильных сторон для укрепления его позиций на рынке и слабых сторон для совершенствования указанных направлений развития.

5.2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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.

Прием вкладов

До 1 августа 2017 года Банк предлагал населению следующие тарифные программы, которые различались по периоду накопления сбережений, сроку кредитования и процентным ставкам:

Таблица № 4

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

С 1 августа 2017 года в Банке внедрена новая тарифная программа "Баспана" которая оптимизировала продуктовую линейку, сделала ее проще и доступнее.

Внедрение тарифной программы "Баспана" направлено на сокращение постдепозитных операций, кроме того, она позволяет легко и быстро провести консультацию клиента.

Тарифная программа "Баспана" позволяет вкладчику самому решать, сколько лет он будет копить, под какой процент он хочет получить жилищный заем.

Тарифная программа "Баспана" требует накопления 50% от договорной суммы.

Ежемесячная сумма взносов рассчитана так, что при условии их равномерного внесения в течение срока накопления клиент по окончании срока накопления достигнет необходимого значения оценочного показателя. Значение оценочного показателя

увеличивается при осуществлении вкладчиком досрочных платежей на первоначальном этапе накопления.

Таблица №5

№	1. Условия накопления														
1.	Рекомендуемый срок накопления, лет	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
2.	Минимальный размер договорной суммы	500 МРП													
3.	Ежемесячный взнос по накоплению (% от договорной суммы)	1,5	1,05	0,83	0,66	0,58	0,52	0,44	0,38	0,34	0,31	0,28	0,26	0,25	
4.	Ставка вознаграждения по накоплению, % годовых	2													
5.	Минимально необходимый размер накопленных денег для получения жилищного займа, в % от договорной суммы	50													
6.	Минимальная сумма первоначально принимаемого вклада	15 000 тенге													
7.	Комиссионный сбор за заключение договора о ЖСС	0 тенге													

С даты введения новой тарифной программы "Баспана" договоры о жилстройсбережениях не заключаются по ранее действовавшим тарифным программам.

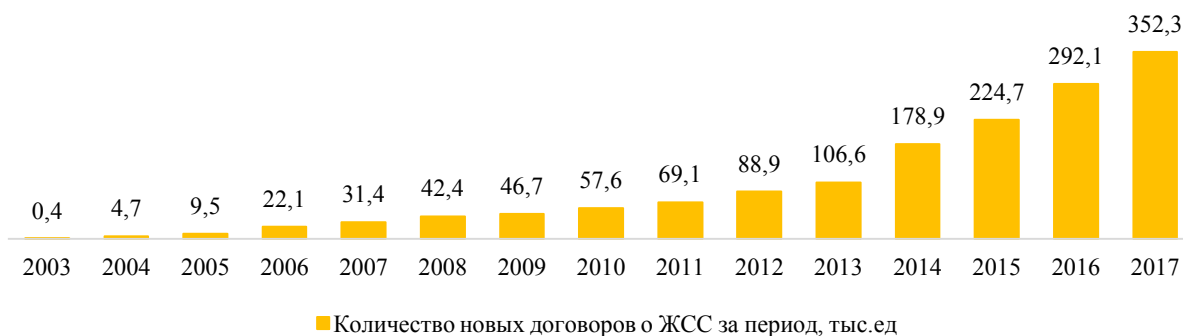
Договоры, заключенные до внедрения новой тарифной программы по ранее действовавшим тарифным программам, продолжают обслуживаться Банком на условиях, определенных договором о жилстройсбережениях, до полного исполнения обязательств сторонами.

Банк придерживается политики полного и своевременного выполнения принятых на себя обязательств перед клиентами.

В диаграмме № 1 представлены данные по динамике заключения договоров о ЖСС с начала деятельности Банка. Анализируя развитие Банка, видно, что темп заключения договоров о ЖСС характеризуется стремительным последовательным увеличением участия населения в развитии казахстанской системы жилстройсбережений. Так, прирост количества заключенных договоров о жилстройсбережениях за период с 2012 по 2017 год составил в среднем 33%.

Диаграмма № 12





По состоянию на 1 января 2018 года количество заключенных договоров о ЖСС составило 1 527 542, договорная сумма по ним достигла 4 806,2 млрд тенге. При этом количество действующих договоров о ЖСС составляет 1 055 599, что на 30% выше показателя по итогам 2016 года (814 629 договоров в 2016 году).

По состоянию на 1 января 2018 года депозитная база составила 520,2 млрд тенге, увеличившись на 28% в сравнении с показателями 2016 года. Кредитный портфель Банка вырос на 40%, составив 460,1 млрд тенге.

Выдача займов

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

- 1) строительство (включая приобретение земельного участка), приобретение жилища, в том числе путем его обмена с целью улучшения;
- 2) ремонт и модернизация жилища (включая приобретение строительных материалов, оплату подрядных работ);
- 3) погашение обязательств, которые появились в связи с мероприятиями по улучшению жилищных условий;
- 4) внесение первоначального взноса для получения ипотечного жилищного займа в банках и организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

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

Действующие ставки вознаграждения по предварительным и промежуточным жилищным займам:

Таблица № 6

Вид займа	Ставки вознаграждения
Предварительные жилищные займы	10% годовых (ГЭСВ* от 11,4%) без накоплений, для участников госпрограммы.
	9,5% годовых (ГЭСВ от 12,8%) при накоплении сбережений от 30% от договорной суммы рамках Программы "Свой дом".
	7,5 % годовых (ГЭСВ от 7,9%) без накоплений, для участников Программы развития регионов до 2020 года с использованием бюджетных средств.
	5% годовых (ГЭСВ от 5,2%) при накоплении сбережений от 30% от договорной суммы в рамках реализации Программы

"Нұрлы жол".

5% годовых (ГЭСВ от 5,2%) при накоплении сбережений от 30% от договорной суммы в рамках реализации Программы "Нұрлы жер" по направлению "Развитие индивидуального жилищного строительства".

от 7,5% годовых (ГЭСВ от 8,9%).

6,5% годовых (ГЭСВ от 7,2%) – для участников Программы развития регионов до 2020 года с использованием бюджетных средств.

Промежуточные жилищные займы 5% годовых (ГЭСВ от 5,3%) по ТП "Жеңіл" в рамках реализации Программы "Нұрлы жол".

5% годовых (ГЭСВ от 5,2%) при накоплении сбережений от 30% от договорной суммы в рамках реализации Программы "Нұрлы жер" по направлению "Развитие индивидуального жилищного строительства".

**Годовая эффективная ставка вознаграждения*

Диаграмма № 13

Динамика объема выдачи займов



При проведении сравнительного анализа объемов выдачи займов Банка за период с 2005 года по 2017 год наблюдается рост объемов кредитования с 2008 года включительно. Данный рост обусловлен наступлением сроков выдачи жилищных займов, началом выдачи предварительных жилищных займов, а также реализацией государственных программ жилищного строительства. Также отмечается динамический рост кредитного портфеля с 2012 года, который связан с активным кредитованием населения, в том числе и в рамках государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер".

За 2017 год количество выданных займов составило 41 728 на общую сумму 289,8 млрд тенге.

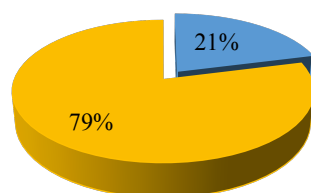
Структура выданных займов (по объему) в разрезе источников финансирования и целей использования на 1 января 2018 года представлена в диаграммах ниже.

Диаграмма № 14

Все выданные займы по состоянию на 1 января 2018 года

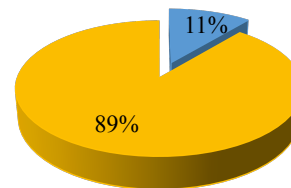


Займы, выданные в рамках ГП на 2005-2007 гг. и 2008-2010 гг., по состоянию на 1 января 2018 года



■ за счет собственных средств (19,4 млрд тенге)
 ■ за счет бюджетных средств (71,7 млрд тенге)

Займы, выданные по ГП Нұрлы жол/Нұрлы жер по состоянию на 1 января 2018 года



■ за счет собственных средств (3,6 млрд тенге)
 ■ за счет бюджетных средств (29,8 млрд тенге)

Структура займов в разрезе целей использования по состоянию на 1 января 2018 года (по объему займов)



Анализ структуры займов в разрезе целей показал, что наибольшую долю занимают займы, выданные на приобретение жилья и земельного участка (70,62%). Доля займов, выданных на приобретение жилья по всем государственным программам, составляет 24,07%.

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

Таблица № 7

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2014 год	Факт за 2015 год	Факт за 2016 год	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Исполнение, %
Договоры о жилстройсбережениях	ед.	178 986	224 703	292 116	290 000	352 301	121,5
Объем выдачи займов	млн тенге	97 826	151 650	147 927	180 959	289 807	160,2

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.

Продукт с социальной направленностью.

При формировании своих продуктов Банк стремится учитывать интересы всех социальных групп. В 2017 году произошли следующие изменения в рамках социальной направленности продуктового предложения.

1. Утверждена сниженная ставка вознаграждения в размере 5% годовых по промежуточным жилищным займам, предоставляемым Банком по программе "Нұрлы жер" по направлению "Строительство кредитного жилья через систему жилстройсбережений".

2. Утверждена сниженная ставка вознаграждения в размере 5% годовых при расчете платежеспособности клиентов по программе "Нұрлы жер" по направлению "Развитие индивидуального жилищного строительства".

3. Утверждена сниженная ставка вознаграждения по промежуточному жилищному займу "Женіл" в размере 5% годовых в рамках программы "Алматы жастары".

4. Утверждена Инструкция по организации работы в АО "Жилстройсбербанк Казахстана" в рамках Программы "Дорожная карта поддержки молодежи города Алматы на 2017–2020 годы" по направлению "Обеспечение жильем и поддержка молодых семей".

Комиссии Банка

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

При этом Банк придерживается политики установления минимальных тарифов за свои услуги. Данная политика направлена на максимальное привлечение новых клиентов в систему жилищных строительных сбережений. Такая политика хорошо себя зарекомендовала при продвижении продукта на рынке и способствовала расширению потенциальной базы клиентов.

С 1 апреля 2017 года отменены комиссия за заключение договора о жилстройсбережениях и комиссия за увеличение договорной суммы. Кроме того, имел место ряд важных изменений.

1. Одобрены и утверждены:

- предельные размеры комиссий, взимаемых Банком;
- предельные суммы принимаемых вкладов, предельные сроки накопления, предельные величины ставок вознаграждения по вкладам;
- предельные суммы, сроки предоставляемых банковских займов;
- предельные величины ставок вознаграждения по банковским займам.

2. Одобрены и утверждены предельные величины ставок и тарифов (комиссионных сборов) на осуществление банковских операций по обслуживанию юридических лиц.

3. Утвержден Перечень ставок и тарифов (комиссионных сборов) на проведение банковских операций для физических лиц.

4. Утвержден Перечень ставок и тарифов (комиссионных сборов) на проведение банковских операций для юридических лиц.

5. Введена комиссия за досрочное изъятие вкладчиком суммы денег со вклада до истечения 12 месяцев с даты подписания договора о жилищных строительных сбережениях (независимо от способа поступления денег).

6. Введена комиссия за оплату государственной услуги или уплату пошлины (налога, штрафа, пени) через терминал Банка.

7. Внесены изменения в размер комиссии и возможность отнесения расходов по оплате комиссии в размере 150 (сто пятьдесят) тенге за 1 платеж с одного ИИН, независимо от суммы платежа, на расходы Банка в интернет-банкинге, банкоматы и мультикиоски АО "Народный Банк Казахстана".

8. Утвержден перечень размеров тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для АО "Ипотечная организация "Казахстанская ипотечная компания".

9. Утвержден Перечень размеров тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для юридических лиц, осуществляющих деятельность по заключению и исполнению договоров страхования на основании лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности в отрасли "общее страхование".

10. Утверждены размеры оплаты небанковских услуг АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Улучшение условий и процедур обслуживания

1. С 1 августа 2017 года в Банке внедрена новая тарифная программа "Баспана", которая оптимизировала продуктовую линейку, сделала ее проще и доступнее. Внедрение тарифной программы "Баспана" направлено на сокращение постдеPOSITНЫХ операций и позволяет легко и быстро предоставить консультации клиенту.

2. Исключено требование по наличию 50 МРП на сберегательном счете и по сроку действия вклада в ЖСС не менее 6 месяцев при объединении вкладов участниками государственных, региональных и иных программ и проектов.

3. Утверждены условия опции льготного периода при предоставлении предварительных и промежуточных жилищных займов в рамках бронирования жилья с эскроу-счетом заказчика.

4. Исключено требование по достижению значения Оценочного показателя по промежуточному жилищному займу в размере 1,25 на момент выдачи займа.

5. Исключено ограничение по обеспечению в виде квартир в многоквартирных домах по предварительным жилищным займам по приобретаемой недвижимости.

6. Изменены сроки предоставления промежуточных жилищных займов "Жеңіл" в рамках тарифной программы "Баспана".

7. Утвержден новый альтернативный канал приема платежей через АО "Сбербанк" (терминалы, сбербанк-онлайн, банкоматы).

Наряду с улучшением действующих условий Банк проводит работу по разработке и внедрению новых продуктов для населения.

В настоящее время утверждена Программа АО "Жилстройсбербанк Казахстана" "Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов", определяющая основные параметры накопления и кредитования получателей жилищных выплат в целях создания оптимальных условий для обеспечения их жильем.

Утверждена Программа "Дорожная карта поддержки молодежи города Алматы на 2017–2020 годы" по направлению "Обеспечение жильем и поддержка молодых семей".

В рамках Программы Банка "Свой дом" внесены изменения в ценовые диапазоны стоимости жилья, в том числе расширен перечень населенных пунктов в разрезе ценовых диапазонов, утверждены ценовые диапазоны для ИЖС, расширен перечень лиц, инициирующих строительство, утверждены процедуры реализации жилья по трем ключевым направлениям: "Жилье, построенное за счет застройщика", "Жилье, построенное за счет размещения обусловленного депозита" и "Жилье для дольщиков"; кроме того, утверждены особенности реализации жилья по списку организации (работодателя). Регламентированы процедуры бронирования жилья, направленные на закрепление строящегося жилья за клиентом, а также обеспечение выкупа жилья после завершения строительства.

Инвестиционная деятельность

Инвестиционная деятельность Банка направлена на эффективное инвестирование имеющихся в наличии свободных денежных средств с целью сохранности активов Банка.

По состоянию на 1 января 2018 года финансовые активы Банка составили 282,1 млрд тенге, в том числе ценные бумаги 261,7 млрд тенге, межбанковские депозиты 15,2 млрд тенге, обратное РЕПО 0,7 млрд тенге, корреспондентские счета 4,4 млрд тенге.

При этом доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составила 86,77%.

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

Таблица № 8

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2014 год	Факт за 2015 год	Факт за 2016 год	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Исполнение, %
Активы	млн тенге	422 992	474 064	621 550	712 761	762 267	107
Собственный капитал	млн тенге	108 182	107 582	118 882	136 313	152 890	112
Обязательства	млн тенге	314 810	366 481	502 668	576 447	609 378	106
ROE	%	11,28	14,12	19,96	15,28	18,83	123
ROA	%	2,97	3,40	4,12	2,92	3,70	127
Депозитная база	млн тенге	247 560	296 956	407 098	487 690	520 245	107
Кредитный портфель	млн тенге	203 793	276 154	326 576	405 677	460 058	113

Сведения о цене размещения акций и их оплате:

1) количество, виды объявленных акций: простые акции – 7 830 000 штук, привилегированные акции – 0 штук.

2) номинальная стоимость одной простой акции – 10 000,00 тенге;

3) акции размещены по праву преимущественной покупки Единственному акционеру Банка.

Таблица № 9

Акционерный капитал

(в тысячах казахстанских тенге, за исключением количества акций)	Акции (тыс. шт)	Обыкновенные акции	Итого
На 1 января 2016 года	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2016 года	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2017 года	7,830	78,300,000	78,300,000

Единственный акционер Банка имеет доступ ко всей информации касательно условий и порядка выплаты дивидендов, финансового положения Банка и другого. Для выплаты дивидендов Банк руководствуется порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга, утвержденным Единственным акционером.

Расчет размера дивидендов производится исходя из суммы чистого дохода Банка, отраженного в годовой аудированной финансовой отчетности Банка, составленной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о бухгалтерском учете и финансовой отчетности и международных стандартов финансовой отчетности. При этом размер дивидендов определяется с учетом законодательства Республики Казахстан.

Размер дивидендов может быть определен Единственным акционером в особом порядке при рассмотрении вопроса об утверждении порядка распределения прибыли за соответствующие периоды.

В 2017 году дивиденды выплачены в размере 6 778 929 тыс. тенге, в 2016 году дивиденды не выплачивались.

Выпуск собственных облигаций Банка

В 2017 году прошла регистрацию первая облигационная программа Банка в размере 100 млрд тенге (свидетельство о госрегистрации от 17 ноября 2017 года № F66). В рамках данной программы осуществлен первый выпуск облигаций в размере 40 млрд тенге (свидетельство о госрегистрации от 17 ноября 2017 года № F66-1) со сроком обращения 7 лет, полугодовым купоном, ставка по которому будет определена по итогам первых состоявшихся специализированных торгов по размещению облигаций.

Облигации прошли процедуру листинга на АО "Казахстанская фондовая биржа" и включены в официальный список по категории "Облигации" основной площадки. По состоянию на 1 февраля 2018 года размещение не проводилось, торги не открыты

5.3. УЧАСТИЕ БАНКА В РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Реализация ГП 2005–2007 и ГП 2008–2010

В соответствии с ГП 2005–2007 и ГП 2008–2010 Банк был определен оператором по их реализации. На сегодня ГП 2005–2007 и ГП 2008–2010 завершили свое действие.

По ГП 2005–2007 и ГП 2008–2010 на 1 января 2018 года было выдано 32 370 займов на сумму 91 152 млн тенге.

Реализация ГП 2011–2014 и программа «Доступное жилье – 2020»

В рамках данных программ Банк был определен оператором по их реализации, на сегодняшний день программы завершили свое действие.

Программа развития регионов до 2020 года

В рамках мероприятий по реализации Программы развития регионов до 2020 года (Программа) по двум направлениям Программы ("Жилье для всех категорий населения", "Жилье для молодых семей") в 2017 году вкладчикам Банка предоставлено 1 557 займов на сумму 7 198 млн тенге, введено в эксплуатацию 44 тыс. кв. м жилья, или 663 квартиры.

По направлению "Жилье для всех категорий населения" сдано в эксплуатацию 3 жилых дома общей площадью 31 тыс. кв. м, или 438 квартир.

По направлению "Жилье для молодых семей" введено в эксплуатацию 2 жилых дома общей площадью 13 тыс. кв. м, или 225 квартир.

Реализация Государственной программы инфраструктурного развития "Нұрлы жол" на 2015–2019 годы

Согласно Программе "Нұрлы жол" Банк являлся оператором реализации кредитного жилья, которое строится операторами строительства – МИО и АО "Байтерек Девелопмент".

Реализация данной программы продолжается в рамках государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер".

Реализация Государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер" на 2017–2021 годы

Постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2016 года № 922 утверждена государственная Программа жилищного строительства "Нұрлы жер". В Программе "Нұрлы жер" в период 2017–2021 годов предусмотрено ежегодное кредитование ЖССБК в размере 24 млрд тенге (за 5 лет – 120 млрд тенге) для предоставления предварительных и промежуточных займов.

При этом согласно закону Республики Казахстан от 29 ноября 2016 года № 25-VI ЗРК "О республиканском бюджете на 2017-2019 годы" в республиканском бюджете на 2017 год в рамках Программы "Нұрлы жер" были предусмотрены средства в размере 8 млрд тенге. В результате 22 ноября 2017 года на основании кредитного договора между Банком и Министерством финансов Республики Казахстан ЖССБК предоставлены бюджетные средства в размере 8 млрд тенге для предоставления предварительных и промежуточных жилищных займов вкладчикам.

В 2017 году вкладчикам Банка предоставлено 4 062 займа на сумму 30 459,42 млн тенге, введено в эксплуатацию 716,8 тыс. кв. м жилья, или 12 801 квартира.

По направлению «Стимулирование строительства жилья частными застройщиками»:

- между Банком и застройщиками подписано 11 соглашений о сотрудничестве по строительству 11 жилых домов общей площадью 140,595 тыс. кв. м, или 595 квартир;
- сдан в эксплуатацию один жилой дом общей площадью 1,557 тыс. кв. м, или 27 квартир, выдано 22 займа на сумму 101,42 млн тенге.

По направлению «Строительство кредитного жилья, реализуемого через систему жилстройсбережений» введено в эксплуатацию 189 жилых домов общей площадью 714 тыс. кв. м, или 12 762 квартиры, выдано 4 028 займов на 30 226,7 млн тенге.

По направлению «Развитие индивидуального жилищного строительства» введено в эксплуатацию 12 жилых домов общей площадью 1,236 тыс. кв. м в Костанайской области, выдано 12 займов на сумму 131,3 млн тенге.

Привлеченные средства

Привлеченные средства Банка включают кредиты, полученные от Правительства Республики Казахстан, АО "Фонд Национального Благополучия "Самрук-Казына" и АО "НУХ "Байтерек", из республиканского и местных бюджетов.

Подробная информация по привлеченным средствам и их освоению приводится в следующей таблице:

Таблица № 10

Кредитор / займодавец	Сумма по договору в валюте договора	Размер процент- ных ставок	Сроки действия			Сумма основного долга на отчетную дату	Освоено всего (01.01.18)	Процент освоения (01.01.18)
			дата подписания	дата поступления средств заимствования	последняя дата погашения			
Министерство финансов РК	23 560,00	1% годовых	29.08.2008	02.09.2008	01.12.2018	23 560,00	23 560,00	100%
Министерство финансов РК	12 200,00	1% годовых	11.07.2012	31.07.2012	18.07.2023	12 200,00	10 931,83	89,5%
АО "ФНБ "Самрук- Казына"	18 277,00	1% годовых	04.02.2010	11.06.2010	01.08.2019	18 277,00	18 277,00	100%
АО "ФНБ "Самрук- Казына"	15 163,00	1% годовых	03.03.2011	27.04.2011	30.11.2021	15 163,00	15 163,00	100%

АО "НУХ "Байтерек"	22 000,00	0,15% годовых	25.03.2016	25.03.2016	24.03.2036	22 000,00	22 000,00	100%
Министерство финансов РК	8 000,00	0,15% годовых	22.11.2017	27.11.2017	27.11.2037	8 000,00	7 838,04	98%
Акимат г. Алматы	1 000,00	0,01% годовых	06.11.2017	15.11.2017	30.09.2025	1 000,00	378,04	38%
ИТОГО:	100 200,00					100 200,00	98 147,91	89%

Бюджетный кредит, полученный Банком в рамках Программы "Развития регионов 2020", в сумме 12,2 млрд тенге освоен на 89,5%. Освоение средств будет осуществлено в рамках ввода в эксплуатацию и реализации жилья по Программе.

По итогам 2017 года кредитные средства, предоставленные Банку из Национального фонда Республики Казахстан, в размере 22 млрд тенге освоены в полном объеме, бюджетный кредит, предоставленный Министерством финансов Республики Казахстан в рамках программы "Нұрлы жер", в размере 8 млрд тенге освоен на 98% с перевыполнением плана, предусматривавшего освоение в 2017 году 4 млрд тенге.

Выплата компенсации

В связи с переходом к режиму свободного плавающего обменного курса тенге Правительством Республики Казахстан принято решение о выплате компенсации по вкладам в жилищные строительные сбережения в размере 35,5% от суммы вклада, из них 21,5% – за счет средств республиканского бюджета, 14% – за счет собственных средств Банка.

В соответствии с Правилами выплаты акционерным обществом "Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана" компенсации по вкладам в жилищные строительные сбережения предусмотрена выплата компенсации в три этапа:

- два этапа в 2016 году – до 1 августа 2016 года и до 31 декабря 2016 года;
- один этап – в 2017 году – до 1 июля 2017 года.

В 2016 году по 316 489 вкладам произведено зачисление компенсации на сумму 29,3 млрд тенге, из них 18,9 млрд тенге – за счет средств республиканского бюджета и 10,4 млрд тенге – за счет собственных средств Банка.

В 2017 году по 284 459 вкладам произведено зачисление компенсации на сумму 20,3 млрд тенге, из них 11,3 млрд тенге – за счет средств республиканского бюджета и 9,0 млрд тенге – за счет собственных средств Банка.

Участие Банка в реализации социальных проектов

Банк участвует в реализации социального проекта государства – Программы "Нұрлы жер", предусматривающей новые механизмы, призванные обеспечить еще больше казахстанских семей доступным жильем.

В 2017 году реализация программы "Нұрлы жер" способствовала оживлению рынка ипотечного кредитования и росту спроса на покупку жилья со стороны населения. В 2017 году вкладчикам Банка предоставлено 4 062 займа на сумму 30 459,42 млн тенге, введено в эксплуатацию 716,8 тыс. кв. м жилья, или 12 801 квартира.

Банк также реализует собственную программу "Свой дом", нацеленную на увеличение объемов жилищного строительства и реализацию жилья по доступной цене для широких слоев населения. Программы, реализуемые Банком, призваны стимулировать жилищное строительство по доступным ценам, тем самым решить проблему улучшения жилищных условий граждан и проблему жилищного строительства, что, в свою очередь, оказывает мультипликативный эффект на экономическое развитие регионов и страны в целом: способствует созданию новых объектов инфраструктуры (коммунальной, социальной и

другой), стимулирует развитие действующих производств и создание новых, способствует росту занятости населения, развитию смежных отраслей промышленности.

Также в отчетном периоде Банком продолжена работа по кредитованию на льготных условиях (по сниженным ставкам вознаграждения) воспитанников интернатных организаций Республики Казахстан в возрасте до 21 года включительно, являющихся сиротами или оставшихся без попечения родителей, детей-сирот, находящихся под опекой / на патронатном воспитании в возрасте до 18 лет. Количество выданных займов воспитанникам интернатных организаций за 2017 год составило 11 единиц на сумму 73,5 млн тенге. Количество открытых договоров о ЖСС воспитанников интернатных организаций за 2017 год составило 1 084 единицы, общая сумма накоплений по счетам – 121,9 млн тенге.

Кроме того, филиалами Банка с 2007 года 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.

В конце 2017 года силами работников Банка была организована благотворительная ярмарка для сбора средств в поддержку детей работников Банка, нуждающихся в медикаментах и операциях. Также в 2017 году работники Банка и его филиалов собрали средства для оказания финансовой поддержки родителям больного ребенка, нуждающегося в срочной операции.

5.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

В соответствии с ИТ-стратегией в отчетном периоде Банком проводилась работа по развитию дистанционных и альтернативных каналов обслуживания клиентов, а также автоматизации бизнес-процессов.

Развитие дистанционных и альтернативных каналов обслуживания

1. Введен в эксплуатацию портал недвижимости vaspana.kz. Vaspana.kz – это единая электронная платформа по реализации жилья для вкладчиков Банка, где можно выбрать интересующий вас объект, ознакомиться с условиями жилищной программы по приобретению жилья, подать заявку на участие в пуле квартир и следить за всем в своем личном кабинете. Интеграция с интернет-банкингом позволяет использовать клиенту данные по его депозитам для участия в государственных программах.

Портал недвижимости vaspana.kz объединяет клиентов Банка, строительные компании и государственные органы на одной платформе на единой базе данных. На портале можно проголосовать за понравившийся объект, подать заявку на участие в госпрограмме и выбрать квартиру, используя таблицу предпочтений.

Vaspana.kz аккумулирует в себе все объекты недвижимости, реализуемые в рамках госпрограммы, независимо от того, кто является застройщиком. Портал разработан для удобства и прозрачности процесса распределения жилья.

2. Доработан интернет-банкинг ЖССБ24. Произведены интеграция с порталом недвижимости vaspana.kz и оптимизация прочих процессов.

3. Заключен договор о сотрудничестве с АО "Сбербанк", в части приема платежей услуг Банка через каналы партнера (интернет-банк, терминалы, банкоматы).

4. Заключен договор о сотрудничестве с Beeline, в части приема платежей услуг Банка через баланс телефона оператора Beeline. Оплату можно произвести путем отправки СМС-сообщения.

5. Заключен новый договор с АО "Казпочта" в части онлайнизации оплаты через партнера, открытия вкладов через отделения партнера и обнуления комиссии за оплату услуг Банка.

6. Заключено дополнительное соглашение с Halyk Bank в части обнуления комиссии за оплату услуг через терминалы партнера для клиентов.

7. Заключено дополнительное соглашение с QIWI в части обнуления комиссии за оплату услуг через терминалы партнера для клиентов.

8. Доработана социальная сеть консультантов. Внедрено открытие вклада для действующих клиентов, доработаны выходные формы, разработана административные части приложения.

9. Реализовано пополнение депозита по QR-коду через платежный шлюз по выбору клиента – KaspiBank или Erau. Новый способ позволит вкладчикам значительно сократить шаги по онлайн-оплате. Также этот способ оплаты сокращает ошибки, которые человек может допустить, вводя свои реквизиты.

Автоматизация деятельности Банка

1. Реализована оплата регистрационного сбора при оформлении кредита в Банке через терминалы ЖССБК. Ранее клиентам приходилось оплачивать у партнеров, тратя на это свое время.

2. Внедрена система "Хранилище электронного документооборота", предназначенная для архивирования документов, находящихся в системе электронного документооборота (СЭД), с целью увеличения производительности СЭД и высвобождения пространства для новых документов в СЭД.

3. В автоматизированной банковской информационной системе (АБИС) "Colvir" внедрена новая опция "Собственные ценные бумаги", которая позволяет осуществлять выпуск и учет собственных ценных бумаг.

4. Внедрена функция Configuration Manager в системе управления процессами "Service Desk", позволяющая выполнять развертывание операционных систем, инвентаризационных отчетов для контроля за использованием программных продуктов и оборудования.

5. Осуществлен запуск резервного центра платежной системы Банка (с проведением совместного с Национальным Банком Республики Казахстан тестирования).

6. Произведена интеграция Банка с платежным шлюзом "электронного правительства" в части передачи данных о платежах в бюджет. Проект реализован в рамках требований регуляторов и рейтинга Doing Business.

7. Доработан внешний сайт Банка www.hcsbk.kz. Разработана мобильная версия внешнего сайта, оптимизированы главная страница, раздел доступное жилье и проведены другие работы по оптимизации сайта.

8. Доработан корпоративный портал Банка. Полностью переделан дизайн корпоративного портала, внедрены онлайн-сервисы "Расчетный лист", "График отсутствий", "Задачи", "Онлайн-отчет по обучению", произведена интеграция с АБИС Банка.

9. Произведена интеграция Банка с ИС "Электронные счета фактуры". Это необходимо для оптимизации процесса выставления счетов на оплату.

5.5. РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

В целях улучшения качества обслуживания клиентов в Банке функционирует система мониторинга и контроля качества обслуживания в режиме реального времени.

В 2017 году автоматизировано присвоение статуса, прием, рассмотрение и выдача кредитной заявки по Программе строительства городского ипотечного жилья в г. Алматы.

Реализован процесс расчета платежеспособности заявителей-арендаторов АО "Байтерек Девелопмент".

Реализован новый вид кредитной программы в АБИС "Колвир" в паспорте кредита – "Свой Дом" (дольщики) и процесс оценки платежеспособности по программе "Свой дом", долевое участие, процесс кредитной заявки по программе "Алматы жастары".

Реализован процесс создания и утверждения объекта по программе "Нұрлы жер", а также функционал отправки кредитного досье, приема/отправки данных в АО "КИК" через канал ФАСТИ; кредитная заявка по переводу денег в рамках Программы "Нұрлы жер" – ИЖС". Доработана отправка в АО "КИК" графика погашения XML-формата.

Реализованы в АБИС "Colvir" и ВРМ тарифная программа "Баспана", а также прием кредитных заявок по тарифной программе "Баспана" в ВРМ.

Автоматизирована типизация документов в электронном архиве.

По лицам, связанным с Банком особыми отношениями, автоматизированы процессы создания текущего счета, кредитная заявка по программам (ППР 2020, "Свой дом", "Нұрлы жол", "Региональное развитие 2020") и посткредитного обслуживания, такие как:

- "Исключение созаемщика",
- "Смена даты погашения",
- "Досрочное полное/частичное погашение займа",
- "Замена/исключение залога",
- "Переход на жилищный заем".

Автоматизированы процессы посткредитного обслуживания: "Пролонгация кредитного договора" и "Смена даты погашения".

В АБИС "Colvir" реализованы:

- график субсидирования,
- список должников юридических лиц,
- массовая операция по автоматическому переходу на жилищный заем,
- функционал выдачи займа с автопереходом.

Возрождена в ВРМ выдача займа под расписку.

В ВРМ реализованы:

- калькулятор по предварительному расчету ОП и рекомендуемого взноса,
- процесс "Длительные поручения",
- процесс "Снятие / безналичный перевод денег с текущего счета",
- пролонгация договоров страхования.

Произведены интеграция системы ВРМ с порталом недвижимости и реализация проекта СЭО через ВРМ.

Реализован автоматический мониторинг финансового состояния ИП.

Для дальнейшего использования в работе предоставлены доступы к данным кубам руководителям ОФ / начальникам / заинтересованным подразделениям.

5.6. ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Таблица № 11

Основные статьи баланса, млн тенге	2015 год	2016 год	2017 год	Изменение, %
Активы	474 064	621 550	762 267	123

Кредиты и авансы клиентам	276 154	326 576	460 058	141
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	123 331	103 219	158 421	153
Денежные средства и их эквиваленты	35 430	80 597	62 700	(22)
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	-	68 666	57 925	(16)
Прочие активы	39 149	42 491	23 163	(45)
Обязательства	366 481	502 668	609 378	121
Средства клиентов	301 033	413 276	526 796	127
Заемные средства	61 464	68 266	72 102	106
Прочие обязательства	3 984	21 125	10 480	(50)
Капитал	107 582	118 882	152 890	129

Активы Банка в 2017 году выросли на 23% и составили 762,3 млрд тенге. В значительной мере рост активов обеспечен увеличением суммы выданных клиентам займов, которые составляют 60% от валюты баланса. Объем кредитов клиентам вырос в 2017 году на 133,5 млрд тенге, или на 41%. Портфель кредитов хорошо диверсифицирован – доля 10 крупнейших заемщиков банка в портфеле составляет 0,19%. 99,6% займов имеют обеспечение в виде объектов жилой недвижимости. Объем просроченных и обесцененных займов в 2017 году составил 1,4 млрд тенге.

Банк выдает займы только физическим лицам. Промежуточные жилищные займы по итогам 2017 года составили 213,9 млрд тенге, или 46% портфеля. По итогам года их объем вырос более чем на 75%. Объем жилищных займов вырос на 47%, почти до 150 млрд тенге – доля в портфеле составила 33%. На предварительные жилищные займы приходится примерно 21% выданных в 2017 году кредитов.

Увеличился объем инвестиционных вложений в структуре активов – это связано в первую очередь с расширением инвестиций в ноты Национального Банка Республики Казахстан в качестве надежного инструмента сохранения временно свободных средств. На инвестиции Банка в ценные бумаги приходится 28% активов по итогам 2017 года. Доля денежных средств и их эквивалентов – 8%. Так же как и любой финансовый институт, Банк особое внимание уделяет развитию своей инвестиционной деятельности, направленной на эффективное инвестирование имеющихся в наличии свободных денежных средств с целью сохранности активов Банка.

Обязательства Банка в 2017 году выросли на 21%, до 609,4 млрд тенге. 86% в структуре обязательств приходится на средства клиентов. Объем счетов клиентов в минувшем году увеличился на значительные 27%. В 2016 году рост составлял 37%. Этот рост говорит о том, что все больше казахстанцев находят привлекательной модель жилищных сбережений, предлагаемую Банком. Большинство вкладов учитываются как долгосрочные вложения, однако вкладчики имеют право снимать средства со счетов до наступления сроков погашения вкладов. Доля 10 крупнейших клиентов в структуре вкладов в 2017 году составила 0,09%.

По условиям договора о жилищных строительных сбережениях вкладчики Банка имеют право на получение жилищного кредита в сумме, равной разнице между договорной суммой и их аккумулированными вкладами, начисленному вознаграждению и государственной премии по решению государства при условии полного их соответствия условиям заключенного с ними договора.

Заемные средства Банка по итогам 2017 года составили 72,1 млрд тенге, или 12% от обязательств. Кредиторы Банка представлены Министерством финансов Республики Казахстан, ФНБ "Самрук-Казына" и Единственным акционером.

Собственный капитал Банка в 2017 году увеличился на 29% и достиг 153 млрд тенге. Доля капитала в структуре баланса Банка составляет 20%. Рост капитала связан с увеличением дополнительного оплаченного капитала и уменьшением резервов переоценки стоимости финансовых активов, имеющих в наличии для продажи.

Национальный Банк Республики Казахстан требует от Банка поддерживать коэффициент достаточности капитала k1 на уровне не ниже 5%, k1-2 – 6%, и k2 – 7,5%. Все указанные коэффициенты Банка в 2017 году сложились на уровне 57%, что говорит о высокой финансовой устойчивости.

Деятельность Банка также характеризуется невысокими показателями долговой нагрузки. Объем долга к собственному капиталу в 2017 году составил 3,99, а к EBITDA – 15,92. Коэффициент финансового левереджа по итогам года сложился на уровне 3,99.

Таблица № 12

Основные статьи отчета о прибылях и убытках, млн тенге	2015	2016	2017	Изменение, %
Процентные доходы	33 845	45 226	53 559	118
Процентные расходы	-6 480	-8 519	-10 704	126
Чистые процентные доходы	27 365	36 707	42 855	117
Восстановление/ (создание) резерва под обесценение кредитного портфеля	-196	194	-280	(44)
Чистые процентные доходы после (создания) / восстановления резерва под обесценение кредитного портфеля	27 169	36 901	42 575	115
Комиссионные доходы	795	744	833	112
Комиссионные расходы	-840	-1 593	-1 368	84
Административные и прочие операционные расходы	-8 520	-10 064	-11 774	117
Прочие операционные расходы	-1 426	-1 002	-3 132	313
Прибыль до налогообложения	17 178	24 986	27 134	109
Расходы по налогу на прибыль	-1 946	-2 390	-1 547	46
Прибыль за год	15 232	22 596	25 587	113

Процентные доходы Банка в 2017 году выросли на 18% и составили 53,6 млрд тенге. 50% от этой суммы приходится на проценты по выданным займам, которые в минувшем году достигли 26,8 млрд тенге. 43% процентных доходов составляет вознаграждение по инвестиционным ценным бумагам – именно они обеспечили основной рост доходов Банка в 2017 году.

Размер процентных расходов в 2017 году увеличился на 26% и составил 10,7 млрд тенге. 87% этих расходов (9,3 млрд тенге) составляет вознаграждение по счетам клиентов. Остаток суммы приходится преимущественно на процентные расходы по заемным средствам.

В результате чистые процентные доходы Банка сложились на уровне 42,9 млрд тенге и выросли на 17%. Прибыль Банка за год составила 25,6 млрд тенге и выросла на 13%. В 2016 году рост был значительным и составлял 48%. Показатель ROE в 2017 году составил 18,83% по сравнению с 20,79% в 2016 году. Показатель ROA снизился с 4,32% в 2016 году до 3,70% в 2017 году. Операционная рентабельность (прибыль/расходы) достигла 83% (96% в 2016 году).

Таблица № 13

Сравнение плановых и фактических значений основных индикаторов

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2014 год	Факт за 2015 год	Факт за 2016 год	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Исполнение, %
Активы	млн тенге	422 992	474 064	621 550	712 761	762 267	107
Собственный капитал	млн тенге	108 182	107 582	118 882	136 313	152 890	112
Обязательства	млн тенге	314 810	366 481	502 668	576 447	609 378	106
ROE	%	11,28	14,12	19,96	15,28	18,83	123
ROA	%	2,97	3,40	4,12	2,92	3,70	127
Депозитная база	млн тенге	247 560	296 956	407 098	487 690	520 245	107
Кредитный портфель	млн тенге	203 793	276 154	326 576	405 677	460 058	113

5.7. РЕЙТИНГИ БАНКА

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

В июле 2017 года Международное рейтинговое агентство Moody's Investors Service подтвердило долгосрочный депозитный рейтинг в национальной валюте ЖССБК на уровне Ваа3 и базовую оценку кредитоспособности на уровне ба2, прогноз "Стабильный".

В апреле 2017 года Fitch Ratings (Fitch) подтвердил долгосрочные рейтинги дефолта эмитента (РДЭ) в национальной валюте на уровне "BBB-". Прогноз по рейтингам – "Стабильный". Краткосрочный РДЭ в национальной валюте на уровне "F3", прогноз "Стабильный".

Банк имеет самые высокие рейтинги среди банков второго уровня Республики Казахстан.

5.8. КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ НА 2018–2020 ГОДЫ

В соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года и Планом развития Банка на 2017–2021 годы определено достижение следующих ключевых показателей.

Таблица № 14

Показатели	ед.	2017Ф	2018П	2019П	2020П
Рентабельность активов (ROA)	%	3,70	2,66	2,15	2,19
Уровень провизий по займам к КП (не более)	%	0,30	0,68	1,31	1,44
Доля участников системы ЖСС к ЭАН	%	12,1	12,4	13,7	15,0
Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения в национальной валюте	%	27,2	26,1	27,7	28,4

Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья, выданных БВУ и ИК	%	33,5	33,1	32,5	30,8
Доля КП к активам Банка	%	60	58	59	61
Перевод операций по обслуживанию клиентов в онлайн*	%	-	10	20	-

* Показатель введен в рамках новой Стратегии развития Банка до 2023 года, в связи с чем в 2017 году расчеты по данному показателю не производились.

Кроме того, в 2018–2020 годах работа Банка будет направлена на следующие ключевые задачи:

1) реорганизация системы сбыта продуктов ЖСС, включая переход в онлайн. Бизнес-процессы, ВД Банка, IT-инфраструктура и программное обеспечение реорганизованы в соответствии с переносом акцента по сбыту продуктов на агентскую сеть, онлайн и cross-selling;

2) продажи продуктов Банка через механизм cross-selling;

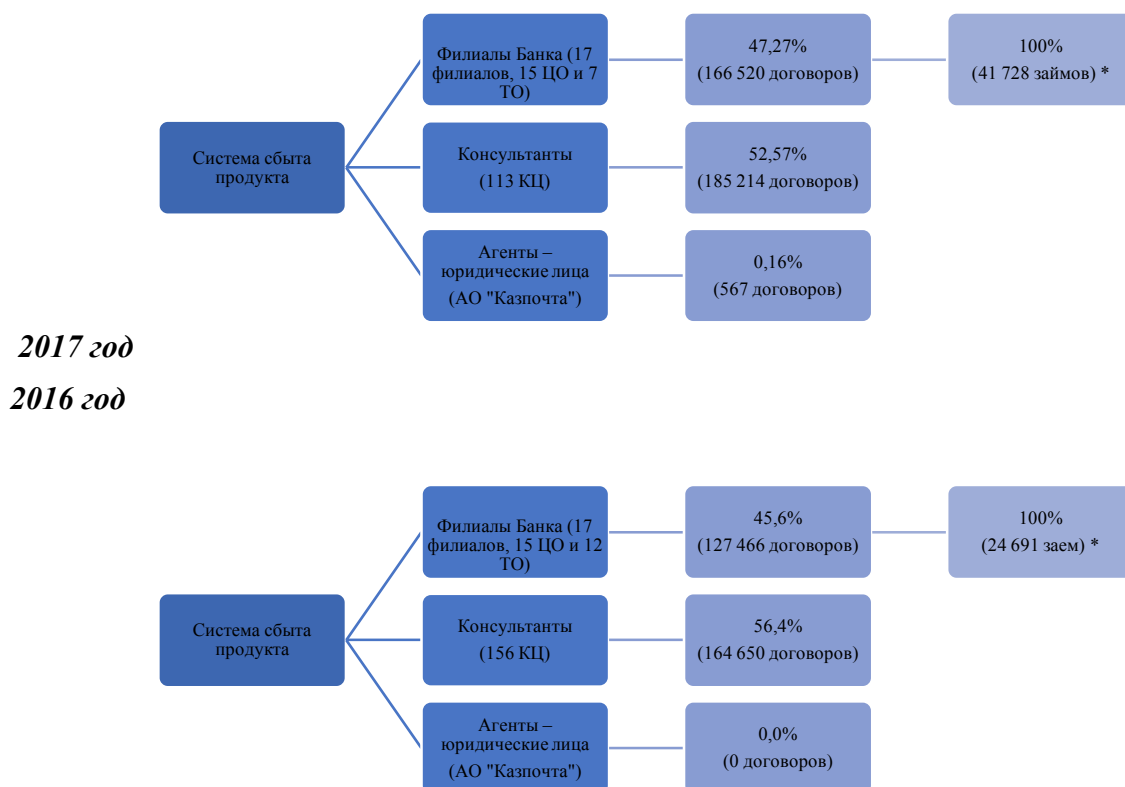
3) расширение источников фондирования, в том числе секьюритизация.

VI. СИСТЕМА ПРОДАЖ И СТИМУЛИРОВАНИЯ СБЫТА

Заключение договоров о жилстройсбережениях и предоставление займов клиентам Банка осуществляются посредством системы продаж, включающей филиалы, центры и точки обслуживания, консультантов и агентов (организаций, оказывающих Банку агентские услуги в рамках заключенных агентских соглашений).

Основные участники системы продаж продукта, количество заключенных ими договоров о жилстройсбережениях за 2017 год в сравнении с аналогичными показателями 2016 года представлены в схеме № 1.

Схема № 1



* Займы выдаются только филиалами Банка.

Успешная деятельность Банка характеризуется достаточно высокими темпами развития, о чем свидетельствуют темпы роста ключевых показателей.

С целью обеспечения населения доступом к системе жилищных строительных сбережений, а также увеличения клиентской базы Банком с 1 апреля 2017 года отменена комиссия за заключение договоров о жилищных строительных сбережениях. Обнуление данной комиссии повлекло за собой увеличение количества новых договоров на 19% и увеличение объема притока депозитных взносов на 84%. Увеличение объема притока также обусловлено расширением полномочий консультантов по заключению договоров о жилищных строительных сбережениях, а также совершенствованием системы мотивации консультантов, направленной на повышение качества привлечения.

Контакт-центр

В целях получения обратной связи от клиентов используются следующие каналы связи и технические средства:

1) письменные обращения, поступившие нарочным, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс Банка;

2) устные обращения, поступившие по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка.

Прием (изъятие) обращений из соответствующих ИОС, в случае их наличия, производится на ежедневной основе.

В целом в 2017 году обработано 674 531 тыс. звонков от клиентов, что на 192 404 тыс. звонков больше, чем в 2016 году. Сектором по работе с обращениями обработано 11 257 обращений. Произведено порядка 197 313 исходящих звонков (по заявкам на сайте, по качеству обслуживания, по акциям, по пополнению счета, проблемным заемщикам, по ПТП / арестам / инкассовым распоряжениям).

В рамках развития контакт-центра в 2017 году Банком реализованы следующие пилотные проекты:

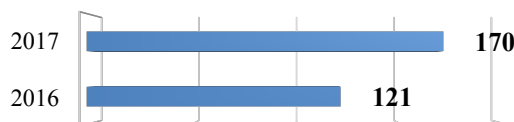
- видеокабина, расположенная в двух филиалах Банка – обслужено 1 175 клиентов;
- формирование собственной базы потенциальных клиентов – за декабрь сформирована база из 299 потенциальных клиентов, из них 146 заключили договоры;
- самостоятельный обзвон клиентов, не пополнявших депозит более трех месяцев, – за декабрь пополнения составили 77 511 млн тенге.

Альтернативные способы приема платежей

По итогам 2017 года через альтернативные каналы платежей поступило около 170 млрд тенге, что составило 52% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 327 млрд тенге. В 2016 году данный показатель составлял 121 млрд тенге, или 52,4% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 179 млрд тенге. Таким образом, по итогам 2017 года абсолютный денежный прирост составил 41%.

Динамика роста объемов платежей представлена в диаграмме ниже.

Диаграмма № 17



■ Сумма платежей поступивших альтернативным способом, млрд.тг

В 2018 году планируется увеличить долю безналичных платежей, осуществленных через мобильную версию интернет-банкинга, увеличить собственную терминальную сеть Банка.

Рекламная и PR-деятельность Банка

В 2017 году в рамках рекламной и PR-деятельности Банк реализовал ряд крупных проектов по повышению степени узнаваемости и доверия к бренду, а также по продвижению продуктов и сервисов Банка.

1. Республиканская ежегодная акция Банка "Жасыл мекен". По всей республике было высажено 1 000 саженцев во дворах домов вкладчиков ЖССБК.

2. День Жилстройсбербанка на выставке ЭКСПО-2017. Целью мероприятия стала популяризация цифровых технологий Банка, позиционирование его как технологичного финансового института.

3. Продвижение портала недвижимости baspana.kz: организована презентация нового портала для СМИ и деловых кругов, разработаны 4 видеоинфографики-инструкции по работе на портале, опубликовано более 50 материалов в СМИ и 36 постов в социальных сетях, посвященных данному онлайн-сервису.

4. Всемирный день сбережений. В рамках мероприятия впервые был проведен игровой квест, который собрал в социальных сетях 130 публикаций и 200 000 лайков. В филиалах проведен День открытых дверей, организована пресс-конференция с участием руководства Банка.

5. Рекламная и PR-кампании по разъяснению условий и реализации государственной программы "Нұрлы жер": с начала года вышло порядка 400 публикаций в СМИ, подготовлено и опубликовано 50 пресс-релизов, подготовлены видеоролики и размещены на республиканском телеканале Астана (всего 471 показ), напечатано и распространено 800 000 лифлетов, а также размещена реклама на билбордах (30 конструкций), лайтбоксах, остановочных комплексах, в метро, общественном транспорте, супермаркетах, отделениях банка (всего 170 размещений).

6. Обучающие семинары и тренинги для журналистов, блогеров, PR-специалистов в новом формате фасилитированных сессий.

7. Разработано 15 видеороликов на двух языках в виде инструкций и презентаций о деятельности Банка и его продуктах.

В 2017 году в СМИ в общей сложности было опубликовано 4 208 материалов с упоминанием Жилстройсбербанка. В рамках рубрики "Личный капитал" на 31 канале в программе "Информбюро" вышло 26 выпусков. Выпуски были посвящены реализации системы ЖСС и программы "Нұрлы жер".

Банк имеет официальные страницы в социальных сетях Facebook.com, Vk.com, Instagram.com, а также размещает видеоматериалы на видеохостинге Youtube.com. В 2017 году количество подписчиков в Facebook выросло на 19 200 человек и составило 49 400 пользователей, в социальной сети "ВКонтакте" прирост составил 15 400 пользователей, увеличив общее число подписчиков до 44 400 человек. С начала года была запущена новая страница Банка в Instagram.com, которая набрала за год 27 600 подписчиков.

Проведенное маркетинговое исследование в конце 2017 года показало, что 82% от общего количества респондентов доверяют Банку. Отмечается рост эффективности основных каналов рекламы Банка. Так, эффективность рекламы на телевидении выросла с 15,8% в 2016 году до 40,9% в 2017 году, наружной рекламы – с 5,2% в 2016 году до 13,3% в 2017 году, рекламы в Интернете – с 4,8% до 35,5%, в печатных СМИ – с 4,0% до 16,4%. Эффективность продвижения в социальных сетях в 2016 году не замерялась, в 2017 году она составила 21,7%. В итоге охват целевой аудитории посредством рекламной активности по сравнению с 2016 годом вырос на 11% и составил 78,9%. Узнаваемость системы жилстройсбережений и Банка также повысилась – 95,6% в 2017 году против 82% в 2016 году.

VII. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

7.1. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

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

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 (КУ) 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, поддержанию финансовой стабильности и прибыльности.

Отношения между участниками КУ в Банке регулируются внутренними документами Банка, разработанными на основе международной практики в области КУ. Структура корпоративного управления Банка соответствует законодательству и определяет разделение обязанностей между органами Банка.

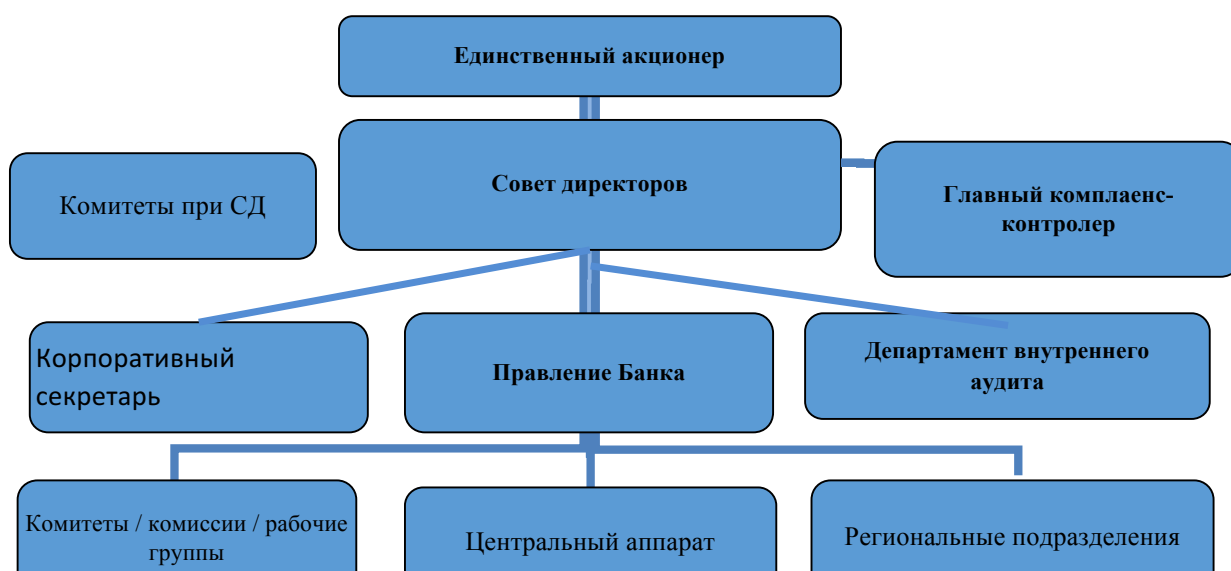
Принципами корпоративного управления Банка в соответствии с Кодексом корпоративного управления Банка являются:

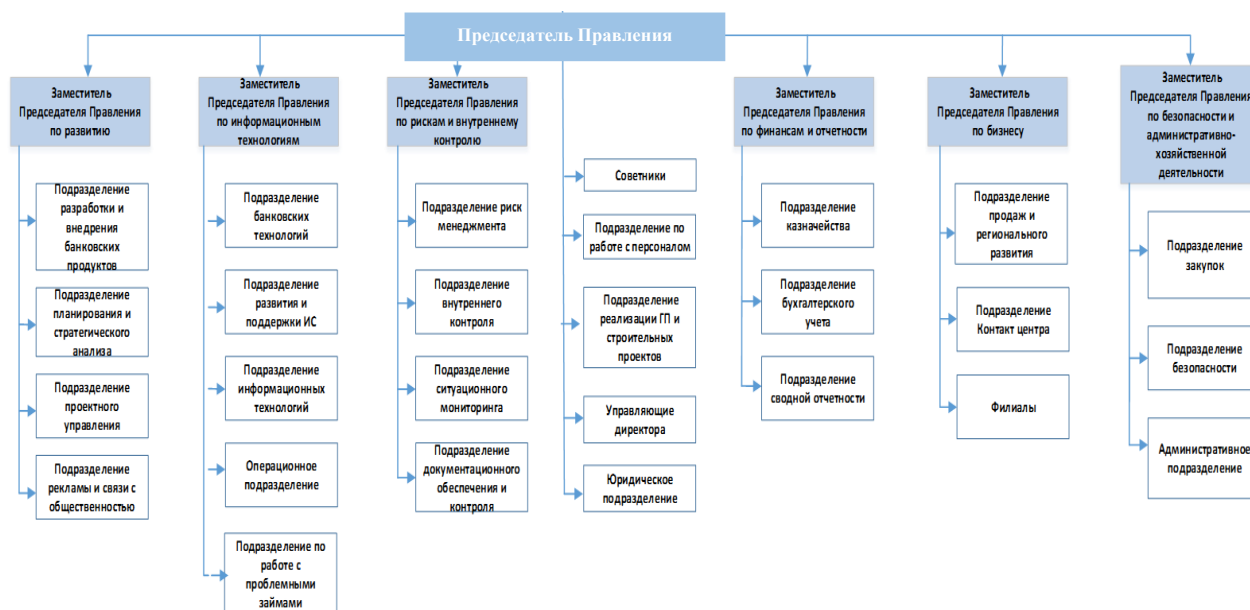
- 1) принцип разграничения полномочий;
- 2) принцип защиты прав и интересов Единственного акционера;
- 3) принцип эффективного управления Банком Советом директоров и Правлением;
- 4) принцип устойчивого развития;
- 5) принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
- 6) принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- 7) принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка.

С 2015 года Департаментом внутреннего аудита Банка на ежегодной основе проводится диагностика корпоративного управления Банка на предмет соответствия лучшей мировой практике. По результатам диагностики разрабатывается План мероприятий по совершенствованию системы корпоративного управления. По итогам 2017 года фактов неследования утвержденному Кодексу корпоративного управления не имеется.

Структура корпоративного управления

Схема № 2





В соответствии с законодательством Республики Казахстан организационная структура Банка состоит из следующих органов управления:

- высший орган: Единственный акционер – АО "НУХ "Байтерек";
- орган управления: Совет директоров, осуществляющий общее руководство деятельностью Банка и контроль за деятельностью Правления;
- исполнительный орган: Правление, осуществляющее руководство текущей деятельностью Банка под управлением Председателя Правления Банка;
- Служба внутреннего аудита (СВА) – осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью, дает оценку в области внутреннего контроля, осуществляет управление рисками, консультирование в целях совершенствования деятельности Банка.

Структура Центрального аппарата Банка в 2017 году была распределена на следующие блоки:

1) Блок развития. В данный блок входят 4 подразделения Банка, такие как Департамент разработки и внедрения банковских продуктов, Департамент проектного управления, Департамент планирования и стратегического анализа и Департамент рекламы и связи с общественностью;

2) Блок по бизнесу. В данный блок входят 2 подразделения Банка, такие как Департамент продаж и регионального развития и Департамент контакт-центра;

3) Блок по рискам и внутреннему контролю. В данный блок входят 4 подразделения Банка, такие как Департамент риск-менеджмента, Департамент внутреннего контроля, Департамент ситуационного мониторинга и Департамент документационного обеспечения и контроля;

4) Блок по финансам. В данный блок входят 3 подразделения Банка, такие как Департамент казначейства, Департамент бухгалтерского учета и Департамент сводной отчетности?

5) Блок по ИТ-технологиям и операционной деятельности. В данный блок входят 5 подразделений Банка, такие как Департамент информационных технологий, Департамент

развития и поддержки информационных систем, Департамент банковских технологий, Операционный департамент и Управление по работе с проблемными займами;

6) Блок по сопровождению процессов. В данный блок входят 3 подразделения Банка, такие как Юридический департамент, Департамент по реализации государственных программ и социальных проектов и Департамент по работе с персоналом;

7) Блок по безопасности и административной хозяйственной деятельности. В данный блок входят 3 подразделения Банка, такие как Департамент безопасности, Административный департамент и Департамент закупок.

Организационная структура Банка в 2017 году способствовала эффективному решению поставленных перед Банком стратегических целей и задач.

Прозрачность (транспарентность) Банка и эффективность процессов раскрытия информации

Банк стремится обеспечить принципы надежности, доверия и высокого качества во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления. Информационные ресурсы Банка удовлетворяют требованиям открытости и доступности. В ноябре 2015 года был подписан закон Республики Казахстан № 401-V "О доступе к информации", регулирующий общественные отношения, возникающие в результате реализации конституционного права каждого свободно получать и распространять информацию любым не запрещенным законом способом. Во исполнение требований указанного закона на интернет-ресурсе Банка ежегодно размещаются годовая финансовая отчетность, долгосрочная стратегия, список аффилированных лиц Банка, а также перечень вопросов по решениям, принятым Советом директоров, информация о которых должна быть доведена до сведения Единственного акционера и инвесторов согласно Правилам раскрытия информации о решениях, принятых Советом директоров, утвержденным решением Совета директоров от 11 июля 2016 года (протокол заседания № 11).

В соответствии с Правилами размещения на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и Казахстанской фондовой биржи информации о корпоративных событиях, финансовой отчетности и аудиторских отчетов, списков аффилированных лиц акционерных обществ, а также информации о суммарном размере вознаграждения членов исполнительного органа по итогам года проводится размещение соответствующей информации на данных сайтах.

При размещении информации Банк соблюдает нормы законодательства о сохранности банковской, коммерческой и иных охраняемых законодательством тайн.

7.2. СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Члены Совета директоров Банка избираются на должность Единственным акционером с последующим согласованием их кандидатур с Национальным Банком Республики Казахстан в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

В состав Совета директоров Банка входят представители Единственного акционера, Председатель Правления Банка и независимые директора.

Отбор на должность независимого директора Банка проводится на конкурсной основе согласно Правилам отбора, выплаты вознаграждения и компенсации расходов независимых директоров дочерних организаций АО "НУХ "Байтерек".

По состоянию на 1 января 2018 года Совет директоров состоит из 4 членов, включая двоих независимых директоров.



1. Арифханов Айдар Абдразахович

Председатель Совета директоров АО "Жилстройсбербанк Казахстана", представитель Единственного акционера.

Занимаемая должность: Председатель Правления АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек".

Образование

Казахская государственная академия управления (1995), Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Республики Казахстан (1998-2000), Магистратура Колумбийского университета, стипендиат Президентской программы "Болашак" (2008), Лондонская школа бизнеса (2016).

Опыт работы

В 1997–2006 годах занимал должности главного специалиста отдела программных и социальных займов Комитета по внешнему заимствованию, руководителя отделов программных и социальных займов, реализации займов управления государственных внешних займов и государственных гарантий, руководителя Управления правительственных займов и государственных гарантий, заместителя директора Департамента государственного долга и кредитования Министерства финансов Республики Казахстан, был назначен Вице-министром финансов Республики Казахстан.

В 2006 году занимал должность Заместителя Руководителя Канцелярии Премьер-министра Республики Казахстан.

В 2006–2017 годах занимал должности Вице-министра труда и социальной защиты Республики Казахстан, Советника Премьер-министра Республики Казахстан, Заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи, Управляющего директора АО "Казахтелеком", Заместителя Председателя Правления акционерного общества "Национальная акционерная компания "Казатомпром", временно исполнял обязанности Председателя Правления, был назначен Вице-министром национальной экономики Республики Казахстан.

С января 2017 года занимал должность Заместителя Председателя АО "НУХ "Байтерек". В декабре 2017 года решением Совета директоров избран исполняющим обязанности Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек".

Опыт работы более 20 лет.



2. Ибрагимова Лязат Еркеновна

Член Совета директоров АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Занимаемая должность: Председатель Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Образование

Акмолинский сельскохозяйственный институт.
Специальность: Экономика и управление в отраслях АПК.

Евразийский гуманитарный институт. Специальность: Юриспруденция.

Опыт работы

В 1995–2001 годах – преподаватель экономического факультета Евразийского государственного университета им. Л. Гумилева.

В 2004 году работала национальным экспертом по экономическому развитию проекта ПРООН РК.

В 2004–2009 годах возглавляла департаменты анализа и стратегии развития, обучения и консалтинга, корпоративного развития АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".

В 2009 году работала главным менеджером департамента специальных программ, Дирекции по управлению финансовыми институтами и институтами развития АО "ФНБ "Самрук-Қазына".

Независимый директор – член Совета директоров некоммерческого АО "Холдинг "Кәсіпкор".

В 2009–2011 годах – Заместитель Председателя Правления, и. о. Председателя Правления АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".

С апреля 2009 по январь 2016 года – Председатель Правления АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".

С февраля 2016 года по январь 2017 года – заместитель Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек".

В 2016 году – Председатель Совета директоров АО "Ипотечная организация "Казахстанская Ипотечная Компания".

С января 2017 года – Председатель Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Опыт работы более 23 лет.



3. Ибрашев Мирас Бауыржанович

Член Совета директоров АО "Жилстройсбербанк Казахстана", независимый директор.

Занимаемые должности в других организациях:
Заместитель Генерального директора ТОО "Astana trans group".

Не является членом Совета директоров других организаций

Образование

Казахский национальный технический университет – инженер-экономист; Международная академия бизнеса, MBA – магистр делового администрирования; Ассоциация независимых директоров, Сертификат CCGSP независимого директора – член Ассоциации независимых директоров г. Астана.

Опыт работы

Управляющий директор ТОО "Гранд АБ Групп"; Генеральный директор, Председатель Наблюдательного совета ТОО "Дамир Транс"; Заместитель Генерального директора ТОО "Таман" вагонно-ремонтное депо; главный менеджер ОЮЛ "Ассоциация вагонных предприятий"; главный специалист АО "Пассажирские перевозки", финансист ТОО "Урал Ойл энд Газ".

Опыт работы более 19 лет.



4. Барунин Александр Анатольевич

Член Совета директоров АО "Жилстройсбербанк Казахстана", независимый директор.

Занимаемые должности в других организациях: ПАО "Мегафон", руководитель по планированию, управленческой отчетности, финансовому контролю.

Является членом Совета директоров ЗАО «ТТ Мобайл», ЗАО «АКВАФОН - GSM», и ЗАО «ОСТЕЛЕКОМ».

Образование

Государственная морская академия им. Макарова, специальность: Инженер.

Duke University, Fuqua School of Business, MBA.

Опыт работы

Генеральный директор ЗАО "Мегафон Интернэшнл", руководитель по планированию, управленческой отчетности, финансовому контролю ПАО "Мегафон", Генеральный директор ООО "Мегафон Финанс", Директор по корпоративным финансам ОАО "Телекоминвест".

Опыт работы более 18 лет.

7.3. КОМИТЕТЫ ПРИ СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

В Банке действуют 4 комитета, подотчетных Совету директоров:

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

Комитет по аудиту

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка. Комитет контролирует подготовку финансовой отчетности Банка и обеспечение достоверности и полноты финансовой отчетности Банка, обеспечивает контроль за независимостью внутреннего и внешнего аудита.

Состав комитета по состоянию на 21 декабря 2017 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Барунин Александр Анатольевич	И. о. Председателя Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Ибрашев Мирас Бауыржанович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамзина Ильмира Кисамейденовна	Член Комитета – эксперт (главный менеджер Департамента управления жилищно-строительными активами АО "НУХ "Байтерек")

Комитет по стратегическому планированию

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности и стратегических целей, а также разработки мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка.

Состав комитета по состоянию по 21 декабря 2017 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Барунин Александр Анатольевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Ибрашев Мирас Бауыржанович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Таджияков Галымжан Бисенгалиевич	Член Комитета – эксперт (Управляющий директор АО "НУХ "Байтерек")

Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам кадровой политики, избрания (назначения), вознаграждения руководящих работников Банка, работников Банка, назначение которых относится к компетенции Совета директоров Банка, а также для повышения эффективности управления Банком по социальным вопросам.

Состав комитета по состоянию по 21 декабря 2017 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Ибрашев Мирас Бауыржанович	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор

2.	Барунин Александр Анатольевич	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Таджияков Галымжан Бисенгалиевич	Член Комитета – эксперт (Управляющий директор АО "НУХ "Байтерек")

Комитет по рискам и внутреннему контролю

Комитет создан в целях содействия эффективному осуществлению контрольных функций Советом директоров Банка, подготовки рекомендаций и обеспечения надежности и эффективности управления рисками, а также координации деятельности и оказания методической поддержки по вопросам внутреннего контроля.

Состав комитета по состоянию по 21 декабря 2017 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Барунин Александр Анатольевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Ибрашев Мирас Бауыржанович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамзина Ильмира Кисамейденовна	Член Комитета – эксперт (Главный менеджер Департамента управления жилищно-строительными активами АО "НУХ "Байтерек")

7.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И КОМИТЕТОВ ПРИ СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

В 2017 году организовано и проведено 17 заседаний Совета директоров Банка, из них 5 заседаний проведены путем заочного голосования. Рассмотрено 174 вопроса, по которым приняты решения: 128 – в очном порядке, 46 – путем заочного голосования.

Согласно внутренним документам Банка Совет директоров ежегодно составляет План своей работы с графиком проведения заседаний на предшествующий год, исходя из принципа рациональности, эффективности и регулярности. Деятельность Совета директоров Банка в 2017 году осуществлялась согласно Плану работы Совета директоров Банка на 2017 год, утвержденному решением Совета директоров Банка от 26 декабря 2017 года (протокол заседания № 20). Наиболее важными решениями, принятыми Советом директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются рассмотрение и утверждение оргструктуры Банка, основных подходов реализации программы АО "Жилстройсбербанк Казахстана" "Свой дом" в новой редакции, Тарифной политики Банка, корпоративных ключевых показателей деятельности Банка и ключевых показателей деятельности членов Правления Банка на 2017 год, плана развития Банка на 2017–2021 годы, Стратегии развития Банка до 2023 года, бюджета Банка на 2017 год, изменений и дополнений в устав Банка, выпуск первой облигационной программы и условий первого выпуска облигаций в пределах первой облигационной программы.

Всего Советом директоров Банка утверждены в новых редакциях 9 внутренних документов и внесены изменения в 30 внутренних документов Банка.

На ежеквартальной основе рассматривались отчеты Правления об исполнении Плана развития Банка на 2014–2018 годы, бюджета, показателей рентабельности, отчеты о работе подразделений, подотчетных Совету директоров, управленческая отчетность и отчеты в соответствии с постановлением Национального Банка Республики Казахстан от 26 февраля 2014 года № 29.

Ежемесячно Советом директоров заверялся реестр лиц, связанных с Банком особыми отношениями, утверждались сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями (30 вопросов).

На рассмотрение Единственного акционера Банка вынесены и в дальнейшем утверждены изменения и дополнения в Устав Банка, Годовая финансовая отчетность и Годовой отчет Банка за 2016 год.

Также в 2017 году Департамент внутреннего аудита Банка, подотчетный Совету директоров, осуществил оценку эффективности корпоративного управления, по результатам которой соответствие уровня корпоративного управления лучшей мировой практике составило 87,9%. При сравнении результатов оценки эффективности корпоративного управления, проведенной в 2015 году, наблюдается положительная динамика (улучшение составило на 13,6% больше).

Таблица № 15

Общая оценка соответствия уровня корпоративного управления требованиям лучшей практики в динамике

Критерий	Процент соответствия передовой практике		Отклонения (-/+)
	2015	2017	
1. Структура			
Структура корпоративного управления	85,0	95,0	10,0
Общая приверженность принципам корпоративного управления	50,0	93,8	43,8
Права финансово заинтересованных сторон	75,0	92,9	17,9
Конфликт интересов	85,0	90,0	5,0
Разграничение компетенций	87,5	100,0	12,5
Итого:	78,3	94,2	15,9
2. Процессы			
Эффективность Совета директоров	72,9	91,7	18,8
Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие	25,0	75,0	50,0
Вознаграждение и преемственность	78,6	85,7	7,1
Управление рисками	82,5	92,5	10,0
Планирование и мониторинг	81,3	90,6	9,4
Итого:	72,0	88,7	16,7
3. Прозрачность			
Информационная политика	62,5	93,8	31,3
Раскрытие финансовой информации	85,7	92,9	7,1
Раскрытие нефинансовой информации	54,5	59,1	4,5
Аудиторский процесс	85,0	90,0	5,0
Внутренний аудит	82,7	90,4	7,7
Итого:	73,8	82,5	8,7
ВСЕГО ОБЩАЯ ОЦЕНКА	74,3	87,9	13,6

По результатам оценки эффективности корпоративного управления Банка Советом директоров Банка (протокол от 26 апреля 2017 года № 7) был утвержден План мероприятий по совершенствованию корпоративного управления, включающий 10 мероприятий, направленных на улучшение процессов корпоративного управления. Из 10 утвержденных мероприятий 5 мероприятий исполнены в 2017 году согласно установленным срокам, по остальным 5 мероприятиям со сроком исполнения в 2018–2019 годах ведется мониторинг исполнения:

1) внедрение автоматизации процесса прогнозирования доходов и расходов в рамках проводимого внедрения новой АБИС (ПО "Colvir" – вторая очередь);

2) получение у 4 членов Совета директоров обязательства о принятии ограничения в целях соблюдения Кодекса деловой этики и недопущения действий, которые могут

привести к использованию его статуса и основанного на нем авторитета в личных, групповых и иных неслужебных интересах, а также исключения возможных репутационных рисков для Банка и принятия добровольного ограничения, связанного с отказом от участия в государственных и региональных жилищных программах либо с отказом от участия в собственных программах Банка;

3) предусмотрение оценки ответственными подразделениями (координаторами), инициирующими проекты в области социальной ответственности с точки зрения достижения поставленных целей и влияния на показатель эффективности в области корпоративной социальной ответственности;

4) подготовка и вынесение на рассмотрение Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам анализа по оплате труда и вознаграждению руководящих работников Банка ответственным подразделением;

5) подготовка и публикация в отдельном разделе интернет-сайта Отчета в области устойчивого развития ответственным подразделением.

Взаимодействие между Советом директоров и Правлением Банка осуществляется на должном уровне, фактов возникновения корпоративных конфликтов и конфликта интересов не имелось.

Работа комитетов представлена в таблице ниже.

Таблица № 16

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2016	2017	2016	2017
1.	Комитет по аудиту Совета директоров	9	9	26	21
2.	Комитет по стратегическому планированию Совета директоров	12	11	78	51
3.	Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров	12	9	24	26
4.	Комитет по рискам и внутреннему контролю Совета директоров	12	9	54	39

7.5. ПРАВЛЕНИЕ

Правление Банка действует на основании Положения о Правлении, утвержденного Советом директоров Банка, и осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Образование Правления Банка, его полномочия, а также досрочное прекращение полномочий осуществляются по решению Совета директоров Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

По состоянию на 1 января 2018 года Правление Банка состоит из 7 членов, в том числе:

Должность в составе Правления



Ибрагимова Ляззат Еркеновна с января 2017 года является Председателем Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

До 2017 года занимала руководящие должности в АО "НУХ "Байтерек", АО "Фонд развития предпринимательства "Даму".



Айдарбекова Алия Каратаевна с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по финансам и отчетности.

До 2017 года занимала руководящие должности в АО "Жилстройсбербанк Казахстана", АО "Инвестиционный фонд Казахстана", АО "Банк Развития Казахстана".



Алимова Куралай Нурдаулетовна с ноября 2015 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по бизнесу.

До 2015 года занимала руководящие должности в АО "Жилстройсбербанк Казахстана", АО "Народный Банк".



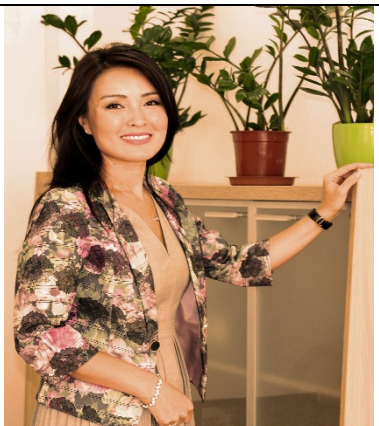
Бейсембаев Мирас Берикович с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по безопасности и административно-хозяйственной деятельности.

До 2017 года занимал должности в АО "Фонд развития предпринимательства "Даму", АО "Казпочта".



Енкебаев Досым Кобейулы с февраля 2016 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по рискам.

До 2016 года занимал должности в АО "Жилстройсбербанк Казахстана", АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек", АО "БТА Банк".



Жубаниязова Жанар Адилбековна с апреля 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по развитию.

До 2017 года занимала руководящие должности в АО "Евразийский банк", АО "Альянс Банк".



Кожанбаев Адлет Нурсагатович с февраля 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по ИТ-технологиям.

До 2017 года занимал руководящие должности в АО "Жилстройсбербанк Казахстана", АО "Темирбанк", АО "БТА Ипотека".

7.6. КОМИТЕТЫ, ПОДОТЧЕТНЫЕ ПРАВЛЕНИЮ

В Банке действуют 8 комитетов, подотчетных Правлению Банка.

1. Комитет по стратегии и корпоративному развитию

Основной целью деятельности Комитета по стратегии и корпоративному развитию (КСКР) является руководство разработкой и реализацией стратегии развития Банка, а также рассмотрение вопросов, связанных с проектным управлением.

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;
- координация и контроль портфеля проектов Банка;
- организация и повышение эффективности проектного управления в Банке.

2. Комитет по управлению активами и пассивами

Задачами Комитета по управлению активами и пассивами являются:

- определение правил и процедур инвестирования и заимствования на внутреннем и внешнем рынках, осуществления операций с финансовыми инструментами;
- определение ориентиров (эталонного портфеля) по диверсификации активов, ликвидности, рентабельности Банка, достаточности собственных средств Банка в целях кредитования, в пределах полномочий, определенных внутренними документами Банка.

3. Комитет по банковским продуктам и процессам

Основными задачами Комитета по банковским продуктам и процессам являются:

- рассмотрение и одобрение ставок и тарифов на осуществление 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 законодательством Республики Казахстан утверждения Советом директоров;
- рассмотрение и одобрение предложений работников и подразделений Банка, направленных на решение актуальных проблем по оптимизации действующих процессов и процедур.

4. Кредитный комитет

Основной задачей Кредитного комитета является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной политике, Депозитной политики Банка и решений Комитета по управлению активами и пассивами при условии максимального снижения рисков заимствования и получения максимального дохода от следующих банковских операций: операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (кредитные продукты), а также рассмотрение и принятие решений по вопросам, связанным с управлением и/или возвратом средств по проблемным/просроченным займам и направленным на минимизацию возможных убытков от кредитных операций Банка и уменьшение доли проблемных займов в Банке.

5. Комитет по информационным ресурсам

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

6. Бюджетный комитет

Основной задачей Бюджетного комитета 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, Инвестиционного плана и Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка.

7. 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;
- рассмотрение фактов нарушений работниками Банка требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка.

8. Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов

Основными задачами Комиссии по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов являются рассмотрение вопросов и принятие решений по:

- определению стоимости, сроков нормативной и полезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;
- списанию имущества Банка согласно внутренним нормативным документам Банка, регулирующим выбытие имущества Банка;
- проведению переоценки основных средств (зданий, сооружений) Банка в соответствии с Учетной политикой Банка на основании заключения независимого оценщика;
- проведению теста на обесценение основных средств и нематериальных активов.

7.7. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВЛЕНИЯ И КОМИТЕТОВ, ПОДОТЧЕТНЫХ ПРАВЛЕНИЮ

Исполнительным органом Банка является Правление, действующее на основании Положения о Правлении, утвержденного Советом директоров Банка. Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка.

Правление Банка действует от имени Банка, в том числе представляет его интересы, совершает сделки в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка, утверждает штатное расписание, в том числе Центрального аппарата, филиалов, представительств, издает решения и дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками Банка.

Правлением Банка в отчетном периоде осуществлялось принятие решений по всем вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательными актами Республики Казахстан и Уставом Банка к компетенции Единственного акционера, Совета директоров Банка.

Правлением Банка проведено 228 заседаний в 2017 году (в 2016 году – 401 заседание).



Работа комитетов при Правлении Банка отражена в таблице ниже.

Таблица № 17

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2016	2017	2016	2017
1.	Комитет по стратегии и корпоративному развитию	29	26	116	75
2.	Комитет по управлению активами и пассивами	32	28	227	216
3.	Комитет по банковским продуктам и процессам	41	42	188	155
4.	Кредитный комитет	51	54	144	152
5.	Комитет по информационным ресурсам	24	31	87	112
6.	Бюджетный комитет	34	38	127	92
7.	Комитет по кадровым вопросам	41	33	95	89
8.	Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов	12	13	23	30

Достижение KPI членами Правления

Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании KPI на 2017 год, утвержденных решением Совета директоров от 21 июля 2017 года (протокол № 13). Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Запланированный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (KPI) и индивидуальных KPI членов Правления за 2017 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2017 год составляет:

- 1) Председатель Правления Ибрагимова Л.Е. – 110%,
- 2) Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 104%,
- 3) Заместитель Председателя Правления Алимова К.Н. – 109%,
- 4) Заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. – 102%,
- 5) Заместитель Председателя Правления Енкебаев Д.К. – 108%,
- 6) Заместитель Председателя Правления Жубаниязова Ж.А. – 101%,
- 7) Заместитель Председателя Правления Кожанбаев А.Н. – 108%.

7.8. 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 членов Правления – вознаграждение, предназначенное для стимулирования эффективности труда членов Правления, выплачиваемое в зависимости от результатов достижения стратегических ключевых показателей деятельности и результатов оценки деятельности по решению Совета директоров Банка.

Членам Совета директоров Банка – представителям Единственного акционера – АО "НУХ "Байтерек" вознаграждения и премии не выплачиваются. Независимым директорам – членам Совета директоров Банка вознаграждения устанавливаются согласно Правилам отбора, выплаты вознаграждения и компенсации расходов независимых директоров дочерних организаций АО "НУХ "Байтерек".

Размеры вознаграждений определяются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка, с учетом опыта и квалификации независимого директора.

За 2017 год размер вознаграждений, выплаченных независимым директорам – членам Совета директоров и размер вознаграждения и премий, выплаченных членам Правления Банка, составил 175,5 млн тенге.

7.9. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

В Банке действует Кодекс деловой этики, который разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Банка, Кодексом деловой этики АО "НУХ "Байтерек", с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления и представляет собой свод правил, устанавливающих основополагающие ценности и принципы корпоративной (деловой) этики и которым руководствуются работники Банка.

Кодекс распространяется на членов Совета директоров Банка и на всех работников Банка вне зависимости от занимаемой должности и применяется наравне с иными внутренними документами Банка. Работники руководствуются требованиями Кодекса во взаимоотношениях с Единственным акционером, членами Совета директоров, Правлением, коллегами, клиентами, партнерами, поставщиками.

Основополагающие ценности Банка

1. Развитие и инновации. Банк постоянно работает над улучшением клиентского сервиса, качеством внутренних процессов и нетерпимо относится к любым проявлениям неэффективности, всегда открыт для инноваций и развития, активно внедряет новейшие банковские и управленческие технологии. Банк поддерживает стремление работников к саморазвитию.

2. Результативность и меритократия. Банк привержен самым высоким стандартам в достижении целей, поддерживает культуру ориентации на результат, для этого ставит четкие цели, достигает их в срок, с обоснованными ресурсами, регулярно оценивает результаты. Меритократия – справедливая и объективная оценка индивидуальных усилий, способностей и достижений каждого работника.

3. Команда и уважение. Атмосфера взаимного уважения является приоритетом Банка. Руководство Банка осознает вклад каждого в достижение командных целей, что создает основу для взаимного доверия.

4. Инициативность и командный дух. Самостоятельное и активное стремление работников к оптимизации производственного процесса. Сотрудничество для достижения высоких результатов совместной деятельности и единых намерений.

Этические принципы

1. Равные возможности и запрет на дискриминацию. Банк предоставляет равные возможности и ни при каких обстоятельствах не допускает дискриминацию по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

2. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных знаний, опыта и компетенций согласно внутренним документам Банка, исключая какие-либо проявления дискриминации. Продвижение по карьере основывается на объективной оценке результатов деятельности, квалификации и компетенции.

3. Равные возможности в обучении. Банк предоставляет всем работникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех членов коллективной инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами. Не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам Банка.

4. Справедливость вознаграждения. В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качестве выполняемой работы.

В Банке действует институт омбудсмана для сбора сведений о несоблюдении Кодекса деловой этики, проводятся консультации работников по положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участия в их урегулировании.

1.10.ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Внутренний анализ коррупционных рисков проводится подразделением безопасности и/или создаваемой решением Председателя Правления рабочей группой в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан. В 2017 году фактов коррупции в Банке выявлено не было.

VIII. ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

Система внутреннего контроля в Банке сформирована в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Базельского комитета по банковскому надзору, лучшими мировыми практиками. Банк применяет в построении системы внутреннего контроля концепцию "Интегрированной модели COSO" 2013 года. Система внутреннего контроля Банка (СВК) представляет собой процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую Советом директоров, коллегиальными органами, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей, и направленный на:

- обеспечение эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечение сохранности активов;
- обеспечение полноты, достоверности и своевременности финансовой, регуляторной и другой отчетности для внутренних и внешних пользователей, а также информационной безопасности;
- обеспечение соблюдения Банком законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, в том числе по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

СВК Банка является многоуровневой и включает в себя все подразделения Банка. Участники процесса внутреннего контроля определены на основе трех линий защиты.

Первая линия защиты обеспечивается всеми структурными подразделениями Банка, представляет собой контроли, разработанные для обеспечения корректного выполнения ежедневных операций в процессах. 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 контролями и мониторинг осуществляются самими подразделениями, что предполагает способность бизнес-подразделений выявлять риски, слабые стороны бизнес-процессов, возможные непредвиденные события и своевременно реагировать на них.

Вторая линия защиты обеспечивается подразделением внутреннего контроля, осуществляющим мониторинг, координацию и документирование СВК, и подразделениями, обеспечивающими идентификацию и оценку рисков по отдельным направлениям деятельности Банка. В том числе: подразделение риск-менеджмента, главный комплаенс-контролер и подразделение комплаенс-контроля, подразделение ситуационного мониторинга, подразделение по работе с персоналом, юридическое подразделение, подразделение безопасности, подразделение информационной безопасности, подразделение по управлению рисками информационных технологий.

В рамках работ по мониторингу и документированию СВК подразделение внутреннего контроля проводит также диагностику адекватности внутренних контролей, предотвращающих или обнаруживающих идентифицированные риски в ключевых бизнес-процессах Банка. В 2017 году проведена диагностика 65 подпроцессов бизнес-процессов "Кредитование", "Депозиты", "Операции с наличностью", "Управление персоналом", "Закупки", "Учет основных средств, нематериальных активов и товарно-материальных ценностей". По итогам диагностики по выявленным неэффективным, частично эффективным контролям дано 62 рекомендации владельцам процессов.

На первой и второй линиях контроля в каждом структурном подразделении/филиале определены внутренние контролеры, осуществляющие самооценку нарушений внутреннего контроля в своих подразделениях. Информация по итогам самооценки с результатами принятых мер/планами мероприятий по устранению нарушений направляется в подразделение внутреннего контроля. При необходимости доработки/введения контролей

подразделение внутреннего контроля информирует владельцев бизнес-процессов. Консолидированная информация по нарушениям представляется для рассмотрения и принятия мер, при необходимости, Правлению и Совету директоров на ежеквартальной основе.

Третья линия защиты обеспечивается подразделением внутреннего аудита в виде независимой оценки эффективности системы внутреннего контроля Банка с использованием результатов аудиторских проверок или в виде отдельной оценки эффективности системы внутреннего контроля.

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 действующих Комитетов 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.

Управление рисками.

Оценка влияния текущих рисков² Банка на уровень достаточности собственного капитала представлена в следующей таблице.

Таблица № 18

Норматив	Факт	01.01.18	С учетом текущего уровня риска	Отклонения от существующего
1	2		3	4 = 3 - 2
k1-1 (min. 0,05)	0,583		0,547	-0,036
k1-2 (min. 0,05)	0,583		0,547	-0,036
k2 (min. 0,10)	0,583		0,547	-0,036

Достаточность уровня капитала с учетом текущего совокупного уровня риска уменьшится на -0,036 по всем коэффициентам, тем не менее его значение будет выше установленных регулятором минимальных требований вследствие значительного объема собственного капитала (150,9 млрд тенге).

Оценка соответствия результатов деятельности Банка и текущего риск-профиля допустимому уровню риска представлена в следующей таблице.

Таблица № 19

Наименование риска	Текущий уровень риска на 01.01.18	Допустимый уровень риска	Достаточность допустимого уровня риска
1	2	3	4 = 3 - 2
Кредитный риск	2 041,1	10 958,3	8 917,2
кредитный портфель	1 393,9	7 099,0	5 705,1
межбанковские депозиты	160,2	2 815,8	2 655,6
негосударственные ЦБ	487,0	1 043,6	556,6

² Включает кредитный, операционный, рыночный риски и риск ликвидности

Операционный риск	100,0	15 415,1	15 315,1
Рыночный риск	1 603,6	4 591,1	2 987,5
Процентный	1 591,3	3 980,6	2 389,4
Валютный	11,1	600,1	588,9
Ценовой	1,2	10,4	9,2
Риск ликвидности	1 458,6	1 726,1	267,5
Совокупный уровень риска	5 203,2	32 690,6	27 487,3

Текущий совокупный уровень риска по состоянию на 1 января 2018 года составляет 5,2 млрд тенге, находится в пределах допустимого уровня риска, имеет запас прочности в 27,5 млрд тенге и составляет 16% от допустимого уровня риска.

В целях выполнения стратегии развития Банка, получения запланированной прибыли и обеспечения устойчивой текущей работы в Банке функционирует система управления рисками.

Финансовые риски

ГЭП ликвидности по состоянию на 1 января 2018 года приводится в следующей таблице.

Таблица № 20

млн тенге

	До востребования	[0-7D]	[1W-1M]	[1M-3M]	[3M-6M]	[6M-12M]	[1Y-2Y]	[2Y-3Y]	[>3Y]	Итого по балансу
Активы	8 952	33 999	26 929	44 508	56 247	45 939	121 435	227 830	196 524	762 362
Обязательства	4 390	997	18 924	21 027	28 147	70 949	84 840	104 024	276 100	609 396
Условные обязательства			2 782	5 564	8 346	11 128				27 821
ГЭП	4 562	33 003	5 223	17 917	19 754	-36 139	36 595	123 805	-79 575	125 145
Кумулятивный ГЭП	4 562	37 565	42 788	60 705	80 459	44 320	80 915	204 720	125 145	
Кумулятивный ГЭП / Активы	0,60%	4,93%	5,61%	7,96%	10,55%	5,81%	10,61%	26,85%	16,42%	

При составлении ГЭП ликвидности использованы следующие допущения:

- все активы и обязательства распределены по временным интервалам в зависимости от окончательных сроков погашения;
- условные обязательства распределены из расчета выдачи жилищных займов в месяц (без учета ранее выданных предварительных и промежуточных займов);
- просроченные займы распределены из расчета расторжения 1 млрд тенге в месяц.

Минимальное значение отношения кумулятивного ГЭП к итогу активам приходится на интервал до востребования и составляет 0,6%. Банк соблюдает утвержденные внутренние лимиты на 2017 год в размере >-15% .

Согласно общепринятой банковской практике, государственные ценные бумаги считаются ликвидными активами и могут располагаться в графике сроков погашения активов в интервале "до 7 дней". Однако, с учетом текущей рыночной ситуации, когда ликвидность государственных ценных бумаг на финансовом рынке ограничена, данные

ценные бумаги распределены по срокам погашения.

Образовавшиеся отрицательные разрывы по чистому ГЭП обусловлены:

– накопленными средствами клиентов с просроченными договорными сроками в размере 92,5 млрд тенге, из которых 27,8 млрд тенге – средства, достигшие оценочного показателя, и 64,7 млрд тенге, не достигших оценочного показателя;

– увеличением жилищно-строительных сбережений клиентов на 113,15 млрд тенге, в том числе премии от государства в размере 16,01 млрд тенге, а также компенсация в размере 15,96 млрд тенге.

Банк располагает возможностью привлечения фондирования в случае необходимости посредством:

- проведения операций РЕПО;
- привлечения межбанковских займов;
- продажи ценных бумаг (с возможным дисконтом).

Кредитные риски

В 2017 году Банком были проведены мероприятия по унификации и стандартизации работы, по оценке кредитного риска. В системе "Colvir" был автоматизирован процесс плановой переоценки залогового имущества методом индексации: загрузка справочника ценовых зон, настройка систем "Кабинет оценщика", BPM, "Colvir" для присвоения ценовых зон с портала Pro-osenka.

Была проведена следующая методологическая работа:

1) разработаны и утверждены Правлением Банка Общие требования Банка к принимаемому залоговому обеспечению, в которых определены критерии Банка к залоговому обеспечению, в том числе значения коэффициентов достаточности обеспечения;

2) по рекомендации АО "НУХ Байтерек" была упразднена Залоговая политика Банка решением Совета директоров Банка от 3 ноября 2017 года (протокол № 15);

3) утверждена концепция Кредитного комитета Банка "Центр принятия решений";

4) внесены изменения в Кредитную политику Банка в целях актуализации (исключены условия по тарифным программам, отражены положения по Кредитному комитету "Центр принятия решений", внесены некоторые положения из Залоговой политики в связи с ее упразднением);

5) разработаны и утверждены документы по обесценению финансовых активов по МСФО 9;

6) разработана и утверждена Методика сбалансированных показателей по МСФО 9.

За 2017 год было рассмотрено 92 720 заявок, из них 92 517 заявок было одобрено, 203 заявки были отклонены.

На конец 2017 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 0,30% от кредитного портфеля, доля 10 крупных кредитов Банка составляла 0,19% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 86,6% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/залог) равен 41,8%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

Операционные риски

Система управления операционными рисками (СУОР) в Банке сформирована в соответствии с требованиями как законодательства Республики Казахстан, рекомендациями Базельского комитета по банковскому надзору, общепринятыми принципами и банковской практикой управления рисками, так и общепринятой международной практикой.

Цели СУОР достигаются в рамках системного, комплексного подхода, который подразумевает решение следующих задач:

- совершенствование процедур и механизмов управления операционным риском, которым подвержен Банк;
- недопустимость совершения операций и иных действий, приводящих к значительным изменениям в уровне операционного риска;
- ограничение потерь при совершении Банком операций вследствие реализации операционных рисков;
- выявление и анализ операционного риска, возникающего в процессе деятельности Банка;
- получение оперативных и объективных сведений о состоянии и размере операционного риска;
- выработка мер, направленных на снижение и предотвращение операционного риска Банка;
- совершенствование системы внутреннего контроля за операционным риском;
- развитие риск-культуры на всех уровнях управления Банком.

Инфраструктура системы управления операционными рисками Банка включает в себя:

1) выявление операционных рисков: проведение анализа как существующих, так и внедряемых внутренних процедур и систем, а также продуктов и услуг, оказываемых Банком;

2) оценку операционных рисков: измерение операционных рисков в целях определения тенденций в уровне их изменений;

3) стратегическое управление операционными рисками: разработка принципов непрерывного управления операционными рисками в Банке;

4) непрерывное управление операционными рисками: осуществляется всеми структурными подразделениями Банка и включает снижение уровня подверженности операционному риску и устранение негативных влияний событий операционных рисков во всех структурных подразделениях Банка;

5) мониторинг и предоставление отчетности по операционным рискам: мониторинг уровня операционного риска и соответствия допустимым уровням риска Банком осуществляется на регулярной основе. В целях мониторинга операционного риска Банк использует систему управленческой отчетности для руководства и коллегиальных органов, задействованных в процессах управления рисками, проводится регулярная оценка рисков, влияющих на достижение поставленных целей, меняющихся обстоятельств и условий, и выработка рекомендаций по управлению рисками. Информация по управленческой отчетности предоставляется Совету директоров / Правлению Банка на ежеквартальной/ежемесячной основе;

6) предотвращение/смягчение (контроль): проведение комплекса мероприятий, направленных на предотвращение/снижение вероятности возникновения событий или

обстоятельств, приводящих к операционным потерям, или на уменьшение размера потенциальных потерь.

Управление рисками информационной безопасности и рисками информационных технологий

В целях обеспечения эффективного функционирования систем управления рисками ИБ и ИТ, согласно требованиям Правил формирования системы управления и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 февраля 2014 года № 29, разработаны и поддерживаются в актуальном состоянии следующие документы:

- 1) политики по управлению рисками ИТ и ИБ;
- 2) правила по управлению рисками ИТ и ИБ;
- 3) методика по управлению рисками ИБ;

В рамках функционирования указанных систем на постоянной основе проводится анализ инцидентов по ИТ и ИБ, анализируются риски, а также Правлению и Совету директоров для принятия управленческих решений предоставляются на ежеквартальной основе отчеты по анализу рисков ИТ и ИБ.

Управление непрерывностью деятельности

Управление непрерывностью деятельности Банка нацелено на обеспечение своевременного и целостного реагирования в случае серьезных перерывов в функционировании деятельности Банка, восстановления бизнеса и минимизации бизнес-потерь.

"Требуется 20 лет, чтобы создать репутацию, и 5 минут, чтобы ее разрушить. Вы будете относиться к делам по-другому, если подумаете об этом".

Уоррен Баффетт – крупнейший в мире американский предприниматель и инвестор

В 2017 году реализованы следующие мероприятия:

- обновлена Политика управления непрерывностью деятельности АО "Жилстройсбербанк Казахстана";
- утверждены Правила управления непрерывностью деятельности АО "Жилстройсбербанк Казахстана";
- регулярно проводились обучения персонала Банка вопросам непрерывности деятельности;
- проведен анализ воздействия на деятельность по критически важным процессам и направлениям деятельности Банка;
- на постоянной основе совершенствуются Планы восстановления деятельности, проводятся их тестирования и анализ.

Комплаенс-риск

Комплаенс-риск входит в топ-5 бизнес-рисков наряду со стратегическими, финансовыми, операционными, репутационными рисками.

Регуляторные изменения, сопровождаемые ужесточением надзора, являются факторами, предопределившими актуальность ведения комплаенс-политики в Банке.

В этой связи на сегодняшний день комплаенс является неотъемлемой частью функционирования Банка и его организационной структуры.

Эффективная система управления комплаенс-рисками и ее поддержание в соответствующем состоянии позволяют руководству своевременно выявлять все существенные риски неполной реализации бизнес-целей Банка.

Ответственность за соблюдение установленных норм основывается на комплаенс-культуре Банка, которая находит свое отражение в выстраиваемых 3 линиях защиты:

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

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

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

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

Основной целью управления комплаенс-рисками является минимизация и/или поддержание на приемлемом уровне комплаенс-рисков, таких как возникновение финансовых потерь у Банка и применение к нему юридических санкций вследствие несоблюдения требований законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов и процедур Банка, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка и признанного Республикой Казахстан.

В целях эффективного управления комплаенс-риском подразделением комплаенс-контроля проводится работа по идентификации и оценке причин возникновения комплаенс-риска:

- на регулярной основе осуществляются сбор и анализ событий реализации комплаенс-рисков. Для этого используются результаты аудиторских проверок и единая внутренняя база данных операционных убытков и событий;

- подразделение комплаенс-контроля принимает участие при внедрении новых продуктов и услуг;

- на регулярной основе проводятся внутренние проверки внутренних документов, процессов Банка на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан (в 2017 году подразделением комплаенс-контроля было проведено 11 проверок);

- реализован принцип "Знай своего клиента";

- ведется реестр комплаенс-рисков с составлением карты комплаенс-рисков.

Подразделением комплаенс-контроля в целях обеспечения соответствия деятельности Банка законодательству Республики Казахстан на постоянной основе проводится мониторинг изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан. Банком внесены изменения и дополнения в 144 внутренних документа, разработан 71 новый внутренний документ.

IX. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

На сегодняшний день Банк в целях содействия решению социально направленных задач государства и обеспечения равного доступа широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех регионах Республики Казахстан придает большое значение корпоративной социальной ответственности (КСО) как одному из ключевых принципов своей деятельности и корпоративного поведения. В этой связи в декабре 2016 года решением Правления Банка была утверждена Стратегия корпоративной социальной ответственности (Стратегия КСО), которая стала базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности Банка в области КСО. Согласно Стратегии КСО Банк осознает свою ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, а также признает необходимость осуществления комплекса мероприятий по содействию устойчивому развитию общества и принимает добровольные обязательства по социально ответственному поведению перед широким кругом заинтересованных сторон. Согласно Стратегии КСО Банк поддерживает следующие принципы.

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

Исходя из Стратегии КСО Банк определил шесть приоритетных групп заинтересованных сторон в сфере КСО: клиенты, Акционер, работники, деловые партнеры, государство, общество. Банк принимает конструктивную критику заинтересованных сторон, направленную на совершенствование деятельности Банка в области КСО, и берет на себя обязательство отвечать на такую критику мерами по предотвращению непреднамеренных и непредвиденных негативных последствий своей деятельности.

Соблюдение принципов Стратегии КСО является частью корпоративной культуры и обязательно для всех работников Банка.

Основные направления корпоративной социальной ответственности

1. Добросовестная деловая практика.
2. Развитие персонала.
3. Охрана окружающей среды.
4. Поощрение благотворительности и спонсорства.

Охрана здоровья работников

В целях обеспечения социальной защиты интересов работников по охране здоровья Банком ежегодно заключается договор медицинского страхования. Так, в 2017 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 1 418 человек, в том числе 1 060 работников Банка и 358 членов их семей.

Образовательные проекты

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

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

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

Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности

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

В соответствии с положениями нормативных правовых актов и внутренних документов Банка в области безопасности и охраны труда постоянно проводятся обучение, инструктирование работников, ответственных лиц в Центральном аппарате и филиалах Банка, работников подрядных организаций, производящих работы и оказывающих услуги по хозяйственным договорам, временных работников и учащихся, проходящих стажировку в подразделениях Банка.

Охрана окружающей среды

Банк не является производственным предприятием и в процессе своей деятельности не наносит вреда окружающей среде.

В 2017 году работники Банка приняли участие в экологическом проекте "Посади дерево", целью которого является популяризация защиты окружающей среды. В проекте приняли участие 800 работников Банка и филиалов, которые внесли вклад в благоустройство городов Казахстана, заложив аллеи в парках и скверах городов – участников проекта. По итогам мероприятия по всей стране было посажено более 5 тыс. новых деревьев.

Показатели экологической результативности

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов. Для поддержания работы Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. В целях экономии финансовых средств и сбережения электрической энергии, а также во исполнение приказа Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 ноября 2015 года № 1139 "Об утверждении Правил формирования и ведения карты энергоэффективности, отбора и включения проектов в карту энергоэффективности" в здании Банка установленные светодиодные светильники мощностью 48 Ватт, а также установлены счетчики с разной тарификацией в зависимости от времени суток.

Филиалы Банка также продолжают внедрять мероприятия, направленные на снижение потребления энерго- и теплоресурсов.

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. В отчетном периоде Банк приложил усилия для передачи использованной бумаги на вторичную переработку.

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

Закупки

Банк стремится к обеспечению прозрачности и эффективности закупочных процедур, которые осуществляются в соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг. При этом активно используются информационные системы, обеспечивающие автоматизацию процессов организации и проведения закупок способами запроса ценовых предложений или тендера.

Закупки товаров, работ, услуг основываются на принципах:

- гласности и прозрачности процесса закупок;
- оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;
- приобретения качественных товаров, работ, услуг;
- предоставления всем потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупок при условии поддержки организаций инвалидов (физических лиц – инвалидов, осуществляющих предпринимательскую деятельность);
- добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- контроля и ответственности за принимаемые решения;
- минимизации участия посредников в процессе закупок;
- эффективной реализации инвестиционных стратегических проектов.

По итогам проведенных процедур закупок за 2017 год заключено 987 договоров. Общая сумма договоров составила 5 172 428 тыс. тенге, количество статей – 2 531. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 650 349,4 тыс. тенге.

Х. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

По состоянию на 1 января 2018 года внутренняя организационная структура Банка состояла из 26 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 14 областных и 3 городских филиалов, 15 центров обслуживания и 7 точек обслуживания. Фактическая численность работников Банка по состоянию на 1 января 2018 года составила 1 073 человека. Количество принятых на работу работников в 2017 году составило 196 человек. Средний возраст сотрудников – 34,4 года.



Одними из приоритетных задач Банка являются 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: определение потребности в кадрах, отбор кандидатов и анализ резюме, проведение предварительного собеседования, профессионального тестирования с кандидатами.

Обучение

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

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

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

За 2017 год внешнее обучение прошли 1 279 работников Банка (117% от общего числа работников). Доля работников Банка, прошедших внешнее обучение в 2016 году, – 11,6%.

За 2017 год внутреннее обучение прошли 1 032 работника Банка (94,5% от общего числа работников).

В течение 2017 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия в связи с внесением изменений и дополнений в нормативные документы, нововведениями Банка в рамках внедрения новой информационной системы и совершенствования IT-инфраструктуры и другим. Обучающие мероприятия проводились также с целью повышения профессиональной квалификации и мотивации работников Банка, способных принимать эффективные решения для достижения целей и задач, стоящих перед Банком. Кроме того, работники Банка обучались на внешних семинарах, курсах, тренингах в пределах Республики Казахстан и за рубежом по различным направлениям с целью развития профессиональных навыков и изучения мирового опыта. Работники Банка на периодической основе проходят обязательные специализированные курсы в целях повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

Кадровый резерв

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

Численность работников, состоящих в кадровом резерве Банка в 2017 году, составила 91 работник, из них 17 работников перемещены на вышестоящие должности, 7 исключены по причине увольнения.

Аттестация работников

Процедура аттестации регламентирована с 2008 года и фактически проводится в Банке с 2009 года в целях определения уровня профессиональной подготовки и компетентности работников Банка на соответствие занимаемым должностям.

Все работники Банка, подлежащие аттестации в 2017 году, успешно прошли ее.

Тестирование работников фронт-офиса

Для проверки и контроля полученных знаний по внутренним документам (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 2017 году тестирование прошли 90% работников от общего количества работников фронт-офиса (освобождены беременные женщины, работники, отсутствовавшие по причине временной нетрудоспособности и находящиеся в трудовом отпуске), средняя результативность по тестированию составила 95%.

Оплата труда работников Банка

Система оплаты труда работников Банка основывается на следующих принципах:

- 1) внешней конкурентоспособности для привлечения высококвалифицированных специалистов на рынке труда;
- 2) прозрачности и справедливости;
- 3) меритократии, направленного на обеспечение уверенности работников в объективном вознаграждении за их труд и заслуги.

Оплата труда работников Банка призвана способствовать достижению следующих целей:

- 1) обеспечения справедливой оплаты труда работников путем объективной оценки их труда;
- 2) обеспечения четкой взаимосвязи между уровнем оплаты труда работника, его индивидуальной эффективностью и результатами деятельности Банка в целом;

3) стимулирования работников к повышению квалификации и профессиональному росту.

4) содействия в достижении стратегических целей Банка путем установления эффективной системы оплаты труда.

Схема должностных окладов утверждается Правлением Банка. Схема должностных окладов работников, подотчетных Совету директоров, утверждается Советом директоров. В схеме должностных окладов устанавливаются вилки окладов по соответствующим должностным категориям. Работники Банка подразделяются на три категории: 1-я категория, 2-я категория, 3-я категория.

При приеме на работу работнику устанавливается минимальный размер должностного оклада по соответствующей должности согласно схеме должностных окладов.

В случае если опыт и уровень квалификации принимаемого работника превышают установленные требования к квалификации по должностной инструкции, может устанавливаться должностной оклад, превышающий минимальный размер в соответствии с внутренними документами, регулирующими процесс отбора работника.

Должностной оклад работника может быть изменен с учетом его профессионального уровня, стажа работы в Банке и реального трудового вклада.

Мотивация работников Банка

В 2017 году Банк продолжил работу в области повышения эффективности, прозрачности и сбалансированности системы материальной и нематериальной мотивации, которая является одним из важнейших направлений работы с персоналом и обеспечивает соблюдение норм и гарантий согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда Банк на регулярной основе проводит исследования рынка труда и уровня заработных плат.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ. Финансовая отчетность

Отчет о финансовом положении

(в тысячах казахстанских тенге)

Прим. 31 декабря 2017 г. 31 декабря 2016 г.

АКТИВЫ

Денежные средства и их эквиваленты	7	62,700,038	80,596,796
Торговые ценные бумаги	8	4,914,825	5,129,889
Средства в других банках	9	10,362,022	31,243,925
Кредиты и авансы клиентам	10	460,058,072	326,576,299
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	11	158,421,169	103,219,371
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	12	57,925,386	68,666,146
Основные средства	13	3,336,779	4,036,763
Нематериальные активы	13	2,046,066	1,202,545
Прочие активы	14	1,556,545	878,275
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	15	946,587	-

ИТОГО АКТИВЫ

762,267,489

621,550,009

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Средства клиентов	16	526,795,764	413,276,483
Заемные средства	17	72,102,439	68,266,465
Обязательства по выплате компенсации	18	526	12,000,000
Отложенное налоговое обязательство	25	5,456,337	4,095,869
Прочие обязательства	19	5,022,435	5,029,461

ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

609,377,501

502,668,278

КАПИТАЛ

Акционерный капитал	20	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал	20	29,294,057	23,629,414
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		(4,147,598)	(10,680,281)
Прочие резервы		3,389,604	3,389,604
Нераспределенная прибыль		46,053,925	24,242,994

ИТОГО КАПИТАЛ

152,889,988

118,881,731

ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ

762,267,489

621,550,009

Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	2017 г.	2016 г.
Процентные доходы	21	53,558,762	45,225,961
Процентные расходы	21	(10,703,659)	(8,518,988)
Чистые процентные доходы		42,855,103	36,706,973
Создание/(Восстановление) резерва под обесценение кредитного портфеля	10	(280,419)	194,261
Чистые процентные доходы после (создания)/восстановления резерва под обесценение кредитного портфеля		42,574,684	36,901,234
Комиссионные доходы	22	832,704	744,313
Комиссионные расходы	22	(1,367,710)	(1,592,716)
Расходы, возникающие при первоначальном признании активов по ставкам ниже рыночных		(2,168,489)	(623,402)
Расходы / (Восстановление расходов) по операциям с торговыми ценными бумагами		(229,344)	187,622
Восстановление резерва под обесценение инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		65,940	-
Расходы за вычетом доходов по операциям с иностранной валютой		(1,864)	(4,174)
Прочие операционные расходы	23	(797,513)	(562,145)
Административные и прочие операционные расходы	24	(11,774,497)	(10,064,449)
Прибыль до налогообложения		27,133,911	24,986,283
Расходы по налогу на прибыль	25	(1,547,342)	(2,389,854)
ПРИБЫЛЬ ЗА ГОД		25,586,569	22,596,429
Прочий совокупный доход:			
<i>Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Инвестиции, имеющиеся в наличии для продажи:			
– Доходы за вычетом расходов от переоценки		6,532,683	(2,394,845)
Прочий совокупный доход/(убыток) за год		6,532,683	(2,394,845)
ИТОГО СОВОКУПНЫЙ ДОХОД ЗА ГОД		32,119,252	20,201,584
Базовая и разводненная прибыль на акцию для прибыли, принадлежащей акционеру Банка (в казахстанских тенге за акцию)	33	3,268	2,886

Отчет об изменениях в собственном капитале

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	Акционер ный капитал	Дополнительно оплаченный капитал	Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
Остаток на 1 января 2016 года		78,300,000	10,087,682	(8,285,436)	3,389,604	24,090,487	107,582,337
Прибыль за год		-	-	-	-	22,596,429	22,596,429
Прочий совокупный доход		-	-	(2,394,845)	-	-	(2,394,845)
Итого совокупный доход, отраженный за 2016 год		-	-	(2,394,845)	-	22,596,429	20,201,584
Разница между суммами, полученными от АО "НУХ "Байтерек", и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания за вычетом отложенного налогового обязательства	17	-	13,541,732	-	-	-	13,541,732
Выплата компенсации по вкладам	18	-	-	-	-	(24,000,000)	(24,000,000)
Возврат неиспользованной компенсации	18	-	-	-	-	1,556,078	1,556,078
Остаток на 31 декабря 2016 года		78,300,000	23,629,414	(10,680,281)	3,389,604	24,242,994	118,881,731
Остаток на 1 января 2017 года		78,300,000	23,629,414	(10,680,281)	3,389,604	24,242,994	118,881,731
Прибыль за год		-	-	-	-	25,586,569	25,586,569
Прочий совокупный доход		-	-	6,532,683	-	-	6,532,683
Итого совокупный доход за год		-	-	-	-	25,586,569	32,119,252
Разница между суммами, полученными от Министерства финансов РК и акимата г. Алматы и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания за вычетом отложенного налогового обязательства	17	-	5,664,643	-	-	-	5,664,643
Выплата дивидендов акционерам	20	-	-	-	-	(6,778,929)	(6,778,929)
Возврат неиспользованной компенсации	18	-	-	-	-	3,003,291	3,003,291
Остаток на 31 декабря 2017 года		78,300,000	29,294,057	(4,147,598)	3,389,604	46,053,925	152,889,988

Отчет о движении денежных средств

(в тысячах казахстанских тенге)

	Прим.	2017 г.	2016 г.
Денежные средства от операционной деятельности			
Проценты полученные		51,071,893	42,200,401
Проценты уплаченные		(9,318,323)	(5,785,936)
Комиссии полученные		832,704	743,895
Комиссии уплаченные		(1,367,710)	(1,592,716)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(6,678,111)	(5,779,453)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(4,814,406)	(3,920,100)
Уплаченный налог на прибыль		(1,691,511)	(2,217,746)
Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах		28,034,536	23,648,345
<i>Чистый (снижение)/прирост по:</i>			
– средствам в других банках		19,377,936	(851,135)
– кредитам и авансам клиентам		(135,160,426)	(49,783,556)
– прочим активам		(593,032)	(465,487)
<i>Чистый (снижение)/прирост по:</i>			
– средствам клиентов		105,054,540	100,796,164
– прочим обязательствам		(57,264)	1,324,483
Чистые денежные средства, полученные от операционной деятельности		16,656,290	74,668,814
Денежные средства от инвестиционной деятельности			
Приобретение основных средств		(894,077)	(557,090)
Приобретение нематериальных активов		(1,162,327)	(602,866)
Выручка от реализации основных средств		6,376	141
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		(85,411,040)	(2,000,000)
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		(72,839,370)	(68,598,005)
Погашение инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		83,580,130	-
Поступления от реализации и погашения инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		39,948,226	20,259,498
Чистые денежные средства, (использованные в) инвестиционной деятельности		(36,772,082)	(51,498,322)
Денежные средства от финансовой деятельности*			
Займы, полученные от материнской компании		-	22,000,000
Займы, полученные от Правительства Республики Казахстан		8,000,000	-
Займы, полученные от местных исполнительных органов Республики Казахстан		1,000,000	-
Дивиденды уплаченные	20	(6,778,929)	-
Чистые денежные средства, полученные в финансовой деятельности		2,221,071	22,000,000
Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты		(2,037)	(3,996)
Чистое (уменьшение)/ прирост денежных средств и их эквивалентов		(17,896,758)	45,166,496
Денежные средства и их эквиваленты на начало года	7	80,596,796	35,430,300
Денежные средства и их эквиваленты на конец года		62,700,038	80,596,796

* Остаток заемных средств на 1 января 2017 года составлял 68,266,465 тысяч тенге. Движение денежных средств в течение 2017 года составило 9,000,000 тысяч тенге. Движение по неденежным статьям представляет собой изменение в справедливой стоимости в размере 5,164,026 тысяч тенге. Остаток заемных средств на 31 декабря 2017 года составил 72,102,439 тысяч тенге.

Полный комплект финансовой отчетности Банка, включая заключение аудитора, можно найти на нашем корпоративном сайте hcsbk.kz в разделе "О банке"/"Отчетность".

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Обозначение	Расшифровка
ЖСС	жилищные строительные сбережения (жилстройсбережения)
ЭКСПО	(англ. Exposition), международная выставка, которая является символом индустриализации и открытой площадкой для демонстрации технических и технологических достижений
СМИ	средства массовой информации
KASE	Казахстанская фондовая биржа (Kazakhstan Stock Exchange – KASE) – фондовая биржа со штаб-квартирой в городе Алматы, Казахстан
SMS	(англ. short message service – "услуга коротких сообщений") – вид услуги в сотовых (и некоторых других) сетях связи, короткое текстовое сообщение
МРП	месячный расчетный показатель
РКО	расчетно-кассовый отдел
ISO	(англ. International Organization for Standardization) – международная организация, занимающаяся выпуском стандартов
ЦО	центр обслуживания Банка
ИИН	индивидуальный идентификационный номер физического лица
ЕС	Европейский союз – экономическое и политическое объединение 27 европейских государств
ВВП	внутренний валовой продукт
США	Соединенные Штаты Америки
БВУ	банки второго уровня
ГЭСВ	годовая эффективная ставка вознаграждения
ТП	тарифная программа
ГП	государственная программа
ПРР	государственная программа "Развитие регионов до 2020 года"
ИЖС	индивидуальное жилищное строительство
ИТ	Информационные технологии
QIWI	английский термин, обозначающий "Объединенная Система Моментальных Платежей"
QR	сокращенный термин от Quick Response, дословно от англ. "быстрое реагирование"
ЕРАУ	английский термин, обозначающий "электронный платеж"
XML	англ. eXtensible Markup Language – расширяемый язык разметки
ИС	информационные системы
ВРМ	англ. Business Process Management – информационная система Банка, созданная с целью управления бизнес-процессами
СЭО	система электронного обучения
ИП	индивидуальный предприниматель
ОФ	областной филиал Банка
ТО	точка обслуживания Банка
PR	сокращенный термин от Public Relations, обозначающий в переводе с английского "публичные отношения, связи с общественностью"
ПРООН РК	Программа развития Организаций Объединенных Наций в Республике Казахстан
ГЭП	метод стратегического анализа, с помощью которого осуществляется поиск шагов для достижения заданной цели
МСФО	международные стандарты финансовой отчетности
ИБ	информационная безопасность
ИОС	Инструменты обратной связи

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес:

Республика Казахстан
050000, г. Алматы,
пр-т Абылай хана, 91

Телефон:

+7 (727) 279 35 11

Call-центр:

300, 8-8000-801-880

Факс:

+7 (727) 279 35 68

Электронная почта:

mail@hcsbk.kz

Горячая линия по вопросам коррупции и мошенничества:

+7 (727) 220-97-91

Электронная почта:

antifraud@hcsbk.kz

Реквизиты аудита и регистратора:

АО "Единый регистратор ценных бумаг"

050040, г. Алматы, Бостандыкский р-н, ул. Сатпаева, 30А/3, на территории ЖК "Тенгиз тауэрс" (южнее ул. Сатпаева, восточный берег р. Есентай – напротив Национального Банка Республики Казахстан)

БИН 120140005662 IBAN KZ366010131000154498 в АО "Народный Банк Казахстана" БИК HSBKZZKX КБе 15 КНП 841